STØTTE TIL BORGERNE VED FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG

Hjælp med at styrke ældre borgeres modstandsdygtighed mod kontaktbedrageri

Formål: At hjælpe borgeren med at:

- stoppe op i pressede situationer
- genkende faresignaler
- have én klar handling, hvis de kontaktes af svindlere

- **Det er ikke en test og ikke undervisning – men en fælles øvelse/træning**

Grundprincipper

- Svindel rammer også borgere, der føler sig trygge og opmærksomme
- Det handler om manipulation – ikke manglende forstand
- Modstandsdygtighed trænes bedst gennem **øvelse**, ikke forklaring
- Små gentagelser virker bedre end lange samtaler
- "Det er vigtigt at træne, imens du stadig er skarp"
- Gentag træningen over tid, så det kommer til at sidde på rygmarven

---

Før I går i gang

- Brug dialogkortene hvis situationen og relationen er til det
- Vælg kun det antal kort, som du føler at borgeren kan rumme
- Tal roligt og i et almindeligt tempo
- Giv plads til borgerens svar og refleksion

Baggrundsviden til dialogkort

(Til medarbejdere – politiets erfaringer)
Dialogkortene bruges som samtalestartere og træning i at **stoppe op, genkende faresignaler og handle sikkert**.
Forklaringerne nedenfor er til medarbejderen – ikke til borgeren.

Dialogkort – "Hvad bruger du din telefon til?" *(indledende dialogkort)*

Formål med kortet

Dette kort bruges som indgang til samtalen og til at få en fornemmelse af, hvordan borgeren bruger sin telefon og internet i hverdagen.
Kortet er ikke et svindelkort i sig selv, men hjælper medarbejderen med at tilpasse de efterfølgende dialogkort til borgerens situation.

Vigtigt for dialogen

- Lyt uden at vurdere eller korrigere
- Tilpas tempo og antal kort til borgerens svar
- Brug borgerens egne eksempler, når de øvrige dialogkort introduceres
- Hvis borgeren ikke bruger internet eller smartphone, kan nogle dialogkort udelades

---

Dialogkort – "Udeladt nummer"

Hvad ser politiet ske?
Kriminelle bruger nummeroplysninger (krak, degulesider ol.) til systematisk at udvælge ofre – især ældre. Telefonnummeret er ofte indgangen til kontaktbedrageri, hvor svindleren efterfølgende udgiver sig for at være bank, politi eller en nær relation.

Selv om 118.dk lukker, findes der fortsat andre databaser, gamle lister og datalæk, som gør telefonnumre værdifulde for kriminelle.

Vigtigt for dialogen

- Forklar, at de kan kontakte deres *teleselskab* og bede om at få 'udeladt nummer'
- Borgeren behøver ikke forstå "hvordan" – kun at det giver mening at skjule navn, adr. og tlf.
- Hjælp er ofte nødvendig for, at ændringen faktisk bliver gennemført (ven, familie, bibliotek el.)

Dialogkort – "Dine oplysninger"

Hvad ser politiet ske?
Mange kontaktbedragerier starter med, at kriminelle får fat i borgerens **navn, telefonnummer og adresse**. Det sker ofte via:

- bannerreklamer på internettet om *gratis* eller *meget billige* produkter (fx høreapparater)
- konkurrencer eller tilbud målrettet ældre
- phishing-mails eller sms'er, der ser officielle ud

Borgeren bliver bedt om at udfylde et simpelt skema med kontaktoplysninger. Når oplysningerne først er delt, kan de kriminelle senere ringe og udgive sig for at være fra bank, politi eller andre myndigheder.

Vigtigt for dialogen
Kontaktoplysninger kan være nok til, at svindlen kan begynde.
Den sikre handling er **ikke at dele navn, telefonnummer eller adresse** via reklamer, links eller beskeder.

Dialogkort – "En sikker konto"

Hvad ser politiet ske?
Kriminelle ringer og udgiver sig for at være fra banken og/eller politiet. De fortæller typisk, at der er opdaget en mistænkelig overførsel – ofte til udlandet – som borgeren ikke selv kender til.
Borgeren får at vide, at pengene er i fare, og at der skal handles hurtigt for at "sikre" dem. Borgeren bliver bedt om at overføre sine penge til en såkaldt *"sikker konto"*.
I nogle sager fortæller svindlerne, at der er tale om en igangværende efterforskning, og at borgeren derfor ikke må tale med andre. Borgeren kan blive fastholdt i telefonen i mange timer – nogle gange over en hel weekend – mens de kriminelle systematisk får borgeren til at overføre alle sine midler.

Vigtigt for dialogen
Der findes ingen "sikker konto".
Når nogen beder borgeren flytte penge, er det svindel.

Dialogkort – "Link i besked"

Hvad ser politiet ske?
Kriminelle sender sms'er eller mails, der ser officielle ud, ofte efter at have fået fat i borgerens oplysninger via datalæk eller falske annoncer.
Beskederne indeholder links til falske hjemmesider, hvor borgeren bliver bedt om at:

- indtaste kortoplysninger
- logge ind
- godkende betalinger med MitID

I virkeligheden er der tale om større overførsler til de kriminelle.

Vigtigt for dialogen
Links bruges til at skabe pres og få borgeren til at handle hurtigt.
Den sikre handling er **ikke at klikke**, men i stedet tjekke direkte i den rigtige app eller via et kendt hovednummer.

Dialogkort – SMS-svindel

Hvad ser politiet ske?
Borgeren modtager en sms fra en person, der udgiver sig for at være et barn, barnebarn eller en anden nær relation.
Ofte oplyser svindleren, at de har fået nyt telefonnummer og beder borgeren gemme det. Kort efter opstår et akut behov for økonomisk hjælp – fx betaling af en regning, en ny telefon eller noget, der haster.
Svindleren forklarer, at de ikke kan ringe, fordi der er problemer med telefonen eller simkortet, og at MobilePay derfor er den eneste mulighed.

Vigtigt for dialogen
Svindlen virker, fordi den spiller på omsorg og hast.
Den sikre handling er **at undersøge om du taler med den rigtige person**. Stil spørgsmål, som kun personen kender svarene til og som svindlere ikke kan svare på.

Dialogkort – "Online relation"

Hvad ser politiet ske?
Borgeren kommer i kontakt med en person online, ofte via sociale medier. Over tid opbygges en relation.
De kriminelle udgiver sig ofte for at være personer med en troværdig eller prestigefyldt baggrund, fx militærpersonel, kaptajner eller ansatte på boreplatforme.
Når relationen er stærk nok, opstår et økonomisk behov – fx sygdom, familieproblemer eller penge til at rejse. Med tiden bliver beløbene større, og anmodningerne hyppigere.

Vigtigt for dialogen
Relationel svindel udvikler sig langsomt og er ofte forbundet med skam.
Det er vigtigt at understrege, at det **aldrig er borgerens skyld**.

Sådan gør du – trin for trin

1. Introducér kortene kort

Sig fx: *"Jeg vil gerne vise dig et par korte situationer, som vi ved, mange bliver udsat for. Det handler bare om, hvad du ville gøre."*

---

2. Læs situationen højt

- Læs teksten på forsiden af dialogkortet
- Stil spørgsmålet: "Hvad gør du?"

---

3. Lyt aktivt og spørg nysgerrigt

- Lyt til borgerens svar
- Stil evt. et åbent spørgsmål, fx:
  "Hvad tænker du i den situation?"
  "Hvordan ville det føles?"

Formålet er refleksion – ikke det rigtige svar med det samme.

---

4. Gentag den ønskede handling

Hvis det giver mening, kan du samle op ved roligt at gentage handlingen, fx:

"Det er helt fint at lægge på og ringe til hovednummeret eller en man stoler på."

Undgå lange forklaringer.

---

5. Suppler EVT. med borgerkortet

- Flyeren udleveres altid – opsummeringskortet er et tilvalg
- Giv kun borgeren opsummeringskortet, hvis det vurderes **hjælpsomt og ikke forvirrer**.
- Sig fx: *"Det her kort opsummerer det vigtigste. Måske kan det hænge et sted, hvor du let ser det."*

Spørg: *"Hvor vil det være bedst for dig at have det?"*

---

6. Vigtige principper

- Borgeren bestemmer tempoet
- Det er altid okay at lægge på
- Det er altid okay at spørge andre
- Det er aldrig borgerens skyld

---

7. Tidsforbrug

- Typisk 5 minutter
- Kan indgå naturligt i samtalen

---

8. Husk

Selv én gentagelse af en sætning eller handling kan gøre en forskel, hvis borgeren senere bliver presset.