

Kontobetrug – Banken schlampfen, Kunden zahlen

Anmoderation

Anja Reschke:

„Die Banken haben's im Moment ja auch echt nicht leicht. Jetzt nicht nur unbedingt finanziell, das ist ja klar. Aber den Vertrauensverlust durch die Krise kann eben kein Rettungspaket wieder wett machen. Das schöne für uns Kunden daran ist, man ist tatsächlich mal wieder König. Wird umworben mit kostenlosen Konten, ja sogar Startguthaben. So sehr brauchen die Banken neue Kunden mit neuem Geld. So sehr, dass sie vielleicht das ein oder andere mal gar nicht so genau hinschauen, wer da Kunde wird. Tatsache ist: immer öfter werden Konten unter falschem Namen eröffnet. Womit sich dann trefflich betrügerische Geschäfte abwickeln lassen. Den Ärger haben dann vor allem die Betroffenen, nicht die Banken. Tamara Anthony, Johannes Edelhoff, Anke Hunold und Clemens Oswald.“

Dieser Mann ist angeblich ein Betrüger, hat mehrere Strafanzeigen bekommen. Dabei ist er völlig unschuldig, allerdings: sein Personalausweis wurde geklaut.

O-Ton

Markus Werges,

Lehrer:

„Ich hab mich natürlich geärgert, ich musste einen neuen Personalausweis besorgen, aber ich habe nie im Leben gedacht, dass jemand dahergeht und mit meinem Namen ein Konto eröffnet. Mit so etwas habe ich im Leben nicht gerechnet.“

Dem Betrüger gelang es, bei der Postbank ein Konto mit dem geklauten Ausweis zu eröffnen. Unter dem Namen Werges verkaufte er Handys, Monitore und Küchengeräte im Internet. Das Geld strich der Betrüger über das Postbank-Konto ein - die Ware lieferte er nie, den Ärger hat Markus Werges.

O-Ton

Markus Werges,

Lehrer:

„Das wird kein Doppelgänger von mir gewesen sein, da wird es mit Sicherheit Unterschiede gegeben haben, auf dem Personalausweis ist ja ein Foto, da ist eine Unterschrift drauf und trotzdem ist es offensichtlich kein Problem, ein Konto zu eröffnen. Und da habe ich natürlich wirklich einen richtigen Hals auf den Postangestellten.“

Falsches Konto – sie hat deshalb Geld verloren. Sabrina Fackler wollte ein Küchengerät kaufen, überwies 600 Euro auf das Postbank-Konto des falschen Markus Werges. Die Ware kam nie.

O-Ton

Sabrina Fackler,

Betrugsopfer:

„Ich finde, die Postbank hat da einen großen Teil dazu beigetragen, dass es überhaupt möglich war, diese Betrügereien durchzuführen. Wenn der Mann nicht der Mann ist, der eigentlich das Konto besitzt, bin ich der Meinung, muss die Postbank mir das Geld zurückerstatten.“

Doch die Postbank weigert sich, das Geld zurückzuzahlen. Obwohl sie das Betrugs-Konto eingerichtet hat. „Kontoeröffnungsbetrug“ – für die Polizei ein relevantes Problem. Inzwischen gibt es jährlich tausende Fälle.

O-Ton

Panorama:

„Hat denn der Kontoeröffnungsbetrug zugenommen?“

O-Ton

Michael Schultz,

Landeskriminalamt Berlin:

„Der Kontoeröffnungsbetrug kommt in letzter Zeit immer häufiger vor. Es sind mit Sicherheit Steigerungsraten im zweistelligen Bereich zu verzeichnen.“

Ein Grund: Die Banken kämpfen um Kunden, viele werfen ihnen ein Konto regelrecht hinterher. Dabei kann schon mal die Sorgfalt leiden. Wie einfach ist es, mit falschem Ausweis ein Konto zu eröffnen? Wir machen den Test: Unsere Autorin Anke Hunold soll die Kundin spielen. Dabei soll sie den Personalausweis einer Kollegin verwenden. Also mit falschem Ausweis ein Konto eröffnen. Wir testen 3 Banken. Erster Versuch, mit versteckter Kamera: die Postbank. Bekommen wir ein Konto, ohne die Adresse auf dem Ausweis zu verwenden?

Berater Postbank, Gedächtnisprotokoll (Stimme nachgesprochen):

„Dann brauchen wir noch Ihren Ausweis. Haben Sie den dabei?“

Panorama: Gedächtnisprotokoll (Stimme nachgesprochen)

„Ach so, ich bin übrigens umgezogen. Die Adresse auf dem Ausweis ist nicht mehr aktuell.“

Berater Postbank: Gedächtnisprotokoll (Stimme nachgesprochen)

„OK. Dann gebe ich hier schon mal die neue Adresse ein.“

Nach 20 Minuten ein neues Konto auf falschen Namen. Vor der Kamera möchte sich die Postbank dazu nicht äußern. Sie teilt schriftlich mit, die Mitarbeiter würden intensiv geschult, der Betrug offenbar ein Einzelfall. Wir versuchen es bei einer zweiten Bank. Girokonten werden einem auch hier geradezu aufgedrängt.

Werbespot Commerzbank: „Nichtszahlen zahlt sich aus – das kostenlose Girokonto der Commerzbank. Jetzt eröffnen und 50,-Euro Startguthaben sichern.“

Auch hier geht es ganz einfach. Die Beraterin akzeptiert die Adressänderung ohne Nachfragen, Problembewusstsein – Fehlanzeige. Offenbar Hauptsache ein Neukunde.

O-Ton

Peter Kruck,

Ex-Banker und Buchautor:

„In erster Linie muss dem Bankangestellten ein gewisses Problembewusstsein eingeschärft werden und erklärt werden, dass auch eine zweite Nachfrage nach einem weiteren Legitimationsdokument in Ordnung ist und der Kunde deswegen nicht die Bank verlässt.“

Auf Anfrage sagt die Commerzbank: die Kritik sei nicht nachvollziehbar, das Test-Konto werde auch nicht mehr geführt. Wohl wieder nur ein Einzelfall. Dritter Versuch: Auch hier geradezu eine Einladung an Betrüger:

Werbespot Sparda-Bank: „Das kostenlose Girokonto der Sparda-Bank. Weil es bei null Gebühren – null Diskussionen gibt.“

Stimmt, null Diskussionen. Nach 20 Minuten haben wir auch hier ein Konto mit falscher Identität. 3 Banken – drei Treffer. Erfolgsquote: 100%. Trotzdem – statt Fehlerbewusstsein nur Eigenlob:

O-Ton

Thomas Griesel,

Vorstand Sparda-Bank:

„Wir sind mehrfach ausgezeichnet worden, gerade für unser verbraucherfreundliches Verhalten und für unsere Kundenfreundlichkeit und dieses Thema tangiert unsere Bank nicht.“

Der Betrug tangiert nicht? Alles nur Einzelfälle? Das Fehlerbewusstsein der Banker könnte ausgeprägter sein. Die Betrügereien seines angeblichen Doppelgängers verfolgen ihn nun schon ein halbes Jahr. Immer mehr Geprellte beschwerten sich, im Internet wird er beschimpft. „Hier treibt sich ein Typ rum, der sich Markus Werges nennt und ein Abzocker ist.“

O-Ton

Markus Werges,

Lehrer:

„Für mich ist das besonders schlimm, weil ich Lehrer bin und Schüler heutzutage gerne nach ihren Lehrern googeln. Das heißt, ein Schüler gibt meinen Namen ein und stößt sofort darauf, dass sein Lehrer ein Verbrecher ist.“

Statt sich bei Markus Werges zu entschuldigen, beauftragte die Bank ein Inkassounternehmen, denn der Betrüger hatte auch noch das Konto überzogen.

O-Ton

Markus Werges,

Lehrer:

„Ich war natürlich stinksauer, 1600 Euro ist eine Menge Geld und ich hatte die Post darüber informiert über den Sachverhalt. Die Post kannte die Aktenlage und wusste, dass ich nicht der Kontoinhaber bin und hat mir trotzdem dieses Inkassounternehmen auf den Hals gehetzt.“

Erst auf Anfrage von Panorama hat die Postbank das Inkassounternehmen gestoppt. Immerhin ein Eingeständnis, doch anderen Betrugsopfern hilft das wenig.

Bericht: Tamara Anthony, Johannes Edelhoff, Anke Hunold, Clemens Oswald

Schnitt: Dennis Hoffmann, Ulrike Dumeier