

# Det Europæiske Kriminalpræventive Net

## EUCPN Toolbox Series

### Nr. 13

## Forebyggelse af svig

### Sammendrag

Den 13. værktøjskasse i serien udgivet af EUCPN-sekretariatet fokuserer på forebyggelse af svig. Det bulgarske formandskab (første halvdel af 2018) besluttede at fokusere på:

*“[...] problemer med svig, især telefonsvindel. Denne form for kriminalitet er blevet en rentabel kriminel aktivitet i de senere år, der både udvikler sig nationalt og på tværs af grænser. Kriminelle grupper, der specialiserer sig i denne aktivitet, udvikler sig dynamisk og rammer en bredere vifte af ofre. I betragtning af ofrenes aktive deltagelse og deres involvering i kriminelle scenarier samt den traumatiserende virkning på ofrenes velbefindende, er der behov for en alvorlig præventiv indsats under hensyntagen til de særlige forhold på lokalt, nationalt og grænseoverskridende niveau”*

Svig er en form for bedrageri, hvor kriminelle målretter deres aktiviteter mod normale, individuelle borgere. Ofrene overtales til at samarbejde og bedrages efterfølgende. Vores aktuelle kendskab til denne type bedrageri er hovedsageligt knyttet til dens moderne former, med phishing som det mest sandsynlige eksempel. Det er dog vigtigt at forstå, at svig altid har eksisteret. Den teknologiske udvikling de sidste årtier har kun gjort det muligt at industrialisere denne type svindel i større grad, end hvad man nogensinde havde troet var muligt. Hvem har ikke prøvet at modtage en phishing-e-mail?

Som det fremgår af *rationalet* fra det bulgarske formandskab deltager ofrene aktivt i viktimeringen. Den kriminelle har til hensigt at få adgang til ofrets penge, men det er kun muligt ved at overtale ofret til at tillade det. Den afgørende taktik, der leder ofret ind i dette samtykkende forhold kaldes **social manipulation**. Dette giver den kriminelle mulighed for at

opnå ofrets tillid, der er afgørende for, at svindlen lykkes. Socialpsykologi giver os en bedre forståelse af dette fænomen. Ved at appellere til de gængse sociale principper og udnytte denne 'menneskelige svaghed' er de kriminelle i stand til at aktivere det, der kaldes den anden overtalelsesvej. Den første vej kræver en hel del overvejelse og kognitiv indsats. Den anden behøver dog ingen reel uddybning og reagerer næsten ubevidst. For eksempel kan de kriminelle let få ofret til at handle som ønsket ved at foregive at være en myndighedsperson, såsom en politibetjent. Disse sociale og kognitive tommelfingerregler anvendes i dagligdagen, men de giver de kriminelle mulighed for at udnytte dem til deres egen fordel.

Disse vildledende taktikker bruges i vid udstrækning til **forskellige svindelnumre**. 419 *svindelnumre, svindel af ældre, kærlighedssvindel, direktørsvindel...* mulighederne er lige så mange, som der er svindlere. Dette omfang af vildledende numre gør det muligt for svindlere at målrette deres aktiviteter mod en meget stor gruppe mennesker på én gang eller udvikle en mere skræddersyet tilgang. Sidstnævnte ser ud til at være tilfældet. Svindlerne er klar over, at deres 'investeringsafkast' er højere ved målrettet at udvælge deres ofre. Phishing-e-mails bliver mere og mere avancerede og adresseres til et entydigt mål (gruppe). Det overraskende sidste trin i denne udvikling involverer kombinationen af ny og gammel teknologi: telefonen. Vishing eller voice phishing giver mulighed for at kombinere fordelene ved både internettet og telefonen. Det koster meget lidt at foretage et online-telefonopkald, og det er sværere at spore og kan gøres automatiseret. Brug af telefonen har yderligere fordele: folk har større tillid til den og på grund af den mere intime atmosfære overtales ofrene nemmere. Følgende illustrerer den stigende avancerede fremgangsmåde: de kriminelle hyrer endda personer, der taler sproget som modersmål, for at få telefonopkaldene til at fremstå så ægte som muligt.

Vores aktuelle forståelse af svig er dog begrænset. Der er et stort **mørketal** omkring denne form for kriminalitet, da mange sager aldrig politianmeldes. Ofrene ved ikke, at de er blevet svindlet, de opfatter det ikke som alvorligt nok, de tror ikke, at en politianmeldelse vil føre til noget, eller de ved simpelthen ikke, hvor de skal anmelde svindlen i første omgang. På grund af den aktive rolle, som ofrene spiller i deres egen viktimering, kan de være tilbageholdende med at fortælle deres historie på baggrund af selvbekyndelse og skam. Nogle svindelnumre har endda en 'indbygget' anti-anmeldelsesmekanisme, da ofrene er nødt til at foretage noget kriminelt og således inkriminere sig selv i processen. En politianmeldelse kan føles som at melde sig selv.

Dette mørketal har også givet anledning til **myten** om, at ældre er de primære ofre for denne form for kriminalitet, da de er et let offer. Nogle undersøgelser har modbevist denne myte, selvom vi fortsat bør udvise forsigtighed på grund af den begrænsede forskning, der er tilgængelig. Ikke desto mindre siges den yngre og midaldrende befolkning at være mere modtagelige over for svindelnumre. En anden eksisterende myte er, at ofre typisk fremstilles som uuddannede eller økonomiske analfabeter, selvom det modsatte synes at være tilfældet. En mulig forklaring er det såkaldte 'knowing-doing gap', hvor folk godt kan genkende tegnene på et svindelnummer, men ikke bruger denne viden i deres egen situation.

Desværre er eksistensen af såkaldte '**sucker lists**' ikke en myte. Telefonsvindlere kan kontakte deres ofre tilfældigt eller ved at se på offentlige registre, men de deler også lister indbyrdes med personer, der allerede er blevet svindlet. Brugen af sådanne lister er tegn på det høje niveau af gentagen viktimitisering af de samme ofre. For eksempel vil nogle svindlere forsøge at 'hjælpe' dig med at genvinde dine mistede aktiver ..

Da politiovervågning af denne form for kriminalitet er ekstremt vanskelig, er behovet for forebyggelse stort. Imidlertid er der kun foretaget meget lidt akademisk og evaluerende forskning om svig. Ikke desto mindre kan vi gå ud fra nogle generelle resultater. Den mest almindelige forebyggelsestaktik er at uddanne offentligheden. Dette kan gøres i en generel oplysningskampagne, men især når den leveres i en form for uddannelsesiltag, er der nogle positive virkninger, der er værd at bemærke. I det væsentlige prøver disse tiltag at lukke det 'knowing-doing gap', som ovenfor nævnt. En anden vigtig taktik er at arbejde med ofrene. På grund af deres aktive rolle og den eksisterende risiko for at blive svindlet igen, skal ofrene understøttes og gøres opmærksomme på deres specifikke position.

Under det bulgarske formandskab samlede sekretariatet en række **bedste praksisser** om dette emne. Disse kan kategoriseres i henhold til deres målgruppe. En første kategori fokuserer på hele befolkningen. Dette er oplysningskampagner, som eksemplerne fra Bulgarien, Sverige, Belgien og Europol. Disse omfatter radioreklamer, plakater, flyers, gadgets, ... der giver nyttige oplysninger til offentligheden og viser, hvordan man kan beskytte sig mod at blive svindlet. Et andet sæt aktiviteter er rettet mod ældre. Her implementeres mere interaktive metoder, som det er tilfældet i Tjekkiet. De ældre deltager i et interaktivt uddannelsesforløb, hvor de via rollespil lærer om de mest almindelige svindelnumre og hvordan man reagerer på dem. Denne 'gennemlevede erfaring' bør gøre det muligt for dem at reagere tilstrækkeligt i virkeligheden. Evalueringen af dette projekt viste sig, at denne antagelse var korrekt, da

gruppen afviste falske tilbud to og en halv gange mere end en kontrolgruppe, der ikke oplevede rollespillet. Den sidste kategori af forebyggelsesaktiviteter koncentrerer sig om ofre. Eksempler fra Australien, Storbritannien og Canada påviste behovet for denne type forebyggelse. Der er dog – selv på globalt plan – få støttetjenester for ofre for svig.

Endelig arrangerede EUCPN-sekretariatet en workshop med forskellige eksperter for at udarbejde en række **anbefalinger** til at bekæmpe telefonsvindel. Disse er struktureret i henhold til de fem strategier for forebyggelse af situationskriminalitet. Den første mulige strategi er at øge den indsats, som en kriminel skal yde for at lykkes med svindelnummeret. Begrænsning af offentliggørelse og adgang til telefonnumre kan allerede opnå dette. En anden teknik kan være at begrænse antallet af telefonnumre, som en person har tilladelse til at have, eller i det mindste forbinde dette med en bankkonto eller ID-nummer.

En anden strategi er at øge risikoen. Informationsdeling er i den henseende altafgørende. Denne deling bør ikke begrænses til den offentlige eller private sektor eller til det nationale niveau. Alle partnere udgør en vigtig brik i informationspuslespillet. Jo større kendskab man har til et sagsområde, desto større er chancerne for at forhindre, at det sker i første omgang. Naturligvis skal rapportering gøres lettere og mere tilgængelig. Information skal indsamles, før den kan deles. Der blev fremsat yderligere anbefalinger for at reducere opkaldets anonymitet ved at gøre det så godt som umuligt at forfalske en placering. Stemmegenkendelsessoftware kan også være interessant i den forbindelse.

En tredje strategi til at forebygge telefonsvindel er at reducere fordelene, der kan opnås ved at begå denne form for kriminalitet. Den primære anbefaling her er at beslaglægge de ulovligt opnåede aktiver. For at gøre dette er det vigtigt at overvåge pengestrømmen for at afsløre mistænkelige transaktioner. Et EU-initiativ med banksektoren til facilitering blev anbefalet af vores eksperter.

En anden strategi er at undgå provokationer. I den forbindelse er det vigtigt ikke at dele for mange oplysninger om, hvordan svindelnumrene faktisk udføres for at forhindre kopiforbrydere. Dernæst kan det bidrage til at forhindre nogle former for gentagen viktimisering. Den sidste strategi var at fjern undskyldningerne. Dette er hovedsageligt fokuseret på at skabe opmærksomhed omkring telefonsvindel og hvordan man kan beskytte sig selv. De bedste praksisser fra tidligere vises som nøgleeksempler her. Oplysningskampagner skal sprede det samme budskab. Derfor skal offentlige-private

partnerskaber og internationalt samarbejde etableres for at være så konsekvent som muligt:  
*bare sig nej.*