



Ældre borgeres  
erfaringer med

kontaktbedrageri



Birgitte Poulsen & Birgit Jæger

**Titel: Ældres erfaringer med kontaktbedrageri**

Forfattere: Lektor, ph.d. Birgitte Poulsen, Institut for Samfundsvidenskab og Erhverv, Roskilde Universitet og Lektor emerita, ph.d. Birgit Jæger

Forskningsprojektet, som denne rapport er et resultat af, er bestilt og støttet økonomisk af Det Kriminalpræventive Råd, som derfor har ophavsretten til rapporten.

I forbindelse med forskningsprojektet er der nedsat en følgegruppe bestående af Louise Kambjerre Scheel, Ældresagen; Ulla Malling, Forbrugerrådet TÆNK; Mansour Onib, Styrelsen for samfundssikkerhed (SAMSIK); Julie Brogaard Schytz, Styrelsen for samfundssikkerhed (SAMSIK); Pernille Lund Guldbergsen, Nordsjællands politikreds; Luna Bak Christensen, NSK/NCIK; Louise Maria Haslev, NSK/NCIK; Dorte Kallestrup Mortensen, Offerrådgivningen; Lene Djurhuus, Borgerservice Odense.

Tak til følgegruppen for værdifulde kommentarer undervejs i projektet.

Desuden tak til Sydøstjyllands Politi, Midt- og Vestsjællands Politi og NSK/NCIK, for deres store indsats med at sætte os i kontakt med ofre for kontaktbedrageri. Deres hjælp i forbindelse med forskningsprojektet har været uvurderlig for projektets gennemførelse.

Tak til deltagerne i undersøgelsen for at tage sig tid til at fortælle os om deres oplevelser med kontaktbedrageri.

Projektets gennemførelse og resultater er alene forfatterens ansvar. Vurderinger og synspunkter, der fremgår af rapporten, er forfatterens egne.

April 2026

ISBN: 978-87-92966-84-1

Det  
Kriminalpræventive  
Råd

Tak til Det Kriminalpræventive Råd for, udover økonomisk støtte til projektet, at give indsigt og værdifulde kommentarer undervejs i projektet.

# Indhold

Indhold .....	2
Resume .....	3
1. Da telefonen ringede .....	6
Digitalt baseret kontaktbedrageri .....	6
Undersøgelsens formål .....	9
Analyseramme.....	10
Undersøgelsens grundlag og metode.....	12
2. Analyse af forskellige former for kontaktbedrageri.....	15
Teaterstykket .....	15
Hej mor/far sms .....	25
Sort skærm.....	31
Svindel med muldyr .....	35
Investeringssvindel .....	40
3. Tværgående analyse.....	44
Kontaktbedrageri er et overgreb.....	44
”At række ud i netværket” .....	48
Alle kan i princippet svindles.....	49
Digitaliseringens betydning.....	50
Viden om svindlen.....	52
Mødet med politi og bank .....	55
Ansvar.....	58
4. Konklusion .....	63
Bibliografi .....	67

## Resume

Denne rapport er et resultat af en kvalitativ interviewundersøgelse af ældre borgeres erfaringer med kontaktbedrageri, som vi har gennemført på anmodning fra Det Kriminalpræventive Råd (DKR). Udgangspunktet er den voldsomme stigning i kontaktbedrageri, som har fundet sted indenfor de seneste år ikke bare i Danmark men også på globalt plan, og hvor den ældre del af befolkningen især har været i fokus. Der eksisterer allerede en del viden om ældre borgeres risiko for kontaktbedrageri, men langt det meste af denne viden er baseret på kvantitative opgørelser over udbredelsen af denne form for kriminalitet, tab ved svindlen m.m. Derfor bad DKR os om at lave en kvalitativ undersøgelse, der afdækker de nærmere omstændigheder ved svindlen, og ikke mindst afdækker ofrenes oplevelser og følelser i forbindelse med svindlen. Vi har i alt gennemført 22 interview: fem baggrundsinterview med blandt andre politi og ældresagen, 15 interview med ældre der har været udsat for kontaktbedrageri og to interview med pårørende.

På baggrund af vores interview, viser vores undersøgelse følgende:

- Der er mange former for kontaktbedrageri. Vi har afdækket fem former, som vi har givet følgende betegnelser: 1) Teaterstykket, 2) Hej mor/far sms, 3) Sort skærm, 4) Muldyret og 5) Investeringsvindel.
- Den efterhånden omfattende digitalisering af vores samfund er en forudsætning for denne form for kriminalitet, men det er ikke teknologien i sig selv, der skaber kriminaliteten. Omdrejningspunktet for svindlen er kontakten mellem svindleren og ofret, og den manipulation som svindleren udsætter ofret for.
- Blandt deltagerne i undersøgelsen efterstræbte vi en stor spredning på en række socioøkonomiske variable, blandt andet ofrenes uddannelsesbaggrund og IT-kompetencer, som vi forventede ville have betydning for den måde, hvorpå svindlen foregik. Men vi blev overraskede. De socioøkonomiske variable havde ringe, eller ingen, betydning. Svindlens omdrejningspunkt var gerningspersonens evne til at manipulere ofret, og der var ikke stor forskel på, hvordan dette foregik.
- Selve svindlen starter med, at svindleren henvender sig til ofret enten ved at ringe, skrive en sms, eller over computeren. I næsten alle tilfælde bliver ofret udsat for et chok fx i form af en fortælling om, at nogle svindlere er i gang med at tømme deres konto.
- Herefter starter et forløb, hvor svindleren manipulerer ofret på forskellige måder til selv at overføre penge til svindleren eller aflevere sit dankort til et falsk bankbud (muldyr). Det kan være meget langvarige forløb, hvor der bliver opbygget en tillid mellem de to, og ofret oplever det som behageligt, og opfatter svindleren som rar, hjælpsom og imødekommende.

- Svindlen afsluttes på forskellige måder i de forskellige former for svindel, men fælles for dem alle er, at på et tidspunkt bliver det afsløret for ofret, at der er tale om svindel.
- Det er således langt hen ad vejen samme dramaturgi, der bringes i spil, når et offer svindles: Chok, forvirring, opbygning af fortroligt forhold med svindleren, isolation, og i nogle tilfælde udmattelse, når svindlen foregår over flere timer eller dage.
- Afsløringen opleves som et tillidsbrud og sætter gang i stærke følelser hos ofret. Ofte er vreden over, at nogle kan være så kyniske, den første reaktion. Derefter kommer bebrejdelser over, at man faldt i fælden, og endelig en skam over at nogen var i stand til at bedrage en. Disse stærke følelser gør, at kontaktbedrageri må betegnes som et overgreb.
- Kontaktbedrageri er i udgangspunktet en form for økonomisk kriminalitet, men den har altså også følelsesmæssige konsekvenser for ofrene. Vores undersøgelse viser, at både tidsforløbet i svindlen og graden af direkte kontakt og tæthed i relationen mellem offer og gerningsperson, har betydning for de følelsesmæssige konsekvenser af svindlen. Jo længere tid svindlen er foregået over, og jo tættere og tillidsfuld relationen til svindleren har været, jo stærkere er de følelsesmæssige konsekvenser.
- Alle deltagerne har anmeldt bedrageriet, men flere udtrykker frustration over, at det er svært at bruge politiets digitale blanket til anmeldelsen.
- Deltagerne i undersøgelsen giver udtryk for, at de oplever, at ansvaret for bedrageriet i vid udstrækning bliver overladt til ofret, som kun i nogle tilfælde får (nogle af) deres penge tilbage af banken.
- Ofrene oplever at blive stigmatiseret af deres omgivelser og samfundet i det hele taget. Derfor er der også nogle af dem, der vælger ikke at fortælle det til nogen, med det resultat at det er svært for dem at få bearbejdet oplevelsen.
- Hvis denne form for kriminalitet skal forebygges, skal ansvaret spredes ud, så det ikke udelukkende ligger hos individet. Der er fx pårørende, der står på spring for at hjælpe deres (bedste-) forældre med at undgå kontaktbedrageri, men de mangler redskaber til, hvordan de skal gøre det.
- Der er også en række organisationer og private aktører, der med fordel vil kunne inddrages i forebyggelsen. Bankerne og organisationer som fx Ældresagen er allerede involveret i forebyggelsen, men det vil være oplagt dels at inddrage flere og dels at eksperimentere med nye former for forebyggelse.
- Endelig skal der også foregå en forebyggelse på samfundsniveau. Det er nødvendigt at have en debat i samfundet, der modvirker den stigmatisering, som de ældre oplever, når andre opfatter dem som naive og dumme.

- Derudover må vi også som samfund drage omsorg for konsekvenserne af den omfattede digitalisering, som har fundet sted i mange år. Det burde således være et samfundsanliggende dels at forbygge svindel baseret på it, og dels at tage vare på de ofre, der allerede har oplevet at blive svindlet.

# 1. Da telefonen ringede

Forestil dig, at du er i gang med at køre bil. Ved siden af dig sidder din søster, som har været til kemoterapi på hospitalet, og du er ved at køre hende hjem. Så ringer telefonen....

Eller forestil dig, at det er fredag eftermiddag, og du sidder i din bedste lænestol med en dejlig varm kop duftende the ved din side. Du sidder og læser i en god bog og øjnene begynder at glippe lidt. Så ringer telefonen....

Eller forestil dig, at du står ude i lufthavnen på vej hjem fra et udenlandsophold. Flyet var 1½ time forsinket, og nu står du og stresser over, hvornår din kuffert kommer på båndet, fordi du skal nå toget hjem til Jylland lige om lidt. Så tikker der en 'Hej mor' sms ind på din telefon....

Disse tre situationer er ikke nogen, vi selv har fundet på. Det er konkrete situationer, som vi har fået beskrevet af de mennesker, vi har interviewet omkring det at blive udsat for et kontaktbedrageri. De eksempler på kontaktbedrageri, som vi har kortlagt i denne undersøgelse, starter med, at svindleren kontakter sit offer som regel gennem telefonen. I dag er vores telefoner jo næsten blevet en forlængelse af vores hænder. De er altid indenfor rækkevidde og blevet en del af vores intime rum, så ligegyldigt hvad vi er i gang med, hører vi den, når den ringer, eller når der tikker en sms ind. Før i tiden hørte man ikke fastnettelefonen hjemme på kommoden ringe, når man var ude at køre i bil eller stod ude i lufthavnen. Men det gør vi i dag. Ligegyldigt hvor vi befinder os, og hvad vi i øvrigt er i gang med at foretage os, hører vi telefonen, når den ringer. Derfor er telefonen blevet en adgang – et nøglehul – for svindlere til at trænge ind til os og forsøge at svindle penge ud af os. Det er selvfølgelig også muligt at svindle gennem en fastnettelefon, men den såkaldte smartphone har gjort det meget lettere for svindlerne at komme i kontakt med folk, og givet dem mulighed for at sende falske beskeder ud til folk i bundter. På den måde er digitaliseringen af telefonen en vigtig forudsætning for denne type af svindel.

## Digitalt baseret kontaktbedrageri

En forudsætning for udbredelsen af denne type svindel er hele den gennemgribende digitalisering, som vores samfund har været igennem de seneste 50 år indenfor både den offentlige og den private sektor. I 'gamle dage' kunne svindlere røve en bank og slippe afsted med en pose kontanter, men det kan de ikke i dag – penge er blevet digitaliseret. Banksektoren og hele den finansielle sektor var nogle af de første, der tog den digitale teknologi i brug med en gennemgribende digital transformation til følge. I dag forventes det således, at alle kan håndtere en netbank, og langt de fleste bankfilialer rundt om i landet er lukket ned.

Faktisk blev denne udvikling brugt som argument for at digitalisere hele den offentlige sektor. Flere af de tidlige fællesoffentlige digitaliseringsstrategier argumenterede således med, at når borgerne kunne betjene sig selv på netbank, så forventede de også at kunne kommunikere digitalt med den offentlige sektor (Jæger & Lofgren, 2010). Det var også en forventning, at digitaliseringen af den offentlige sektor ville føre til mere frihed for borgere, når de kunne betjene sig selv på det tidspunkt af døgnet, der passede dem bedst (Aagaard & Jæger, 2025).

I de forløbne år har hele samfundet gennemgået en digital transformation, som gør, at Danmark i dag er et af de mest digitaliserede lande i verden (OECD, 2024). Denne høje grad af digitalisering betyder, at truslen om it-baseret kriminalitet generelt er blevet større (Det Kriminalpræventive Råd, 2024). Den gennemgribende digitalisering medfører desuden, at det i dag forventes, at borgere kan servicere sig selv ved hjælp af digitale services som fx netbank, skadesanmeldelser til forsikringsselskaber, SKAT, patientjournaler m.m. På den måde kan medborgerskabet i dag karakteriseres som digitalt (Jæger, 2021a). Danmark er derudover karakteriseret ved en høj grad af tillid i befolkningen (Ribe, 2021). Kombinationen af øget digitalisering og høj tillid, er vigtige forudsætninger for den store stigning i kontaktbedrageri, som vi ser i disse år. I 2023 blev det totale rapporterede tab ved telefonsvindel således opgjort til mere end 103 millioner kroner (Nationalt center for IT-kriminalitet, 2023).

Det er ikke kun i Danmark, man ser denne stigning, i andre lande med en vis grad af digitalisering ser man også en stigning i denne form for kriminalitet, og da digital kommunikation ikke lader sig stoppe af landegrænser, ser man også en omfattende international svindel. På den baggrund har FN udpeget svindel baseret på digital teknologi – cybercrime – til at være en international trussel. På FN's Generalforsamling den 24. december 2024 blev FN's konvention mod cyberkriminalitet (resolution 79/243) således vedtaget af 193 FN-medlemsstater efter fire års forhandlinger (<https://hanoiconvention.org/official-statement/>). FN's konvention mod cyberkriminalitet blev etableret som en reaktion på den alarmerende stigning i cyberkriminalitet, både i omfang, hastighed og variation af strafbare handlinger. Det er det første internationale retsinstrument om grænseoverskridende kriminalitet, der er vedtaget inden for FN-systemet i 20 år, og det giver landene en omfattende multilateralt juridisk ramme samt en række tiltag til at forebygge og bekæmpe cyberkriminalitet. I denne rapport fokuserer vi dog på danske forhold, og afgrænser os således fra de globale perspektiver i cyberkriminalitet, lige som vi også fokuserer på kontaktbedrageri, og således afgrænser os fra at inddrage andre former for cyberkriminalitet.

Kontaktbedrageri foregår ved, at kriminelle kontakter ofrene via telefonopkald (vishing), sms (smishing) og/eller e-mail (phishing) (Justitsministeriet et al., 2024; Nationalt center for IT-kriminalitet, 2023). Indenfor den internationale forskningslitteratur bliver kontaktbedrageri defineret på følgende måde:

*”Scams are technology-facilitated frauds when the offenders, who are strangers to the victim, intentionally deceive victims by misrepresenting, concealing, or omitting facts about promised goods, services or other physical, mental, or emotional expectations that are nonexistent, unnecessary, or deliberately distorted for monetary gain.” (Parti & Tahir, 2023, p. 1).*

Her bliver der altså talt om svindel (scams) og bedrageri (frauds), og det bliver pointeret, at svindlen er faciliteret af teknologi, ligesom andre former for cybercrime (Button et al., 2025; Button, Karagiannopoulos, et al., 2024). På dansk har vi hidtil talt om kontaktbedrageri, det er den betegnelse, politiet og andre organisationer bruger. Undervejs i vores arbejde har vi overvejet, om vi i stedet skulle kalde det digital svindel, netop for at pointere teknologiens rolle i bedrageriet. Men efter at have analyseret vores indsamlede data, er vi nået frem til, at kontaktbedrageri er den mest præcise betegnelse, fordi det er kontakten mellem svindler og offer, der er kernen i svindlen. Teknologien spiller en afgørende rolle, men kernen i svindlen er den manipulation, der opstår i kontakten med ofret, og som svindlerne helt bevist benytter sig af, når de udøver deres kriminalitet. Derfor kalder vi denne form for svindel: kontaktbedrageri.

Dele af den internationale forskning har særligt fokuseret på ældre medborgere og deres udsathed og sårbarhed i forbindelse med kontaktbedrageri (Burnes et al., 2017; Button et al., 2025; Button, Karagiannopoulos, et al., 2024; Parti & Tahir, 2023; Yu et al., 2023). Nogle studier viser at ældre medborgere (+65) ikke er mere udsatte for digitalt baseret svindel end andre aldersgrupper (Button, Shepherd, et al., 2024, p. 385). Hvorvidt ældre er særligt udsatte for denne type svindel, er der ikke et entydigt belæg for at konkludere, men nogle studier viser, at ældre kan være særligt sårbare i forhold til svindlen (Parti et al., 2025). Ligeledes peger nogle studier på, at ældre rammes hårdere af svindlen såvel økonomisk som følelsesmæssigt (Button, Shepherd, et al., 2024).

Et yderligere problem er, at studier viser, at kontaktbedrageri ikke anmeldes i samme omfang som andre former for kriminalitet (van de Weijer et al., 2019). Det understøttes af en dansk undersøgelse, der peger på at 70,4 % af borgerne, der har været udsat for eller forsøgt udsat for it-relateret økonomisk kriminalitet, ikke kontaktede nogen for at få hjælp i forbindelse med dette (Det Kriminalpræventive Råd, 2024). Årsagen kan være en manglende tro på, at det nytter at anmelde forbrydelsen (Asiama & Zhong, 2022), ligesom følelser som skam og victim-blaming kan have betydning (Parti & Tahir, 2023). Grunden til, at dette er særligt problematisk i forbindelse med kontaktbedrageri, er forekomsten af revictimisering, hvor ofret bliver svindlet igen eventuelt med en anden form for svindel. Den danske offerundersøgelse viser således, at ofre for it-relateret kriminalitet ofte udsættes flere gange for den denne type af kriminalitet (Justitsministeriet et al., 2024). Der er også eksempler på, at svindlerne sælger informationer om ofrene videre til andre svindlere, der så bruger informationerne som grundlag for nye svindel forsøg (baggrundsinterview i politiet). Det er derfor vigtigt, at forskning i kontaktbedrageri blandt ældre medborgere ikke alene undersøger de konkrete

omstændigheder i forbindelse med svindlen, men ligeledes afdækker de følelsesmæssige aspekter forbundet med forbrydelsen med det formål at udvikle kvalificerede forebyggelsestiltag.

Endelig formoder vi, at denne form for svindel ikke kommer til at forsvinde af sig selv. Det giver den simpelthen for stort et udbytte til. Som en af deltagerne i undersøgelsen formulerer det: *”Men altså, sådan set kan jeg godt forstå, man vælger at gøre det i Danmark, fordi vi er jo et rigt land. Vi har næsten alle sammen penge i banken ikke? Der er bid hver gang.”* (Ulla). Ligesom denne form for kriminalitet er udpeget til at være en stigende og global trussel, jf. vedtagelsen af FN’s konvention mod cybercrime.

## Undersøgelsens formål

Problemerne ved kontaktbedrageri af ældre er således mange og alvorlige. Udover de økonomiske konsekvenser, kan svindlen have negative følgevirkninger for ofrenes helbred og tryghed med følelser såsom skam og victimblaming, der kan forhindre ofrene i at søge hjælp, med fare for at de bliver udsat for nye forsøg på svindel. Derudover kan kontaktbedrageri underminere det digitale medborgerskab, hvis ofrene mister tilliden til teknologien i generel forstand og i særdeleshed til de offentlige digitale services.

Det er derfor vigtigt, at ældre borgeres modstandsdygtighed overfor kontaktbedrageri styrkes i et så digitaliseret samfund som det danske. Det kræver viden om de særlige betingelser, der gør sig gældende ved svindel af ældre, herunder hvad der særligt karakteriserer ældres risiko eller sårbarhed med henblik på at kunne udvikle relevante og effektive forebyggelsestiltag til denne gruppe af borgere.

Formålet med dette projekt er at undersøge ældre borgeres erfaringer med kontaktbedrageri med henblik på at afdække (1) karakteren af, og omstændighederne ved, selve svindlen og (2) konsekvenserne af denne svindel med særlig vægt på de følelsesmæssige virkninger. Det overordnede formål med projektet er at bidrage med viden, der kan bruges til udvikling af relevante forebyggelsestiltag.

Vi afgrænser projektet til at omhandle kontaktbedrageri af ældre borgere (+65) uden mentale problemer såsom demens, der er udført af fremmede gerningspersoner, som ikke står i en personlig relation til den ældre. Projektet er således afgrænset til en lille del af hele feltet med cyberkriminalitet.

## Analyseramme

Som analytisk ramme for undersøgelsen tager vi afsæt i begreberne risiko (Risk), behov (Need) og modtagelighed (Responsivity), som stammer fra den såkaldte RNR-model (Andrews & Bonta, 2010). RNR-modellen er udviklet i en helt anden kontekst, hvor målet er rehabilitering af indsatte i fængslerne, og fokus derfor er på den kriminelle. Modellen bruges til at afdække den kriminelles risiko, behov og modtagelighed for en kriminalpræventiv indsats (Permin Berger et al., 2020, p. 17). I vores undersøgelse er fokus imidlertid ikke på de kriminelle, men på ofrene for kontaktbedrageri. Vi har alligevel fundet inspiration i modellen, fordi den fremhæver centrale begreber set i et forebyggelsesøjemed.

RNR-modellen bliver dog først analytisk relevant i forhold til dette projekt om kontaktbedrageri af ældre borgere, når den udvikles og omformes i samspil med relevant litteratur på området. Det gælder særligt teorier om ældre og it (Jæger, 2005; Vulpe & Crăciun, 2020) samt international forskning om kontaktbedrageri af ældre borgere (Button, Karagiannopoulos, et al., 2024; Karagiannopoulos et al., 2019; Parti et al., 2025; Parti & Tahir, 2023). Derudover supplerer vi med psykologisk litteratur om overgreb og coping strategier (Gautam & Yadav, 2026; Malm, 1988), samt teori om (dysfunktionel) utryghed (Scherg & Ejrnæs, 2020, 2024). Vi har således valgt at operationalisere RNR-modellen ud fra den viden, der allerede foreligger på området om ældre og kontaktbedrageri, med et centralt fokus på risiko, behov og modtagelighed.

Denne undersøgelse har således fokus på forebyggelsesaspektet ved, at (1) udpege hvilke typer af ældre, der er i høj *risiko* for at blive udsat for kontaktbedrageri, (2) identificere de ældres specifikke *behov* for beskyttelse mod kontaktbedrageri og (3) tilpasse forebyggelsesstrategierne til den enkelte ældres forudsætninger og omstændigheder, så vedkommende er modtagelig overfor forebyggelsesindsatsen.

Fokus på risiko, behov og modtagelig kommer i spil *såvel* i gennemførelsen af selve interviewundersøgelsen (spredning i forhold til hvem vi interviewer, emner vi ønsker at afdække i interviewsituationen), *som* i forhold til analysen af data efterfølgende (hvilke grupper af ældre er i særlig risiko og på hvilken måde? Hvad oplever de ældre selv af behov i forhold til beskyttelse og sikkerhed? Og hvilke forebyggelsesstrategier vil være relevante i forhold til en nuanceret forståelse af de ældre og deres erfaringer med kontaktbedrageri?).

Konkret betyder det, at når vi undersøger de ældres risiko for at blive udsat for svindel (Risk), tager vi udgangspunkt i, at ældre borgere er en heterogen gruppe. Det gælder for det første de ældre borgeres forskellige erfaringer med og evner til at anvende teknologi. Det gælder for det andet de ældre borgeres sårbarhedsaspekter knyttet til socioøkonomiske parametre såsom økonomi, uddannelsesbaggrund, samlevende, eller ældre der bor alene, samt deres netværk. Disse forskellige parametre danner derfor udgangspunkt for udvælgelsen af deltagere i

undersøgelsen. Når vi analyserer vores datamateriale, har vi ligeledes opmærksomheden rettet mod betydningen af disse forskellige variable, når vi vil forstå, hvori sårbarheden består.

Derudover afdækker vi de særlige behov (Need), de ældre har for beskyttelse i forbindelse med kontaktbedrageri. En forudsætning for at kunne identificere de ældres særlige behov er, at vi kvalitativt forstår, hvordan svindlen foregår, og hvordan den opleves. Vi ønsker her (1) at afdække de specifikke omstændigheder ved kontaktbedrageriet, herunder hvilken type af kontaktbedrageri der var tale om, og hvordan det præcis foregik, (2) hvilke følelser den ældre borger havde undervejs ved kontaktbedrageriet, hvilke følelser vedkommende sidder med bagefter, om vedkommende har ændret adfærd siden bedrageriet, og om vedkommende er bange for, at det kan ske igen, (3) om den ældre borger valgte at søge hjælp og hvorfor/hvorfor ikke? Og hvordan den ældre oplevede den hjælp, vedkommende fik?

På baggrund af de dybdegående interview om hvordan svindlen er foregået og de ældres oplevelser, forsøger vi at udlede hvilke forebyggelsesbehov de har, og hvor modtagelige (responsivity) de er for forskellige forsøg på at forebygge svindlen. Her inddrager vi også, hvad de ældre borgere selv peger på som væsentligt i forhold til undgå kontaktbedrageri, hvad kunne have været rart at vide, hvilke behov har vedkommende nu?

Vores analytiske ramme er således baseret på, at ældre borgere ikke er en homogen gruppe hverken i almindelighed eller m.h.t. brug af teknologi (Jæger, 2005). I den videnskabelige diskussion om den digitale kløft (the digital divide) har det tidligere været opfattelsen, at samfundet var delt op i to: dem der havde adgang til teknologien og forstod at bruge den, og dem der ikke brugte den (van Dijk, 2005). Et nyere litteraturreview af begrebet digitalt medborgerskab (Jæger, 2021b) afdækker imidlertid, at borgere kan være mere eller mindre inkluderet i den digitale verden, så det er mere relevant at tale om et kontinuum af forskellige grader af inkludering. Der er naturligvis en kløft mellem enderne i dette kontinuum, hvor vi i den ene ende har dem, der ikke bruger teknologien, og i den anden har de såkaldte 'Silver Surfers' (Olsson & Viscovi, 2020), som er en slags ældre superbrugere, men indimellem er der en vifte af forskellige positioner. Vi vil indfange denne kompleksitet ved at inddrage forskellige typer ældre borgere lige fra dem, der har ringe erfaringer med brug af teknologi til dem, der bruger den på daglig basis.

Vores analytiske udgangspunkt er, at borgere der udsættes for kontaktbedrageri, indgår i et netværk med familie, venner, lokalsamfund, samfundsmæssige værdier og kultur, som alt sammen spiller ind på deres oplevelser og erfaringer. I vores analytiske ramme lægger vi således vægt både på de forskellige niveauer og de mange elementer (teknologiske såvel som mellemmenneskelig), der indgår i situationen omkring et kontaktbedrageri.

## Undersøgelsens grundlag og metode

I dette afsnit vil vi kort gennemgå undersøgelsens grundlag og metode. I første fase af undersøgelsen kortlagde vi eksisterende viden og erfaring på området ved dels at læse os ind på den internationale forskningsbaserede litteratur om emnet (Button, Shepherd, et al., 2024; Jackson, 2009; Parti & Tahir, 2023) og dels at læse forskellige rapporter om emnet (Forbrugerrådet Tænk og TrykFonden, 2025; Nationalt center for IT-kriminalitet, 2023).

Derudover foretog vi fem baggrundsinterview med personer fra organisationer, der beskæftiger sig med problemstillingen. I den forbindelse interviewede vi personer fra Ældresagen, Forbrugerrådet Tænk, Styrelsen for Samfundssikkerhed (SAMSIK), Midt- og Vestsjællands Politi samt Sydøstjyllands Politi.

Rekruttering af ældre personer, der har været udsat for kontaktbedrageri, var et nøglepunkt, for at vi kunne gennemføre undersøgelsen. Her fik vi hjælp fra Det Kriminalpræventive Råd, som formidlede kontakt til National enhed for Særlig Kriminalitet (NSK), Midt- og Vestsjællands Politi og Sydøstjyllands Politi. Disse tre afdelinger af politiet ydede en uvurderlig hjælp i rekrutteringen af ofre for kontaktbedrageri. I den ene politikreds skete rekrutteringen ved at ofrene modtog et brev med posten, mens det i den anden politikreds og i NSK foregik ved, at ofrene modtog et brev i e-boks. Derudover rekrutterede vi to personer fra vores egne netværk. Vi gennemført 17 interview – 15 med ofre for kontaktbedrageri og to pårørende.

I forlængelse af vores analyseramme var vores ambition at udvælge ofre for kontaktbedrageri, som dækkede forskellige socioøkonomiske parametre, hvilket lykkedes. Vores 15 ofre for kontaktbedrageri fordeler sig på følgende måde (se også bilag 1: Oversigt over undersøgelsens deltagere). Vi har talt med otte kvinder og syv mænd. Aldersmæssigt fordeler deltagerne sig på den måde at to er i 90'ne, fire i 80'ne, seks i 70'ne, to i 60'ne og en enkelt 40'ne. Også med hensyn til uddannelse fordeler deltagerne sig fint. Således har fire deltagere en lang videregående uddannelse, seks har en mellemlang videregående uddannelse, to er faglærte og tre er ufaglærte. De fleste af deltagerne (11) bor alene, mens fire deltagere bor sammen med en anden. Mange af dem, der bor alene, har tætte pårørende boende tæt på sig, og de fleste beretter om velfungerende sociale netværk. Derudover dækker deltagerne i undersøgelsen hele spektret af digitale kompetencer, lige fra en stærkt ordblind der har fået installeret ansigtsgenkendelse på sin telefon, så han ikke skal slås med koder og lignende, til en deltager som på spørgsmålet om, hvor hans it-kompetencer ligger på en skala fra 1 til 5, svarer ”6-7 stykker”. Han har tidligere været ansat i et stort og førende Tech firma i USA og har senere været med til at udvikle it-systemer i en stor dansk virksomhed.

Også med hensyn til hvilken form for svindel de har været udsat for, har vi en spredning. Fem af dem har været udsat for at blive ringet op, hvorefter de selv har overført penge til svindlerne digitalt. Den form for svindel vil vi i det følgende kalde for *Teaterstykket*. Fem har været udsat

for at blive ringet op med en besked om, at de skal udlevere deres dankort til et bankbud, der møder op på deres adresse, hvilket vi i det følgende betegner som svindel med *Muldyr* (denne svindel kaldes også falske-bankbude svindel, men vi bruger den term, som politiet i de to politikredse anvender - nemlig svindel med muldyr). Fire har modtaget en sms-besked, som udgiver sig for at være fra deres søn eller datter, der beder dem om at overføre penge til sig. Denne form for svindel kalder vi for *Hej mor/far-sms* (denne svindel kaldes også bekendt-i-knibe svindel, men også her bruger vi den term, som politiet i de to politikredse anvender). Derudover er der en enkelt, der er blevet snydt ved, at hans computer 'gik i sort' med en besked om, at han skal ringe til Microsoft for at få den 'låst op' mod at betale et gebyr. Denne form for svindel kalder vi *Sort skærm*. Endelig er der en enkelt, der blev ringet op fra udlandet med et tilbud om at investere i udenlandske aktier og Bitcoin. Denne form for svindel kalder vi *Investeringsvindel*.

Vi har således opnået den spredning, som vi ønskede ud fra vores analyseramme. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, at samtlige deltagere i denne undersøgelse har (1) anmeldt svindlen til politiet og (2) aktivt kontaktet os for at deltage i projektet, efter de har modtaget brevet fra politiet med anmodning om at deltage i undersøgelsen. Dette forhold gør, at deltagerne i denne undersøgelse må betegnes som relativt ressourcestærke. Der kan derfor være ældre, der er blevet svindlet, som ikke har meldt det til politiet, eller som ikke har ønsket eller orket at kontakte os, og som derfor ikke er en del af denne undersøgelse.

Alle interview er gennemført som semistrukturerede, dybtgående interview, hvor vi stiller spørgsmål ud fra en guide, og samtidig giver respondenterne mulighed for at gå i dybden med sin fortælling og bruge egne ord til at forklare om sine oplevelser (Rubin, 2012)

Når det handler om at afdække personers erfaringer og følelser, er kvalitative interview en særdeles velegnet metode, da den åbner for en samtale om, hvordan den interviewede har oplevet en hændelse, hvordan vedkommende følte i situationen, og hvilke konsekvenser den havde (Poulsen, 2019). Netop de følelsesmæssige aspekter, ved at have været udsat for kontaktbedrageri, kræver en særlig tilgang til interviewsituationen. Her er vi inspireret af den bølge indenfor den kvalitative forskning, der kaldes "the affective turn" (Clough & Halley, 2008), hvor interviewet inddrager følelsesmæssige aspekter i selve interviewsituationen som væsentlige for dataindsamlingen, i stedet for at se følelser som noget, der skal undgås (Ayata et al., 2019).

Samtidig er det værd at understrege, at projektet gennemførtes med et særligt ønske om at udvise nænsomhed i forhold til deltagerens følelse af sårbarhed under selve dataindsamlingen (Poulsen, 2019, p. 108). Det gjaldt såvel under den indledende telefonsamtale som under selve interviewet. Vi gjorde sidstnævnte blandt andet ved at understrege, at deltageren ikke skulle svare på vores spørgsmål, hvis ikke han eller hun havde lyst, ligesom de har kunne kontakte os, hvis de har haft behov for det efterfølgende.

I det følgende udfolder vi de fem ovenstående svindeltyper som *arketyper* på, hvordan kontaktbedrageri foregår med vægt på de ældres oplevelse af svindlen og svindlens konsekvenser. Dernæst præsenterer vi en tværgående analyse af svindeltyperne med henblik på at fremhæve den forebyggelsesrelevante viden, som undersøgelsen samlet set bidrager med. Rapporten afsluttes med en konklusion og vores anbefalinger til det videre arbejde med at sætte fokus på og dæmme op for kontaktbedrageri af ældre borgere.

## 2. Analyse af forskellige former for kontaktbedrageri

Nu skal vi se på nogle af de måder, svindlen foregår på og dens konsekvens for ofrene. Formålet er for det første at give en dybdegående beskrivelse af nogle af de typiske svindeltyper og -situationer, for at illustrere hvordan svindlen foregår i praksis, og hvilke virkemidler svindlerne anvender. For det andet at give et indblik i hvordan ofret oplever svindlen, med vægt på de følelser svindlen giver anledning til undervejs, når det afsløres, at der er tale om svindel, og endelig når ofret ser tilbage på svindlen og de konsekvenser, den har haft.

I det følgende får vi et indblik i fem forskellige svindeltyper, som vi kalder (1) *Teaterstykket*, (2) *Hej mor/far SMS*, (3) *Sort skærm* (4) *Muldyret* og (5) *Investeringsvindel*. Det er forskellige svindeltyper, men de har alle det til fælles, at ofret udsættes for grov manipulation af svindleren, og at svindlen har store følelsesmæssige konsekvenser.

### Teaterstykket

Nu skal vi møde Dagmar. Dagmar bor alene. Hun lever et aktivt liv med mange venner og familie, der bor tæt på. Hun er medlem af en biografklub og af en teaterklub, og så er hun menighedsrådsformand. Da hun var erhvervsaktiv, arbejdede hun som ledende overlæge på forskellige sygehuse, og hun har været med til at implementere it-systemet "sundhedsplatform": *"Da jeg flyttede til XX-hospital, der havde de deres eget it-system, så skulle de overgå til sundhedsplatformen, så jeg har to gange været med i at implementere sundhedsplatformen"*. Dagmar har indvilliget i at fortælle sin historie om den weekend, hvor hun blev svindlet for 400.000 kr., da det forhåbentligt kan hjælpe til, at andre ikke havner i en lignende situation.

Fredag eftermiddag ringer telefonen. Dagmar forklarer: *"Man sidder jo bare sådan og slumre lidt sådan hen på eftermiddagen. Jeg sidder i min rigtig gode stol og slapper af. Og så ringer telefonen, en dame fra Nykredit som bare lige skulle høre, om der var nogen, der havde givet besked på, at jeg ville overføre 76.000 fra min konto til et forbrugslån. Og jeg var fuldstændig hylet ud af den, for jeg anede ikke noget om det."*

Dagmar bliver chokeret over, at nogle er ved hæve 76.000 kr. på hendes konto til et forbrugslån. Heldigvis er damen i telefonen venlig og hjælpsom. Hun ringer netop til Dagmar for at sikre sig, at det er Dagmar, der er ved at hæve pengene, og kontakter hende, da beløbet er så stort. Og hun gør det selvom personen, der er ved at hæve pengene, har sagt, at hun ikke skal kontakte Dagmar, fordi Dagmar er indforstået med, at pengene hæves. Da Dagmar får forklaret til damen i røret, at hun ikke er ved at hæve pengene, konstaterer damen *"at det så nok er nogle svindlere"*. Dagmar siger: *"Jeg blev helt overrumplet."*

Samtidig fortæller Dagmar, at hun har hørt om telefonsvindel, men at hun i situationen ikke aner uråd. Hun siger: *"Du skal altid ringe op igen og sige, at jeg vil have nummeret, og ringe op. Men de tanker kom slet ikke ind i hovedet på mig, fordi jeg tænkte bare... Hun var sådan en helt dansk stemme og lidt forsigtig i det. Hun skulle bare lige høre, om det var i orden. Jamen, det er hendes stemme, den kan jeg stadig høre. Hvordan hun sådan ligesom bare lige ville sikre sig. For en sikkerheds skyld. Ja, for jeg har en lille mistanke om, at det kunne være svindel, når det var det beløb", siger kvinden."*

Det udløser en chokreaktion hos Dagmar, og hun er overbevist om ægtheden i samtalen. Damen fra Nykredit virker pålidelig, og hun er som type 'lidt forsigtig i det' og taler flydende dansk. Herefter fortsætter samtalen, og kvinden fra Nykredit siger ifølge Dagmar: *"Jamen, så skal du bare henvende dig til politiet. Jeg kan stille dig om til politiet, hvilket jeg var glad for på det tidspunkt, for jeg var fuldstændig ude af den."*

Kvinden virker således som en, der har udvist rettidig omhu, da hun slet ikke skulle have ringet omkring hævnningen, og som nu også vil hjælpe Dagmar med at komme i kontakt med politiet. Og som Dagmar siger, så var hun glad for den hjælp på det tidspunkt. Situationen var alvorlig.

Selvom der allerede har været sager fremme om svindel, tænker Dagmar ikke på, at kvinden i telefonen selv kan være en svindler. Dagmar forklarer: *"Selvom jeg jo godt ved, at der er svindlere - det havde man hørt om for lang tid siden - så slog det mig ikke lige på det tidspunkt"*.

Dagmar bliver omstillet til politiet, og hun mødes igen af en enorm venlighed. Dagmar forklarer: *"Nå, men så stiller hun mig om, og så får jeg en meget venlig mand fra Rigspolitiet i røret. Han sagde sit navn og sit tjenestenummer, og det var sådan noget, han gjorde uopfordret."* Dagmar er overbevist om, at hun faktisk er i kontakt med politiet. Han præsenterer sig som Thomas Sørensen, og han oplyser sit tjenestenummer. Det virker rigtigt. Dagmar fortæller: *"Han er meget venlig og meget hjælpsom. Det virkede meget troværdigt. Jeg har opfattet ham meget troværdigt."*

Den falske politimand, som Dagmar tror er ægte, går så i gang med at fortælle om en større svindelsag. Dagmar fortæller: *"Og så sagde han, 'jamen, det var fordi, der havde været et stort hackerangreb på MitID. Og der havde de så fået adgang til personfølsomme data'. Og på den måde havde de så fået adgang til mine konti... Men de kunne hjælpe mig med at sikre mine konti, sådan at de ikke blev hacket. Mine penge skulle bare flyttes over i nogle sikkerhedsdepoter eller sikkerhedskonti. Hvilket de kom, da jeg næsten hele den weekend der flyttede dem i små portioner. Han ringede mig op, eller jeg skulle ringe ham op, og jeg måtte endelig ikke sige det til nogen."*

Svindlen foregår således gennem en hel weekend, og Dagmar overfører omkring 400.000 kr. opdelt i mindre beløb. Dagmar fortæller om overførslerne: *"Det var sådan nogle småbeløb, eller små beløb, det var ikke småbeløb, men altså det var sådan noget med 60.000, 39.000, 50.000, 35.000, 40.000, 14.000".* Det er også væsentligt, at Dagmar bliver bedt om ikke at sige noget til nogen.

Interviewer: *"Kan du huske, hvorfor du ikke må tale med nogen om det?"*

Dagmar: *"Jamen, han sagde det der med, at hvis du siger det til nogen, så er der risiko for, at svindlerne opdager, at vi er i gang med at trævle det op. Og så ødelægger det hele optrævlingsarbejdet"*

Dagmar bliver overbevist om, at hemmeligholdelsen er vigtig for politiets arbejde med at efterforske det store svindelnummer. Dagmar ringer heller ikke til sin datter for at fortælle om det, der foregår.

Interviewer: *"Så det er måske også derfor, du ikke ringer til din datter?"*

Dagmar: *"Ja, det kan man jo godt sige. Jeg kan ikke huske, om jeg har tænkt sådan noget. Men jeg ringer jo ikke og siger det i hvert fald ikke. Det kunne ikke komme på tale"*

Det er svært for Dagmar helt at redegøre for, hvorfor hun ikke fortæller andre om de penge, hun overfører igennem hele weekenden. Men det kan slet ikke komme på tale at tale med andre om det, fordi det risikerer at ville ødelægge politiets arbejde. Dagmar siger: *"Jeg følte jo faktisk, at jeg var midt i sådan en kæmpe svindelsag"*. Og hvis der sniger sig en lille tvivl ind, bliver den fejlet af banen. Dagmar siger: *"Jeg ved ikke, om jeg nåede at tænke, det er underligt, at man ikke hører noget om det i fjernsynet [nu hvor det er så en stor svindelsag]. Men selvfølgelig hvis det skal være på det niveau, hvor ingen må sige noget, så kan det jo heller ikke nytte, hvis de siger noget om det i fjernsynet, at de er i gang med sådan en optrævling"*.

Dagmar er overbevist om, at det er rigtigt, at der er en stor svindelsag i gang, at politiet arbejder på højtryk, og det er yderst vigtigt at hemmeligholde det. Thomas Sørensen, den falske betjent fra Rigspolitiet, forklarer, hvordan alle er på overarbejde, *"såvel MitID som politiet arbejder over"* og langsomt trækkes Dagmar med ind i politiets arbejde.

Man kan sige, at svindlerne får bygget et helt scenarie op, hvor det lykkes dem at få isoleret Dagmar gennem hele den weekend, hvor svindlen foregår. Dagmar bliver en del af et

teaterstykke og en væsentlig del af den rolle, hun tildeles, er at holde tæt. Hun går godt nok i kirke om søndagen, men fortæller ikke noget til nogen om det, der foregår. For det skal jo være hemmeligt.

Dagmar har også en vis ro i maven efter, at det første chok har lagt sig. For hun får fortalt, at hendes penge er garanteret af banken. Manden fra Rigspolitiet, Thomas Sørensen, overbeviser således Dagmar om, at hun ikke kan miste pengene, for det er banken, der hæfter for dem. Det er således af hensyn til banken, at Dagmar skal flytte sine penge over på "sikkerhedskonti". Dagmar forklarer: *"Ja, det var for at undgå, at banken mistede dem, for han sagde, at 'banken, de dækker altid dig ind. Så du er på den sikre side'. Og det ved jeg ikke, hvordan... Jo, det skulle jeg måske have tænkt, hvis der var det der hackerangreb. Så er man jo uskyldig selv, tror jeg. Og så er det banken, der skal dække. Ja, det tror jeg. Så jeg tror, det er det, han har ligesom ville forebygge, at jeg skulle tænke, at der er noget galt der. Fordi, altså, du får jo altid dine penge. Men banken, hvis de skal have de penge... så det var sådan set for bankens skyld, at jeg sad og overførte alle de der penge."* Under hele svindlen forklarer manden fra Rigspolitiet, at Dagmar nok skal få sine penge igen, for det garanterer banken.

Undervejs bliver Dagmars kort spærret. Svindlerne får dog overbevist hende om, at hun skal ringe til Nets for at få åbnet sit kort, og de instruerer hende i, hvordan hun skal gribe det an. Dagmar forklarer: *"I løbet af den weekend der, på et tidspunkt bliver mit kort spærret. Og så skulle jeg ringe ind til Nets for at høre, om det var dem, der havde spærret det, og så fik jeg nogle instruktioner i, at hvis de kunne åbne det igen, så var det bare okay. Hvis de sagde, at det kunne de ikke, så skulle jeg bare lægge røret på, fordi så var de med i svindlen også. Det havde de så informationer om, at der sad også nogen inde i Nets, som var med i det, så det virkede jo som en større kæde, der var i gang. Og så fik jeg også instruktioner i, hvordan jeg skulle få det åbnet igen."*

Manden fra Rigspolitiet får overbevist Dagmar om, at det er tale om en større forbryderkæde, og at der også kan side folk inde i Nets, der er med i svindlen. Så hvis de ikke vil åbne hendes kort igen, skal hun smide røret på, for så er det fordi, de arbejder sammen med svindlerne. Dagmar er nu isoleret, samtidig med at hun er i et fortroligt rum med ham, hun tror er fra Rigspolitiet. Hun er også blevet mistroisk over for alle andre, der potentielt kan være med i svindelnetværket.

Interviewer: *Du beskriver, at du nærmest bliver indrulleret i efterforskningen, og at du skal være hemmelighedsfuld. Der bliver opbygget en fortrolighed med dig?*

Dagmar: *Lige præcis, hvor han fortæller, at det er meget vigtigt, for ellers kommer vi ikke til bunds i det her. Og så sagde han også på et tidspunkt, at 'du nok skal få dine penge'. Det var ligesom, at det ville banken garantere mig. 'Men hvis banken skal få pengene igen, så er du nødt til at flytte dem. Hvis de ikke skal miste pengene, så er du nødt til at flytte dine penge over på en sikker konto.'* Dagmar skal således ikke bare holde tæt om hele svindelsagen, hun skal også overflytte sine penge af hensyn til banken, der ellers vil miste pengene.

Senere i forløbet bliver Dagmar bedt om at købe Bitcoins som endnu en måde at sikre hendes penge på. Dagmar forklarer: *”Thomas Sørensen, ham svindleren fra politiet, han sagde, at jeg skulle købe Bitcoins. Så fortalte han mig, hvad jeg skulle gøre for at overføre nogle penge til at købe Bitcoins. Jeg skulle gå ind og fotografere mit pas. Jeg husker godt, at det var meget bøvl med, at jeg skulle tage et billede med mobilen.”*

Dagmar taler også med en tredje person i løbet af weekenden. Hun forklarer: *”Jamen så var der en tredje dame, fordi ham der snydepolitimanden, han kunne ikke snakke med mig, han havde barn sygt. Altså ham Thomas der, han havde gjort mig opmærksom på, at hvis han ikke kunne, så var det en anden, der kunne være der. Det var kun en enkelt gang, jeg snakkede med hende. Ja, så de var tre svindlere, som jeg snakkede med.”*

At han har barn sygt, bidrager til det scenarie, der bygges op igennem weekenden, ligesom vi får et indblik i, hvor intenst et forløb der er tale om. De slipper ikke Dagmar, og der er stort set ingen pauser. Hvis ikke de taler i telefon med Dagmar, så venter hun på næste opkald. Hun fortæller: *”Vi var jo så meget i kontakt i løbet af weekenden, at han på et tidspunkt sagde, at han havde lovet at ringe til mig på et eller andet tidspunkt. Men det var med meget undskyld [fordi han ikke havde ringet på det aftalte tidspunkt]. ’Jeg har et sygt barn’ og sådan noget. Så det var sådan, at det skulle forestille, at han var rigtig på overarbejde pga. al det her svindel, men han havde så alligevel noget familie derhjemme. På en eller anden måde blev jeg involveret i det hele”.*

Relationen til Thomas Sørensen er tidskrævende, da de taler sammen igennem hele weekenden, kun afbrudt en enkelt gang hvor hun taler med en tredje person. Der opbygges en fortrolig relation, hvor Dagmar føler, at hun bliver involveret i det hele, såvel i sagen som i hans private forhold. Dagmar understreger desuden, at alle tre taler rigsdansk og er meget velformulerede og venlige.

Dagmar bliver præsenteret for noget, der lyder som en større svindelsag, hvor hun (1) skal sikre sine og bankens penge ved at flytte dem over til nogle sikre konti og (2) ikke må sige det til nogen. Det kan lyde underligt, at alarmklokkerne ikke ringer, når hun i mindre portioner overfører 400.000 kr. til svindlerne. En væsentlig pointe i den forbindelse er, at det lykkes svindlerne at isolere hende ved at bilde hende ind, at politiets efterforskning kan ødelægges, hvis hun taler med nogen om det, der sker, hvis nu nogen skulle lytte med, og svindlerne får færden af, at de er ved at blive opdaget.

Det er også væsentligt, at svindlen foregår igennem to et halvt døgn. Dagmar er lullet helt ind i svindlernes fortælling. Dagmar siger: *”I min optik, så gik hele weekenden med at snakke i telefon med ham, eller ja, stort set ham hele tiden”.* Og Dagmar beskriver det som en weekend stort set uden pauser, fordi når hun ikke taler i telefon med svindlerne, så går hun og venter på næste opkald og udviklingen i sagen. Dagmar bliver derfor også træt undervejs. Derudover er Dagmar overbevist om, at hun hjælper, ikke bare sig selv og banken med at sikre sine penge, men også hjælper politiet i deres arbejde med at fange forbryderne.

Der opstår dog sprækker af tvivl undervejs, men de manes i jorden. Eksempelvis da hun undrer sig over, at der intet er om sagen i fjernsynet, når nu sagen er så stor. Men hun forklarer det over for sig selv med, at hele sagen jo er hemmeligholdt. Dagmar undrer sig også over, at de ringer fra Nykredit. Hun har ikke sine penge i Nykredit men i en anden bank, hvorfor hun stiller et spørgsmål til Thomas Sørensen fra Rigspolitiet, men kan ikke huske den del af samtalen helt tydeligt. Og manden i røret virker overbevisende. Dagmar forklarer: *”Og så oplyste han i hvert fald på et tidspunkt, at de var i kontakt med sikkerhedsafdelingen i min bank. Der var et kæmpe angreb i gang”*. Så selvom Dagmar har hørt om svindel via telefonen tidligere, og selvom hun undrer sig over, at de ringer fra Nykredit, som ikke er hendes bank, og hun også spørger til det undervejs, er manden så overbevisende, at Dagmar ikke aner uråd.

## Afsløringen

Først om mandagen finder Dagmar ud af, at hun er blevet svindlet. Hun fortæller: *”Og så kom vi hen til mandag, og jeg var ude og gå en tur her i skoven, og så fik jeg en sms om, at jeg straks skulle ringe min bank op. Og det gjorde jeg, for jeg havde min telefon med. Så sagde hun, hende jeg fik fat i i min bank, at ’du er blevet svindlet’. ’Ja, det ved jeg godt’, sagde jeg, ’men har I ikke snakket med jeres sikkerhedsafdeling?’ ’Vi har ingen sikkerhedsafdeling’, sagde hun så.”*

Dagmar stoler dog ikke i første omgang på damen fra hendes bank og er stadig overbevist om, at hun ikke må fortælle noget til bankdamen. Hun siger: *”Jeg er så sikker på, at jeg heller ikke må sige noget til dem, fordi det opklaringsarbejde er i gang. Men jeg kan jo så alligevel ikke forstå, at de ringer og siger sådan til mig, når jeg ved, at de har en sikkerhedsafdeling, som ved, at det der [svindlen] er i gang”*. Dagmar fortsætter: *”Og det varede faktisk lang tid, fordi jeg jo havde fået at vide, at jeg ikke måtte sige noget til nogen, så jeg tænkte, det kan ikke nytte noget, at jeg sådan involverer nogen i det her... Jeg var meget længe om det, og jeg ved ikke, hvor længe jeg snakkede med hende, men så begyndte det jo så langsomt at gå op for mig, at det der var... Ja, at alle de personer, jeg har talt med i løbet af weekenden, både den første dame, du taler med, og ham fra politiet, og så videre, at det er alle sammen svindlere... Så lykkedes det til sidst at få mig overbevist om, at jeg faktisk var blevet svindlet hele den weekend”*.

Dagmar forstår nu, at hun er blevet svindlet, men føler sig usikker på hvem hun kan stole på. Damen fra Dagmars bank siger, at hun skal ringe til politiet. Dagmar forklarer: *”Og så sagde hun, at nogen måtte ringe til politiet. Jeg var efterhånden sådan hylet ud af den og tænkte, jeg kan ikke ringe til nogen. Der er ingen garanti for, hvem får jeg fat i. Og er det nogen, jeg kan stole på?... Nå, hun fik mig overbevist, og så fik jeg det meldt til politiet”*.

Dagmar har dog selv kontaktet banken mandag morgen for at få åbnet sit kort efter svindlernes anvisninger. Og banken vil gerne åbne kortet, når hun har bekræftet, at hun har overført alle de beløb, som hun har. Det er så en anden bankdame, der senere ringer og

fortæller, at Dagmar er blevet svindlet. Dagmar siger: *”Det, jeg ikke kan forstå, det er, at jeg om formiddagen om mandagen, der har jeg kontaktet banken for at få åbnet mit kort igen, som jeg jo har fået besked på af svindleren. Og jeg får så bare en besked inde fra banken, at jeg skal bare bekræfte, at jeg har overført alle de der penge, så bliver det [kortet] åbnet. Jeg kan slet ikke forstå min bank, så jeg bør også skifte bank, men det har jeg ikke gjort, at de kunne tillade hele det her. Det forstår jeg slet ikke. Og der er en, der sidder og siger, at nu åbner jeg dit kort, og så bliver jeg kontaktet af en anden en derinde fra, som siger, at jeg er blevet svindlet. Det virker jo ikke som om, der er nogen kontakt i den bank der, på en eller anden måde.”*

## Efterspil

Når Dagmar kigger tilbage på den weekend, ser hun meget af det skete i et klarere lys. Dagmar siger: *”Det virker, som om det er orkestreret rigtig udmærket. De har siddet med en hel drejebog for, hvordan og hvorledes man skulle snyde sådan en som mig... Og det er jo uhyggeligt, altså det er virkelig uhyggeligt.”*

Om svindlerne siger hun: *”De er for det første utrolig koldblodige og udspekulerede. De må have træning i, hvordan man... Det er jo fuldstændig, de må næsten have læst noget om, hvordan man får lullet folk ind i et eller andet fortrolighedsniveau, hvor de så kan opbygge den der tro på, at de tager hånd om, at nu er du i en slem situation, men nu tager vi hånd om det her, og du skal bare gøre sådan og sådan og sådan.”*

I tilbageblikkets ulidelige klare lys, reflekterer Dagmar over sin rolle: *”Jeg er jo nærmest en dukke, hvor jeg bliver ført hele vejen... Det er en konspiration. Jeg føler, at det er vigtigt, at jeg udfylder den post her. Jeg blev jo bare manipuleret til det. Jeg fik hele tiden at vide, hvad jeg skulle gøre. Også via deres venlighed og deres hjælpsomhed. Så jeg har jo på sin vis spillet, man kan godt sige, at det er en hovedrolle i det forløb der”.*

Weekenden har også rykket noget ved Dagsmars selvforståelse. Dagmar fortæller: *”Det er den der overraskelse over, at jeg synes, jeg er en, der kan tænke nogenlunde selv. Men når man så bliver grebet sådan der og snydt så gevaldigt, fuldstændig, så det driver jo... Så tænker man, ja, men altså, så må du virkelig tage dig sammen og lade være med at stole på nogen som helst, ikke”.*

I tiden efter har Dagmar svært ved at stole på folk: *”Jeg synes, lige bagefter var jeg sådan meget, at jeg ikke troede på nogen mennesker eller noget som helst”. Det har dog fortaget sig. Dagmar fortæller: ”Jeg synes, at jeg er kommet videre, men det har da alligevel efterladt sig nogle spor. Nogle mennesker findes der, og de er lige her omkring en. Men det er jo nogle uhåndgribelige, for jeg har kun snakket med dem i telefonen, og når man ikke har noget ansigt på nogen eller noget. Men jeg har jo stadigvæk stemmerne i erindringen.*

Interviewer: *Så du kan huske de tre stemmer faktisk?*

Dagmar: *Ja, ja, det kan jeg.”*

Dagmar er glad for at der bliver talt mere om det nu, blandt andet at Anne Thygesen er trådt frem og har fortalt om, at hun blev svindlet. Dagmar siger: *”Jeg var jo glad for at se i fjernsynet, at Anne Thygesen, hun blev faktisk snydt på samme måde, som jeg er. Det er vigtigt, fordi så er man måske ikke så dum, som man selv synes, eller så håbløs naiv, som man så synes, man er, når man kan blive taget ved næsen”.*

Dagmar har haft en stor selvbebrejdelse, men det hjælper, når man hører om andre, som man respekterer, at de har været udsat for det samme. Dagmars datter har en veninde, hvis mor også er blevet svindlet. Veninden kender en advokat, og de vælger at lægge sag an mod Dagmars bank. Dagmar siger: *”Retssagen går ud på, at vi synes, at banken havde for lidt sikkerhed”.* De taber dog sagen, og Dagmar ender med i alt at have mistet 200.000 kr., de penge som banken ikke kunne skaffe tilbage i tiden efter svindlen. Dagmar forklarer om bankens argumentation: *”Banken undskyldte sig med, at de et halvt år før, havde sendt nogle beskeder, om at man skulle passe på svindlere. Men altså, det tænkte jeg ikke på lige den der eftermiddag, hvor jeg blev ringet op”.*

Det lykkedes banken at skaffe 200.000 kr. af de 400.000 kr. tilbage. Dagmar får ikke noget ud af retssagen, som hendes datter hjælper hende med at føre mod banken, fordi hun selv har overført pengene. Dagmar synes ikke, det er rimeligt, men hun er ikke bitter. Hun siger: *”Jeg har et liv, som jeg er glad for, og jeg laver nogenlunde det, jeg gerne vil. Og jeg er da så heldig, at jeg har et sommerhus. Så det er jo lykkeligt, at man har det sådan, jeg har familie og sådan noget, som jo også støtter op omkring en.”*

Dagmar mener, det er vigtigt, at vi taler om den form for svindel. Hun siger: *”Jeg har jo fortalt det her til Gud og hvermand, selvom jeg ikke er særlig stolt af det, men det er for, at andre ikke skulle gå i den samme fælde”.*

## Opsamling på teaterstykke-svindler

Udover Dagmar har vi talt med fire andre ofre for teatersvindler, og alle har været udsat for stort set identiske forløb. Denne svindeltype er karakteriseret ved, at ofret kontaktes over telefonen og udsættes for et indledende *chok*. Ofret får at vide, at nogle er ved at svindle dem. Det kan være banken, der ringer og fortæller, at et stort beløb er ved at blive hævet på ofrets konto, eller en medarbejder fra en forretning der ringer for at sikre sig, at det er rigtigt, at ofret er ved at købe et TV til 80.000 kr. Chokket afløses af en akut hjælp, hvor ofret stilles om via telefonen til politiet, og derefter udsættes for en massiv *manipulation*.

Manipulationen har flere dimensioner, som går igen i alle fem cases. For det første har manipulationen en *teknisk dimension*. Svindlerne bruger forskellige tekniske termer undervejs til at forklare ofret, hvordan den fiktive svindel foregår i situationen, tekniske termer som ofret stoler på er rigtige, men har svært ved at gennemskue. Tekniske termer bruges også til at skabe en generel stemning af utryghed, som da Lise bliver overbevist om, at hun på en togtur nogle dage forinden har siddet i togkupé med svindlerne, der har haft en scanner, og som derfor har fået adgang til alle hendes oplysninger, der nu muliggør svindlen. Lise fortæller således, om det svindlerne siger: *”Du var med et tog i fredags 7. marts og omkring Køge, har der siddet nogle med en QZ 4 scanner... Og når man har sådan en scanner i toget, så kan den opsnappe, hvis folk er koblet på wi-fi. Har du været på wi-fi på det tog?”. Og så siger jeg, ’ja jeg sidder ligesom og arbejder i det her tog’. ’Godt så er du simpelthen kommet til at blive ramt af den der scanner, der har siddet en eller to forbrydere med i det her tog. Og oplevede du også at dit internet var lidt ustabil da du var på toget?’, og så siger jeg, ’ja det oplevede jeg’. Det gør man jo så måske i virkeligheden altid, når man kører med toget”.*

I alle fem tilfælde præsenteres ofret også for et journalnummer og politibetjentens tjenestenummer. Et af ofrene har selv tidligere arbejdet i politiet og fortæller, at hun kan genkende formen på sagsnummeret, og derfor er hun overbevist om ægtheden af den samtale, hun har. Gennem vores interview får vi også indtryk af, at den tekniske manipulation anvendes til at få oplysninger ud af ofret, som svindlerne så kan bruge til i endnu højere grad at overbevise ofret om, at det er rigtigt, det der foregår. Som når Lise fortæller *”De ved alt om mig”.*

For det andet indebærer manipulationen *skabelsen af en fortælling/et teaterstykke*, hvor ofret spiller en selvstændig rolle. Ofrets rolle er (1) at sikre sine egne og/eller bankens penge i tæt samarbejde med politiet, hvilket fører til, at ofret overfører sine penge til svindlerens konto. Ofrets rolle er derudover (2), at bidrage til politiets opklaring af svindlen ved at hemmeligholde samtalen. I alle fem cases ser vi således, at det lykkedes svindlerne at *isolere* ofret fra familie og venner. Svindlerne skaber en parallel virkelighedsboble, hvor ofret trækkes længere og længere ind i et falsk univers, som i situationen virker ægte. Som Ulla forklarer det: *”Det er ligesom at have været i hypnose... Og jeg tænkte, at de er uddannede til det her. De er simpelthen uddannede”.* Det samme ser vi hos Agnes, når hun fortæller: *”De spinder dig ind i et spind. Du bliver nærmest hypnotiseret”.*

For det tredje er der tale om en *dyb følelsesmæssig manipulation*, hvor ofret udvikler en tæt og ofte varm relation til svindleren. Ofrene fortæller, hvordan den falske betjent, optræder roligt, myndigt og omsorgsfuldt. Samtalen er således aldrig ubehagelig, og der kommer også en ro, når det første chok har lagt sig, fordi politiet har taget over og har styr på det. Den tætte relation opbygges blandt andet gennem en spejling af ofrets følelser i situationen. Lise fortæller, at svindleren siger: *”Vi er lige her i den anden ende [af røret]. Vi ved, det er en vild*

*sag, så vi kan godt forstå, at du er overvældet nu. Det er meget information på en gang. Det er helt normalt at have det på den her måde her. Du er ikke den eneste, der er ramt... Hvis du har brug for at gå hen og tage noget at spise, så må du meget gerne gøre det. Og har du styr på, hvordan du får hentet dine børn?'. Fordi der er klokken jo blevet hente-børn-tid, som jo taler lige til mor hjernen". Det kan også være, at ofret får noget privat at vide om betjenten, som vi så hos Dagmar, der får at vide, at betjenten har sygt barn. Endelig ser vi i alle fem cases, at manipulationen også går ud på at *udmatte ofret*. Svindlen foregår gennem mange timer og nogle gange over flere dage. Ofret fastholdes i timevis med at vente i røret, og når de taler med svindlerne, er der mange indviklede detaljer.*

Konsekvensen af denne type af svindel er stor for ofret, fordi relationen til svindleren har været tryk, langvarig og tillidsfuld. Det kommer til udtryk, når vi taler med ofrene, hvor flere af dem bliver følelsesmæssigt påvirkede af at skulle fortælle om det, de har været udsat for. Et af ofrene siger undervejs i interviewet med tårer i øjnene: *"Jeg holder lige en pause. Jeg bliver vanvittigt berørt af at fortælle om det igen, så jeg skal lige have vejrtrækningen igen"*. Ofrene kan også huske detaljer, så som præcise navne, de har svært ved at glemme. Eksempelvis får Lise at vide, at det er en Jonas Valentin Mikkelsen, der har hævet pengene på hendes konto. Lise siger: *"Og det navn, det glemmer jeg aldrig. Det er sådan noget, der printer sig ind"*. Det samme gælder betjentens navn Magnus Jensen, som Lise ikke kan glemme. Hun fortæller om hendes tvivl undervejs, en tvivl der dog manes i jorden. Hun siger: *"Hvordan kan jeg vide, at du kommer fra politiet, at du er Magnus Jensen?'. Og hvor han siger igen og i det her toneleje, der giver mig kvalme den dag i dag, med den der imødekommenhed, at 'det kan jeg godt forstå, at du spørger om i den her virkelig forfærdelige sag'."* Lise får kvalme af at genkalde sig samtalen med svindleren herunder hans toneleje. Når hun taler om sagen, siger hun: *"Jeg får det vanvittig fysisk dårligt, altså på kvalmemåden."* Et af ofrene beskriver også, hvordan det påvirkede hende at skulle logge på sin konto igen efter svindlen. Hun fortæller: *"Første gang jeg loggede ind på netbank igen, for at se hvor stor skaden ligesom var, så sad jeg og tudede. Jeg kunne slet ikke [se på det og taste inde i netbank], altså jeg havde det så dårligt"*.

## Hej mor/far sms

Nu skal vi møde Karina. Karina bor alene. Hun har familie og mange venner og lever et aktivt liv med mange gøremål i hverdagen. Da hun var erhvervsaktiv, arbejdede hun i et internationalt medicinalfirma, hvor hun har arbejdet med godkendelse af lægemidler, som er både en langvarig proces (omkring 10-12 år) og en meget kompliceret proces, fordi den indeholder deltagelse af en lang række forskellige eksperter. Karina forklarer: *”Så hele min jobfunktion har været det her med at have de kritiske briller på, og også have kontrol over nogle ret komplicerede processer.”* Karina har en lang videregående uddannelse og har været leder stort set hele sit erhvervsaktive liv. Karina har sagt ja til at fortælle sin historie om den dag, hvor hun blev svindlet for 35.000 kr. via *Hej mor sms*-svindel, da det forhåbentligt kan hjælpe med til, at andre ikke havner i samme situation.

Karina fortæller: *”Jeg sad til et foredrag oppe i kirken. Og var vildt optaget af det, der blev sagt der. Så får jeg sådan en sms ind på min telefon. Og det er jo en af de der: Hej mor jeg har tabt min telefon.”* Karina tror, at det er en sms fra hendes datter, og at datteren har mistet sin telefon og nu sender en sms fra et nyt nummer. Og så bliver hun bedt om at kode det nye telefonnummer ind, som datteren nu sender sms fra. Og det gør Karina, så det nye nummer kommer ind i hendes kontaktliste på telefonen.

Hun fortæller: *”Og så kom der en sms. ’Vi står i en situation i Jylland og skal bruge 35.000 i kontanter. Er det muligt, at du kunne overføre dem?’”* Og Karina fortsætter: *”Og sproget var sådan set helt fint, og jeg havde slet ikke [nogen mistanke], altså jeg kom ind på den samme streng, som jeg korresponderer med min datter... Så der var ingen klokker, der ringede hos mig.”*

Det er væsentligt, at Karina ændrer datterens telefonnummer i sine kontakter på telefonen. For nu fremstår det som om, at hun er i kontakt med sin datter, mens de sms'er frem og tilbage. Da hun modtager næste sms, er hun derfor overbevist om, at det er fra hendes datter, da nummeret nu er kodet ind som hendes datters telefonnummer.

Datteren har lige startet et it-firma med sin mand, og Karina vil derfor gerne hjælpe sin datter, så der er styr på de penge, datteren står og ikke kan hæve. *”De havde lige startet firma på det tidspunkt og derfor stod de i en start-up-situation. Og det her, det var til sådan en almindelig bankkonto i Jylland. Så jeg tænkte, nå ja, det er jo nok det”*.

Karina forklarer, at hun jo samtidig sidder midt i noget andet, der har hendes opmærksomhed, fordi hun er til foredrag i kirken, mens hun sms'er med sin datter. Hun fortæller: *”Min telefon var jo lukket som sådan, fordi jeg sad til et foredrag, men de der sms'er, de kom jo ind. Så jeg overførte, mens jeg sad til mødet, 35.000 til den bankkonto i Jylland.”*

Karina overfører de 35.000 kr., men modtager så endnu en sms om, at overførslen skal være en 'straks-overførsel'. Karina tænker, at det virker logisk, at det skal være en straks-overførsel,

for normalt når hun overfører penge, er pengene først tilgængelige dagen efter. Karina forklarer videre om forløbet: *"Så jeg ringer til min bank, og så siger jeg, at jeg skal have lavet sådan en 'straks-overførsel'. 'Kan I ikke hjælpe med det, for jeg ved ikke, hvordan jeg gør'. Og det vidste jeg faktisk ikke."* Banken er nødt til at trække det oprindeligt overførte beløb tilbage, det som Karina lige havde overført med almindelig overførsel. Karina forklarer om bankmandens hjælp: *"Så han hjalp mig med at overføre pengene. Trække pengene tilbage, og overføre dem en gang til, som en 'straks-overførsel'."* Karina føler at det haster, og det betyder noget, at det er hendes datter, der beder om hjælp. Hun forklarer: *"Det er en hastesag. Det er min datter, der har brug for hjælp. Havde det været alle mulige andre, kunne jeg ikke have drømt om at gøre det. Og så fordi de går ind på den samme streng"*.

## Afsløringen

Foredraget slutter, og Karina kommer ud af kirken. Hun fortæller: *"Og så lukker jeg min telefon op, da jeg kommer ud fra kirken. Og så får jeg en opringning fra min bank, som siger til mig, 'ved du hvad, vi tror, du er blevet svindlet'."* Karina fortæller, at hun er fuldkommen overrasket, for hun er overbevist om, at hun har sms'et med sin datter. Samtidig havde der på det tidspunkt ikke været noget fremme om *hej-mor sms'er* i offentligheden.

Det går imidlertid langsomt op for Karina, at alt ikke er, som det skal være. Banken beder Karina om at kontakte sin datter. Karina fortæller: *"Så får jeg den opringning fra banken, som siger jeg skal kontakte min datter hurtigst muligt. Men det kan jeg jo ikke. Jeg har jo ringet tusindvis af gange på det telefonnummer, jeg havde fået, men det svarer jo af gode grunde ikke. Så jeg kunne ikke få fat på hende. Og jeg tænkte ikke på, at jeg kunne ringe på hendes almindelige telefonnummer."* Karina er så overbevist om, at det er datteren, hun har skrevet med på det nye nummer, at hun slet ikke tænker på, at nummeret er falsk. Så hun bliver ved med at forsøge at ringe til sin datter på svindeltelefonnummeret i stedet for på datterens rigtige telefonnummer, som har virket hele tiden.

Det er den modtagende bank i Jylland, der undrer sig, og opdager at der er tale om svindel. Karina fortæller: *"Da beløbet bliver trukket tilbage og så overført igen, så reagerer den modtagende bank i Jylland og tager kontakt til min bank og siger, at de ikke kan forstå, hvad der foregår. Så de fik en fornemmelse af, at det var svindel, og de ringer så til min bank"*.

Nedenfor er gengivet et uddrag af den sms-korrespondance, som Karina har med svindleren.

## SMS-tekstforløbet

Hej mor, min telefon er gået i stykker. Gem dette nye nummer 

Aah nej – hvilken ulykke 😱 . Troede man kunne få sit gamle nr.

Tillykke med William

Ses ved 18 tiden i aften.

Knus Karina.

Jeg fik ikke noget signal på min telefon, så jeg var nødt til at skifte sim, vil beholde dette nummer

Min skærm er virkelig dårligmen jeg vil kunne reparere min telefon senere. Håber alt er godt 😊



Jeg har det fint, bortset fra at min telefon er smadret, men det er ikke engang det værste af det hele 😞

Jeg er ved at løse et problem på grund af denne telefonsituation og jeg håbede, at du kunne hjælpe mig hvis det er i orden 🙏❤️

Hej Pus

Hvad skal jeg hjælpe dig med – sig til eller ring. Kh. Karina 🍷

Min mikrofon er virkelig dårlig, men jeg vil være i stand til at reparere min telefon senere og ringe til dig

Ok pus. Det lyder helt forfærdeligt 😱 . Jeg tager op til XX kirke til et foredrag om dødsfald, der starter kl. 13.30. Kan du ikke låne Williams telefon? Kh. Karina ❤️

Banken sender en bekræftelseskode til mit gamle nummer, før jeg kan foretage betalinger. Jeg har ikke længere mit gamle nummer, så jeg kan ikke foretage betalinger. Kan du foretage denne betaling for mig nu, og jeg giver dig pengene tilbage på fredag? ❤️

Ja da – sig blot hvor meget, jeg skal sende samt hvorhen

Det er for manglende betalinger til finansiering. Jeg vil kunne forklare det hele senere. Det samlede beløb er på 36.400 kr.

Banken har godkendt betalingen ved at sende et tal til mig, som jeg har bekræftet. Straks overførsel fik jeg ikke mulighed for. Ringer til banken i pausen.

Så er det ændret til en straksoverførsel nu. Blev udtaget til kontrol af banken, da det første beløb skulle tilbageføres til mig. Check lige, at dem, der skal have beløbet også har fået det

Ok tak for hjælpen, jeg skal nok sige til når alt er ordnet 🙏❤️

Mette – er dette dig?

Ring lige til mig. T----ak

Er alt i orden mor?

Min mikrofon er virkelig dårlig, men jeg vil være i stand til at reparere min telefon senere og ringe til dig

Ikke umiddelbart 🤔

Jeg har overført 36.400 kr til en bankkonto i vestjylland på din anmodning 🤔. Min konto er nu spærret fordi banken mener, det er en svindler, der står bag. Jeg er helt grædefærdig 😭. Knus Karina

Nej, det er ikke en svindelkonto, det lover jeg. Jeg ved ikke hvad der er bankens problem 🤔. Bare lad dem vide at det er en god betaling fordi jeg har betalt ind på denne konto før, så det er ok

Lad dem vide at de skal godkende betalingen. Jeg har sørget for, at alt er ordet, det lover jeg, men jeg forklarer det hele senere. Jeg vil kunne betale dig tilbage i næste uge

## Efterspil

Karina undrer sig over, at der ikke er mere, man kan gøre for at opklare svindlen og finde frem til svindlerne. Hun siger: *”Jeg undrede mig efterfølgende, fordi det jo er en helt almindelig bankkonto [den jyske bankkonto], og den kan du jo kun have, hvis den er koblet op på et navn.”*

Karina taler med politiet og er frustreret over hele sagen og svindlerne. Hun siger: *”Jeg snakkede med politiet efterfølgende, fordi dem kontaktede jeg og udfyldte papirer i lange baner - side op og side ned. Jeg anmeldte jo, for jeg var rødgældende. Jeg var rigtig gal. Og jeg tænkte, at det der, det skal de [ikke slippe afsted med]. Men at de [politiet] ikke kan gå ind og finde ud af. Og så sagde de efterfølgende til mig: ’Jo, det kan vi godt, men vi kan ikke bevise, at det er den person, der har kontoen, at det er vedkommende, der har svindlet’.*

Interviewer: *”Hvem var du gal på?”*

Karina: *"Jeg var rasende på systemet, som sådan. Jeg blev også gal på politiet, så jeg sagde, at det ikke kan være rigtigt, at vi har et system i det her land, hvor man ikke kan anklage sådan nogle mennesker der. Men jeg kan da fortælle at efterfølgende, nok et halvt år efter, der fik jeg sådan en lang udredning fra politiet over, hvad der var sket, og hvad de havde gjort... Jeg var egentlig dybt imponeret over deres arbejde. Jeg fik sådan 6-7 sider skrevet op og ned og frem og tilbage. Så blev der gjort sådan og sådan, og så skete der og det og det. Så et eller andet har de jo gjort ved det. Men det har ikke hjulpet. De har ikke fanget svindlerne".*

Karina har en stor vrede over, at svindlen kan foregå, og den lader til at være svær at dæmme op for. Derfor bliver det ifølge Karina ekstra vigtigt at tale om svindlen, og hvordan den foregår. Karina har efterfølgende delt sin historie med andre, men det har ikke altid været lige nemt. Hun fortæller: *"Jeg kan huske, at jeg skulle sammen med nogle veninder til noget biograf om aftenen, hvor jeg havde fået pengene tilbage. Så jeg valgte simpelthen at sige, at 'nu skal I bare høre'. Fordi de er sådan nogenlunde samme alder som mig. Og de slog korsets tegn for sig og sagde, 'hold da op, det kommer ikke til at ske for os'".*

Den kommentar gjorde Karina ked af det, for hun mener, at det kan ske for alle. Karina fortæller: *"Jeg blev så ked af det. Jeg var grædefærdig faktisk".* Der er således stadig fordomme om, hvem der svindles. Karina fortæller samtidig, at hun selv har været chokeret over, at det kunne ske for hende. Hun siger: *"Jeg tænkte, at det oplever du heller ikke. Det kan simpelthen ikke være rigtigt. Jeg er meget kritisk indstillet. Det er simpelthen på baggrund af mit job, hvor jeg skulle være kritisk overfor kilder og alt muligt. Hvad lavede du egentlig?"*

Det er en af de vigtigste grunde til, at Karina mener, at det er vigtigt, at vi taler med hinanden om svindlen. Hun fortæller, hvorfor hun valgte at fortælle andre om det. Hun siger: *"Jeg gjorde det for at sikre mig, at andre ikke kunne blive svindlet. Altså for at få det bredt så meget ud som overhovedet muligt".* Hun mener derfor også, at det er vigtigt, når kendte mennesker står frem og fortæller, hvis de er blevet svindlet. Hun siger: *"Jo mere kendt du er, jo bedre er det, at folk står frem. Fordi så er det, at man begynder at tænke, nå, hvis de kan blive svindlet, så kan alle jo blive svindlet... Så føler man måske ikke den skam, som jo også er med i det her, hvor man tænker, 'hold kæft hvordan kunne du opføre dig så åndssvagt?"*

På spørgsmålet om, hvorvidt svindlen ændrede hendes selvforståelse, siger Karina: *"Nej, det synes jeg egentlig ikke. Det valgte jeg jo egentlig at sætte fuldstændig på pause. Fordi jeg tænkte, at det kan da godt være, at folk synes, at jeg er fuldstændig idiot, at der kan ske sådan noget." Men det var stadig vigtigere at få fortalt om det, så andre undgår samme skæbne.*

Karina ender med at få alle sine penge igen. Det er banken, der hjælper hende med at lave straks-overførslen, og det mener hun har haft betydning. Hun siger: *"Jeg fik mine penge tilbage. Så gud ske lov. Det var sådan lidt held i uheld, kan man sige, at det skete på den her måde." Da vi spørger Karina, om hun lever sit liv som før den dag, hun blev svindlet, svarer hun: "Ja, fuldstændig."*

## Opsamling på Hej-mor/hej-far-sms

Vi har talt med tre andre personer, der har erfaringer med denne form for svindel. To der blev svindlet, og en der er forsøgt svindlet, men som ender med at opdage, at det er svindel, og derfor ikke overfører penge til svindlerne. Svindlen foregår alene via sms-kontakt med svindlerne, og forløbene er meget ens. Ofret modtager en sms om, at en søn eller datter har mistet sin telefon, og vedkommende bliver bedt om at kode det nye telefonnummer ind. Dernæst skriver datter eller søn, at vedkommende står i en akut situation og har brug for penge. Der skabes således også et *chok* under denne form for svindel.

Ofrene bliver *manipuleret* til at tro, at de skriver sammen med deres barn. Den *tekniske* del af manipulationen går på, at barnet, uden sin sædvanlige telefon, ikke kan lave de penge-transaktioner, som vedkommende har brug for i en akut opstået situation. Denne svindeltype er også baseret på en form for *følelsesmæssig manipulation*, fordi det er deres børn, der skriver og har brug for hjælp, og som de siger, vil de altid gerne hjælpe deres børn. Men i modsætning til *Teater-svindlen* stikker den følelsesmæssige manipulationen ikke så dybt, fordi kontakten alene foregår over sms og er mere kortvarig. Manipulationen består i, at ofret tror, at vedkommende kommunikerer med sit barn. Der er således ikke tale om, at der bygges en ny tillidsfuld relation op, der efterfølgende viser sig at være baseret på en løgn.

En af de personer, vi taler med, undrer sig over sms'en og vælger at ringe til sin svigerdatter for at høre, hvad der foregår. Opkaldet til svigerdatteren gør, at hun ender med ikke at blive svindlet. Hun har dog stadig meldt sagen til politiet (uddybes i den tværgående analyse). Konsekvenserne af denne svindeltype er også færre rent følelsesmæssigt. Ofrene er ærgerlige over de mistede penge, men svindlen har ikke sat sig videre spor, andet end at de har mistet nogle penge.

## Sort skærm

Nu skal vi møde Allan. Allan har en stor familie bestående af fire børn, ti børnebørn og fem oldebørn. En af døtrene er hans nabo. Allan er bygningsingeniør og har arbejdet som entreprenør i mange år. Allan er med i en lokal sportsfiskerforening, hvor han har siddet i bestyrelsen siden 1970. Derudover er han også besøgsven hos Ældresagen.

Allan bruger sin computer hver dag. Han har to mailadresser en privat og en, fordi han er med i bestyrelsen for sportsfiskerforeningen. *"... Og der har jeg rigtig meget arbejde i det bestyrelsesarbejde. Der har jeg brug for at læse, hvad jeg får af mails, og svare på mails. Og det gør jeg hver dag."*

På en skala fra 1 til 5 mener Allan, at hans it-kompetencer ligger på et 3-tal. *"Så selvom jeg ikke kan det hele, så kan jeg det mest gængse"*, siger han. Derudover beskriver han, at han *"jævnlig får at vide, at folk er imponeret af, hvor meget jeg kan. Fordi masser af mine venner i min aldersklasse kan det overhovedet ikke. De har ingen computer. De siger, at 'det kan vi ikke finde ud af'. Nej, når du siger sådan, så kan du nok heller ikke. Men jeg kommunikerer med hele verden. Jeg har venner både i USA og i Norge."*

Han er også bevidst om, at der er mange, der forsøger at svindle på nettet. Specielt modtager han mange kryptiske mails på foreningsmailen, hvor han bliver bedt om at betale til det ene og det andet. Men sådanne mails har han lært at genkende, og han sletter dem bare, når de dukker op.

Allan beskriver selv forløbet af svindlen på følgende måde:

*"Det skete den 14. januar. Der fik jeg lige pludselig en sort skærm på min computer, og så stod der: 'Microsoft vil gerne hjælpe dig. Ring til det her nummer'. Og det skulle jeg aldrig have gjort. For det var ikke Microsoft. Og så fik jeg fat i en mand, som jeg spurgte, hvad han hed. Han sagde: 'Jeg hedder Erik, og jeg er fra Microsoft, og jeg har til opgave at hjælpe dig med at få din skærm tilsluttet igen'. Jamen det er da fint, 'men for at jeg kan gøre det, så skal jeg bruge et depositum på 3.800 kr.' Og den ringer ikke her. Nej, nej, jeg vil jo gerne på igen, så jeg anviste ham 3.800 kroner."*

Interviewer: *Hvordan fik han de penge? Var det over bankoverførsel?*

Allan: *Ja, over min bankkonto.*

Interviewer: *Men det vil sige, at du fik hans bankoplysninger for at kunne overføre pengene?*

Allan: *Nej, han kunne hjælpe mig med at overføre dem. Han kom ind på min bankkonto. 'Nu skal jeg lige hjælpe dig', sagde han.*

Interviewer: *Men så må han jo have spurgt om dit kontonummer.*

Allan: *Ja, ja, det fik han. Og han fik adgang til min bankkonto. Ja, og så fik jeg min PC låst op. Og så har jeg oplyst ham mit dankort nummer. Ja, jeg skulle oplyse ham mit dankort nummer. Og han skulle også have mine ID-oplysning. Alle mine ID-oplysning skulle han have.*

Interviewer: *Altså MitID?*

Allan: *Nej, det gav jeg ham ikke. Han skulle også hjælpe mig med at fotografere mit kørekort. Ja, for jeg har selv siddet og fedtet med det, og jeg kunne ikke finde ud af det, det er jo sådan lidt kompliceret. Men han kunne det hele, ja.*

Interviewer: *Så det vidste han, hvordan man gjorde. Så han hjalp dig med at overføre pengene, og så med at få kopieret dit kørekort.*

Allan: *Ja, og han fik mit CPR-nummer og telefonnummer og det hele.*

Interviewer: *Skulle du sende et billede eller den kopi af dit kørekort, var det via telefonen, du skulle sende det til ham?*

Allan: *Nej, via skærmen.*

Interviewer: *Men altså nu sidder jeg bare og tænker, rent teknisk er det jo også lidt kompliceret at tage et billede af et kørekort.*

Allan: *Ja, men jeg skulle bare holde kørekortet hen foran skærmen. Ja, der har han brugt kameraet... Så spurgte han mig, fordi han kunne godt mærke, at jeg jo måske ikke var fuldbefaren i at bruge min skærm og internet. Så siger han: 'Har du ikke nogen familiemedlemmer, der kan hjælpe dig?' Og det var midt på dagen. 'Nej, de er på arbejde'. Han spurgte ledende, fordi han ville vide, hvad han var op imod. Hvis der nu var en, der var dygtigere end mig, der var ved siden af... Men han spørger ikke, 'er du alene hjemme?' Han spørger, 'er der andre, der kan hjælpe dig?' 'Nej, de er på arbejde'. Det var lige det, han skulle bruge, ja. De er så snedige. Og på et tidspunkt spurgte jeg ham: 'Hvor sidder du i Danmark?'. 'Jeg sidder i London', sagde han. Og ikke engang dér ringer det. Men efter at jeg blev mistænksom, så ringer jeg til banken. Og der sagde de, at de 3.800 kr. er trukket. 'Ja, men nu spærre vi kortet'. Og så gjorde de det. For han kom senere tilbage med et krav på 4.000 euro.*

Interviewer: *Så han ringede tilbage senere?*

Allan: *Ja, han blev ved med at ringe, og så siger han 'lige et øjeblik, jeg ringer senere'. Der gik vel måske en halv time mellem hans opringninger. Og hvad han foretog sig indimellem, det ved jeg ikke, men der har han sikkert siddet og arbejdet på sin computer. Men det spærrede banken for. Og de ringede og sagde, 'nu er der kommet en ny opkrævning, men vi har spærret kontoen', fordi de var opmærksomme på, hvad der foregik.*

Interviewer: *Der var det jo rigtig godt, at du fik ringet til banken med det samme. Endte det med at du mistede de 3.800, eller har du fået dem igen?*

Allan: *Nej, fordi der er en selvrisiko på 8.000 kr., så de kan ikke betale de 3.800 kr. tilbage.*

## Afsløringen

Allan fortæller også, at han begyndte at blive mistænksom undervejs i forløbet. *”Og jeg sagde til ham på et tidspunkt: ’hvordan kan jeg stole på dig?’ For jeg begyndte at blive lidt mistænksom. ’Jeg er ansat ved Microsoft, du kan regne med mig’, sagde han. Hele tiden overbevisende.”* Men da svindleren vendte tilbage med krav om et yderligere gebyr på 4000 Euro, blev han klar over, at der måtte være tale om svindel, og da han ringede til banken og fik bekræftet, at pengene var overført, blev han helt overbevist om, at det var svindel.

Allan beskriver svindleren som en venlig og hjælpsom mand, der taler perfekt dansk og altså er meget overbevisende. At han ikke blev mistænksom på et tidligere tidspunkt i forløbet, forklarer han på følgende måde: *”Jeg ville jo gerne have min computer til at fungerer igen, ikke? Og når nogen siger, ’jamen det kan jeg hjælpe dig med’, så starter jeg jo med at tænke venligt på vedkommende, ikke?”*

## Efterspil

Efterfølgende reflekterer Allan over, at han jo bare kunne have ringet til sin svigersøn, eller ventet til han kom hjem fra arbejde, så ville han have fået hjælp. Han har også en god ven i sportsfiskerforeningen, som Allan tit spørger til råds, når han er tvivl om nogle mails. Så Allan er opmærksom på mange forskellige former for svindel, *”og de fleste af dem kan jeg jo genkende, men sort skærm, det har jeg ikke prøvet før.”*

Han beskriver også, hvordan han fik en følelse af skam og bebrejdede sig selv, at han var blevet snydt. Men efterfølgende har han talt både med familien og hans gode venner om det, så nu føler han sig ikke skamfuld mere. Han fik også hjælp af sin bankrådgiver til at anmelde svindlen til politiet og forsikringen, men han fik som nævnt ikke pengene tilbage. *”Det er ærgerligt at miste nogle penge, men på den anden side set, så er det ikke så stort et beløb, at det betyder noget for mig. Og så har jeg hele tiden kaldt det for lærepenge.”* Allan mener således ikke, at svindlen har haft store konsekvenser for ham på den lange bane, men han beskriver, at han er mere på vagt overfor svindel i dag. *”Men jeg har lært at være opmærksom og tænke mig om, for det gjorde jeg jo ikke der i den situation.”* Desuden bliver han også advaret om svindel bl.a. af Ældresagen.

## Opsamling på sort skærm

Vi har kun et eksempel på denne form for svindel i vores materiale, så vi har ikke mulighed for at sammenligne forskellige ofres oplevelse af svindlen. Men lige som i de andre svindelformer foregår der tydeligvis manipulation af Allan i denne situation. Alene det at skærmen er sort, er udtryk for en teknisk manipulation. Fra et baggrundsinterview i SAMSIK ved vi, at sådan en

sort skærm er noget, man ofte oplever, hvis man har været inde på et lidt uautoriseret website. Svindlerne lægger ligesom den sorte skærm ind over ens egen skærm, men i virkeligheden kan man fjerne den ved at tykke på 'lukke-knappen', som altid sidder i øverste højre hjørne af skærmen. Men det ved Allan jo ikke, så han bliver udsat for en teknisk manipulation.

Han bliver også udsat for et chok over, at skærmen er gået i sort, men som i de andre svindeltyper er der også hjælp at hente her. Allan bliver udsat for en følelsesmæssig manipulation i og med, at den flinke mand, som han tror er fra Microsoft, bilder ham ind, at han nok skal hjælpe, samtidig med at han trækker alle Allans personlige oplysninger ud af ham.

Lige efter svindlen har det følelsesmæssige konsekvenser for Allan, men han formår at bearbejde det ved at tale med venner og familien, så på den lange bane har svindlen ikke haft de store konsekvenser.

## Svindel med muldyr

Nu skal vi møde Niels. Niels har en kæreste, men bor alene. Han bor dog i samme opgang som sin datter, ligesom hans gode ven bor i opgangen. Han lever et aktivt liv med rejser og nyder sin pensionisttilværelse. I hans erhvervsaktive alder arbejdede han i Post- og telegrafvæsenet. Det er 28 år siden Niels gik på pension. Han bruger computer og mobiltelefon til de ting i hverdagen, der kræver det.

Niels er blevet svindlet to gange. Første gang, som er for et år siden, svindles han for 9.000 kr. som hæves fra hans konto. Anden gang, som er for et par måneder siden, svindles han for 5.000 kr. hvor et såkaldt muldyr dukker op på hans adresse. Vi er på besøg hos Niels for at høre om den anden svindelsag, som han har valgt at dele med os, for at hjælpe andre mod at skulle opleve det samme. Inden vi skal høre om ”muldyr-sagen”, skal vi dog kort høre om første gang Niels bliver svindlet, selvom det stadig er lidt uklart, hvordan det gik for sig.

Ved den første svindepisode opdager Niels, at der pludselig er hævet 9.000 kr. på hans konto, som han ikke kender til. I nedenstående passage kan vi se, at det stadig er uklart for Niels, hvad der egentligt er sket den gang, han blev svindlet for de 9.000 kr.

Interviewer: *”Så den første gang, du bliver svindet, der bliver der hævet 9.000 kroner på din konto. Og du er ikke klar over, hvordan de er blevet hævet? Eller hvad der er sket?”*

Niels: *”Nej, det ved jeg ikke”.*

Interviewer: *”Sagde banken noget om, hvordan det kunne være sket?”*

Niels: *”Nej, det kan de ikke sige. Fordi de har så mange forskellige metoder, de der svindler. Så det kan lige så godt være på den ene som på den anden måde. De kan kun se, at pengene er hævet.*

Interviewer: *”Stod der ikke hvem, der havde trukket det?”*

Niels: *”Nej, der står ikke noget. Jeg kan ikke gøre andet end at meddele det til banken... Og så kan de jo se på det. De har jo alle mine oplysninger, så de kan jo skrive det på skærmen... Men jeg har så aldrig hørt noget, aldrig. Og det er lidt skuffende. Men jeg kan godt forstå, hvorfor. Fordi det har vel noget at gøre med, at der er så mange, der bliver hacket, at hvis man skal til at meddele til alle de der mennesker, hvad der er sket, så skal man til at ansætte en hel masse nye mennesker til det.”*

Det er ikke klart for Niels, hvordan svindlen er foregået, men Niels taler om, at der er ’så mange, der bliver hacket’. Niels anmelder det til politiet. Han siger: *”De optog en rapport, og så sker der ikke mere. Det var den første gang”.* Niels får ikke de 9.000 kr. igen.

Nu skal vi høre om den anden episode, hvor Niels bliver svindlet for 5.000 kr. Niels fortæller: *"Pludselig ringer telefonen. Det er banken, der fortæller, at der er blevet hævet 6.000 kr."*

Hvad Niels ikke ved er, at det er et falsk opkald fra en svindler, der udgiver sig for at ringe fra hans bank. Og det ender med at blive en relativ lang samtale. Manden forklarer Niels, at der er otte andre, der også er blevet hacket, og som manden siger: *"dette her er sørme ikke så godt."* Manden taler meget, og det er svært for Niels helt at huske, hvad samtalen går ud på. Men der er ikke tvivl om, at Niels tror på manden. Niels siger: *"Han er meget, meget veltalende. Man tror simpelthen på alt, hvad han siger, at det er rigtigt.... Han var uhyggelig veltalende... Og meget rar. Han er meget, meget rar. Tænk at man kan være så dum."* Når Niels skal fortælle om episoden, er det tydeligt, at han slår sig selv i hovedet, fordi han selv synes, at han var været *"ufattelig dum."* Seks gange benævner Niels sig selv om dum, fordi han troede på manden i telefonen.

Manden i telefonen forklarer, at de skal have fat i Niels' dankort. Niels fortæller: *"Han siger så, 'vi sender en medarbejder, som skal have dit dankort, fordi det er jo blevet spærret, så det kan du ikke bruge mere, så det skal vi bare have tilbage'. Og dumt som man er, så siger man, nå, det er nok rigtigt. Og 10 minutter eller et kvarter efter, så ringer han på døren... Så lukker jeg selvfølgelig op. Så står der en nydelig ung mand ude foran. Og ja, han kommer fra banken, og han skulle bare lige hente dankortet, [han spørger] om han må komme ind. Ja, ja, det må han gerne. Så gik vi ind i værelset ved siden af, og så stod han med sin mobiltelefon. Jeg havde ham den anden i min telefon. Og så skete der altså noget mellem de to der, som jeg ikke kunne høre. Men så siger han så: 'må jeg have lov til at se din router?' Ja, det må du da gerne. Så han kom ind. Og den står der, helt nede på gulvet inde i hjørnet. Der var han så nede og kiggede på dem. Og så ved jeg faktisk ikke, hvad det var, der skete. Så snakkede han nok videre med ham, gutten der. Så pludselig så var han sgu væk. Så var han gået ud."*

Undervejs i telefonsamtalen, bliver Niels bedt om at skrive et sagsnummer ned, så han har det, hvis han får brug for at kontakte banken efterfølgende. Niels siger: *"Så jeg skrev ned, dum som jeg var, med bogstaver og tal og hele herligheden. Og så afsluttede vi den samtale."*

Niels har ikke følt sig truet i situationen, da muldyret kommer, tværtimod. Han fortæller: *"Det er en nydelig mand. Ja, man føler sig faktisk helt tryk i situationen... Han siger ikke ret meget. Han er en mere stille type. Det er sådan en indadvendt type. Det var en ung, nydelig, velklædt mand. Sort hår, garanteret udenlandsk. Men meget vestlig alligevel. Og meget pæn i tøjet. Velsoigneret. Han var både høflig og introvert. Jeg føler jo stadigvæk, at jeg er i gode hænder. Så er det klart nu, at det selvfølgelig er noget rigtigt møg, det der er foregået. Men i selve situationen er det egentlig en god følelse, du har i kroppen, altså det er sådan set rart, at der er kommet nogen for at hjælpe med det her."*

Svindlerne når at hæve 5.000 kr. i en hæveautomat. Niels mener dog ikke, at han har udleveret sin pinkode. Niels fortæller: *”Nej, jeg oplyser ikke noget kortnummer eller noget andet. Fordi det eneste jeg gør er, at jeg ringer til banken og siger det, som om jeg er blevet hacket. Og det kan de jo se med det samme. Og de kan jo se, at pengene er hævet på en hæveautomat. Men hvordan de så har fået pinkoden, det er stadigvæk det store spørgsmål. Det er virkelig det store spørgsmål”.*

Interviewer: *”Men selve pinkoden til dankortet, det er jo faktisk kun dig, der kender det, så det må de jo også have fået?”*

Niels: *”Det må de have fået på en eller anden måde. Men hvordan de så har fået det, det ved jeg ikke”.*

## Afsløringen

Først aner Niels ikke uråd. Han siger: *”Jeg tænker jo, at det er helt korrekt, at banken har gjort sådan, at de har sendt en, som skulle dels fortælle mig, hvad der var sket, og hvordan det var sket, og så have mit dankort. Det er ligesom de der tre ting, jeg tror, det handler om.”* Efter noget tid, vælger han dog at gå ned til sin datter.

Det er uklart, hvornår Niels finder ud af, at der er noget galt. Men det er den følelse, der gør, at han får fat i sin datter. Han forklarer: *”Jeg kontakter min datter hernede under, og vi laver en anmeldelse til politiet. Og pludselig står der to uniformerede betjente her i døren, Goddag Niels, vi har hørt, at du er blevet svindlet. Vi vil godt have lov til at lave en rapport. Glimrende sagde jeg. Og de skriver en hel rapport, som jeg så fik en kopi af”.*

## Efterspil

Det er Niels' datter, der hjælper med at tage i banken og udfylde de papirer, der skal udfyldes, som hjælper ham med at få lavet nyt MitID, og som hjælper med at anmelde det til politiet. Niels ender med at miste de 5.000 kr. Vi har talt med Niels' datter, som fortæller, hvor medtaget hendes far var oven på episoden. Hun siger: *”Han kunne stort set ikke gå, han havde det helt forfærdeligt”.*

Selvom svindlerne var venlige i situationen, er det ikke rart at tænke på, at der har været en fremmede i dit hjem, som har haft dårlige hensigter. Niels siger: *”Det er en grusom fornemmelse. Det er grusomt. Tænk, at man har lukket op for en, som man ikke kendte, som bare har vadet rundt”.*

Niels ved i princippet godt, hvad man skal gøre, hvis man bliver ringet op. Han forklarer: *”Vi ved alle, at vi skal gøre sådan og sådan, hvis man bliver ringet op og dit og dat. Man ved det godt, men man falder i med begge hænder og fødder. Bang! Pludselig ringer telefonen og fortæller mig, at det er banken, og at der er blevet hævet 6.000 kr.”.* Så selvom Niels har hørt

om svindel og ved, at man skal lægge røret på, gør chokket i situationen, at han glemmer alt om det. For som han forklarer, så er det svært. Han siger: *"Og det er jo her bagefter, man siger, at herregud, du ved da godt, du må ikke lukke nogen ind. Du ved da også godt, at banken ikke ringer. Altså alt det der, som man ved, som så går galt alligevel."* Som en efterrefleksion på hvorfor det kan ske, siger Niels: *"Altså herhjemme, vi stoler sgu på hinanden"*.

## Opsamling på svindel med muldyr

Udover Niels har vi talt med to andre ofre for svindel med *muldyr*. Fælles for denne form for svindel er, at ofret ringes op af banken eller politiet og får et *chok*, når de får at vide, at deres dankort eller konto er blevet hacket, og at det er vigtigt, at kortet bliver konfiskeret. Ofret får at vide, at banken kan sende en medarbejder, der kan hente dankortet. Det er væsentligt, at ofret ikke lægger røret på, men bliver i røret, indtil 'bankmanden' (muldyret) har været på ofrets adresse og har hentet kortet. Svindlen varer kortere tid end fx *teater*-svindlen, men vi ser samme træk med, at ofret ikke må lægge på og fastholdes i en samtale med svindleren, og dermed ikke får mulighed for at tænke over, om det her nu er helt rigtigt, og ikke får mulighed for at tale med andre om det, der foregår. Vi hører også samme beskrivelse af svindlerne så som, at de er meget veltalende, at de taler med autoritet, samtidig med at de er venlige og hjælpsomme overfor ofret.

Når svindlerne har hentet dankortet, kører de til nærmeste hæveautomat og trækker penge ud af ofrets konto. Det kræver, at de har pinkoden til kortet, men flere af de ofre vi har talt med, kan ikke huske, at de har udleveret deres pinkode og virker i det hele taget forvirrede omkring det med pinkoden. Som vi ser det nedenfor i samtalen med en af de andre deltagere Bitten:

Interviewer: *"For at kunne hæve i en hæveautomat, så skal man jo have pinkoden. Kan du huske, om du har fortalt din pinkode?"*

Bitten: *"Jeg kan ikke huske, at jeg har givet dem pinkoden. Jeg skulle tage kortet og lægge det i en kuvert, og så skulle jeg lukke den med en tape. Og det var meget vigtigt. 'Har du nu lukket den med en tape?' og ja, jamen det havde jeg jo... Jamen, det er da rigtigt, de kan jo ikke gøre noget, hvis de ikke har en pinkode. Nej. Kan de ikke finde ud af det? Nej. Selv banken ved jo ikke, hvad pinkoder man har"*.

Under samtalen om det med pinkoden fremgår det, at Bitten ikke mener, at hun har givet dem pinkoden, hvorefter hun spørger, om svindlerne kan finde ud af det med pinkoden, hvilket hun så selv svarer nej til, og inden hun giver udtryk for, at hun egentligt godt ved, at ikke en gang banken kender hendes pinkode.

Det er interessant, fordi vi på tværs af de tre interview får indtryk af, at svindlerne er gode til at forvirre ofrene og lokke informationer ud af dem, uden at ofrene bagefter kan huske, hvad der skete under samtalen. Det er også interessant, at selv almen viden hos ofrene, om at man ikke

må udlevere sin pinkode, forsvinder fuldkommen, når ofret først har fået et chok og siden fastholdes i en længere samtale og præsenteres for mange forskellige dessiner, så som at skulle skrive sagsnumre ned eller lukke en kuvert med tape.

Lige som under de andre svindeltyper udsættes ofret for manipulation. Den tekniske manipulation handler om, at svindlerne bruger tekniske termer, så som at kortet er 'hacket', og den følelsesmæssige manipulation sker ved, at ofret tror, at personen i røret vil hjælpe med at sikre ofrets penge og virker rar og hjælpsom. Det kan ligefrem føles rart at tale med svindleren. Bitten fortæller:

*"Jeg tror, at der er en ting, som de gør rigtigt, og det er at være venlige og rare. Hvis de begynder med trusler, og 'hvis du ikke gør det her', så bliver man jo bange. Men så længe de er så venlige og rare, så hopper man på den, eller jeg har hoppet på... Undervejs er det faktisk rart. Ikke fordi jeg mangler nogen at snakke med, men det er alligevel hyggeligt at snakke med nogen, der er rare og venlige. For det er jo en, der ringer for at hjælpe dig. Det bliver man måske også glad for".*

Interviewer: *"Får man ligefrem en varm følelse i kroppen?"*

Bitten: *"Det er nemlig rigtigt. Du forstår det helt."*

Bitten ved dog med det samme, at noget er helt galt, da hun udleverer sit dankort til muldyret. I det øjeblik tænker hun, at det er svindel. Muldyret forsvinder hurtigt, og da Bitten går tilbage til telefonen, er der ingen i den anden ende.

Vi har dog et enkelt eksempel på en, der er utryg under denne form for svindel. Det er Anna, som bor alene på en gård i en lille by lidt ude på landet. Hun forklarer: *"Og så sagde han [manden i telefonen], at han ville have mit dankort, og jeg skulle putte det i en konvolut, og skrive mit navn og adresse på kuverten, og så ville han have min pinkode. Og jeg turde ikke andet, og gav ham det. Og så kom der så en og hentede det. Jeg turde ikke andet, så jeg gav ham det. Jeg var bange for at blive stukket ned."*

Anna beskriver således både manden i telefonen, som en hun er utryg ved ('jeg turde ikke andet') og muldyret, som hun er bange for, vil stikke hende ned.

## Investeringsvindel

Nu skal vi møde Poul. Poul bor alene. Han er uddannet maler og har gennem tiden både haft sit eget firma og været ansat som maler i en boligforening. Han er skilt og har to døtre. Han er blevet svindlet for omkring 150.000 kr. og har ikke fået dem tilbage igen.

Poul har tidligere i sit liv selv handlet med aktier, så han er bekendt med, hvordan man får overblik over, hvordan en aktie kan falde og stige i pris. Det vil han gerne kunne gøre igen, og han har læst noget om, at man som pensionist kan få udbetalt et helt års pension på en gang. Men da han henvender sig til sin bank og beder om at få et helt års pension udbetalt, afslår de hans anmodning og siger, at det kan man ikke. Det gør ham gal. *”Det er mine penge. Så er det kraftedeme mig, der bestemmer, hvad de skal bruges til, og hvordan de skal bruges, og hvordan de kommer ud. Og det kan jeg ikke overbevise nogen om. Så derfor er jeg følelsesmæssigt til at blive svindlet.”*

Pouls utilfredshed og vrede på banken bevirker, at han begynder at kigge sig om efter andre muligheder for at investere. Det er jo lidt besværligt at skifte bank, og en dag falder han over en reklame, hvor Anders Lund Madsen optræder som en, der har tjent mange penge på at købe Bitcoin.

*”Jeg kom ind i det ved, at jeg sad og kiggede på Bitcoin. Og så pludselig er der en, der ringer til mig. Og der står jeg og er bare helt følsom. Jeg er ude af balancer og skidesur på den der bank, jeg har, og tænker ’alt andet kan være lige så godt’. Og der hopper jeg på det. Så jeg er ikke sådan typisk, hvad skal man sige, overtalt, men var lige klar til at blive overtalt.”*

Ham der ringer, beskriver Poul som en sød og vild englænder, der spørger, om Poul er interesseret i at købe nogle Bitcoin, for så kan han sagtens arrangere det. Poul svarer ja, og får at vide, at så skal han bare overføre 290 Euro til en bank på Cypern, der hedder Durlix. Herefter starter et forløb på omkring tre måneder, hvor Poul taler i telefon med englænderen flere gange om ugen, og med jævne mellemrum sender 25.000 kr. til ham for at få dem investeret i forskellige udenlandske aktier. Poul beskriver englænderen som *”en fantastisk venlig og sweet talking mand, der virkelig kunne det hele.”* Han får også adgang til bankens hjemmeside, hvor han kan følge med i aktiekurserne på de udenlandske aktier, og når han kan se en aktie stige i værdi, så opfordrer englænderen ham til at sende flere penge, så han kan investere i den pågældende aktie. *”Jamen han var en god businessman, og han var dygtig, må man sige. Og det var sådan set også det, der var vigtigt. Jeg fik fandme virkelig respekt for det der.”*

Den jævnlige kontakt med englænderen gennem de mange telefonsamtaler udviklede sig efterhånden til et venskab mellem dem. Poul beskriver det således:

*”Ja, det starter med, at han siger, at det går jo skidegodt det her. Det kunne jeg jo se på kurserne. Der siger jeg, at det ender med, at jeg burde have et sommerhus nede på Cypern. Og*

så kunne de penge, der kører ind på aktierne, betale udgifterne på det. På den måde kom vi så ind på det. Så kommer vi ind på sport, og så kommer vi ind på alt muligt forskelligt skidt og kanel.

Interviewer: *Havde I så fælles sportsinteresse?*

Poul: *Nej, nej. Jeg ved ikke, hvad han interesserer sig for. Men han interesserer sig for det, jeg interesserer mig for, fordi det var der penge i."*

## Afsløringen

Da Poul havde investeret omkring 100.000 kr. i de udenlandske aktier, begyndte han at blive mistænksom, og han sagde til englænderen, at nu ville han ikke sende flere penge. På de oversigter han fik fra englænderen, kunne han se, at der var genereret et overskud på 10.000 Euro på aktierne, og dem ville Poul gerne have del i. Det syntes englænderen var helt i orden, så han sendte 6.000 kr. tilbage til Poul. Det gav ham en troværdighed, der fik Poul til at tro på, det var OK, så han fortsatte med at sende yderligere 50.000 kr. til 'banken'. Men tvivlen vendte tilbage, som han beskriver her:

*"Fordi jeg tænker, satans også. Altså, det er jo penge, jeg leger med... Jeg var godt klar over, at det der, det holder ikke. Det holder sgu ikke. Hvordan fanden, når du sidder og tænker på det, hvordan kan du sende penge ned til en mand i et andet land, som du ikke kender? Du har ikke en skid på, hvor han bor, hvem han er, banken har du ikke noget på, intet. Du ved, det kører rundt herinde, men det kommer ikke frem, før det er for sent."*

Til sidst forlanger Poul at få papirer på alle de aktier, englænderen har købt og solgt for ham. Dem skal Poul bruge overfor skattevæsenet, for ellers vil de ikke godkende hans skat. Men det mener englænderen ikke er nødvendigt, når det er udenlandske aktier handlet fra Cypern og Bitcoin, så han vil ikke sende nogle papirer. Da går det for alvor op for Poul, at han er blevet svindlet, og at de penge vil han aldrig se igen.

*"Og så spørger du, hvordan jeg havde det. Jeg kan sige dig, at jeg fik simpelthen blod i afføringen. Og mit nervesystem. Fordi der var en mand inde bagved, der sagde til mig, 'du er så langt ude nu, så du dårligt kan svømme'... Jamen, jeg fik jo blod i afføringen, jeg fik alt muligt. Ja, så det var ikke bare en følelse, det var også fysisk! Det var også fysisk. Det viste sig ikke at være noget alvorligt. Men det blev undersøgt... jeg var sgu på hospitalet og blev undersøgt, og det er ikke morsomt. Men det berørte mig virkelig nervemæssigt, og jeg vidste godt, det var forkert. Jeg vidste det jo godt. Og jeg vidste ikke rigtigt, hvordan fanden jeg skulle retfærdiggøre det. Så jeg får fat i ham, og så siger jeg til ham, 'ved du hvad, nu får du ikke en krone mere'."*

Som det fremgår af ovenstående citat, påvirkede svindlen Poul på en voldsom måde – både fysisk og psykisk. Svindlen har også gjort ham skamfuld, og han har ikke talt med sine venner

og bekendte om det. Som han siger: *”Nej, jeg sidder sgu ikke og fortæller, når jeg dummer mig ad helvede til. Jeg har sagtens været til at grine overfor mig selv. Det går fint.”*

## Efterspil

Svindlerne blev ved med at ringe til Poul, efter han havde meldt fra og sagt, at nu ville han ikke sende flere penge. De ringede så sendt som ugen før, vi talte med ham. Nogle gange har de ringet flere gange om dagen, og det har været flere forskellige personer, der har ringet. På et tidspunkt blev han så træt af det, at han bad telefonselskabet om at blokere for opkald fra udlandet. Så gik der kun halvandet døgn, så ringede de igen, denne gang på et dansk nummer. Poul ringede efterfølgende nummeret op og fik fat i en mand fra Jylland. Han havde også kontakt til svindlerne og blev ringet ned i det uendelige. Men der er heldigvis blevet længere og længere mellem opkaldene, så Poul håber, at det her snart tre år efter svindlen er ved at gå op for dem, at de ikke får flere penge ud af ham.

Poul har også anmeldt svindlen til politiet. Det gjorde han primært, fordi han begyndte at blive bange for, om de kunne finde på at stjæle hans identitet.

*”Jamen jeg skrev jo til politiet, ikke? Fordi jeg var også bange for... Det der optog mig allermest, det var, at nede på Cypren, havde de min adresse, og de havde mit ditten, og de havde mit datten og havde alt på mig. Jeg tænkte, de kan gå ned, og så kan de købe både biler og alt muligt andet med falsk identitet – i mit navn.”*

I forbindelse med anmeldelsen havde han nogle problemer med at udfylde online-blanketten, så han ringede til politistationen for at få noget hjælp. Der talte han med en betjent, der beroligede ham med, at det slet ikke var så nemt at lave en falsk identitet, så det lettede lidt på hans frygt.

Efter svindlen er Poul endnu mere vred på banken, fordi han føler, at det er bankens skyld, at han blev lokket til at købe Bitcoin. Han føler, at de gerne vil af med ham som kunde, og han ved ikke hvorfor. Han beskriver, at specielt en af bankens medarbejdere er efter ham, og da han på et tidspunkt beskylder hende for at være årsagen, til at han blev svindlet til at investere i udenlandske aktiver, svarer hun, at *”det vidste hun da godt”*. Poul har også kontaktet banken i et forsøg på at få nogle af pengene igen men uden resultat: *”Jeg har så snakket med banken, og jeg har dit, og jeg har dat. Og hun siger, du kan godt stikke den skråt op, du har selv gjort det.”*

## Opsamling på investeringsvindlen

Denne svindelform har vi også kun et eksempel på i vores materiale, og vi er derfor ikke i stand til at sammenligne forskellige ofres erfaringer. Den ligner lidt *teaterstykket* på den måde, at

ofret bliver kontaktet telefonisk og derefter selv overfører sine penge til svindleren. Men den adskiller sig på den måde, at her er der ikke tale om et chok. Selvom det er svindleren, der ringer til ham, er det lidt ham selv, der tager initiativet i og med, at han surfer rundt på hjemmesider omkring handel med Bitcoin. Der er heller ikke nogen historie om, at han er ved at blive frarøvet sine penge, eller skal hjælpe politiet eller hans børn, det er hans eget ønske om at placere sine penge et andet sted end i banken, der er drivkraften.

Men ligesom i de andre former for svindel bliver Poul udsat for manipulation. Umiddelbart virker det som om, at både banken på Cypern og de oversigter over aktiekurser, han er blevet præsenteret for, er konstrueret til lejligheden, og på den måde indgår som en teknologisk dimension af manipulationen af Poul. Han er også blevet manipuleret følelsesmæssigt til at stole på svindleren og ovenikøbet blive ven med ham, ligesom eksemplet med, at svindleren sender nogle penge tilbage til ham, er med til at manipulere ham til at have tillid til svindleren.

Svindlen fik store konsekvenser for ham både fysisk og psykisk, men i modsætning til nogle af de andre deltagere i undersøgelsen, har Poul hverken talt med familien eller venner om det. Derudover har det stået på i tre år, hvor han i perioder dagligt er blevet ringet op af svindlerne, og selvom det er klinget lidt af, er det ikke holdt helt op. Han beskriver det selv som en voldsom psykisk belastning, og det er tydeligt, at Poul har behov for at få hjælp til at komme sig over de følelsesmæssige konsekvenser af svindlen.

### 3. Tværgående analyse

I denne del af analysen ser vi på tværs af de forskellige former for svindel, dels ud fra de empiriske fund vi har gjort i vores materiale, dels ud fra de teoretiske begreber, vi har fundet i den internationale litteratur. Derudover vil vi trække den viden frem, som eventuelt kan indgå i et videre arbejde med at forebygge kontaktbedrageri af ældre medborgere.

#### Kontaktbedrageri er et overgreb

Kontaktbedrageri har indtil videre primært været betragtet som en form for økonomisk kriminalitet. Det afspejles bl.a. i, at efterforskningen ligger i Politiets Nationale Center for It-Kriminalitet (NCIK), som hører under National Enhed for Særlig Kriminalitet (NSK). Som nævnt i indledningen har NCIK opgjort, at der er tale om ganske store beløb, der går tabt ved denne form for svindel, samt at denne type kriminalitet er i stigning. Vores undersøgelse viser da også, at på nær en enkelt af deltagerne har samtlige lidt et økonomisk tab ved svindlen. Der er stor variation i, hvor meget den enkelte har tabt, som det fremgår af bilag 1 (Oversigt over undersøgelsens deltagere) har de tabt fra 3.800 kr. til 400.000 kr. I nogle tilfælde har ofrene fået hele (eller dele af) beløbet tilbagebetalt af banken, men de har alle haft oplevelsen af, at svindlen har medført et økonomisk tab.

Vores undersøgelse viser imidlertid også, at det økonomiske tab ikke er den eneste konsekvens af svindlen, der følger også emotionelle konsekvenser med. Bortset fra en enkelt deltager, der beskriver, at hun er bange for at blive slået ned af det bankbud, der kommer for at hente hendes dankort, så oplever alle de andre ofre selve svindlen som en behagelig oplevelse. Som analysen af de enkelte former for svindel viser, er alle deltagerne (på nær en enkelt) blevet udsat for et chok og kommet i en uventet ubehagelig situation, men der er heldigvis nogen, der gerne vil hjælpe dem. Under svindlen bliver der opbygget en fortrolig og nogle gange intim relation mellem offer og svindler, hvor svindlerne drager omsorg for ofret ved fx at opfordre til at holde en kaffepause, og flere ofre fortæller, hvordan de kommer tæt på svindleren ved fx at høre om svindlerens syge barn, eller de bliver ligefrem venner. På den måde oplever ofret det som en relation, der bygger på tryghed og tillid, og de er glade for at få hjælp af svindleren. Derudover har svindleren altid en behagelig og rolig stemme, der er med til at skabe tryghed og tillid, og han/hun er næsten altid venlig og imødekommende, meget velformuleret og taler altid et perfekt dansk.

Når svindlen efterfølgende bliver afsløret, er det nogle gange ofret selv, der får en mistanke om, at der er noget galt og opdager svindlen ved at gå ind på deres konto bare for at finde ud af, at den er lænset. Andre gange er det andre personer, der informerer ofret om, at han/hun er blevet svindlet. Her har vi hørt flere beretninger om, at det kan tage lang tid før ofret erkender, at den anden person taler sandt, fordi ofret er så overbevist om svindlerens historie, at der

skal mange argumenter og beviser på bordet, før vedkommende erkender, at der er tale om svindel.

Når først svindlen er erkendt, skaber det stærke følelser. Som det fremgår af ovenstående analyse af de enkelte svindelformer, går det igen, at ligegyldigt hvor stort eller lille et beløb undersøgelsens deltagere er blevet svindlet for, så har de alle oplevet svindlen som et *tillidsbrud*. En fremmed person har udgivet sig for at være en anden, end han i virkeligheden er, er trængt ind til ofret via opkald på telefonen, sms eller computer og har på den ene eller anden måde manipuleret ofret til at overføre penge til en ukendt konto eller at aflevere sit dankort. Det er et overgreb, der krænker ofrets privatliv, og er en overskridelse af ofrets personlige grænser. Dette resultat ligger på linje med den internationale litteratur om cybercrime, hvor kriminologisk forskning har afdækket, at kontaktbedrageri, ud over de økonomiske konsekvenser, kan have store følelsesmæssige konsekvenser, og i nogle tilfælde føre til social isolation (Button, Karagiannopoulos, et al., 2024; Button, Shepherd, et al., 2024).

Ifølge den generelle psykologisk litteratur kan et tillidsbrud med en person, man har stor tillid til, have som konsekvens, at man *"mister troen på sig selv – og andre. Mister troen på egen evne til at vurdere, hvad der er rigtigt og forkert, evnen til at stole på egne følelser og behov."* (Malm, 1988: 13). Det kan også medføre en fundamental skamfølelse, en skam over at det overhovedet er sket, og en skam over at det er mig, det er gået ud over, at nogen har gjort dette mod en. Denne følelse af skam er også beskrevet i den internationale litteratur om cybercrime (Parti & Tahir, 2023).

I denne undersøgelse er det i første omgang ofte vrede deltagerne beretter om. Vrede over at nogle mennesker kan være så kyniske, og vrede på sig selv over, at man ikke opdagede svindlen i tide. Derefter følger ofte en følelse af skam, hvor ofret føler sig dum og bebrejder sig selv, at han/hun faldt i svindlerens fælde, fordi de har jo alle hørt om, at man aldrig må udlevere sit dankort, eller oplyse fremmede om ens kontonummer m.m. Der er også flere der fortæller om en oplevelse af tab af dømmekraft. Oplevelsen af tillidsbrud og de mange følelser, det sætter i gang, gør, at kontaktbedrageriet kan betegnes som et *overgreb*. Her kommer et par eksempler på, hvordan deltagerne i vores undersøgelse har beskrevet det:

*"Jeg var rystet over mig selv. Jeg var rystet over, at jeg kunne gøre det. Jeg er jo tudet fyldt med, at du må aldrig... eller du skal passe på, og du må ikke aflevere sådan en ting. Det siger jeg selv til andre... Og så falder man i sådan en fælde der. Jeg var virkelig rystet... Jeg var ligesom flov over at fortælle det, men jeg måtte jo have luft til at have talt med naboerne."* (Bitten)

*"Så havde jeg lige pludselig mistet 25.000. Det var smart. Ja, det var rigtig smart. Og jeg hoppede i med begge ben, fordi han var fuldstændig flink og veltalende og dansker... Jeg fik det ad helvede til. Hold kæft, jeg er både gal og gal på mig selv. Fordi det har vi hørt afvarslers imod, ikke også?... Hold kæft, hvor er jeg gal, da jeg kom hjem."* (Peder)

Indenfor psykologisk forskning har man også sat fokus på de følelsesmæssige konsekvenser af kontaktbedrageri, og i det ovenfor omtalte litteratur review på området rapporteres der om betragtelige emotionelle konsekvenser (Gautam & Yadav, 2026). På baggrund af en analyse af den internationale litteratur skriver de:

*”The study examined the psychological impact of cybercrime on victims. The study revealed that cybercrime leads to various negative psychological effects, such as anxiety, depression, stress, and physical symptoms. Victims of cyber fraud reported feelings of shame, embarrassment, social isolation, and loss of self-esteem. Physical symptoms such as insomnia, headaches, and other manifestations of distress were also commonly reported.”*  
(Gautam & Yadav, 2026: 1)

I vores undersøgelse har vi ikke spurgt ind til fysiske konsekvenser af kontaktbedrageri, men enkelt af deltagerne beretter selv om fysiske konsekvenser. Det gør ham, vi beskriver i casen *Investeringssvindl*, som over meget lang tid udvikler et decideret venskab med svindleren. Dette offer oplever ligefrem fysiske problemer som reaktion på svindlen, og som vi så i analysen af denne form for svindel, beretter han om, hvordan han måtte undersøges på hospitalet for at finde ud af, hvad det var. Der er også en af dem, der har været udsat for *Teaterstykket*, der fortæller, at hun *”får det fysisk dårligt, altså på kvalmemåden.”* Men den internationale litteratur taler altså om fysiske konsekvenser af kontaktbedrageri, så det vil være relevant at inddrage i fremtidig forskning på området.

Analysen af de forskellige former for svindel viser imidlertid, at der er stor forskel på, hvordan overgrebet opleves, og hvor store følelser det sætter i gang. Den form for svindel, der sætter flest følelser i gang, er den, vi har kaldt *Teaterstykket*. Som vi så i første del af analysen, er der med denne form for svindel tale om lange forløb, fra et par timer til en hel weekend, så i disse tilfælde når ofret at få en meget tæt og tillidsfuld relation til svindleren. Også i den form for svindel, som vi kaldte for *Investeringssvindl*, er der tale om et langt forløb. I dette tilfælde forløber svindlen over tre måneder, og relationen mellem svindleren og ofret når at blive så tryk og tillidsfuld, at ofret decideret bliver ven med svindleren. At varigheden af svindelen har betydning for ofrets oplevelse af emotionelle konsekvenser, bliver også rapporteret i den internationale litteratur. I et omfattende litteratur review beskriver Gautam & Yadav (2026: 7) forskningen indenfor området således *“Interestingly, when the interaction between the offender and victim was of shorter duration, victims tend to experience less erosion of their trust in humanity following victimization (Jansen & Leukfeldt, 2017)”*.

I svindeltypen der inkluderer *Muldyr*, skaber det også store følelser, når svindlen bliver afsløret. Især det forhold at de har haft direkte kontakt med muldyret, der i nogle tilfælde har været helt inde i ofrets stue, skaber stærke følelser. Hvorimod svindeltyperne *Hej mor sms* og *Sort skærm* ikke ser ud til at give helt så store følelser. Men fælles for alle svindeltyperne er, at ofrene oplever det som et fundamentalt tillidsbrud, når de opdager, det er en svindler, de har

haft kontakt med. De oplever det som at den tillid og tryghed, der blev opbygget gennem selve svindelsituationen, bliver brudt på en meget ubehagelig måde.

Langt de fleste af deltagerne i undersøgelsen giver udtryk for, at disse følelser heldigvis fortager sig over tid, og at de er kommet over det med tiden. Flere af dem kommenterer på, at selvfølgelig er det ærgerligt at miste nogle penge, men de er ikke blevet ruineret, og de kan fortsætte deres liv nogenlunde som før. Men her skal vi huske på, at de deltagere vi har talt med må formodes at være relativt ressourcestærke, jf. metodeafsnittet om hvem der overhovedet har overskud til at kontakte os for at deltage i undersøgelsen. Vi har talt med ældre, der har udbyggede netværk og tætte familierelationer. Nogle bor alene, men ofte bor de tæt på deres børn, som de har daglig kontakt med, og mange fortæller om, at de indgår i forskellige sociale sammenhænge i form af foreninger, private relationer som fx biografklub eller etablerede institutioner som fx kirken. Det kan derfor være relevant at overveje, hvordan man kommer i kontakt med ofre, der ikke har samme netværk og familierelationer og hjælpe dem med at kunne tale med nogen om svindlen.

Flere af deltagerne i undersøgelsen beretter dog om, at de nok er blevet lidt mere mistroiske overfor fremmede, end de var før svindlen. Vi er selv blevet mødt af en deltager, der stod med et printet foto af os begge to, som hun havde fundet på RUC's hjemmeside – bare for at være sikker på, at vi var dem, vi udgav os for. Der er også andre, der har fortalt, at de ringede til politiet, da de fik brevet med anmodning om at deltage i undersøgelsen, for at høre om den var god nok. Så på den måde har oplevelsen af svindlen for nogle af deltagerne udviklet en funktionel utryghed (Scherg & Ejrnæs, 2024), som resulterer i, at de gør nogle ting for at undgå at blive svindlet igen, uden at det dog går ud over deres livskvalitet. Vi vender tilbage til denne pointe senere i analysen.

Opsummerende kan vi konstatere, at kontaktbedrageri i udgangspunktet er en form for økonomisk kriminalitet, men den har også store emotionelle konsekvenser. Det ser vi i vores egen undersøgelse, ligesom det bliver rapporteret i den internationale litteratur både indenfor det kriminologiske og det psykologiske felt. En af de faktorer, der spiller ind på omfanget af de følelsesmæssige konsekvenser, er tidsforløbet. Jo længere tid svindlen foregår over, jo stærkere mærker ofrene de følelsesmæssige konsekvenser.

I forlængelse af tidsforløbet kan vi også konstatere at graden af opbygget tillid og tryghed i relationen mellem svindler og offer er en vigtig faktor for, hvor store emotionelle konsekvenser svindlen har. Jo stærkere tillid og tryghed der bliver opbygget mellem svindler og offer, jo større konsekvenser har svindlen.

Endelig kan vi konstatere, at jo mere direkte kontakt der er mellem svindler og offer, jo stærkere er de følelsesmæssige konsekvenser. I de svindelformer hvor kontakten foregår over sms eller computer, er ofrenes reaktion ikke lige så voldsom, som i de svindelformer hvor

kontakten foregår over telefon, eller hvor der er direkte fysisk kontakt mellem et udsendt muldyr og ofret.

## ”At række ud i netværket”

Når de stærke reaktioner på at have været udsat for et bedrageri har lagt sig, har ofrene forskellige *behov* for at få følelserne bearbejdet. Indenfor psykologien taler man om, at ofrene kan benytte sig af forskellige *'coping strategies'*, som Gautam & Yadav (2026) beskriver på følgende måde:

*“Coping strategies for victims of cyber-crime can include engaging in self-care activities, seeking professional support, and building social support networks. Educating oneself on the subject can also be a coping strategy, as it can help victims feel empowered and regain a sense of control (Chauhan, 2023).” (s. 3).*

Deltagerne i vores undersøgelse har også berettet om forskellige behov eller strategier til at få bearbejdet oplevelsen af at være bedraget. Det er måske ikke det første, de gør, men hovedparten af deltagerne har på et eller andet tidspunkt rakt ud i deres netværk af familie og venner og talt med dem om, hvad der er sket. En af deltagerne beskriver det på følgende måde:

*”Ja altså, den samme følelse af skam havde jeg, da jeg opdagede, at jeg var blevet snydt. Og man bebrejder sig selv, at man ikke tænker klart i den situation. Og den følelse havde jeg længe. Men jeg åbnede mig over for mine venner omkring det, for jeg vil gerne snakke med dem. Og min bankrådgiver var meget hjælpsom og fortalte, hvad jeg videre kunne gøre med hensyn til at anmelde til politiet og forsikringen.” (Allan)*

Her er det tydeligt, at det hjælper Allan at få talt med sine venner om det, det hjælper ham til at bearbejde følelserne. Som det fremgår af citatet, behøver det ikke nødvendigvis være familie og venner, der lægger ører til, Allan har også fået hjælp af sin bankrådgiver til at komme videre i situationen.

I den ovenstående analyse af svindelformen *Hej mor sms* så vi, at ofret Karina blev meget vred, og for at komme af med denne vrede fortalte hun nogle af sine veninder om bedrageriet. Men i stedet for at støtte op om Karina og hendes oplevelse, reagerede de med at 'slå korsets tegn' for sig og sagde: *”hold da op, det kommer ikke til at ske for os”*, underforstået så dumme er vi ikke. Karina reagerede med at blive meget ked af denne reaktion, så for hende var resultatet af at række ud i netværket den stik modsatte af, hvad Allan fik ud af det.

Andre deltagere har fulgt en anden strategi og helt fravalgt at række ud i deres netværk. Et af ofrene forklarer det på følgende måde:

*”Nej, men det er den simple grund, at jeg selvfølgelig også føler mig dum i, at man har gjort det. Men det er ikke så meget det... Men en ting er, at man dummer sig, men at man så skal dunkes i hovedet med det. Ja, så bliver man mødt af nogen, der... Ja, som er ondskabsfulde. Så vil jeg hellere være fri for den snak.” (Peder)*

Denne deltager forventer altså at få en reaktion, der svarer til det, Karina oplevede. Derfor vil han hellere holde for sig selv, at han er blevet bedraget. Han har dog en samlever, som han har delt oplevelsen med, så han er ikke helt alene om at skulle bearbejde følelserne.

Der er også nogle af deltagerne i undersøgelsen, der har fortalt, at de har talt med andre om bedrageriet for at advare dem om, at de kan komme i en lignende situation. Altså en form for personlig forebyggelse. Endelig er der et par deltagere, som har fortalt, at de svarede ja til at deltage i undersøgelsen, fordi de havde et stort behov for at tale med andre om bedrageriet, og som åbenbart ikke har mulighed for at få det behov dækket i deres eget netværk.

Da vores undersøgelse jo er en kvalitativ undersøgelse, kan vi ikke sige noget om, hvad der statistisk er den mest almindelige reaktion. Men det er vores klare opfattelse, ud fra de 15 ofre vi har talt med, at de ofre, der har talt åbent med familie og venner om svindlen, er kommet hurtigere over det, hvorimod dem der ikke vil tale med andre om det, stadig bærer rundt på både vrede og skam.

## Alle kan i princippet svindles

Selvom der ikke er entydighed i den internationale kriminologiske forskning om, hvorvidt ældre er en særligt udsat gruppe med *risiko* for kontaktbedrageri (jf. indledningen til denne rapport), bliver de ofte nævnt som sårbare. Også den psykologiske forskning udpeger ældre som særligt sårbare, ligesom personer med ringe it-kompetencer bliver nævnt som sårbare, på linje med personer der er meget tillidsfulde (Guatam & Yadav, 2026: 4). Vores undersøgelse kan ikke tilbagevise, at det specielt er ældre, der bliver svindlet, da vores udgangspunkt for undersøgelsen var, at vi skulle afgrænse den til netop ældre personer. Men flere undersøgelser dokumenterer, at unge mennesker også bliver svindlet i stor stil (Button, Shepherd, et al., 2024; Nationalt center for IT-kriminalitet, 2023).

Som vi beskrev i indledningen, hviler denne undersøgelse på en antagelse om, at ældre mennesker ikke er en homogen gruppe, men derimod har meget forskellige forudsætninger, og derfor kan det ikke forventes, at de reagerer ens på kontaktbedrageri. Da vi derudover kunne se, at empirisk forskning indenfor området i vid udstrækning tager udgangspunkt i personer, der tilhører den samme gruppe af ældre med højt uddannelsesniveau og stor erfaring med brug af it (Parti et al., 2025), ønskede vi at sammensætte et panel af deltagere, der repræsenterer forskellige socioøkonomiske grupper af ældre (jf. metodeafsnittet).

Da deltagerne i undersøgelsen, som alle har været udsat for kontaktbedrageri, har forskellige it-kompetencer og socioøkonomiske baggrunde, indikerer dette, at alle grupper potentielt er i risiko for at blive svindlet. Der er således ikke forskel hverken på deres uddannelsesniveau, eller på hvor gode deres it-kompetencer er – de er som sagt alle blevet svindlet. Faktisk viser vores undersøgelse, at de ofrer der er blevet svindlet for de største beløb, er højtuddannede mennesker med store teknologiske kompetencer, der gør det muligt for dem at jonglere rundt mellem mange forskellige konti og flytte store beløb fra den ene konto til den anden. Eller har kompetencer til at lave screenshots og uploade billeder af pas eller kørekort til brug for dokumentation ved indkøb af Bitcoin.

Det er selvfølgelig væsentligt at bemærke, at vi alene har talt med folk, der er blevet svindlet (på nær en af deltagerne, der afværgede svindlen). Derfor er der selvsagt folk, der ikke svindles. Men den væsentlige pointe fra denne undersøgelse er, at når vi ser på de svindlede som gruppe, så har deres sociale status, uddannelsesbaggrund, tidligere erhvervskarriere og civile status ingen betydning for, om det lykkes svindlerne at manipulere dem til at overføre pengebeløb eller udlevere deres dankort med pinkode.

Nogle af ofrene beretter, at de bliver mødt af fordomme om, at man kun kan blive svindlet, hvis man er naiv eller let at narre. Når vi taler med ofrene, fortæller de dog, at mange af dem oplever både tvivl og dårlig mavefornemmelse undervejs i svindlen, og flere af dem har givet udtryk for deres tvivl. Men det er svindlerne forberedte på, og de har en hel vifte af forskellige metoder til at overbevise ofrene om, at deres tvivl er ubegrundet, og at de trygt kan stole på svindleren. De er simpelthen rasende dygtige til at opbygge en tillidsfuld, tryk og intim atmosfære, hvor de overbeviser ofrene om, at de nok skal hjælpe dem ud af denne her misere, og sikre at deres penge ikke bliver stjålet.

## Digitaliseringens betydning

Selvom de ældres it-kompetencer ikke synes at være en afgørende faktor i svindlen, så har digitaliseringen af vores samfund en betydning. Digitaliseringen gør økonomien mere abstrakt, og den manipulation vi ser, indeholder ofte en teknisk dimension, hvor ofret forvirres i relation til noget teknisk, jf. du er blevet hacket, eller du har fået stjålet din digitale identitet, eller nogen har scannet din telefon i toget.

I modsætning til kontante penge, så er det mere abstrakt af flytte et beløb fra en konto til en anden over netbanken, og endnu mere abstrakt når der fx er tale om Bitcoin, som nogle af deltagerne i denne undersøgelse er blevet bedt om at investere i. Her står de helt af og kan slet ikke gennemskue, hvad der foregår, som følgende citat viser:

*”Jeg ved ikke, om den der har hentet pengene fra de der bitcoin, hvordan de får dem og sådan noget. Det ved jeg ikke, hvordan man gør det... det kører jo elektronisk. Bitcoin er jo udelukket elektronisk... Ja, jeg har ikke ret meget forstand på det”. (Dagmar)*

Selvom vi efterhånden har haft dankortet i mange år, så er der stadig borgere, der ikke helt kan gennemskue den digitale infrastruktur, der ligger bag brugen af både netbank og dankort. I denne undersøgelse har vi således mødt flere personer, der benægter, at de har udleveret PIN-koden til deres dankort til svindlerne, men der er alligevel blevet hævet penge på en hæveautomat.

Denne usikkerhed udnytter svindlerne. De ved, at det er de færreste borgere, der kan gennemskue systemerne og teknikken bag dem, så svindlerne fremstiller sig selv, som nogle der har helt styr på det tekniske, og bilder folk ind at de er blevet hacket, at deres computer er gået ned, eller sågar at deres mobiltelefon er blevet scannet, mens de brugte den på en togtur. På den måde er det ikke teknikken i sig selv, der gør, at svindlen i det hele taget er mulig. Men svindlere er dygtige til at bruger den digitale infrastruktur til at svindle ofret gennem en særlig sprogbrug og forestillinger om, hvad man kan bruge teknologien til. På den måde bruges ”det digitale” til at svindle ofret, uden at det er knyttet til særlige digitale eller tekniske forhold. Det er vigtigt at forstå, at svindlen er digital, fordi det er den digitale infrastruktur vi alle indgår i, og som kan være svær at forstå, der er en væsentlig forudsætning for disse former for svindel.

Som tidligere nævnt, er det blevet et krav i relation til både offentlige myndigheder og i relation til private aktører, at borgerne kan betjene sig selv ved at bruge de digitale løsninger, hvorfor vi taler om, at medborgerskabet er blevet digitalt (Jæger, 2021a). Denne udvikling af selvbetjente digitale services medfører en meget høj grad af *individualisering og isolering*. I stedet for at gå i banken sidder vi isoleret og betjener os selv derhjemme. Det har givet en høj grad af frihed, og langt de fleste borgere fortrækker at kunne løse opgaverne på den måde, men det betyder også, at vi ikke har samme mulighed som tidligere for at diskutere med en fagperson, hvad der er den bedste løsning i den givne situation.

I denne undersøgelse er det tydeligt, at ofrene har taget det digitale medborgerskab til sig. De vil gerne bruge de digitale services – især netbank – og mange af dem sætter en ære i at kunne klare sig selv. Men for at kunne klare sig selv som digital medborger kræver det en vis grad af it-kompetencer, og hvis man ikke har det, kan det være vanskeligt at klare sig i vores digitale samfund. På spørgsmålet om vurdering af egne it-kompetencer svarer en deltager med lave it-kompetencer følgende:

*”Nej, det er et problem for mig. Jeg skal jo have fat i min søn hele tiden. Fordi jeg prøver virkelig, og jeg vil det gerne. Jeg har en søster, som helt har sagt fra, og hun har lige så mange problemer, eller flere, fordi hun må vente til sidst, når hun skal have det i sin postkasse. Så jeg vil gerne prøve at forstå det, men jeg synes, de laver om hele tiden. Og det irriterer mig*

*temmelig meget, fordi jeg er ellers dus med, hvordan jeg kan overføre penge, og jeg kan de ting, jeg skal... Jeg får jo betalt regninger over netbank.” (Bitten).*

Opsummerende kan vi konstatere, at teknologien har betydning på tre planer. Først og fremmest har den digitale infrastruktur afgørende betydning for, at kontaktbedrageri overhovedet kan foregå. Dernæst har den betydning, fordi den giver svindlerne direkte adgang til ofrene enten gennem telefon, sms eller computer. Og endelig har den betydning i selve svindelsituationen, hvor svindlerne bruger tekniske termer og jargon om tekniske foranstaltninger, som nogle gange bundet i virkeligheden og andre gange er frit opfundet, til at forvirre ofrene med. Her er det vigtigt at pointere, at teknologien er ikke krumtappen i selve svindlen, det er relationen mellem svindler og offer, der er krumtappen.

## Viden om svindlen

Viden om svindel er vigtigt, når vi skal forebygge. I vores undersøgelse ser vi, at viden om de forskellige typer af svindel muligvis kan hjælpe potentielle ofre, fordi de i situationen kan genkende svindlen. Som vi så i analysen af de forskellige svindeltyper, fik en af deltagerne afværget et svindelforsøg af typen *Hej mor sms*, fordi ofret havde hørt om denne type svindel før. Hun modtager en (falsk) sms fra sin søn, men fatter mistanke og kontakter sin svigerdatter for at høre, om det er rigtigt, hvad der står i den sms, hun har modtaget. Hun stopper med andre ord op og kontakter en anden i sin familie og får på den vis kontrolleret, om beskeden er rigtig. Og det er dette opkald til svigerdatteren, der gør, at hun ender med ikke at blive svindlet.

I nogle situationer er problemet, at ofret ikke har hørt om svindeltypen før, og dermed ikke har haft mulighed for at genkende det som svindel. En af deltagerne i undersøgelsen forklarer således, at han gennem sit foreningsarbejde, hvor han sidder i bestyrelsen, er blevet rigtig god til at genkende falske e-mails. Og hvis han er i tvivl, kontakter han altid sin gode ven fra foreningen, så de sammen kan vurdere e-mailen. Men da han pludselig oplever *Sort skærm* på sin computer og bliver bedt om at kontakte Microsoft, ja så er det ikke en svindeltype, han har hørt om før. Han forklarer: *”og de fleste af dem [falske e-mails] kan jeg jo genkende, men sort skærm, det har jeg ikke prøvet før.”* Det tyder derfor på, at det er væsentligt at udbrede viden om de forskellige typer af svindel, vi ser i forbindelse med kontaktbedrageri.

Ud over viden om de forskellige typer af svindel er viden om svindlens dramaturgi også væsentlig, herunder den relation svindlerne forsøger at opbygge med ofret i forbindelse med svindlen. Det ser vi blandt andet i den type svindel, vi kalder *Teaterstykket*, hvor forløbenes dramaturgi er stort set identisk. Først præsenteres ofret for et chok, hvor det gennemgående element er, at ofret er i fare for at miste mange penge. Det kan være ”banken”, der ringer og fortæller, at et stort beløb er ved at blive hævet på ofrets konto, eller at en medarbejder fra en forretning ringer for at sikre sig, at det er rigtigt, at ofret er ved at købe et TV til 80.000 kr.

Chokket afløses af en akut ”hjælp”, hvor ofret stilles om via telefonen til politiet. Herefter begynder en massiv manipulation af ofret. Manipulationen har flere dimensioner, der går igen i de fem cases indenfor svindeltypen *Teaterstykket*, som er med i denne undersøgelse. Manipulationen består for det første i at skabe forvirring, ved at svindlerne bruger forskellige tekniske termer, der bruges til at forklare, hvordan den fiktive svindel foregår – forklaringer som ofret har svært ved at gennemskue i den stressende situation, som er skabt gennem det indledende chok. De tekniske termer bruges også til at skabe en generel stemning af utryghed, som da Lise bliver overbevist om, at hun på en togtur nogle dage forinden har siddet i togekupé med svindlerne, der har haft en scanner, og som derfor har fået adgang til alle hendes oplysninger, der nu muliggør svindlen.

For det andet har manipulationen en stærk følelsesmæssig karakter, hvor svindleren udvikler en tæt og fortrolig relation med ofret, som er overbevist om, at det rent faktisk er banken eller politiet, der ringer for at hjælpe. Den tætte følelsesmæssige relation opbygges ofte over flere timer og nogle gange over flere dage. I alle fem cases ser vi, at ofret udvikler en tæt og ofte varm relation til svindleren. Ofrene fortæller, hvordan den falske betjent optræder roligt, myndigt og omsorgsfuldt. Samtalen opleves aldrig som ubehagelig – tværtimod føler ofrene sig godt tilpas under svindlen. Den falske bankdame eller politibetjent drager således også direkte omsorg for ofret ved at spørge, om vedkommende trænger til en pause eller til at få noget at spise, ligesom svindlerne italesætter, at de godt forstår, at det hele må virke voldsomt. I nogle tilfælde fortæller svindler personlige ting, som at han har sygt barn, som også medvirker til opbygning af den tætte relation.

Den tætte relation oparbejdes også ved, at ofret bliver inddraget i det, vedkommende tror, er hans eller hendes hjælp med opklaring af svindlen, og hjælp med at banken ikke mister penge. Ofret overbevises om, at måden at sikre sine egne og bankens penge på er ved, at overføre dem til en sikker konto. Et af ofrene, vi talte med, fortæller således, at alle de penge hun overførte over en hel weekend, var for at hjælpe banken med, at de ikke mistede deres penge. For hendes ”*egne penge var sikrede*”. I forhold til at hjælpe med opklaring af svindlen er dette også en central del af svindlen, der går på tværs af alle fem cases, og hvor ofret bliver tæt knyttet til svindleren. Ofrene bliver bedt om ikke at tale med nogen andre om det, der foregår, fordi det potentielt kan ødelægge politiets arbejde. Der er således en høj grad af hemmelighedskræmmeri indenfor denne type af svindel.

Det forhold, at ofrene bliver bedt om ikke at tale med nogen andre om det, der foregår, gør, at ofret isoleres, hvilket også er centralt indenfor denne type af svindel. Ofret kontakter således ikke familie eller venner undervejs, og eneste kontakt er den med svindleren. Ofret får på den vis heller ikke mulighed for, at nogle friske øjne ser på situationen og det, der udspiller sig. I alle fem cases ser vi således, at det lykkedes svindlerne at isolere ofret fra familie og venner.

Dernæst ser vi i alle fem cases, at manipulationen også går ud på at udmatte ofret. Svindlen foregår gennem mange timer og nogle gange over flere dage. Ofret fastholdes i timevis med at vente i røret, og når de taler med svindlerne, er der mange indviklede detaljer. Flere af ofrene beskriver den situation, de har befundet sig i under svindlen, som om de har været i hypnose.

Endelig består manipulationen også i, at få hændelsen til at fremstå så sandfærdig som mulig. Det sker ved, at svindlerne angiver specifikke navne på de personer, som indgår i teaterstykket (det gælder både de personer, ofret stilles igennem til med henblik på at modtage hjælp, eller navne på den fiktive person, der er ved at fortage et køb eller overføre penge via ofrets konto). Og det sker gennem angivelse af specifikke journalnumre, som ofret skal skrive ned og oplysning om politibetjentens tjenestenumre.

Vi ser den samme grundlæggende dramaturgi ved svindel med *Muldyr*, selvom svindlen på andre måder adskiller sig fra teatersvindlen. Ved svindel med *Muldyr*, ringes ofret således også op og får et chok, når de får at vide, at deres dankort er blevet hacket, og at de er ved at miste mange penge, hvis ikke der gøres noget hurtigt. Dette chok afløses af hjælp fra svindleren, der gerne sender en mand ud for at hente kortet, så det ikke misbruges. Chok afløses således også her af venlig og omsorgsfuld hjælp. Tekniske termer bruges ligeledes til at forvirre ofret, og ofret skal ofte koncentrere sig om at gøre noget praktisk, så som at skrive journalnumre ned, eller tape den kuvert grundigt til som ofret er blevet bedt om at komme sit dankort ned i. Der er således tale om, at ofret er i en choktilstand, hvor vedkommende samtidig skal koncentrere sig om nogle opgaver, som svindleren beder om, kombineret med en udtalt venlighed og omsorg i situationen.

Det er denne type af viden, der er væsentlig at få formidlet, så potentielle ofre for kontaktbedrageri kan genkende (1) de forskellige typer af svindel og (2) genkende hvordan svindlens dramaturgi fungerer (Chok, hjælp, forvirring, omsorg, isolation, udmattelse).

Svindlen udvikler sig dog løbende, og det giver dermed ingen sikkerhed for, at formidling af denne type af viden fuldkommen afværger kontaktsvindlen. En væsentlig opgave bliver således, fortløbende at identificere udviklingen i svindeltyper og formidle viden om dem.

Ofrene i undersøgelsen beskriver, at de godt ved, at man aldrig må udlevere sin pinkode, at bank og politik aldrig ringer til folk, eller at banken aldrig stiller med en mand på ens adresse. Det er muligt, at denne viden står klart i bagklogskabens ulidelige klare lys, når de fortæller, at de ved det. De ved det i hvert fald nu, efter at de er blevet svindlet. Ikke desto mindre er det væsentlig viden, selvom den ikke kan stå alene. Vi vurderer derfor, at denne form for viden (om ikke at udlevere pinkode etc.) stadig er væsentlig at formidle. Undersøgelsen viser imidlertid også, at denne viden er utilstrækkelig med henblik på forebyggelse af kontaktbedrageri.

## Mødet med politi og bank

Når ofrene skal bearbejde oplevelsen af at være bedraget, kan de, som vi så ovenfor, række ud i deres eget netværk, men det er også en vigtig del af deres 'coping strategy' (Gautam & Yadav, 2026) at række ud efter hjælp hos myndigheder og forskellige professionelle. I denne undersøgelse har vi ikke kortlagt samtlige muligheder for at få hjælp ad disse kanaler, men vi har spurgt ind til, hvordan deltagerne har oplevet mødet med henholdsvis politiet og deres bank.

Som samfund er vi jo interesseret i, at alle anmelder svindlen, hvis de har været udsat for et kontaktbedrageri. Gennem baggrundsinterviews med to forskellige politikredse har vi fået oplyst, at den normale procedure for anmeldelse af kontaktbedrageri er udfyldelsen af de digitale blanketter. Man skal gå ind på politiets hjemmeside og finde en blanket til formålet, som så skal udfyldes digitalt. Flere af deltagerne i denne undersøgelse beretter om, hvor ydmygende det er, hvis de ikke kan finde ud af at lave den digitale anmeldelse. For et par af dem skyldes det manglende it-kompetencer, men for andre er det fordi, de gerne vil anmelde bedrageriet med det samme, men er så rystede over det, de har været igennem, at de ikke kan forholde sig til en digital anmeldelsesblanket. En af de deltagere, der ligger lavt på skalaen over it-kompetencer, beretter således:

*”Man kunne ikke engang få lov til at køre ind og anmelde. Det skulle man jo gøre skriftligt på nettet, hvis det var rigtigt. Det er blevet så upersonligt, så det er frygteligt alting. Og vi er ikke gode til at læse og skrive numre ned... og bruge computer og alt det der. Så det var træls. Så kørte vi ind på politistationen, og så fik vi lov at snakke med en politimand. Den første på kontoret, vi havde snakket med, hun sagde, at det skulle vi ordne inde på nettet. Så var der en bagved, der sagde, at... han godt ville hjælpe os”. (Peder)*

En anden deltager som har gode it-kompetencer, og normalt godt kan finde ud af at udfylde digitale blanketter, giver også udtryk for, at det ikke er hensigtsmæssigt, at man kun kan anmelde digitalt.

*”Men det værste er, at man bare får at vide, at 'du får et link der, og så skal du åbne det inde i din e-boks, og derfra får du at vide, hvad du skal gøre'... Så i en situation, hvor man netop er et offer, ja så skriver de til en, at så skal man åbne det inde i sin e-boks, og derinde der står noget, man skal gøre, ikke? Og så tænker jeg på, hvad er det der? Det kan de bare ikke forlange, man skal sidde og gøre.” (Agnes)*

Det giver deltagerne en oplevelse af ikke at blive set og hørt, og hos enkelte deltagere kan vi ligefrem spore en spirende vrede. Som når Karina forklarer om hendes vrede over, at der er så meget svindel, og at det synes nærmest umuligt at fange svindlerne.

*”Jeg var vred på forbryderne og på systemet, at det overhovedet kunne lade sig gøre, det var faktisk det. Da jeg så først kom ind og fik snakket med politiet, og de heller ikke kunne gøre noget, så blev jeg endnu mere gal. Jeg tænkte, det kan ikke være rigtigt, at det er sådan et samfund, vi lever i. Men det er det jo, det må jeg jo så erkende.” (Karina)*

Disse og lignende udsagn giver os en formodning om, at der nogle, der er blevet svindlet, men som står af på de digitale blanketter, og derfor slet ikke anmelder bedrageriet. Ud fra vores undersøgelse kan vi naturligvis ikke sige noget om, hvor mange det drejer sig om.

Enkelte af deltagerne i undersøgelsen beretter om, at politiet møder op hos dem og optager en rapport. De har en helt anden oplevelse af mødet med politiet og føler sig både set og hørt. Vi kan dog ikke forklare, hvorfor der er nogle deltagere, der har oplevet en afvigelse fra den normale procedure fra politiets side, det vil kræve en yderligere undersøgelse at svare på.

Den samme tendens møder vi i spørgsmålet om at følge op på anmeldelsen. Flere af deltagerne beretter om, at de aldrig hører mere til sagen, eller at de flere måneder efter bare modtager en besked om, at sagen er henlagt. Det giver anledning til stor frustration, og flere af deltagerne henviste til en TV-dokumentar, der var vist kort tid før, vi talte med dem, som afdækkede, at politiet i visse kredse var kendt for at ’vaske’ en række sager, som de vurderede, de ikke havde tid til at tage sig af. Disse deltagere var overbevist om, at det var det, der var sket med deres sag, og derfor følte de, at de ikke blev taget alvorligt, hvilket var med til at forstærke de negative emotionelle konsekvenser af svindlen.

Omvendt, når de så fik en tilbagemelding fra politiet, havde det en positiv effekt. Som vi så i analysen af de forskellige svindelformer, var der en deltager, der flere måneder efter svindlen fik en lang redegørelse fra politiet om, hvad de havde foretaget sig i sagen. De havde godt nok ikke anholdt nogle svindlere, men den pågældende person blev positivt overrasket over, hvor meget de faktisk havde gjort. På den måde oplevede hun at blive taget alvorlig, og at det var godt, hun havde anmeldt svindlen.

Et andet eksempel på at blive taget alvorligt, er ham der hen over tre måneder blev udsat for *Investeringsvindlen*. Da han efterfølgende blev nervøs for, om svindlerne kunne bruge alle deres oplysninger om ham til identitetstyveri, ringede han til politiet og kom til at snakke med en betjent, der fortalte ham, at det slet ikke var så let at stjæle en identitet. Det beroligede ham og medførte, at han kunne slippe noget af den angst, han havde, for at svindlen kunne medføre yderligere konsekvenser.

Når vi vender blikket mod mødet med bankerne, fremstår der et lignende meget modsætningsfyldt billede. Nogle af deltagerne oplever, at deres bank er meget hjælpsom både med hensyn til at vejlede dem i, hvad de skal gøre, og hvordan de skal anmelde bedrageriet. Der er også nogle af deltagerne, der får nogle af deres penge igen. I nogle tilfælde får ofret penge tilbage, men fordi der er en selvrisiko, får de ikke hele beløbet. I andre tilfælde

får ofret penge tilbage, hvis svindlerne ikke når at flytte pengene videre til en anden konto, end den som ofret har sat dem ind på. I disse tilfælde kan banken nå at trække pengene tilbage. Det var fx situationen med Dagmar, der blev svindlet for 400.000 kr. Hun fik faktisk halvdelen tilbage, fordi banken reagerede hurtigt og fik dem trukket tilbage igen.

Der er også andre eksempler i vores undersøgelse, hvor det viser sig, at en hurtig reaktion kan føre til, at pengene bliver tilbageført. I det ovenfor nævnte eksempel er det banken, der reagerer hurtigt, men i andre eksempler er det ofret, der reagerer hurtigt og skynder sig at ringe til banken og spærre kontoen. Hurtig reaktion kan således være med til at mindske det økonomiske tab ved kontaktbedrageri. En anden deltager har omvendt oplevet, at han forsøgte at reagere hurtigt og ville spærre sin konto, men han kunne ikke komme igennem til banken over telefonen. Han foreslog, at bankerne skulle oprette en direkte telefonlinje til brug for folk, det var blevet svindlet.

Desværre er der mange eksempler i vores undersøgelse på, at deltagerne mister store beløb, som banken ikke vil dække med den begrundelse, at de jo selv har overført pengene. Det oplever flere af deltagerne i undersøgelsen som uretfærdigt. De mener, at banken også har et ansvar, og at det er urimeligt, at det overhovedet er muligt, at man kan miste så mange penge på den måde. Nogle har ligefrem oplevet det, som at banken har gjort det muligt for svindlerne at trække penge ud af deres konto, i og med at de har været behjælpelige med at ændre det til en straks-overførelse, eller sørge for at åbne for en spærret konto. Et af de ofre, vi har talt med, har ligefrem ført en retssag mod sin bank, fordi hun mener, at den har faciliteret svindlerne. Hun endte dog med at tabe sagen.

I langt de fleste tilfælde af kontaktbedrageri, som indgår i vores undersøgelse, ender det med at ofrets konto bliver spærret, eller de mister deres dankort. Som digitale medborgere er det en uholdbar situation. Det digitale medborgerskab giver, som tidligere beskrevet, en følelse af frihed, men det indebærer også en høj grad af afhængighed af den digitale infrastruktur. Vi er som digitale medborgere afhængige af at have adgang til de digitale services på netbank, ligesom vi også er afhængige af at have et dankort til rådighed. Når ofrene i denne undersøgelse får spærret deres konto, kan det således efterfølgende skabe en række problemer, hvilket fremgår af beskrivelsen af situationen i følgende citat:

*”Ja ja. Det var spærret... Det er jo også... nyt dankort, nyt MitID og hele det cirkus med at få det op at stå. Nyt MitID får man jo ikke sådan i løbet af ugen. Så ned i Banken, så jeg skal have et nyt MitID. ’Nej, det laver vi ikke mere. Det skal du over på kommunen og have, fordi de har overtaget det der med at lave nyt MitID’. Over på kommunen, det var sgu lige ved, vi ikke nåede det, vi kom lige 10 minutter før de lukkede. Så fik jeg ny MitID. Og så skal man til at huske nye numre på MitID, og nye numre på dankort.” (Niels)*

Opsummerende kan vi konstatere, at mødet med politiet og banken er meget modsætningsfyldt. De ofre, der overlades til selv at udfylde en digital blanket for at anmelde

bedrageriet, føler sig dårligt behandlet. De føler sig hverken set eller hørt, og de oplever, at de ikke bliver taget seriøst. Dette står i direkte kontrast til de af ofrene, hvor politiet møder op og optager en rapport. De føler sig hørt og taget alvorligt.

Ligesådan med tilbagemeldinger. Ingen tilbagemelding bliver tolket som en mangel på interesse og dermed ligegyldighed. Omvendt giver en tilbagemelding anledning til positive oplevelser, også selvom svindlerne ikke er blevet fanget.

Lige så modsætningsfyldt er mødet med bankerne. Nogle oplever at få hjælp til at komme videre og får måske nogle af pengene tilbage. Mens andre oplever, at bankerne bare tørrer ansvaret af på dem med besked om, at de jo selv har overført pengene.

## Ansvar

I denne undersøgelse har vi talt med ofrene for forskellige former for kontaktbedrageri. Fælles for ofrene er en stor grad af selvbebrejdelse. Som når Niels med reference til sig selv siger: *”Tænk, at man kan være så dum”*, eller når Dagmar forklarer, hvorfor det er vigtigt, at også kendte mennesker stiller sig frem og fortæller, hvis de er blevet svindlet, for *”så er man måske ikke så dum, som man selv synes, eller så håbløs naiv som man så synes, man er, når man kan blive taget ved næsen”*.

Nogle ofre mødes også af fordomme, som når Karina fortæller sine veninder om svindlen og får følgende kommentar *”det kunne aldrig ske for mig”*. For det kan være svært at forstå for andre, hvordan man kan ende i en situation, hvor man sidder og overfører hele sin opsparing til et fremmede menneske.

Vores undersøgelse peger på, at *ansvaret for svindlen er stærkt individualiseret*. Det gælder i omverdenens syn på ofrene, hvor ofrene oplever, at der bliver set på dem som lidt naive eller ikke så kvikke. Men det gælder også ofrenes syn på sig selv, hvor de påtager sig en stor individuel skyld, og er skamfulde over hvor dumme de har været, at de kunne lade sig narre.

Vi ser dog også en spirende vrede hos nogle af ofrene, over at svindlen overhovedet er mulig, og at den har det omfang den har. Karina reflekterer desuden mere generelt over udviklingen i samfundet og de, der svindler. Hun siger: *”De [svindlerne] er rigtigt opfindsomme, og de er dygtige. Da jeg var ung, da lavede man bankrøveri i banken og kom ud med en stor pose på ryggen og en revolver i hånden. Her sidder de [svindlerne] og hygger sig i deres egen lille stue og svindler folk for det ene og det andet. Det er ældre mennesker, men der er jo også mange unge, der falder i, selvom de synes, at de er dygtige til it.”*

Hendes beskrivelse ligger i god tråd med beskrivelsen af vores digitale samfund som et strukturelt fænomen. Det digitale medborgerskab er ikke et til- eller fravalg for den enkelte,

men en strukturel betingelse for at være en del af samfundet. Det individuelle fokus kan således være problematisk, hvis det står alene. Samme pointe ser vi i den internationale forskningslitteratur, hvor Button et al. argumenterer for, at forebyggelse af kontaktbedrageri skal forstås og gribes an på flere forskellige niveauer: (1) på stats- og samfundsniveau, (2) på organisationsniveau og (3) på individniveau (Button, Karagiannopoulos, et al., 2024).

Vi har i denne undersøgelse ikke afdækket de forebyggelsestiltag, der allerede findes på forskellige niveauer, men dele af vores interviewmateriale peger i retning af, at forebyggelse med fordel kan foregå på flere niveauer. Forebyggelse på statsniveau er i høj grad et politisk spørgsmål, som ligger udenfor rammerne af denne undersøgelse. Undersøgelsen rejser dog nogle problematikker, som vi med fordel kan diskutere i fællesskab. Skal vi være helt så digitaliserede? Gør det os særligt sårbare som individer og som samfund? Et af ofrene kommer med denne betragtning om den digitalisering, det danske samfund har været igennem. Hun siger: *”Der er rigtig mange i det her land, som bliver koblet af det samfund, vi har. Og ved du hvad, den dag strømmen går, så er vi jo lost hele bundet, så kører hele samfundet ned. Et eller andet sted, så er det måske en meget stor satsning, man har gjort her.”*

Det er ligeledes på statsligt niveau, at man kan overveje, om man fra statens side skal lave nogle regler i relation til f.eks. teleselskaber og banker og deres ansvar i forbindelse med kontaktbedrageri. Vi mangler dog stadig en grundlæggende viden om, hvilke forebyggelsestiltag der virker hvordan, og hvilke der er mest effektive (Button, Karagiannopoulos, et al., 2024, p. 15).

På samfunds-/statsniveau peger undersøgelsen på, at vi i den offentlige samtale skal være opmærksomme på, hvordan vi taler om ældre, og om hvem der kan blive svindlet. Det er et fælles ansvar, at vi ikke skaber unødigt stigma gennem den måde, vi taler om ældre og kontaktbedrageri på. Det er selvsagt ikke godt for ofrene, der sidder alene tilbage med en skamfuld følelse af at være dumme. Men lige så væsentligt er det, at stigmatisering i forbindelse med kontaktbedrageri kan bidrage til, at svindlen fortsætter. For hvis vi i den offentlige samtale ser på dem, der svindles, som naive eller dumme, gør det os alle sammen mere sårbare for svindel. I et baggrundsinterview med SAMSIK blev der peget på, at man kan være ekstra udsat, hvis man tror, at man ikke kan blive svindlet, fordi man er kvik eller god til it, og indirekte har fordomme om, hvem der bliver svindlet. Indeværende undersøgelse viser netop, at uddannelsesbaggrund og it-kompetencer ikke nødvendigvis mindsker risikoen for at blive svindlet. At modarbejde stigmatisering i forbindelse med kontaktbedrageri er således et væsentligt led i forebyggelsen af svindlen.

Forebyggelse på organisationsniveau kan omfatte en lang række af offentlige og private organisationer (Button et al. 2024). Gennem vores interview ser vi, at ofrene i nogle tilfælde kontaktes af banken, fordi deres transaktioner vækker mistanke om svindel. Bankernes

overvågning af mistænkelige transaktioner er selvsagt et væsentligt element, hvad angår forebyggelse og skal fortsætte. Flere af ofrene efterspørger dog også nogle mere individualiserede kundeløsninger, så man ikke kan lave så store overførsler på en gang. Disse løsninger findes allerede, men denne viden skal udbredes. Vi ser også, at nogle af ofrene kontakter deres bank undervejs i svindlen for at få ophævet en spærring af deres kort og konti, og/eller at banken hjælper med at overføre. Jo mere fokus der kommer på diverse former for kontaktbedrageri, jo bedre rustet bliver bankerne også til at genkende svindel, og gennem uddannelse af bankens medarbejdere kan de blive bedre til at genkende svindlen.

Derudover er der en række organisationer, der med fordel kan drages ind i forebyggelsen. Ældresagen arbejder allerede målrettet denne form for svindel. De har lokalafdelinger over hele landet, hvor der sidder folk og hjælper med tekniske problemer, og flere afholder it-workshops, hvor folk kan komme med deres elektronik og få hjælp til det, der driller dem, ligesom de afholder arrangementer med fokus på kontaktbedrageri. Dette arbejde skal gerne fortsætte, så man når ud til så mange ældre som muligt med vigtig viden om kontaktbedrageri.

En mulighed kunne også være, at man opsætter nogle rammer for ideudviklingsforløb med forskellige private og offentlige aktører med det formål at generere nye ideer til forebyggelse af kontaktbedrageri, hvor man tænker på tværs af de forskellige organisationers kompetencer og viden. Bankerne har en form for viden om svindlen og om deres kunder, ældresagen har muligvis en anden type af viden via deres store medlemsskare og ikke mindst adgang til at formidle vigtig viden i deres netværk. Offerrådsgivningen og Forbrugerrådet Tænk er andre eksempler på organisationer med vigtig viden, ligesom Styrelsen for Samfundssikkerhed har en cyber-hotline. Og endelig har politiet en enorm viden både på centralt niveau (NSK) og ude i de enkelte politikredse, hvor de står med problemerne i praksis. Der er allerede fora, hvor disse forskellige aktører mødes, fx under Det Kriminalpræventive Råd, men disse kunne muligvis videreudvikles i takt med at svindeltyperne tager nye former og udvikler sig.

Forebyggelse på individniveau er selvsagt væsentligt, da det er individet, der står i centrum for svindlen. Undersøgelsen peger på, at det ikke er nok med guidelines med bulletpoints i et brev fra banken, fra telefonselskab eller fra staten om, at man fx ikke må udlevere sin pinkode eller mere generelt, at man skal passe på digital svindel. Ofrene vi har talt med kender godt disse råd, men fanges på det forkerte ben gennem etablering af et chok, en krise og en stærk manipulation af nogle dygtige svindlere. Det skal derfor formidles, hvordan svindlerne skræmmer deres ofre, og at omdrejningspunktet i svindlen er den manipulation, der ligger i selve kontakten. Hele den dramaturgi, som svindlen er bygget op omkring, skal beskrives, så de potentielle ofre kan genkende den, hvis de udsættes for et forsøg på svindel. Hvis telefonen ringer, og der er nogen, der påstår, at deres konto er ved at blive lænset, skal de kunne genkende taktikken og reagere med at afvise svindleren, i stedet for at blive chokeret og gå med på svindlerens manipulation.

En af denne undersøgelses deltagere forestiller sig, at man kunne forebygge ved at formidle gennem TV, hvilke metoder svindlerne bruger.

*”Interviewer: Var der noget, der kunne have hjulpet dig i situationen, hvis du havde haft en viden eller på en eller anden måde?”*

*Peder: Måske, hvis de i TV-avisen havde lavet et fiktiv eller et eller andet. Ligesom om at det var en, der ringede, for at vise hvordan de gør... Så kunne de måske lave sådan en opringning og vise, hvordan de formulerer sig. Ja, så folk kan have mulighed for at forebygge det... Det kunne være lidt lækkert.”*

En anden deltager peger på, at man skal formidle, at man ikke skal lade sig narre af, at svindlerne er så flinke, som hun beskriver her:

*”Interviewer: Så hvis du skulle give et godt råd til en god veninde, hvad ville det så være?”*

*Bitten: Jeg ville jo sige, at de skal ikke falde for, at de er så flinke og så rare. Det skal man ikke falde for. Det er en hurdle hos mig, at jeg let kan det, og det skal man ikke gøre... Jeg tror jo så godt om folk, det vil jeg helst. Men det skal man ikke, siger de. Nej, det skal man jo ikke. Så skal man ligesom arbejde lidt med sig selv. Du skal passe på, at du ikke er for rar og for flink.”*

Selvom de fleste af undersøgelsens deltagere bor alene, har de alle sammen et netværk af familie og pårørende rundt om sig. Flere af dem beretter om, hvordan børn og børnebørn hjælper dem med teknikken og står til rådighed, når der er problemer. En af de pårørende vi talte med fortæller, at han tror, han har instrueret sin gamle mor i, hvordan hun undgår at blive svindlet. Men da det alligevel sker, går det op for ham, at der skal meget mere til, og han kunne godt bruge nogle gode råd til, hvordan han forebygger, at det sker igen. De pårørende udgør dermed en potentiel ressource, som med fordel kan inddrages i forebyggelsen af kontaktbedrageri af ældre.

Når vi taler forebyggelse på individniveau, kan det være hensigtsmæssigt at inddrage Scherg og Ejrnæs’ undersøgelse om utryghed for indbrud (2024). Fra deres undersøgelse af borgernes utryghed for indbrud ved vi, at en smule utryghed kan være godt, fordi det bidrager til, at borgeren tager hensigtsmæssige forholdsregler, der kan hjælpe med at forhindre indbrud. Væsentligt i Schergs og Ejrnæs’ undersøgelse er imidlertid, at utrygheden kan blive dysfunktionel, hvor utrygheden kommer til at forringe borgerens livskvalitet væsentligt, uden at det nødvendigvis skaber færre indbrud med en øget, og dysfunktionel, utryghed.

I forhold til indeværende undersøgelse er dette en vigtig pointe, fordi man kan forestille sig forebyggelsestiltag, der vil nedbringe kriminaliteten, men som måske samtidig bidrager til at skabe en dysfunktionel utryghed. Når utrygheden er funktionel, betyder det, at man som borger tager nogle forholdsregler. Når utrygheden er dysfunktionel, påvirker det ens livskvalitet negativt. Fx hvis man isolerer sig, aldrig tager telefonen, eller undergår at være på

internettet, så det på den måde påvirker ens sociale liv. Vi ser et eksempel på denne form for dysfunktionel utryghed hos Parti og Tahir (Parti & Tahir, 2023), hvor de beskriver et eksempel på en ældre borger, der tidligere har betragtet telefonen som sin livline, der holder kontakten til familie og venner ved lige, men som efter et kontaktbedrageri får angst, når telefonen ringer.

Individuelle forebyggelsesstrategier indebærer derfor, at potentielle ofre gøres bevidste om, at de kan svindles, så de bedre kan udvise agtsomhed. Omvendt må forebyggelsesstrategien ikke lede til en underminering af det digitale medborgerskab. I en af de politikredse vi besøgte, så vi et eksempel på et råd om, at borgeren ikke skulle have sine kontaktoplysninger liggende på 118.dk eller krak, som svarer til de gamle telefonbøger. Det kan være et generelt og godt råd, når man antager, at det er derigennem, at svindlerne sætter sig i kontakt med folk. Det samme gælder offentligt tilgængelige oplysninger på Facebook. Men det kan også betyde, at borgeren ikke længere er en del af det digitale samfund. Forebyggelse på individniveau indebærer derfor nogle potentielle dilemmaer, og en vigtig opgave bliver at finde den rigtige balance i forhold til forebyggelse.

Når vi taler om ansvar og forebyggelse af kontaktbedrageri, er der tale om en kompleks opgave, der kan foregå på forskellige niveauer, jf. Button et al (2024). Det vil være forkert at placere ansvaret for forebyggelsen af kontaktbedrageri ensidigt hos individet, ensidigt hos bankerne eller ensidigt hos staten /samfundet. Vores undersøgelse peger i retning af, at det ikke alene er et individuelt ansvar. Men det kan selvfølgelig heller ikke føres entydigt over på de private aktører (banker og teleselskaber) eller på staten. Opgaven bliver at finde nogle balancer i ansvarsplaceringen og dermed også fastholde et fokus på forebyggelse, der går på tværs, så vi folder hele paletten af muligheder ud for at forebygge denne type svindel. Og i forhold til den individuelle forebyggelse, skal vi være varsomme med hvilke tiltag, der tages i brug, så forebyggelsesstrategierne ikke skaber en dysfunktionel utryghed, der forhindrer borgerne i at tage aktivt del i det digitale medborgerskab.

## 4. Konklusion

Afslutningsvis vil vi her samle de vigtigste pointer op, som undersøgelsen har givet anledning til. Som vi beskrev i indledningen, var vores udgangspunkt, at den ældre del af befolkningen ikke er en homogen gruppe, men tværtimod en meget sammensat gruppe med vidt forskellige forudsætninger. Dette gav anledning til, at vi rekrutterede et panel af deltagere med en stor spredning på en række socioøkonomiske parametre samt it-kompetencer. Vi forventede at finde forskellige grader af sårbarhed for at blive udsat for kontaktbedrageri, men det var ikke det, vi fandt. Tværtimod opdagede vi, at alle var blevet svindlet uafhængigt af deres uddannelsesnivea, deres køn og alder samt deres civile status. Heller ikke deres it-kompetencer var udslagsgivende, faktisk var de ofre der blev svindlet for de største beløb blandt de mest kompetente til at bruge it.

Teknologien er en forudsætning for kontaktbedrageri, og hele digitaliseringen af samfundet skaber nogle digitale infrastrukturer, der muliggør denne form for kriminalitet. Gennem digitaliseringen er der skabt et digitalt medborgerskab, som gør, at vi forventer, at den enkelte borger kan betjene sig selv ved hjælp af diverse digitale services. Det skaber en frihed for den enkelte, men medfører også en høj grad af individualisering og isolation. Desuden medfører digitaliseringen, at den enkelte borger er afhængig af teknologien, så når kontoen bliver spærret, eller dankortet er væk, skaber det store problemer, indtil situationen er genoprettet.

Det er dog ikke teknologien i sig selv, der skaber kriminaliteten, omdrejningspunktet for svindlen er kontakten mellem svindler og offer og den manipulation, som svindleren udsætter ofret for. Digitaliseringen spiller også ind i kraft af, at økonomien bliver abstrakt, når den bliver digitaliseret, og de færreste helt forstår, hvordan det fungerer. Derfor er det også let for svindlerne at forvirre ofrene med tekniske forklaringer og brugen af en teknisk jargon, som ofrene ikke helt forstår.

Undersøgelse afdækker fem forskellige former for kontaktbedrageri. Det er ikke ensbetydende med, at vi har afdækket alle former for kontaktbedrageri, faktisk har vi en formodning om, at der findes flere former for kontaktbedrageri, som vi bare ikke har afdækket i denne undersøgelse. Lige sådan er vi overbeviste om, at der vil komme nye former til i fremtiden, hvor brugen af nye teknologier – fx AI – vil skabe mulighed for at udvikle nye former for kontaktbedrageri.

Analysen af de forskellige former for kontaktbedrageri afdækker, at i langt de fleste tilfælde følger svindlen en bestemt dramaturgi. Det starter med, at svindleren henvender sig til ofret enten ved at ringe, skrive en sms, eller over computeren. I næsten alle tilfælde bliver ofret udsat for et chok i form af en fortælling om, at nogle svindlere er i gang med at tømme deres konto. Herefter starter et forløb, hvor svindleren manipulerer ofret på forskellige måder til enten selv at overføre penge til svindleren eller til at aflevere sit dankort. Det kan være meget

langvarige forløb, hvor der bliver opbygget en tryghed og tillid mellem de to, og ofret oplever det som en behagelig situation, og opfatter svindleren som rar, hjælpsom og imødekommende. Ofrene beskriver derudover svindlerne som yderst velformulerede og behagelige at tale med, de er dygtige til det tekniske og økonomiske, og de taler altid perfekt dansk. I nogle tilfælde udviser de ligefrem omsorg for ofret.

Svindlen afsluttes på forskellige måder i de forskellige former for svindel, men fælles for dem alle er, at på et tidspunkt bliver det afsløret for ofret, at der er tale om svindel. Det kan enten være fordi, de selv bliver mistænksomme, eller det kan være andre, der gør dem opmærksomme på, at der muligvis er noget galt. De fleste af deltagerne i undersøgelsen har hørt om kontaktbedrageri og fået at vide, at man aldrig bliver ringet op af banken, eller at man aldrig skal udlevere sit dankort til en fremmed. Flere af dem har også haft en dårlig mavefornemmelse undervejs og måske udtrykt skepsis overfor svindleren, som så har manipuleret dem til at tro på sig. Når de så bagefter begynder at tænke over, hvad der er sket, går det op for dem, at det må være svindel, fordi det passer med den viden, de allerede har, om hvad et kontaktbedrageri er. Så er det, de ringer til banken eller går på netbank og konstaterer, at der er hævet penge på deres konto. Når det er andre, der afslører svindlen for dem, har vi set, at der skal mange beviser på bordet, før de erkender, at der er tale om svindel, simpelthen fordi de er så overbeviste om, at svindlerens fortælling er sand.

Afsløringen opleves som et voldsomt tillidsbrud og sætter gang i stærke følelser hos ofret. Som regel er vrede den første reaktion – vrede over at nogle kan være så kyniske, eller vrede over deres egen manglende evne til at gennemskue svindlen. Derefter kommer bebrejdelser over, at man faldt i fælden, og endelig en skam over at nogen var i stand til at bedrage en. Disse stærke følelser gør, at kontaktbedrageri må betegnes som et overgreb. Svindlen har således ikke kun økonomiske konsekvenser, men også følelsesmæssige, hvilket understøttes af den internationale litteratur på området.

Når vi skal identificere ofrenes *behov* i forbindelse med kontaktbedrageri, er et vigtigt resultat af denne undersøgelse, at vi både skal forstå ofrenes behov i forhold til at kunne forebygge selve svindlen i situationen og deres behov for hjælp til at bearbejde situationen, efter at svindlen har fundet sted. Som vi så ovenfor, har de fleste af deltagerne i undersøgelsen hørt om kontaktbedrageri, og fået råd om ikke at udlevere dankort eller selv overføre penge til en fremmed konto. Men de var åbenlyst ikke i stand til at bruge denne viden i situationen, hvor de blev udsat for kontaktbedrageri. Denne undersøgelse peger på, at deres viden skal suppleres med en viden om, hvordan manipulationen foregår, og hvordan svindlerne bygger hele fortællingen op. Den viden kan formidles som en information om svindlens dramaturgi, som beskrevet ovenfor.

Med hensyn til ofrenes behov for hjælp til at bearbejde svindlen, viser undersøgelsen, at ofrene har forskellige coping-strategier. Nogle af dem rækker ud i deres eget netværk og taler

med både familie og venner om deres oplevelse. Hvis de mødes med forståelse og omsorg, er det en god strategi til at bearbejde de mange følelser, hvorimod hvis de mødes med mytterne om, at det må være fordi, de er dumme, godtroende eller ikke kan håndtere teknologien, virker det modsat og øger ofrenes frustrationer. Denne stigmatisering af ofrene medfører, at nogle af dem holder det for sig selv, når de er blevet svindlet. De har ikke behov for at få at vide, at de har været for dumme, når de ikke kunne gennemskue svindlen. Dermed mister de muligheden for at få bearbejdet oplevelsen, hvilket betyder, at de går rundt med vreden og skammen lang tid efter kontaktbedrageriet. Stigmatiseringen kan også føre til, at dele af befolkningen føler sig usårlige i forhold til at blive udsat for kontaktbedrageri, hvilket kan øge deres risiko for selvsamme kriminalitet. Flere af deltagerne har derudover peget på, at det er vigtigt, at kendte personer går offentligt ud og fortæller, at de er blevet svindlet. Det kan være med til fjerne noget af stigmatiseringen, og give det enkelte offer en forståelse for, at det ikke bare er fordi, de er naive, at de har været udsat for bedrageri.

Alle deltagerne i undersøgelsen havde anmeldt bedrageriet til politiet, hvilket jo var en forudsætning for, at de kunne rekrutteres til undersøgelsen (jf. metodeafsnit). Der var imidlertid flere af dem, der udtrykte frustration over, at det var svært at bruge politiets digitale blanket til anmeldelsen. En del af deltagerne fik hjælp til at anmelde svindlen af en pårørende eller ven, og en enkelt fik kun anmeldt det, fordi der var en imødekommende politibetjent på stationen, der hjalp ham. Derfor er der også flere af deltagerne, der efterspørger andre mulige veje til at anmelde svindlen. Undersøgelsen afdækker således et behov hos ofrene for at få mere hjælp, efter de er blevet svindlet, både til at anmelde episoden men også til at bearbejde den.

Alt i alt viser undersøgelsen, at der er et udækket behov for forebyggelse af kontaktbedrageri blandt ældre medborgere, både før og efter svindlen er udført. Viden er selvfølgelig en vigtig parameter, men som nævnt ovenfor, er det ikke tilstrækkeligt blot at informere om ikke at udlevere kontonumre eller dankort, der skal også en viden om svindlens dramaturgi til. Spørgsmålet om, hvordan ofrene *modtager* den nuværende forebyggelse, og hvilken form for forebyggelse der er mest effektiv, kan denne undersøgelse ikke besvare. Det kræver yderligere forskning, og muligvis udvikling af nye former for forebyggelse fx gennem eksperimenterende metoder, hvor der arbejdes på tværs af de organisationer, der i dag står for forebyggelsen.

Når vi skal forstå, hvordan kontaktbedrageri blandt ældre kan forebygges, er et væsentligt element at diskutere ansvaret for svindlen og i forlængelse heraf forskellige niveauer for forebyggelse. I dag er ansvaret for bedrageriet i vid udstrækning overladt til ofret. Flere af deltagerne har fortalt om, at banken fralægger sig ansvaret med henvisning til, at det jo var dem selv, der overførte pengene til svindleren. Dette bruger bankerne som argument for ikke at tilbagebetale de tabte penge. Det er selvfølgelig heller ikke hensigtsmæssigt bare at lægge hele ansvaret over på bankerne. Det ville i praksis betyde, at svindlerne fik fri adgang til bankernes egenkapital, derfor er det mere hensigtsmæssigt, at ansvaret spredes ud. Denne

undersøgelse har ikke beskæftiget sig med bankernes rolle, men det vil være oplagt at sætte fokus på i fremtidig forskning og muligvis sammenligne med, hvordan man løser problemet i andre lande.

Med udgangspunkt i den internationale litteratur på området vil vi derfor anbefale, at ansvaret for kontaktbedrageri fordeles mellem tre niveauer: individ, organisation, og samfund. På individniveau har vi de enkelte ofre, som selvfølgelig skal klædes på til at kunne genkende svindlen, så de ikke lader sig narre. Ofrene er omgivet af pårørende eller andre tætte relationer, som også med fordel kan inddrages både i forebyggelsen på individniveau og den efterfølgende bearbejdning af følelserne af skam og utilstrækkelighed. På organisationsniveau er det oplagt at inddrage bankerne og andre organisationer, der allerede i dag er involveret i at forebygge kontaktsvindel, og endelig på samfundsniveau er det vigtigt at få gjort op med den stigmatisering, vi ser i dag. Det er især på samfundsniveau, at der skal drages omsorg for konsekvenserne af svindlen, så der er hjælp at hente for dem, der uheldigvis bliver udsat for denne form for kriminalitet. Når staten selv har været en drivende kraft i den omfattede digitalisering, som har fundet sted i efterhånden mange år, og som i dag udgør en strukturel forudsætning for kontaktbedrageri, burde det være et samfundsanliggende dels at forbygge svindel baseret på it, og dels at tage vare på de ofre, der oplever at blive svindlet.

## Bibliografi

- Aagaard, P., & Jæger, B. (2025). Governmental Justification of Digital Transformation in the Public Sector [Article]. *Digital Government (New York, N.Y. Online)*, 6(3), 1–18.  
<https://doi.org/10.1145/3724401>
- Andrews, D. A., & Bonta, J. (2010). Rehabilitating Criminal Justice Policy and Practice [Article]. *Psychology, Public Policy, and Law*, 16(1), 39–55. <https://doi.org/10.1037/a0018362>
- Asiama, A. A., & Zhong, H. (2022). Victims rational decision: A theoretical and empirical explanation of dark figures in crime statistics [Article]. *Cogent Social Sciences*, 8(1).  
<https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2029249>
- Ayata, B., Harders, C., Özkaya, D., & Wahba, D. (2019). Interviews as situated affective encounters: A relational and processual approach for empirical research on affect, emotion and politics [Bookitem]. In A. Kahl (Ed.), *Analyzing Affective Societies* (1st ed., pp. 63–77). Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780429424366-4>
- Burnes, D., Henderson, C. R., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of Financial Fraud and Scams Among Older Adults in the United States: A Systematic Review and Meta-Analysis [Article]. *American Journal of Public Health (1971)*, 107(8), E13–E21.  
<https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.303821>
- Button, M., Karagiannopoulos, V., Lee, J., Bae Suh, J., & Jung, J. (2024). Preventing fraud victimisation against older adults: Towards a holistic model for protection [Article]. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 77, 100672.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2024.100672>
- Button, M., Shepherd, D., Hawkins, C., & Tapley, J. (2024). Disseminating fraud awareness and prevention advice to older adults: perspectives on the most effective means of delivery [Article]. *Crime Prevention and Community Safety*, 26(4), 385–400.  
<https://doi.org/10.1057/s41300-024-00218-3>
- Button, M., Shepherd, D., Hawkins, C., & Tapley, J. (2025). Fear of fraud amongst older adults: a hidden epidemic?: Fear of fraud amongst older adults [Article]. *Security Journal*, 38(1).  
<https://doi.org/10.1057/s41284-025-00485-1>
- Clough, P. T., & Halley, J. O. (2008). *The affective turn : theorizing the social* (P. T. Clough & J. O. Halley, Eds.) [Book]. Duke University Press. <https://doi.org/10.1515/9780822389606>
- Det Kriminalpræventive Råd. (2024). *Ansvars-og rollefordelingen i forebyggelsen af IT-relateret økonomisk kriminalitet rettet mod voksne borgere Udarbejdet af Moos-Bjerre A/S for Det Kriminalpræventive Råd.*

- Forbrugerrådet Tænk og TrygFonden. (2025). *Digital svindel i Danmark En undersøgelse af danskernes holdninger, erfaringer og adfærd Udarbejdet af Wilke for Forbrugerrådet Tænk og TrygFonden.*
- Gautam, R., & Yadav, S. (2026). Psychological impact of cyber-crime on victims [Article]. *Current Psychology (New Brunswick, N.J.)*, 45(3), 240. <https://doi.org/10.1007/s12144-025-08873-x>
- Jackson, J. (2009). A psychological perspective on vulnerability in the fear of crime [Article]. *Psychology, Crime & Law*, 15(4), 365–390. <https://doi.org/10.1080/10683160802275797>
- Jæger, B. (2005). *Ældre tæmmer teknologien : og bliver borgere i informationssamfundet.* [Book]. Samfundslitteratur.
- Jæger, B. (2021a). Digital Citizenship : A review of the academic literature [Article]. *Der Moderne Staat. Zeitschrift Für Public Policy, Recht Und Management*, 14(1), 24–42.
- Jæger, B. (2021b). Digitalisering af medborgerskabet [Article]. *Social kritik, Digital velfærd.*
- Jæger, B., & Lofgren, K. (2010). The history of the future: Changes in Danish e-government strategies 1994–2010 [Article]. *Information Polity*, 15(4), 253–269. <https://doi.org/10.3233/IP-2010-0217>
- Justitsministeriet, Forskningskontor, Pedersen, M. L., Okholm, M. M., & Balvig, F. (2024). *Udsathed for vold og andre former for kriminalitet. Offerundersøgelsen 2005-2023.*
- Karagiannopoulos, V., Sugiura, L., & Kirby, A. (2019). *The Portsmouth Cybercrime Awareness Clinic Project: Key Findings and Recommendations.* chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://researchportal.port.ac.uk/files/16037279/The\\_Portsmouth\\_Cybercrime\\_Awareness\\_Clinic\\_Project\\_Key\\_Findings\\_and\\_Recommendations\\_October\\_2019.pdf](https://researchportal.port.ac.uk/files/16037279/The_Portsmouth_Cybercrime_Awareness_Clinic_Project_Key_Findings_and_Recommendations_October_2019.pdf)
- Malm, M. (1988). Incest: en krænkelse af personligheden [Article]. *Psykologi.*
- Nationalt center for IT-kriminalitet, R. 2003. (2023). *NCIK Årsrapport. En rapport om IT-relateret økonomisk kriminalitet anmeldt i 2023.*
- OECD. (2024). 2023 OECD Digital Government Index: Results and Key Findings. In *OECD Public Governance Policy Papers, OECD publishing Paris.* (Vol. 44). <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- Olsson, T., & Viscovi, D. (2020). Who Actually Becomes a Silver Surfer? Prerequisites for Digital Inclusion [Article]. *Javnost (Ljubljana, Slovenia)*, 27(3), 230–246. <https://doi.org/10.1080/13183222.2020.1794403>

- Parti, K., & Tahir, F. (2023). "If We Don't Listen to Them, We Make Them Lose More than Money:" Exploring Reasons for Underreporting and the Needs of Older Scam Victims [Article]. *Social Sciences (Basel)*, 12(5), 264. <https://doi.org/10.3390/socsci12050264>
- Parti, K., Tahir, F., & Teaster, P. B. (2025). The wisdom of the scammed: redefining older fraud victim support by utilizing the ecological systems framework [Article]. *Security Journal*, 38(1), 49. <https://doi.org/10.1057/s41284-025-00487-z>
- Permin Berger, N., Olsen, L., Schmidt, A., Jepsen, H., & Andersen, H. L. (2020). *Ny model for modtagelse af indsatte i danske fængsler – Procesevaluering af implementeringen*. VIVE Det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd. [www.vive.dk](http://www.vive.dk)
- Poulsen, B. (2019). Semistrukturerede interviews. In C. J. Kristensen & M. A. Hussain (Eds.), *Metoder i samfundsvidenskaberne* (2. udgave, pp. 97–116). Samfundslitteratur.
- Ribe, M. Ø. (2021). *Tryghed og tillid til politi og retssystem. Danmark i forhold til andre europæiske lande*.
- Rubin, H. J. (2012). *Qualitative interviewing : the art of hearing data* (H. J. Rubin & I. S. Rubin, Eds.; 3. ed.) [Book]. SAGE.
- Scherg, R. H., & Ejrnæs, A. (2020). De utryghedsmæssige konsekvenser af udsathed for kriminalitet i Danmark [Article]. *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab*, 107(1), 41–66. <https://doi.org/10.7146/ntfk.v107i1.124801>
- Scherg, R. H., & Ejrnæs, A. (2024). *Utryghed for indbrud - En undersøgelse af utryghed for indbrud, livskvalitet og præventiv adfærd*. Det Kriminalpræventive Råd.
- van de Weijer, S. G. A., Leukfeldt, R., & Bernasco, W. (2019). Determinants of reporting cybercrime: A comparison between identity theft, consumer fraud, and hacking [Article]. *European Journal of Criminology*, 16(4), 486–508. <https://doi.org/10.1177/1477370818773610>
- van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society* (1st ed.) [Book]. SAGE Publications, Incorporated. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- Vulpe, S., & Crăciun, A. (2020). Silver surfers from a European perspective: technology communication usage among European seniors [Article]. *European Journal of Ageing*, 17(1), 125–134. <https://doi.org/10.1007/s10433-019-00520-2>
- Yu, L., Mottola, G., Kieffer, C. N., Mascio, R., Valdes, O., Bennett, D. A., & Boyle, P. A. (2023). Vulnerability of Older Adults to Government Impersonation Scams [Article]. *JAMA Network Open*, 6(9), e2335319–e2335319. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.35319>

## Bilag 1: Oversigt over undersøgelsens deltagere

	Deltager 1: Niels	D2: Lise	D3: Marie	D4: Dagmar
<b>Alder</b>	88 år	46 år	61 år	77 år
<b>Køn</b>	M	K	K	K
<b>Civilstand</b>	Bor alene men har en kæreste	Familie med børn	Gift	Bor alene
<b>Netværk</b>	Datter og naboer	Søster	Søn	Tre døtre
<b>Uddannelse</b>	Post og telegrafvæsen	Cand. Merc.	Produktionsgartner	Læge
<b>Svindel</b>	Muldyr	Teaterstykke	Hej mor sms	Teaterstykke
<b>Tab</b>	9.000 + 5.000 kr.	127.000 kr.	Intet	400.000 kr.
<b>It-kompetencer</b>	Til husbehov	Silver surfer	Gode	Silver surfer

D5: Anna	D6: Bitten	D7: Karina	D8: Mads	D9: Ejnar	D10: Allan
84 år	90 år	76 år	72 år	75 år	92 år
K	K	K	M	M	M
Bor alene	Bor alene	Bor alene	Bor alene	Gift	Bor alene
Svoger som nabo	Tre børn og naboer	Datter	En søn og en datter	Bor sammen med hustru	Datter som nabo
Ufaglært	Sygeplejerske	Farmacon	Faglært	Ufaglært	Bygningsingeniør
Muldyr	Muldyr	Hej mor sms	Teaterstykke	Muldyr	Sort skærm
2 x 8.000 kr.	17.000 kr.	35.000 kr.	45.000 kr.	12.000 kr.	3.800 kr.
Ringe	Husbehov	Gode	4 ud af 5	Ringe	3 ud af 5

	D11: Peder	D12: Anders	D13: Agnes	D14: Ulla	D15: Poul
<b>Alder</b>	67 år	84 år	80 år	73 år	78 år
<b>Køn</b>	M	M	K	K	M
<b>Civilstand</b>	Samboende	Bor alene	Bor alene	Bor alene	Bor alene
<b>Netværk</b>	Ingen børn	Søn i nærheden	Søn og datter	Lokalt netværk	To døtre
<b>Uddannelse</b>	Ufaglært og massør	HA	Farmakonom	Pædagog	Maler
<b>Svindel</b>	Teaterstykke	Hej far sms	Hej mor sms	Teaterstykke	Investerings svindel
<b>Tab</b>	25.000 kr.	10.000 kr.	80.000 kr.	35.000 kr.	150.000 kr.
<b>It-kompetencer</b>	Ringe - ordblind	Silver surfer	Godt med	3 ud af 5	Middel