

VEILIGHEID GELDZAKEN

Fraudeurs loeren op ouderen tijdens coronacrisis

De coronacrisis maakt ouderen financieel extra kwetsbaar. De kans op fraude stijgt en er overlijden veel ouderen. Dat leidt tot financiële stress bij de achterblijvende partner.

Peet Vogels

Assen

Hermine Pinke Scheuer verloor in maart dit jaar haar man, met wie ze 63 jaar getrouwd was. „Hij lag in het verpleeghuis. Door de coronamaatregelen mocht ik hem niet bezoeken. Ik kon zelfs niet door het raam kijken, omdat hij op een hogere verdieping lag. Hij stierf alleen. Dat vond ik heel erg, omdat we elkaar beloofd hadden ervoor te zorgen dat we thuis zouden sterven.“

Na de dood van haar echtgenoot moest mevrouw Pinke Scheuer ook ineens alle bankzaken regelen. „Ik heb een paar jaar geleden een beroerte gehad en nu zie ik niet meer goed. Ik durf niet naar het bankkantoor te gaan vanwege corona en heb moeite met lezen.“ Daarom kwam financieel zorgcoach Jacqueline Oosterhuis bij mevrouw Pinke Scheuer aan huis. „Ik neem dan door welke bankzaken allemaal geregeld moeten worden en neem ook de verzekeringsportefeuille door. Vaak is er bijvoorbeeld nog een doorlopende reisverzekering, terwijl de mensen nooit meer op vakantie gaan.“

Gemachtigd

Het gaat het om de dagelijkse bankzaken, zoals het omzetten van een en/of-rekening naar een rekening op één naam. Bij hulpbehoevende mensen wordt ook vaak een familielid, meestal een van de kinderen, gemachtigd om bankzaken te doen. „Ik heb met mijn dochter afgesproken dat zij mijn bankzaken regelt“, zegt mevrouw

Wij attenderen mensen erop dat ze nooit zomaar op een linkje moeten klikken

– Gudy van der Wal, directeur Financiële Zorgcoaches bij ABN Amro



Pinke Scheuer. „Eens in de zes weken komt ze langs en dan betaalt ze alle rekeningen.“

Oosterhuis is een van de dertig financiële zorgcoaches van ABN Amro, die ouderen begeleiden bij het doen van bankzaken. Als een klant overlijdt, waarbij de partner achterblijft, krijgt de nabestaandendesk van ABN Amro een melding. „En die informeren mij dan weer“, zegt Oosterhuis. „Ik neem dan contact op met de nabestaanden om te kijken of er iets geregeld moet worden met betrekking tot bankzaken. Dat nemen we allemaal door in een gesprek en ik zorg dat het papierwerk wordt gedaan. Ik bespreek bijvoorbeeld ook of er een testament is, of dat de klant hulp nodig heeft bij onlinebankieren.“

Door de coronacrisis zag ABN Amro een forse stijging in het aantal overleden ouderen. Dat betekent extra drukte voor de financiële zorgcoaches. Bovendien heeft de bank in april versneld de Seniorenlijn geopend waar ouderen met hun vragen over dagelijkse bankzaken terecht kunnen. Ook via dat kanaal krijgen de zorgcoaches werk. „De nadruk ligt op hulp bij financiële bankzaken, maar het gaat ook om het sociale contact met de mensen. We bezoeken bijvoorbeeld ook mensen in het hospice. Dat wordt enorm gewaardeerd“, zegt Gudy van der Wal, directeur Financiële Zorgcoaches bij ABN Amro.

Een belangrijk onderdeel van het werk is kwetsbare klanten duidelijk maken welke risico's op financiële fraude er zijn. Senioren gaan bijvoorbeeld minder de deur uit en laten anderen boodschappen voor hen doen.



▲ Hermine Pinke Scheuer heeft een dochter die voor haar de bankzaken regelt. „Eens in de zes weken komt ze langs.“

FOTO: ANNE HAAS

Dan geven ze te goeder trouw hun bankpasje mee. Ook spelen criminelen handig in op de coronapandemie. „Dan komt er bijvoorbeeld een WhatsAppbericht dat ze een 'virusvrije pas' kunnen aanvragen. Wij attenderen mensen erop dat ze nooit zomaar op een linkje moeten klikken. De bank zal nooit vragen om geld over te boeken. We informeren mensen hoe ze fraude kunnen voorkomen“, zegt Van der Wal.

Babbeltucs

Bij seniorenorganisatie Anbo merken ze dat criminelen hun pijlen meer en meer op ouderen richten. „We zien een toename van WhatsAppfraude en babbeltucs“, zegt directeur Liane de Haan. „Denk aan mensen die aan de deur komen en aanbieden boodschappen te doen met iemands bankpasje. Of mensen worden telefonisch benaderd om zogenaamd hun spaargeld veilig onder te brengen.“

De financiële zorgcoaches treden

vooral preventief op. „Wij waarschuwen mensen: machtig niet zomaar anderen. Geef je pas niet mee, pas op voor mailtjes en appjes waarbij je op een link moet klikken“, geeft Van der Wal aan.

Toch is fraude soms moeilijk te bestrijden, merkt Oosterhuis. „Fraude gebeurt ook door familie, of een andere naaste. Dan is aangifte doen heel moeilijk. Als ik daar tegenaan loop, blokkeer ik de pas en waarschuw om de nieuwe pincode aan niemand te geven.“ Ouderen doen ook vaak geen aangifte, omdat ze afhankelijk zijn van de hulp van hun kind. Dan accepteren ze de fraude maar, zolang het niet de spuigaten uitloopt.

Aan mevrouw Pinke Scheuer hebben de criminelen een taale tegenstander. „Ik geef mijn pasje aan niemand af.“ En met een babbeltuc zullen de oplichters ook niet ver komen. „Ik doe nooit de deur open voor vreemden. Het is hier net Fort Knox.“