Falscher Support am Telefon?

Eine Seite für den Ernstfall. Zum Ausdrucken und Weitergeben an Familie oder Beratungsgruppen.

1 **Kontakt stoppen**

2 **Zugriff unterbrechen**

3 **Konten absichern**

Ein unerwarteter Anruf oder eine Browserwarnung verlangt Fernzugriff? Bleiben Sie bei einem selbst gewählten Kontaktweg. Eine angezeigte Rufnummer beweist die Identität nicht.

- [ ] **Noch keinen Zugriff erlaubt?**

  Auflegen. Keine Programme installieren, keine Zugangscodes nennen und keine Zahlung auslösen. Eine Telefonnummer in einer alarmierenden Browsermeldung nicht anrufen.

- [ ] **Die Warnung ist im Browser?**

  Tab oder Browser schließen. Die verdächtige Sitzung nicht wiederherstellen. Hilfe über eine unabhängig gefundene offizielle Kontaktadresse suchen.

- [ ] **Der Fremdzugriff läuft bereits?**

  Internet am betroffenen Gerät trennen: WLAN aus oder Netzwerkkabel abziehen. Das Gespräch beenden und das Gerät vor vertraulicher Nutzung prüfen lassen.

- [ ] **Passwörter oder Konten betroffen?**

  Von einem anderen, vertrauenswürdigen Gerät aus betroffene Kennwörter ändern. E-Mail-Konto besonders beachten; dort lassen sich oft weitere Konten zurücksetzen.

- [ ] **Zahlungsdaten oder Geld betroffen?**

  Bank oder Zahlungsdienst über einen bekannten offiziellen Weg kontaktieren. Betrag, Zeitpunkt und Freigaben nennen. Keine weitere Gebühr für eine angebliche Rückzahlung leisten.

- [ ] **Was für die Aufarbeitung hilft**

  Zeitpunkt, Programmnamen und erinnerte Aktionen notieren; vorhandene Belege aufbewahren. Anzeige bei der Polizei erstatten. Bei Firmengeräten die zuständige IT informieren.

Ein unauffälliger Virenscan allein schließt Folgen eines fremden Fernzugriffs nicht aus. Lassen Sie auch Konten und eingerichtete Zugänge prüfen.

Gespräch / Zeitpunkt

Verwendetes Programm / sichtbare Aktionen

Anleitung und Quellen: fuchsiger.de/blog/microsoft-fake-anruf-schutz-tipps

Grundlagen: Microsoft: Schutz vor Online-Betrug · Polizei: Falsche Microsoft-Mitarbeiter

Kostenlos für private Nutzung und die Weitergabe in Beratungsgruppen. Keine Registrierung erforderlich.