



ler. „Der Online-Handel ist ein Distanzgeschäft – Verkäufer und Käufer schauen sich dabei nicht in die Augen. Die Hemmschwelle auf Käuferseite – vor allem durch Privatpersonen – sinkt daher und macht den Online-Handel so anfällig für Betrugsversuche“, so Recsey.

5.000 Euro Verlust

Die Masche eines Betrügers zu durchschauen, ist für Online-Händler nicht einfach, aber wichtig. Wenn es durch Betrug zu Zahlungsausfällen kommt, entstehen für sie hohe Kosten. Zwar lag für den Großteil (A: 83%,

daten sowie von Identitätsdiebstahl betroffen. So waren 75% der österreichischen Unternehmen bereits damit konfrontiert, dass ein Kunde gestohlene Zahlungsdaten angegeben hatte (D: 55%, CH: 23%). Satte 67% der österreichischen Händler sagen, dass vom Besteller die Identität einer fremden Person verwendet wurde (D: 85%, CH: 70%), und bei 42% trat sogar der Fall ein, dass eine gänzliche falsche Identität angegeben wurde (D: 70%, Schweiz: 44%). Bei 58% der heimischen Online- und Versandhändler kam es vor, dass Kunden falsche Namens- oder Anschriftsdaten verwendeten (D: 82%, CH: 81%). Bei gleichfalls 58% hatte der Kunde den Erhalt der Ware abgestritten, obwohl diese geliefert wurde (D: 61%, CH: 44%).

Während es in der Schweiz (91%) und in Deutschland (88%) am häufigsten vorkommt, dass dem Besteller bereits beim Kauf bewusst war, dass er die Rechnung nicht begleichen konnte, machten diese Erfahrung nur 42% der österreichischen Händ-

Identitätsfrage

Gestohlene Zahlungsdaten sowie Identitätsdiebstahl gab es bei 75% der befragten österreichischen Onlinehändler.

„eCommerce wächst, und der Betrug wächst mit. Betrugsversuche werden professioneller, bandenmäßiger, organisierter und vom Schaden her immer größer.“

Boris Recsey

GF CRIF Österreich

D: 82%, CH: 76%) der befragten Online- und Versandhändler aus dem D-A-CH-Raum der höchste Verlustbetrag bei unter 5.000 €, aber für kleine Unternehmen kann so etwas bei häufigem Eintreten durchaus finanzielle Schwierigkeiten bedeuten.

Schadensfälle im Onlinebusiness

Datenklau

75% der österreichischen Unternehmen wurden bereits damit konfrontiert, dass ein Kunde gestohlene Zahlungsdaten angegeben hatte (Deutschland: 55%, Schweiz: 23%).

Maximalschaden

Acht Prozent der österreichischen, drei Prozent der deutschen und zwei Prozent der Schweizer Unternehmen geben an, schon einmal einen Schaden von über 25.000 Euro bzw. CHF erlitten zu haben

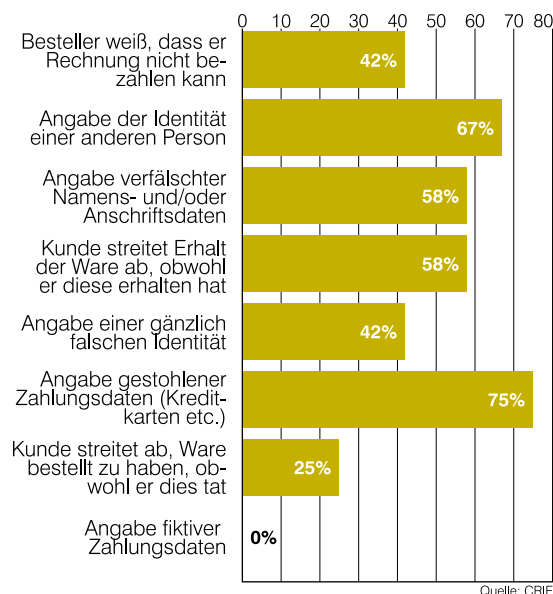
Studie

Die Studie zum Betrug im Online-Handel wurde von CRIF im gesamten D-A-CH-Raum durchgeführt. Befragt wurden rund 100 Online- und Versandhändler in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Formen des Betrugs

Datenklau am häufigsten

Mit welcher Betrugsart waren Sie schon konfrontiert?



Gefragt nach dem Verlustbetrag der letzten zwölf Monate, lag dieser für 55% der österreichischen (D: 24%; CH: 49%) unter 5.000 €. Die meisten deutschen Unternehmen (30%) verzeichneten Verlustbeträge zwischen 10.000 und 50.000 € (A: 9%, CH: 22%).

In vielen Fällen könnten Betrugsfälle jedoch verhindert werden. Voraussetzung: Auffälligkeiten müssen rechtzeitig erkannt werden. Der Großteil der befragten Unternehmen (A: 75%, D: 97%, CH: 91%) führt Maßnahmen zur Erkennung von Online-Betrug durch. 18% der heimischen Händler verlassen sich dabei auf externe Dienstleister (D: 12%, CH: 2%). Der Großteil der österreichischen (83%) und deutschen (58%) Unternehmen plant weitere Maßnahmen zur Betrugserkennung; in der Schweiz sind es hingegen nur 48%. Als größte Schwierigkeit geben 67% der befragten österreichischen Händler das Erkennen von Risiken an. Für die deutschen und Schweizer Unternehmen ist die größte Schwierigkeit die Bestimmung von risiko- und kundengerechten Methoden zur Vorbeugung von Betrug. „Um Online-Betrug zu vermeiden, ist es wichtig, potenzielle Kunden vorab zu identifizieren“, erläutert Recsey.