

# CRIF fragte nach

Der Betrug im Online-Handel in der DACH-Region nimmt weiter zu. Die Details der aktuellen CRIF-Studie.

WIEN. Mit der kontinuierlich steigenden Zahl an Online-Shops, der zunehmenden Nachfrage und dem wachsenden Umsatzvolumen geht auch eine Zunahme an professionellen und organisierten Betrugsversuchen einher. Diese sind meist schwer zu durchschauen, und die Auswirkungen für die Händler reichen von finanziellen Einbußen über hohe juristische Kosten bis hin zu Reputationsschäden.

Um das Ausmaß zu erfassen, hat CRIF eine Umfrage unter rund 130 Online- und Versandhändlern in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH-Region) zum Thema Betrug durchgeführt. Das traurige Ergebnis: Durchschnittlich 90% der Befragten gaben an, bereits einmal Opfer von Betrug bzw. eines Betrugsversuchs geworden zu sein; genauer waren es 97% in Deutschland, 93% in der Schweiz und 79% in Österreich.

## Reale Bedrohung

Zwar gab es im Vergleich zum Vorjahr einen Rückgang um acht Prozentpunkte, das Ergebnis ist dennoch alarmierend und zeigt deutlich auf, dass Online-Betrug eine reale Bedrohung darstellt, die *jeden* treffen kann. Die Täter agieren zunehmend professionell, und der entstehende Schaden kann enorme Ausmaße annehmen. Potenzielle Betrüger anhand



© PantherMedia/Kiyoshi Takahase Segundo

## Fingerabdruck

Jedes Gerät, ob Computer, Smartphone oder Tablet, verfügt über eine eindeutige Geräte-ID. Damit kann, ähnlich wie bei einem Fingerabdruck, das jeweilige Device eindeutig erkannt werden.

von verdächtigen Verhaltensmustern schon im Vorhinein identifizieren zu können, wird immer wichtiger werden.

Dazu gilt es, mit der Zeit zu gehen und entsprechende Methoden anzuwenden. Dass technische Tools wie der Device Fingerprint noch verhältnismäßig selten zum Einsatz kommen, zeigt, dass es in dieser Hinsicht noch Aufholbedarf gibt.

## Betrugsfälle steigen an

Wirft man einen Blick auf die Entwicklung im letzten Jahr, so zeigt sich, dass etwa die Hälfte der Befragten aus Deutschland (52%) und Österreich (50%) während der letzten zwölf Monate einen Anstieg der Betrugsfälle erkennt. In der Schweiz teilt nur ein Viertel diese Einschätzung – während hier knapp die Hälfte (49%) kaum eine

Veränderung sieht, sagen 19% der deutschen und 13% der österreichischen Online-Händler, dass die Betrugsfälle sogar stark zugenommen haben.

## Verschiedene Betrugsformen

In der Schweiz (88%) und Deutschland (67%) stellt die Zahlungsunfähigkeit von Kunden das größte Problem dar; dabei ist es den Bestellern bereits beim Kauf einer Ware bewusst, dass sie die Rechnung nicht begleichen können (Zahlungsunfähigkeit) – in Österreich liegt hier der Anteil bei 43%.

Mit der Angabe verfälschter Namens- oder Adressdaten (Identität variiert) mussten sich bereits 63% der Befragten in der Schweiz, 62% der deutschen und 43% der österreichischen Unternehmen auseinandersetzen. Die befragten österreichischen Online- und Versandhändler sind am häufigsten von Identitätsdiebstahl betroffen. So war die Hälfte von ihnen bereits damit konfrontiert, dass sich ein Kunde als komplett andere reale Person ausgegeben hatte (Deutschland 51%, Schweiz 40%).

## Enorme Schadenshöhe

Für den Großteil der befragten Unternehmen aus der DACH-Region lag – wie bereits im Vor-

## Entwicklung 2017 -> 2018

Der Betrug ist ...	D	A	CH
... viel weniger geworden	3%	0%	4%
... weniger geworden	19%	13%	10%
... nahezu unverändert	6%	25%	49%
... angestiegen	52%	50%	25%
... stark angestiegen	19%	13%	10%

Quelle: CRIF

## Womit waren Sie konfrontiert?

Betrugsform	D	A	CH
Zahlungsunfähigkeit	67%	43%	88%
Identität gestohlen	51%	50%	40%
Identität variiert	62%	43%	63%
Kunde betreibt Zustellung	28%	29%	28%
Identität erfunden	49%	36%	22%
Zahlungsdaten gestohlen	23%	21%	10%
Kunde bestreitet Bestellung	18%	21%	15%
Zahlungsdaten fiktiv	13%	0%	10%

Quelle: CRIF