



© PantherMedia/Wavebreakmedia Ltd

jahr – der höchste, je erlittene Einzelverlustbetrag durch Betrugsfälle unter 5.000 EUR bzw. CHF (Schweiz 81%, Deutschland 70%, Österreich 50%).

Allerdings haben sowohl in Österreich (2018: 25%, 2017: 8%) als auch in Deutschland (2018: 20%, 2017: 12%) und der Schweiz (2018: 14%, 2017: 10%) heuer deutlich mehr Unternehmen angegeben, auch Verluste zwischen 5.000 und 10.000 EUR bzw. CHF erlitten zu haben.

Während im Jahr 2017 keiner der österreichischen Befragten den höchsten Verlust mit einem Betrag zwischen 10.000 und 25.000 EUR angab, waren es heuer 13%.

Gefragt nach der gesamten Schadenssumme, die in den letzten zwölf Monaten entstanden ist, lag diese für 74% der

samt die Bestimmung von Methoden zur Betrugsvermeidung, das Erkennen von Risiken und das Finden des richtigen Kosten-Nutzen-Verhältnisses als die größten Herausforderung für die Befragten heraus.

Das größte Problem für die Schweiz ist es heuer – mit 62% –, das richtige Kosten-Nutzen-Verhältnis zu finden. Im letzten Jahr lag der Wert nur bei 51%. Die Bestimmung von Methoden zur Vermeidung gegen Betrug erweist sich sowohl für deutsche (46%) als auch für österreichische (50%) Online-Händler als größte Schwierigkeit.

Gesetzte Maßnahmen

In vielen Fällen können Betrugsfälle verhindert werden, vorausgesetzt, dass Auffälligkeiten *rechtzeitig* erkannt werden. Der Großteil der befragten Onlineshop-Betreiber führt deshalb Maßnahmen zur Erkennung von Online-Betrug durch – 97% in Deutschland und 96% in der Schweiz, in Österreich sind es nur 78%.

In allen drei Ländern ist es nach wie vor gängige Praxis, dass Mitarbeiter verdächtige Bestellungen manuell überprüfen (Schweiz: 79%, Deutschland: 64%, Österreich 50%). Zudem wird häufig mit eigenen Kundenlisten gearbeitet; Device

Fingerprint und Transaktionsstools kommen hingegen nur in vergleichsweise geringem Maße zum Einsatz.

Insgesamt geben rund 43% der befragten Online- und Versandhändler an, weitere Maßnahmen zur Betrugserkennung zu planen. In Österreich sind es 56%, gefolgt von Deutschland mit 53% und der Schweiz mit nur 19%. Einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr gab es dabei in Österreich, nämlich um 27 Prozentpunkte und in der Schweiz um 29 Prozentpunkte. Mehr als die Hälfte der Händler in Österreich (56%) und der Schweiz (54%) führen die Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung firmenintern durch, in Deutschland sind es 30%.

130

Die Teilnehmer

Die Studie zum Betrug im Online-Handel wurde von CRIF im Oktober 2017 bzw. im Februar und März 2018 im gesamten DACH-Raum durchgeführt. Befragt wurden rund 130 Online- und Versandhändler aus dem Kundenuniversum von CRIF – in Deutschland rund 40, in Österreich rund 20 und in der Schweiz rund 70.

Fazit für die Online-Händler
Durch eine Verknüpfung und Auswertung unterschiedlicher Kundendaten ist es möglich, gewisse Muster zu erkennen, die von der Norm abweichen und somit schon im Vorhinein auf etwaige Auffälligkeiten im Verhalten des Kunden hinweisen. Mit dem Credit Check Consumer und dem Fraud Prevention Kit verfügt CRIF über die passenden Werkzeuge, um unterschiedliche Typen von Betrügern in Echtzeit zu identifizieren. Das erlaubt es den Betreibern von Online-Shops, reagieren zu können, noch bevor ein Schaden entsteht.

Wie hoch war Ihr größter Verlust?

Einzelverlustbetrag	D	A	CH
< 5.000 EUR/CHF	70%	50%	81%
5.000–10.000 EUR/CHF	20%	25%	14%
10.000–25.000 EUR/CHF	3%	13%	2%
> 25.000 EUR/CHF	7%	13%	3%

Quelle: CRIF

Schweizer, 50% der Österreicher und 34% der Deutschen unter 5.000 EUR bzw. CHF. Allerdings erlitten in Deutschland insgesamt 52% der Online-Händler einen Verlust von mehr als 10.000 EUR, in Österreich waren es 39% und in der Schweiz 10%.

Schwierigkeiten

Im Zuge der Umfrage wurden die Online- und Versandhändler auch nach den drei größten Schwierigkeiten in Bezug auf Betrug im Online-Handel gefragt. Dabei stellten sich insge-

Welche Maßnahmen setzen Sie?

Methode	D	A	CH
Manuelle Prüfung	64%	50%	79%
Kundenliste	33%	50%	56%
Device Fingerprint	10%	14%	3%
Transaktionstool	10%	0%	10%

Quelle: CRIF