

# BETRUGSERKENNUNG IM ONLINE-SHOP



**Juli  
2013**

Händlerbund  
Studie



**578**

befragte  
Online-Händler



# OB UND WIE ONLINE-HÄNDLER AUF BETRUGSERKENNUNG REAGIEREN, ZEIGEN DIE ERGEBNISSE DER HÄNDLERBUND UMFRAGE, AN DER **578 ONLINE-HÄNDLER** TEILGENOMMEN HABEN.

## Inhaltsangabe

Vorwort .....	Seite 3
<b>1  </b> Betrugsversuche .....	Seite 4
<b>2  </b> Nutzung von Betrugserkennung .....	Seite 5
<b>3  </b> Möglichkeiten von Betrugserkennung .....	Seite 6
<b>4  </b> Betrugsprävention .....	Seite 7 - 9
<b>4a  </b> Was tun Online-Händler zur Betrugsprävention? .....	Seite 8
<b>4b  </b> Würden Online-Händler für Betrugsprävention zahlen? .....	Seite 9
<b>5  </b> Online-Angebote für Betrüger anpassen .....	Seite 10
Die Ergebnisse im Überblick .....	Seite 11
Auswertung der Umfrage .....	Seite 12
Über den Händlerbund .....	Seite 13
Kontaktinformationen .....	Seite 14



# MIT DEN STEIGENDEN ABSATZZAHLEN AM E-COMMERCE-MARKT, STEIGT AUCH DIE KRIMINALITÄTSRATE

WIR BEFRAGTEN

**578** HÄNDLER

Im vergangenen Jahr entstand alleine in Deutschland nach einer Studie des IT-Sicherheitsunternehmens Symantec Deutschland ein finanzieller Schaden von rund 16,4 Milliarden Euro durch Internet-Kriminalität. In diesem Zusammenhang ist auch Betrug im Online-Shop keine Seltenheit mehr: Oftmals wird Ware bestellt, aber nicht bezahlt; inkorrekte oder fiktive Kundendaten werden angegeben; Kleidung wird bestellt, getragen und nach Gebrauch zurückgeschickt oder es wird mit geklauten Kreditkarten gezahlt. Die Betrugsvarianten im Online-Shop sind vielfältig.

Wenn Online-Händler vor dem Aufwand, der mit der Einleitung eines Inkassoverfahrens verbunden ist, zurückschrecken, bleiben sie auf den Verlusten sitzen.

Ein Muster lässt sich beim Online-Betrug für den einzelnen Händler jedoch selten feststellen und auch das Vorgehen gegen die Betrüger gestaltet sich daher oftmals schwierig. Die anonyme Studie des Händlerbundes analysiert die Problematik aus Händlersicht und bringt Licht ins Dunkel des Online-Betrugs.

## 1 | BETRUGSVERSUCHE

Das Problem des Betrugs im Online-Shop ist für Händler allgegenwärtig. Das belegen auch die Zahlen, die sich aus unserer Studie ergeben:

Knapp **70%** der befragten Online-Händler gaben an, bereits Opfer von Betrugsversuchen im Online-Shop geworden zu sein.



MEHR ALS  $\frac{2}{3}$  DER  
ONLINE-HÄNDLER WAREN  
BEREITS OPFER VON  
BETRUGSVERSUCHEN

## 2 | NUTZUNG VON BETRUGSERKENNUNG

Obwohl ein Großteil der Online-Händler bereits Betrugsversuchen zum Opfer gefallen ist, nutzen rund 85% der Befragten keine Methode zur Betrügererkennung im Online-Shop.

ganze **85%** DER  
ONLINE-HÄNDLER NUTZEN  
KEINE METHODEN ZUR  
BETRÜGER-ERKENNUNG

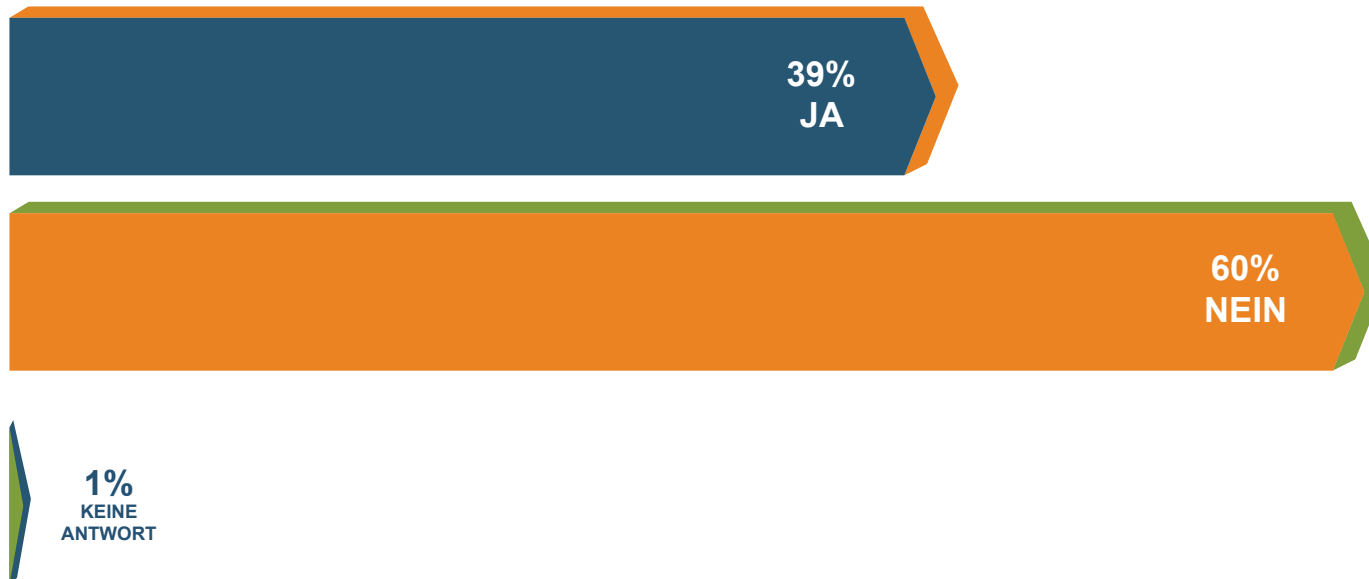




### 3 | MÖGLICHKEITEN VON BETRUGSERKENNUNG

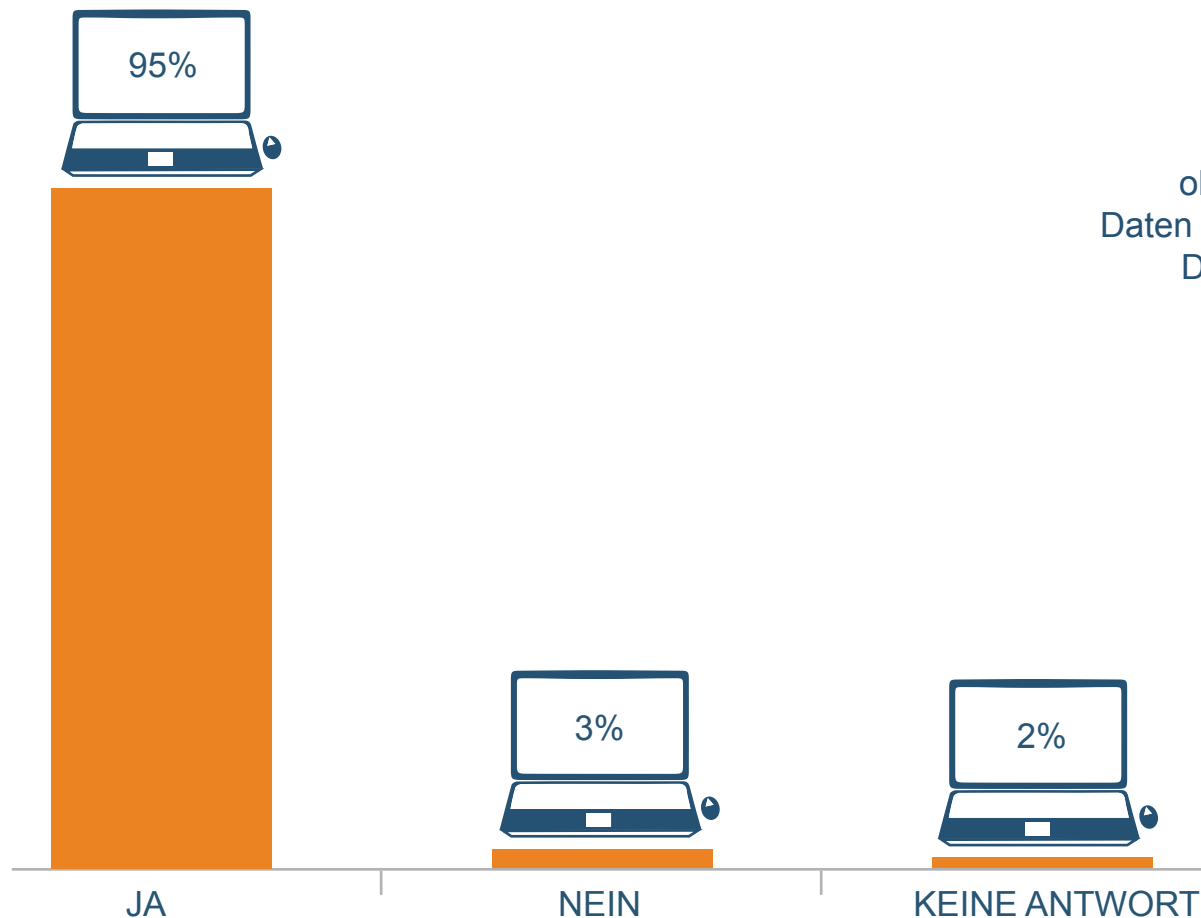
Außerdem wollten wir wissen, ob sich die Online-Händler bereits mit einer Betrugserkennung im eigenen Online-Shop beschäftigt haben.

**60%** DER  
HÄNDLER HABEN  
SICH NOCH NICHT  
MIT BETRUGS-  
ERKENNUNG AUS-  
EINANDERGESETZT



**Eine Automatisierung der Erkennung von Betrügern findet in der Praxis bisher also oftmals nicht statt.**

**95%** DER BEFRAGTEN  
SIND BEREIT, ANDEREN  
ONLINE-HÄNDLERN ZU HELFEN.



#### 4 | BETRUGSPRÄVENTION

Des Weiteren sollte in Erfahrung gebracht werden, ob sich Online-Händler vorstellen können, anonyme Daten eines Betrügers aus Ihrem Shop in einer zentralen Datenbank zur Betrugsvermeidung anderen Online-Händlern zur Verfügung zu stellen:

Über 95% der Befragten antworteten mit „ja“ und zeigen damit die Bereitschaft, ihren Kollegen zu helfen.

## 4a | WAS TUN ONLINE-HÄNDLER ZUR BETRUGSPRÄVENTION?

Der Händlerbund fragte bei den Online-Händlern außerdem nach, wie man sich gegen Betrug im Online-Shop schützen könne. Viele Händler gaben an, kein automatisiertes Verfahren zu benutzen, sondern nach den langjährigen Erfahrungswerten zu entscheiden. Verdächtig seien vor allem Kunden, denen bei ihren persönlichen Datenangaben häufig mehr oder weniger beabsichtigte Tippfehler passieren wie Patra statt Petra oder Teper statt Peter.

Die Warnanzeige, die der richtige Name liefern würde, fällt dann bei der Bonitätsabfrage weg.

Weitere Hinweise auf einen Betrüger – so die befragten Online-Händler – sind die Bestellung von besonders hochpreisigen Waren, eine fehlende Kaufhistorie oder die fehlende Bereitschaft zur Angabe von persönlichen Daten wie Rufnummer oder Geburtsdatum.

# VIELE ONLINE-HÄNDLER SETZEN AUF ERFAHRUNG.



# KNAPP DIE HÄLFTE

DER ONLINE-HÄNDLER WÜRDEN FÜR  
EINE DATENBANK ZUR BETRUGS-  
ERKENNUNG BEZAHLEN.

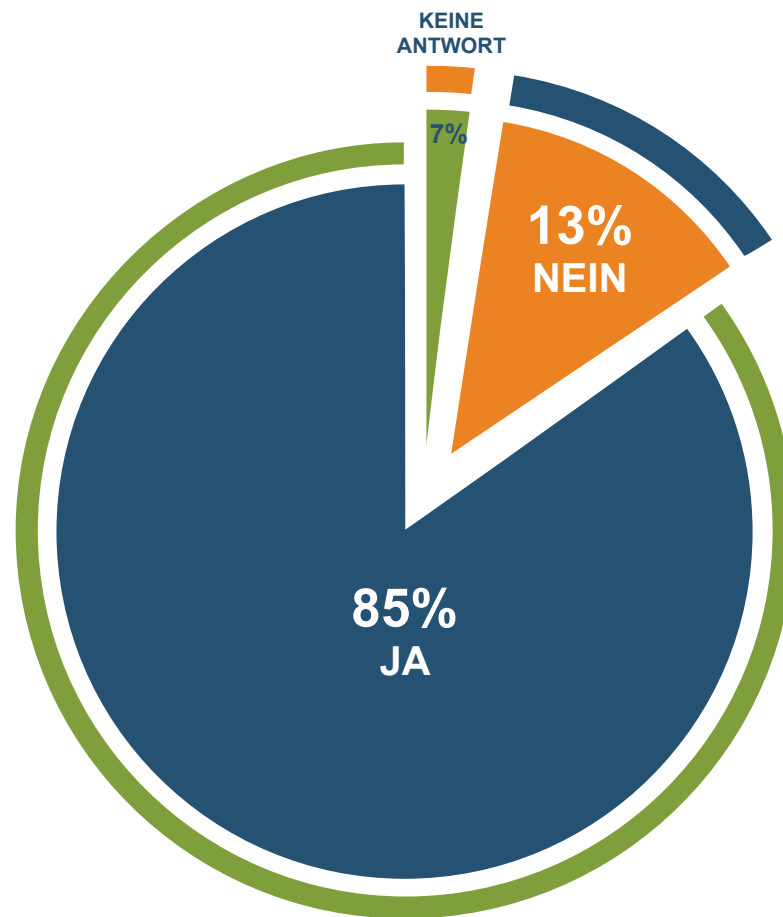
## 4b | WÜRDEN HÄNDLER FÜR BETRUGSPRÄVENTION ZAHLEN?

Bei der Frage, ob sich der Online-Händler vorstellen könne, für die Nutzung einer Datenbank, in der bereits auffällige Online-Shopper und Betrüger aufgenommen sind, zu zahlen, zeigten sich knapp 50% dazu bereit.



## 5 | ONLINE-ANGEBOTE FÜR BETRÜGER ANPASSEN

Festgestellt werden konnte zudem, dass nur 13 % der Händler Betrügern das gleiche Online-Angebot bieten wollen, wie ehrlichen Kunden. 85 % hingegen würden Anpassungen vornehmen, wenn sie Betrüger erkennen können. Dazu zählen zum Beispiel Zahlungsmethoden und Lieferbedingungen. Viele der Befragten wollen Betrug also durch differenzierbare Angebote vorbeugen.



**85 %** DER BEFRAGTEN HÄNDLER WÜRDEN IHR ONLINE-ANGEBOT FÜR EINEN BETRÜGER ANPASSEN, SOFERN SIE DIESEN ERKENNEN.



# AUSWERTUNG DER UMFRAGE

Die Ergebnisse der Befragung machen deutlich, dass Betrug im Online-Handel ein wichtiges Thema ist. Schließlich sahen sich bereits 70 % der Befragten mit Betrugsversuchen konfrontiert.

Online-Händler sind also von Betrug im eigenen Online-Shop betroffen, nutzen bisher jedoch keine geeignete Betrugserkennungs-Software. Die Bereitschaft von Online-Händlern gemeinsam gegen Betrüger vorzugehen, ist jedoch sehr hoch. Die Mehrzahl der Händler setzt bei der Betrugserkennung bislang vor allem auf Erfahrung.

# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Der Händlerbund wurde 2008 gegründet und vertritt als größter Onlinehandelsverband Europas die Interessen von mehr als 25.000 Onlinepräsenzen.

Neben der Förderung des Erfahrungsaustauschs und der Vernetzung garantiert der Händlerbund mit seinen verschiedenen Leistungspaketen einen umfassenden Rechtsschutz für Online-Shop-, Plattform- und Website-Betreiber durch auf Onlinerecht spezialisierte Juristen.

## ECKDATEN

- Größter Onlinehandelsverband Europas
- 2008 gegründet
- Einer der führenden Rechtstextanbieter im Internet
- über 25.000 geschützte Onlinepräsenzen

# KONTAKT

## Händlerbund e.V.

vertreten durch den Bundesvorstand: Andreas Arlt  
Amtsgericht Leipzig: VR 4663  
Torgauer Straße 233  
Arcus Park Haus B  
04347 Leipzig

Telefon: 0049 341 - 92 65 90  
Telefax: 0049 341 - 92 65 9100  
E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
Internet: [www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

Dieser Bericht dient ausschließlich Informationszwecken. Die enthaltenen Empfehlungen und Ratschläge wurden in gutem Glauben erstellt. Der Händlerbund übernimmt keine Haftung.

© Händlerbund 2013

