



CRIFBÜRGE L Studie: 9 von 10 Online-Shops im DACH-Raum von Betrug betroffen – 61,5 Prozent der E-Commerce Unternehmen in Deutschland führen Anstieg des Betrugs auf die Corona-Pandemie zurück

- 91 % der Online-Händler im DACH-Raum haben während der letzten 12 Monate Erfahrungen mit Betrug oder Betrugsversuchen gemacht.
- Die häufigste Betrugsform ist der Identitätsmissbrauch.
- Der entstandene Betrugsschaden liegt beim Großteil der Online-Shops bei unter 10.000 Euro.

Corona und die Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie haben dem Online-Handel im vergangenen Jahr einen weiteren Boost verschafft. Aufgrund geschlossener Geschäfte haben mehr und mehr Menschen ihre Einkäufe ins Internet verlagert. So gaben 65 Prozent der befragten Online Shops in Deutschland an, seit Beginn der Corona-Pandemie mehr Umsatz gemacht zu haben. Doch mit dem Siegeszug des E-Commerce steigt für die Händler auch das Risiko, Opfer von professionellem Betrug zu werden. So waren laut einer von CRIFBÜRGE L durchgeführten Befragung unter Online-Händlern in Deutschland, Österreich und der Schweiz 91 Prozent im vergangenen Jahr mit Betrug oder Betrugsversuchen konfrontiert. In der jährlich durchgeführten Studie „Betrug im E-Commerce“ zeigt sich ein kontinuierlicher Anstieg des Betrugs und mit über 90 Prozent ein neuer Rekordwert im DACH-Raum. Im Vergleich zum Vorjahr ist für 41 Prozent der befragten Unternehmen die Betrugsgefahr gestiegen, für 49 Prozent ist die Entwicklung des Betrages gleichgeblieben.

In Deutschland gaben sogar 65 Prozent der befragten E-Commerce Unternehmen an, dass der Betrug stark oder sehr stark angestiegen ist. Über 60 Prozent (61,5 Prozent) der Shops in Deutschland führen diesen Anstieg auf die Corona-Pandemie zurück.

„Mit den steigenden Umsätzen wächst aber auch das Risiko für Betrug, wie die neue Fraud-Studie von CRIFBÜRGE L eindringlich belegt. Unsere Händler haben längst gelernt, ihre stationären Geschäfte sicher zu machen. Nun gilt es, auch die digitale Filiale – den Webshop – bestmöglich abzusichern. Zumindest ein Viertel der Onlinehändler hat im Bereich der Sicherheit noch Aufholbedarf“, bestätigt Rainer Will, Geschäftsführer Handelsverband AT und Board of Directors EMOTA - European eCommerce Association.

„Mit der steigenden Zahl an Online-Shoppern 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“, ergänzt CRIFBÜRGE L Geschäftsführer Dr. Frank Schlein.

Identitätsmissbrauch als häufigste Betrugsform

Die Methoden der Betrüger reichen von simple bis hochprofessionell – allen voran ist der Identitätsmissbrauch die häufigste Betrugsform: 76 Prozent der befragten Online-Händler im DACH-Raum waren laut Umfrage davon betroffen, dass Namens- oder Adressdaten verfälscht angegeben wurden. 75 Prozent haben die Erfahrung gemacht, dass sich ein Kunde als eine komplett andere reale Person ausgegeben hatte. Auch die Zahlungsunfähigkeit und -unwilligkeit der Kunden – nämlich das Bestellen einer Ware mit dem Wissen, die Rechnung nicht bezahlen zu können bzw. zu wollen – stellte für 71 Prozent ein Problem dar. Bei 52 Prozent der Shops kam es vor, dass der Kunde die Zustellung der Ware bestritten hatte und bei 50 Prozent wurde eine gänzlich erfundene Identität angegeben, um Waren zu bestellen.

Betrugsschaden auf relativ niedrigem Niveau

Wirft man einen Blick auf die gesamte Schadenssumme, die in den zwölf Monaten des vergangenen Jahres entstanden ist, so haben 63 Prozent der Online-Händler in Deutschland, Österreich und der Schweiz einen Gesamtverlust von bis zu 10.000 EUR eingebüßt. Bei knapp jedem zehnten Shop lag der Gesamtausfall hingegen bei über 100.000 EUR.

Betrugsvermeidung als Conversion-Killer

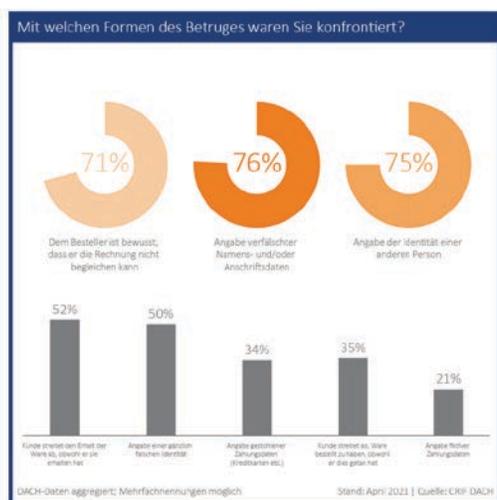
Um sich gegen Internet-Kriminalität und Betrug zu schützen, führen 80 Prozent der befragten Online-Händler im DACH-Raum Maßnahmen zur Betrugserkennung durch. 70 Prozent setzen dabei auf eine Kombination aus Betrugsvermeidungs-Tool und manueller Prüfung verdächtiger Bestellungen. Gleichzeitig stellt aber der manuelle

Prüfungsaufwand für 47 Prozent der Befragten eine große Herausforderung dar. Für mehr als die Hälfte der Online-Händler (52 Prozent) ist zudem die größte Schwierigkeit, die richtige Methode in der Betrugsvermeidung zu finden, die die Conversion nicht gefährdet.

„In einem so wachsenden und wettbewerbsintensiven Markt wie dem Online-Handel geht es vorrangig um Maximierung der Conversion. Alles, was die Kunden in ihrer Shoppinglaune stören könnte, stellt dabei eine Gefahr für einen Kaufabbruch dar. Besonders in der Betrugsvermeidung muss man als Shop daher das richtige Maß an Risikovermeidung und einer userfreundlichen Customer Journey finden. Denn zu viel Schutz vor Betrug lässt den Umsatz sinken – wie die geschlossene Ladentür im stationären Handel. CRIFBÜRCEL versteht sich als Lösungsanbieter und hilft der E-Commerce Branche im DACH-Raum und darüber hinaus dabei, Kunden zu identifizieren und Betrugsversuche zu vermeiden. Mit einer intelligenten Entscheidungslogik können verschiedene Risk- & Fraud-Tools auf Basis eines Regelwerks eingesetzt werden. Beispielsweise überprüfen wir die Bestellungen automatisiert auf Betrugsmuster anhand definierter Fraud Features, wie etwa dem verwendeten Endgerät“, erklärt Dr. Schlein.

Über die Studie

Die Befragung zum Thema „Betrug im E-Commerce“ wurde von CRIF und CRIFBÜRCEL zwischen September 2020 und März 2021 im gesamten DACH-Raum durchgeführt. Befragt wurden rund 100 Online- und Versandhändler mittels Online-Befragung.



Impressum

CRIF Bürgel GmbH
Leopoldstraße 244
80807 München
Tel : 040 89803-0
Fax : 040 89803-0 - 777/77
E-Mail : info@crifbuergel.de
www.crifbuergel.de

Registergericht: AG München HRB 233802
Sitz der Gesellschaft: München
USt-IdNr.: DE117981371
Geschäftsführer: Dr. Frank Schlein, Carlo Gherardi, Marco Preti, Loretta Chiusoli

Registriertes Inkassounternehmen. Aufsichtsbehörde i.S.d. § 5 Abs. 1 Nr. 3 TMG: ist der Präsident des Amtsgerichtes München, Pacellistraße 5, 80333 München

Eingetragen im Rechtsdienstleistungsregister: 371 E - M 1809
Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): CRIF Bürgel GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil. Es besteht diesbezüglich keine gesetzliche Verpflichtung.

Nach geltendem Recht sind wir verpflichtet, Verbraucher auf die Existenz der Europäischen Online-Streitbeilegungs-Plattform hinzuweisen, die für die Beilegung von Streitigkeiten genutzt werden kann, ohne dass ein Gericht

eingeschaltet werden muss. Für die Einrichtung der Plattform ist die Europäische Kommission zuständig. Sie finden die Europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform hier: <http://ec.europa.eu/odr.bitte>

Haftungsausschluss - Disclaimer

Haftung für Inhalte

Als Diensteanbieter sind wir gemäß § 7 Abs.1 TMG für eigene Inhalte auf diesen Seiten nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich. Nach §§ 8 bis 10 TMG sind wir als Diensteanbieter jedoch nicht verpflichtet, übermittelte oder gespeicherte fremde Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen. Die CRIF Bürgel GmbH schließt jegliche Haftung für Schäden, die direkt oder indirekt aus der Benutzung dieser Website entstehen, aus, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der CRIF Bürgel GmbH beruhen. Darüber hinaus ist eine diesbezügliche Haftung erst ab dem Zeitpunkt der Kenntnis einer konkreten Rechtsverletzung möglich. Bei Bekanntwerden von entsprechenden Rechtsverletzungen werden wir diese Inhalte umgehend entfernen.

Die CRIF Bürgel GmbH ist bemüht, auf ihrer Internetseite stets richtige und aktuelle Informationen bereitzustellen und ändert oder ergänzt diese bei Bedarf laufend und ohne vorherige Ankündigung. Dennoch kann für Korrektheit, Aktualität und Vollständigkeit keine Haftung übernommen werden. Dies gilt auch für die Inhalte fremder Websites, auf die die CRIF Bürgel GmbH durch Links verweist, deren Inhalt und Funktionalität nicht laufend geprüft werden kann.

Haftung für Links

Unsere Internetseiten enthalten Links auf externe Webseiten. Diese Links haben einen reinen Informationszweck. Auf die Entwicklung der Inhalte dieser verlinkten Webseiten haben wir keinen Einfluss. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Wir übernehmen für Inhalte der Websites Dritter, die über externe Links erreicht werden können, keine Gewähr. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Des Weiteren distanziert sich die CRIF Bürgel GmbH ausdrücklich von allen Inhalten, die straf- oder haftungsrechtlich relevant sind oder gegen die guten Sitten verstoßen.

Urheberrecht

Copyright 2020 CRIF Bürgel GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Alle Inhalte (Texte, Bilder, Grafiken, Ton-, Video- und Animationsdateien sowie deren Anordnung u. a.) auf der Website der CRIF Bürgel GmbH unterliegen dem Schutz des deutschen Urheberrechts und anderer Schutzgesetze. Der Rechtsschutz gilt auch gegenüber Datenbanken und ähnlichen Einrichtungen. Die Inhalte sind nur für den bestimmungsgemäßen Abruf im Internet frei nutzbar, insbesondere sind Downloads und Kopien dieser Seite nur für den privaten, nicht kommerziellen Gebrauch gestattet. Die Inhalte dieser Website dürfen außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ohne schriftliche Genehmigung der CRIF Bürgel GmbH nicht in irgendeiner Form vervielfältigt, verbreitet, verändert oder Dritten zugänglich gemacht werden. Einige Bereiche der Website der CRIF Bürgel GmbH enthalten außerdem Bilder, die dem Copyright Dritter unterliegen. Soweit nicht anders angegeben, sind alle Markenzeichen auf der Website der CRIF Bürgel GmbH markenrechtlich geschützt. Im Übrigen sind die Inhalte nur für den bestimmungsgemäßen Abruf im Internet frei nutzbar. Soweit die Inhalte auf dieser Seite nicht vom Betreiber erstellt wurden, werden die Urheberrechte Dritter beachtet. Insbesondere werden Inhalte Dritter als solche gekennzeichnet. Sollten Sie trotzdem auf eine Urheberrechtsverletzung aufmerksam werden, bitten wir um einen entsprechenden Hinweis. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Inhalte umgehend entfernen.