



Mehr Schutz vor  
eCommerce-Betrug

# eCommerce Guide 2020



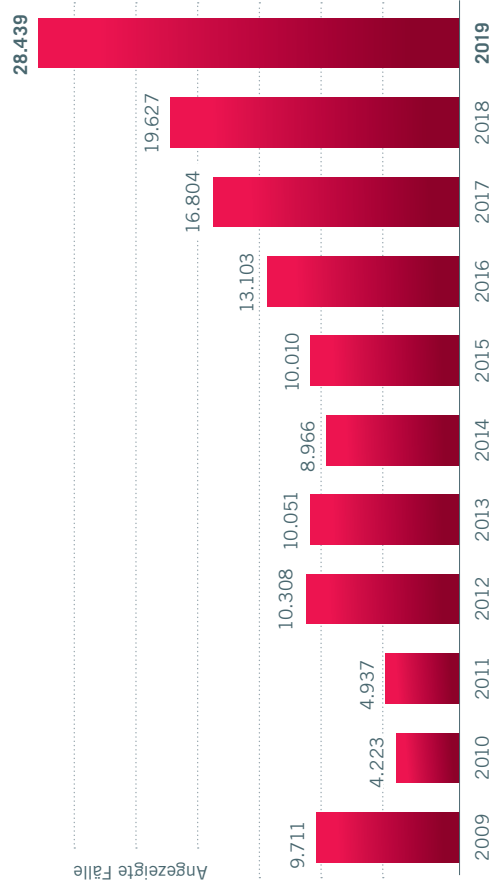
## Internetbetrug

### Eine wachsende Gefahr

Internetbetrug kennt unterschiedliche Formen. Der eCommerce-Handel ist am häufigsten betroffen von:

- Bestellungen mit gefälschten Namens-/Adressdaten
- Bestellungen von zahlungsunfähigen Kunden
- Bestellungen durch missbräuchlich verwendete Identitäten
- Betrug bei der Warenauslieferung/Warenübergabe/Retournierung
- Verwendung missbräuchlich erlangter Zahlungsdaten

### Angezeigte Fälle von Cybercrime in Österreich



Der stationäre Handel hat im Laufe der Zeit umfassende Maßnahmen ergriffen, um sich gegen Diebstahl, Einbruch, etc. zu schützen. Im 21. Jahrhundert muss auch das digitale Geschäftslokal, also der Onlineshop, gegen betrügerische Handlungen gesichert werden.

## Was Sie tun können, um sich vor Internetbetrug zu schützen

Die Kriminalprävention im Bundeskriminalamt hat folgende Tipps für Sie:

- Bieten Sie mehrere Zahlungsmethoden an und klassifizieren Sie diese nach Vertrauenswürdigkeit, Häufigkeit der Bestellung oder ähnlichen Parametern.
- Informieren Sie sich vorab ausführlich über aktuelle Möglichkeiten der Sicherheits(über)prüfung.
- Achten Sie auf auffällige Namen der Kunden, wie Namen von Prominenten, Politikern oder anderen Personen des öffentlichen Lebens. Achten Sie darauf, ob Rechnungs- und Lieferadresse identisch sind.
- Sichern Sie Ihre Shopdomain (https), um widerrechtlichen Zugriff auf die Daten Ihrer Kunden zu verhindern.

Bei konkreten Vorfällen verständigen Sie die Polizei und erstatten Sie Anzeige!

Meldestelle des Bundeskriminalamt für Internetkriminalität:  
E-Mail: [againt-cybercrime@bmi.gv.at](mailto:againt-cybercrime@bmi.gv.at)



## Hilfestellung & Aufklärung

Die Digitalisierung hat unser Einkaufsverhalten nachhaltig verändert. Wir kaufen ein, wann, wo und wie wir wollen. Den Kern dieses Wandels bildet das Internet – mit allen positiven wie negativen Begleiterscheinungen für den Handel. Der Online-Handel boomt, gerade in der aktuellen Corona-Krise werden starke Zuwachsraten erwartet. Eines der größten Risiken stellt die Kriminalität im Netz dar.

**Jeder zweite heimische Händler war bereits Opfer von Betrugsversuchen im Netz.** Damit steht Internetbetrug im Handel ganz weit oben auf der Liste potenzieller Bedrohungen. Ganz ähnlich ist die Situation auf Konsumentenseite: Jeder Zweite schätzt die Gefahren im eCommerce als hoch ein.

Für Online-Shopper ist Sicherheit heute eines der wichtigsten Kaufkriterien. Doch die Abwehr von Datendiebstahl, Identitätsmissbrauch und Bestellbetrug stellt Webshops und Marktplätze mittlerweile vor große Herausforderungen. Kein Wunder, denn bei Online-Bestellungen und Bezahlvorgängen wer-

den viele sensible personenbezogene Daten übermittelt. Vor allem KMU-Händler zählen zu den beliebtesten Zielen von Hackern und Betrügern, da viele davon ausgehen, kleine Webshops seien nicht ausreichend geschützt. Abhilfe kann letztendlich nur eine Sicherheitsstrategie verschaffen, die alle Angriffspunkte im Blick hat und bestmöglichen Schutz bietet.

Die Europäische Union hat auf die reale Bedrohung durch Online-Betrug ebenfalls reagiert und in ihrer neuen Zahlungsdienste-Richtlinie (PSD2) die sogenannte 2-Faktor-Authentifizierung (2FA) vorgesehen. Diese besagt, dass sich Kunden bei Bezahlung über das Internet zumindest doppelt identifizieren müssen – etwa mittels Passwort und SMS-TAN. Das soll künftig für mehr Sicherheit im Zahlungsverkehr sorgen.

Der Handelsverband unterstützt im Rahmen der **Initiative GEMEINSAM SICHER IM ONLINE-HANDEL** mit zahlreichen kompetenten Partnern dabei, sich digital optimal aufzustellen.



Medieninhaber und Herausgeber:  
Österreichischer Handelsverband, Alsen Straße 45,  
1080 Wien. [www.handelsverband.at](http://www.handelsverband.at)  
grafik/Layout: Gebrüder Pixel, Erscheinungsort: Wien

Druck: Bundesministerium für Inneres,  
Stand: November 2020  
Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung & Prüfung ohne Gewähr.

## Wie komme ich zu einem Webshop?



- Selbstkonfiguration via Baukastensystem
- Programmierung über externe spezialisierte IT Dienstleister
- Verkauf über Online-Marktplatz



Rainer Will  
Handelsverband

Im letzten Jahrzehnt sind die Ausgaben der Österreicher im Onlinehandel stetig angestiegen. Corona hat diese Entwicklung noch verstärkt. Mit dem eCommerce-Trend steigt natürlich auch das Risiko für Betrug - eine große Herausforderung für die 13.500 österreichischen Webshops.

”

**Kauf auf Rechnung nicht anzubieten, bietet zwar Schutz vor Betrug, aber auch vor mehr Umsatz.**

Ruth Moss, CRIF



Claus-Peter Kahn  
Bundeskriminalamt

Im Schadensfall ist die Erstattung einer Anzeige in jeder Polizeiinspektion möglich. Bringen Sie dazu alle relevanten Unterlagen rund um den Bestellvorgang mit. Je mehr Informationen die Polizei von Ihnen erhält, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit einer Aufklärung.

## Was kann ich alles konfigurieren?



- Bezahlmöglichkeiten (für einzelne Produkte od. Produktgruppen)
- Identitätsprüfung der Kunden (KYC)
- Bonitätsprüfung
- Versandoptionen
- Betrugsprüfung

## Wie können meine Kunden bezahlen?



- Kreditkarte
- Debitkarte (Bankomat®Karte)
- Kauf auf Rechnung (abgesichert)
- PayPal (eWallet)
- SEPA-Lastschrift
- Direktüberweisung (Sofort)



Thomas Von der Gathen  
PSA Payment Services Austria GmbH

Jedes Zahlungsmittel hat heute seine Berechtigung, der Kunde soll die Wahl haben. Für sicheres Einkaufen auf allen Kanälen kommt es auf die Echtheit der Kundendaten an. Denn jede betrügerische Online-Zahlung ist eigentlich ein Diebstahl der Kundenidentität. Deshalb gibt es jetzt den EU-weiten Standard der starken Kundenauthentifizierung (SCA) bei Karten- und Kontozahlungen. Damit wird europaweit im Zahlungsverkehr die Identitätsprüfung sicher gestellt.



Gerald S. Eder  
CRIF GmbH

Conversion optimieren und das Risiko reduzieren. Dabei helfen innovative Lösungen zur Identitätsprüfung, Risikoinschätzung und Betrugsvermeidung. Bei erhöhtem Risiko oder Betrugsverdacht kann sich der Online-Händler mit aktiver Zahlartensteuerung oder zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen vor unnötigen Risiken erfolgreich schützen.

## Wie kann ich mich vor Zahlungsausfall und Betrug schützen?



- Einholung frei zugänglicher Informationen und manuelle Bewertung der Kunden
- Automatisierte Identitäts- und Bonitätsprüfung
- Betrugsvermeidungs-Technologie

## Wie erhalten meine Kunden ihre bestellten Waren?



- Eigene Logistik / Selbstzustellung
- Abholung ab Lager / ab Shop (click&collect)
- Versand durch einen Logistikpartner

# Wie sicher ist mein Webshop?

”

**Sicherheit kostet Geld, keine Sicherheit kostet mehr Geld!**

Thomas Von der Gathen



Heinz Schiller,  
Österreichische Post AG

Abhängig von den Prüfungen im Bestellprozess wird am Ende die Versandart ausgewählt. Die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Logistikdienstleister macht sich bezahlt.

Ein aufmerksamer Logistikpartner kann den Versandhändlern dabei helfen, Schäden zu vermeiden. Wir haben dafür passende Services, wie zum Beispiel, dass die Zustellung noch mit einem Sendungsstopp verhindert werden kann, wenn ein Paket schon unterwegs ist.

## Wie kann ich die Zustellung möglichst sicher gestalten?



Beim Versand können unterschiedliche Logistikprodukte & Zusatzleistungen in Anspruch genommen werden, z.B. „persönlich“ oder Zustellung per „Nachnahme“

**Sie haben viele Möglichkeiten, Ihren Webshop sicher zu gestalten.**

Ein professionell aufgebauter Webshop, abgesicherte Zahlarten und kundenfreundliche Zustellung. So schaffen Sie Vertrauen bei Ihren Kunden.

**eCommerce  
Guide 2020**