

Betrugsbekämpfung aus Händlersicht

XBorder 2016: The Dark Side Of E-Commerce

Matthias Götz

Bereichsleiter E-Commerce und IT-Recht

Köln, 07.09.2016



Händler sieht sich vielfachen Betrugsmöglichkeiten ausgesetzt:

- ⇒ Lieferant
 - Plagiate
- ⇒ Wettbewerber
 - Fakeshops / -rechnungen
 - Plagiate
- ⇒ Endkunde
 - Betrug im Zeitpunkt des Vertragsschlusses
 - Betrug nach Vertragsschluss



Image courtesy of freedoom at FreeDigitalPhotos.net

Unendliche Möglichkeiten des Internets = unendliche Möglichkeiten des Betrugs

- ⇒ Anonymität des Internets
- ⇒ Viele Möglichkeiten zum Betrug im E-Commerce
- ⇒ Einfachheit der Cyberkriminalität (Darknet etc.)



Image courtesy of Graphics Mouse at FreeDigitalPhotos.net



Image courtesy of pat138241 at FreeDigitalPhotos.net

Lieferung von Plagiaten

- Verletzung von Rechten Dritter
- Kenntnis durch Abmahnung des Rechteinhabers

Maßnahmen

- Eigenes Einkaufsverhalten
- Freistellungsklauseln in Einkaufsverträgen

Problem

- Verfolgbarkeit des Lieferanten
- Unterlassungserklärungen / -verfügungen



Fakeshops /-Rechnungen

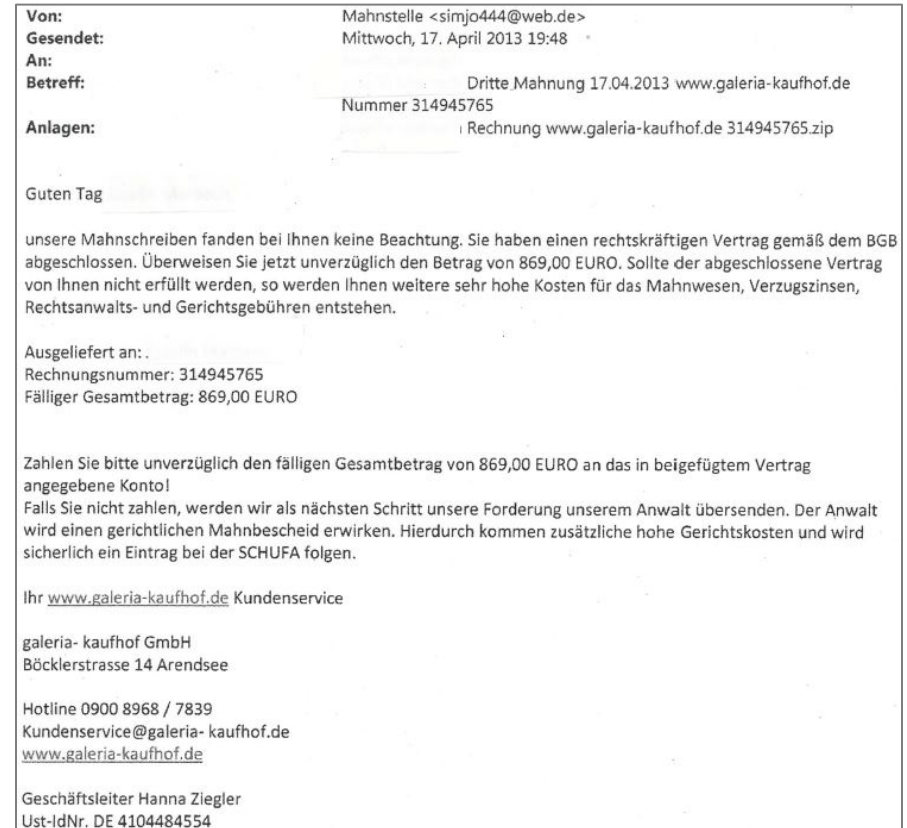
- Shops, die mit Bezug zu GALERIA Kaufhof in betrügerischer Absicht Waren veräußern
- Rechnungen, die in betrügerischer Absicht durch Dritte angeblich im Namen der GALERIA Kaufhof an Kunden verschickt werden

Maßnahmen

- Abmahnung
- Löschung der Domain (Admin-C)
- Anzeige
- Öffentliche Information

Problem

- Verfolgbarkeit des Dritten



Plagiate in anderen Shops

- Feststellung durch Testkäufe

Maßnahmen

- Abmahnung

Problem

- Verfolgbarkeit des Dritten



Original



Plagiat

Mögliche Zeitpunkte für Betrugsbegehung:

- ⇒ Im Zeitpunkt des Kaufabschlusses
- ⇒ Nach Vertragsschluss (Zustellung der Ware, Retoure)

Allgemein:

- ⇒ Keine absolute Sicherheit erreichbar
- ⇒ Gratwanderung zwischen wirtschaftlichem Erfolg, Serviceorientierung und Sicherheit
 - Erwartungshaltung des Kunden
 - Conversion Rate als treibender Faktor
- ⇒ Wirtschaftlicher Aufwand für Präventionsmaßnahmen



Image courtesy of Naypong at FreeDigitalPhotos.net

Bestellung ohne Zahlabsicht

- Kunde bestellt auf Rechnung
- Kunde bestellt mit betrügerisch erlangten Daten

Maßnahmen

- Risikobasierte Zahlartensteuerung
- Inkasso durch externen Dienstleister
- Technische Hilfsmittel (Analyse-/ Fraudmanagementtools)
- Manuelle Sichtung von auffälligen Vorgängen
- Sperrung Kundenkonto

Problem

- Datenschutzrecht
- Wardrobing



Image courtesy of hywards at FreeDigitalPhotos.net

Beispiele:

1

Identitätsdiebstahl

2

„Berlin – Bande“

3

Testkäufer



Image courtesy of hyena reality at FreeDigitalPhotos.net

Beispiele:

Von: job@te...net <job@tes...net>
Datum: 17. Oktober 2013 02:20
Betreff: Re: 1. Testkauf
An: N. S. <n.s.@gmail.com>

Guten Morgen Frau S.,

einen Vertrag erhalten Sie sobald die erste Ware + Feedback bei uns eingeht.

Die Versandkosten tragen Sie, da wir leider noch keine Vordrucke der Marken von DHL erhalten haben. Dies sollte aber in spätestens 2 Wochen geschehen sein.

Möchte Sie nun den ersten Testkauf für uns in Angriff nehmen?

Der Gutschein (200 EUR) befindet sich im Anhang. - Bitte drucken Sie den Gutschein aus.

Die Kaufliste erhalten Sie nun hier:

2 x 50 EUR iTunes Guthabekarten
4 x 25 EUR iTunes Guthabekarten

Alternativ Liste:

2 x Jean Paul Gautier² 120ml

Zum Ablauf:

Bitte achten Sie genau auf die Mitarbeiter, wie gut Sie beraten werden. Und wie schnell die Abwicklung an der Kasse ist.

Sobald Sie den Kauf abgeschlossen haben, schreiben Sie uns bitte ein Feedback.

Bei Fragen stehe ich immer bereit.

Mit freundlichen Grüß

M. S.

Kunde bestreitet eine ordnungsgemäße Lieferung

- Kunde behauptet, keine / beschädigte / nicht alle / andere Ware bekommen zu haben
- Beweislast liegt beim Händler
- Händler muss den richtigen Artikel, in der richtigen Menge, im richtigen Paket an den richtigen Empfänger zustellen

Maßnahmen

- Technische (logistische) Maßnahmen
- Vertragliche Absicherung mit Transportunternehmen
- Sperrung Kundenkonto

Problem

- Paketfälle (Nachbarn, Agenten)

Kunde retourniert andere Waren als bestellt

- Kunde retourniert eine Fälschung des bestellten Artikels
- Kunde retourniert anderen Artikel

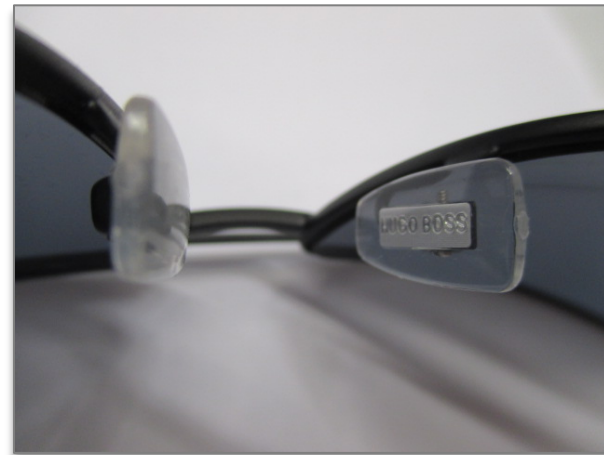
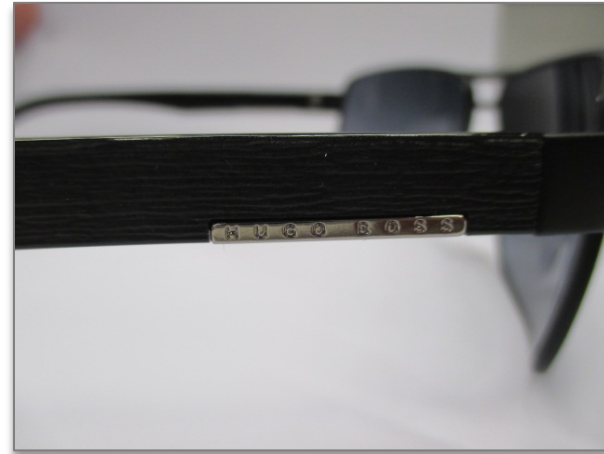
Maßnahmen

- Technische (logistische) Maßnahmen
- Prüfung auf Echtheit auf Basis Herstellerangaben
- Sperrung Kundenkonto

Problem

- Teilweise sehr schwer erkennbare Fälschungen

Beispiele:



Beispiele:

Originalware:



Fälschung:



Beispiele:

Originalware:



Fälschung:



Originalware:



Fälschung:



⇒ Steigende Aufdeckungsraten durch stetig verbesserte Maßnahmen und technische Möglichkeiten

⇒ Betrugsbekämpfung ist häufig reaktiv

- Regelmäßiges Review nicht erkannter Betrugsvorgänge
- Meldung von Betrugsmustern an Partner

⇒ **Zielsetzung:** Proaktive Verhinderung von Betrugsfällen

- Fokus liegt auf Präventionsmaßnahmen
- Geringe Erfolgsaussichten bei Ermittlung bzw. Festsetzung von Tätern
- Hoher Aufwand bei der Strafverfolgung



Aber: Jeder Betrugsversuch wird angezeigt!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !