




# Betrugsprävention aus Kundensicht: Was macht einen Online-Shop vertrauensvoll?

Thorsten Behrens

# Watchlist Internet

# Website als zentrales Element

**Watchlist Internet**  
Internet-Betrug, Fallen & Fakes im Blick

Folgen Sie uns   

Startseite Über uns Themen Downloads Presse Impressum / Datenschutz Suche

## Führerscheine legal online kaufen? Mitnichten!






**Themen:** Ausweiskopie, Datenklau, Fälschungen, Fake-Shops, Sonstiges

KonsumentInnen, die sich im Internet über den Führerschein informieren, stoßen womöglich auch auf Websites wie billigerfuhrerschein.com oder fuhrerschein-online.com. Die betrügerischen Websites werben mit dem legalen Verkauf von Führerscheinen ohne Fahr- und Theorieprüfungen. Achtung: Sowohl die Herstellung als auch die Nutzung derartiger Dokumente ist illegal, es kommt zu keiner Lieferung und bezahltes Geld ist weg.


[weiterlesen](#)



Gepostet am 24.10.2019 von Watchlist Internet

Unterstützt von:

Ein Projekt des:



## Investment-Firmen fordern Zugriff auf Ihr System? Nehmen Sie Abstand!

**Themen:** Datenklau, Geldtransfer, Bank, Apps, Phishing, Scamming, Schadssoftware

Nehmen Sie sich vor Investments bei unseriösen Firmen wie aurumpro.co beziehungsweise Muller Enterprise LTD in Acht. Angebliche BeraterInnen kontaktieren Sie telefonisch und verleiten Sie zu immer höheren Investments. Um "effektiver" handeln zu können, verlangt man die Installation von Fernwartungssoftware wie AnyDesk oder TeamViewer. Tun Sie dies nicht und nehmen Sie Abstand – man hat es auf Ihr Vermögen abgesehen!

[weiterlesen](#)

Gepostet am 23.10.2019 von Watchlist Internet

**Informieren Sie uns über aktuelle Fallen im Netz!**

[Internet-Fälle melden](#)

Beratung & Hilfe >

Wie mache ich eine Anzeige? >

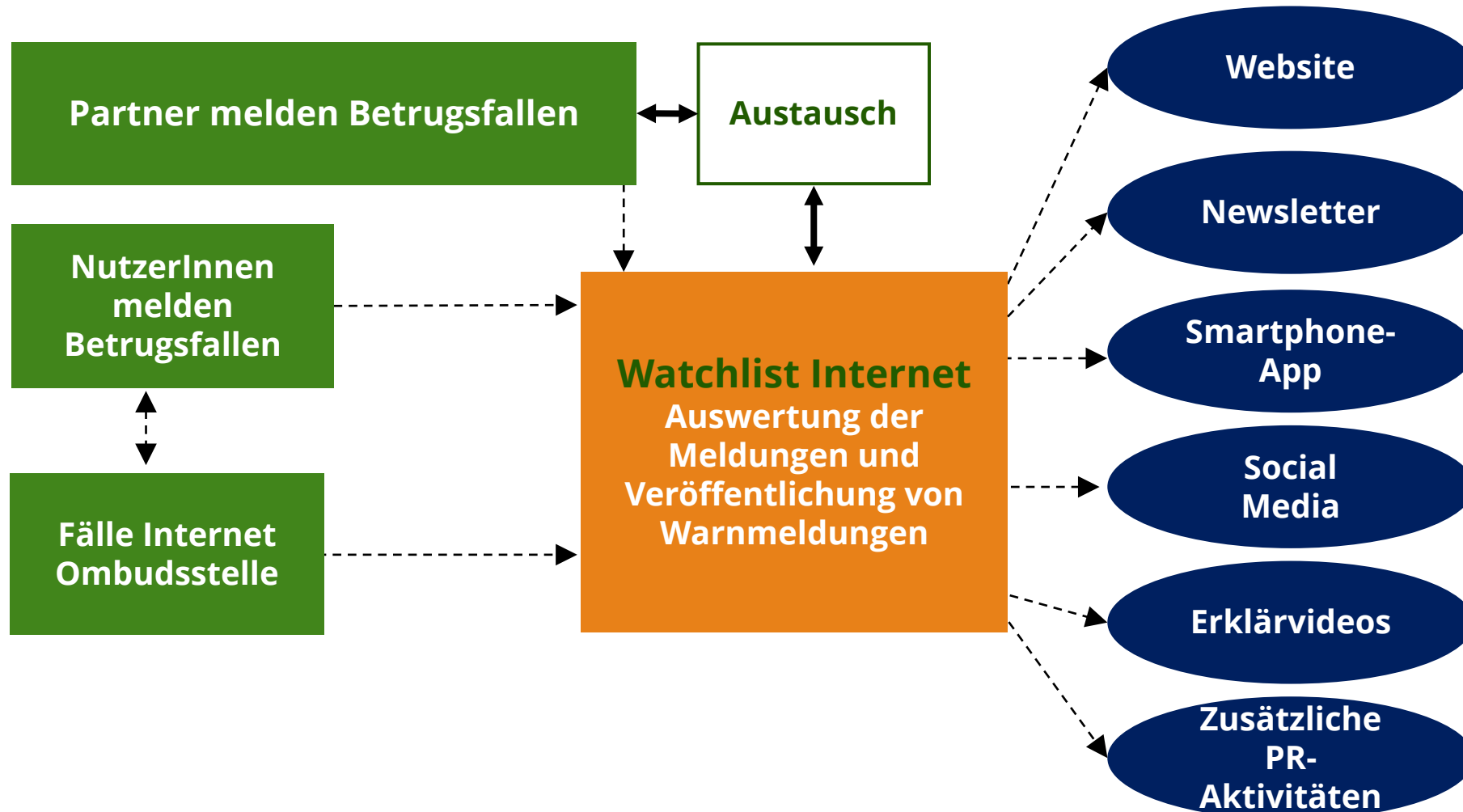
Newsletter abonnieren / App >

Top Themen

- Abo-Fallen
- Fake-Shops
- Handy-Abzocke
- Kleinanzeigen-Betrug
- Markenfälschungen
- Phishing - Datendiebstahl

- Warnmeldungen im Blog-Stil (Neueste zuerst, Archiv)
- Aufbau:
  - Info über Falle
  - Warum als Falle erkannt?
  - Wie lassen sich solche Fallen generell erkennen?
  - Handlungsempfehlungen
- Suchmaschinenoptimiert
- [www.watchlist-internet.at](http://www.watchlist-internet.at)

# Watchlist Internet



# Fördergeber, Sponsoren

---

- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)
- Bundesministerium für Inneres – Bundeskriminalamt (BMI)
- Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW)
- Bundesarbeitskammer
- Land Niederösterreich
- willhaben internet service GmbH & Co KG
- EXPERT Österreich e.Gen.

 Bundesministerium  
Arbeit, Soziales, Gesundheit  
und Konsumentenschutz

 Bundesministerium  
Inneres

 Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



# Statistik 2021

---

2,1 Mio	Website-Besucherinnen und Besucher
5,3 Mio	Webseitenaufrufe
469.515	App-Aufrufe
5.987	Newsletter-Abonnenten und Abonnentinnen
13.453	Meldungen von Konsumenten und Konsumentinnen
162	redaktionelle Warnmeldungen
4.276	Fake-Shop-Domains veröffentlicht
813	gezählte Medienberichte in Österreich (TV, Radio, Web, Print)

# GARTENMÖBEL KOLLEKTION

Der Frühling beginnt. Wir starten die Gartensaison mit ausgezeichneten Gartenmöbeln. Egal ob Loungemöbel, Liegewiese oder Liegestuhl. Hochwertige Materialien, gepaart mit konkurrenzfähigen Preisen, zeichnen uns aus

JETZT ENTDECKEN



Beispiel eines Fake-Shops

Ausgewählte Artikel

Topseller





Ungefähr 5 550 Ergebnisse (0,43 Sekunden)

[www.watchlist-internet.at](#) › news › vorsicht-vor-bestellungen-auf-crag...

### Vorsicht vor Bestellungen auf cragoo.at und ... - Watchlist Internet

30.04.2019 - **cragoo.at** handelt es sich um einen Online-Shop der Firma TA Retail UG mit sehr breitem Sortiment. Es werden unter anderem Haushaltsgeräte, ...

[europakonsument.at](#) › news › warnung-vor-cragooat

### Warnung vor cragoo.at | Europäisches Verbraucherzentrum ...

10.05.2019 - Die Watchlist Internet warnt derzeit vor Best...

Es hand...

[www...](#)

### Sind d...

02.05.20...

...mineshops cragoo.de/cragoo.at.

Sie stellen die Frage, wie sicher der Einkauf in den ...

[www.mimikama.at](#) › allgemein › vorsicht-onlineshop-cragoo

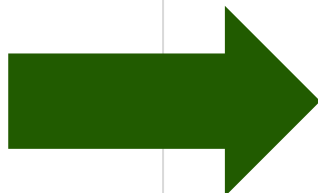
### Vorsicht vor dem Onlineshop "cragoo" - Mimikama

30.04.2019 - Wie „Watchlist Internet“ berichtet, handelt es sich bei „cragoo“ um einen ... für Sie aufgelistet haben: [www.watchlist-internet.at/beratung-hilfe](#).

[cragoo.at](#) › ... › Trampolin › Fitnessstrampoline › Startseite

### Fitnessstrampoline | Trampolin | Outdoorspielzeug ... - cragoo

**Cragoo** Vorteile. Verlängerte Rückgabe: 30 Tage Zeit; Ihre Daten sind sicher, dank SSL Verschlüsselung; Kostenfreie Lieferung ab 99,- Euro; Lieferung bis zum ...



# Beispiel: Suchmaschinen-Ergebnis

News

## Vorsicht vor Bestellungen auf cragoo.at und cragoo.de

Gepostet am 30.04.2019 von Watchlist Internet

**Themen:** Online-Shopping, Werbung, Elektronik, Möbel, Fake-Shops

Bei **cragoo.de**, **cragoo.com** bzw. **cragoo.at** handelt es sich um einen Online-Shop der Firma TA Retail UG mit sehr breitem Sortiment. Es werden unter anderem Haushaltsgeräte, Technik, Autozubehör, Bautensilien, Fahrräder, Möbel und Spielzeug angeboten. Doch Vorsicht: Uns erreichen laufend Meldungen verärgertes Konsument/innen, die einen Einkauf per Vorkasse bezahlt, aber keine Lieferung erhalten haben.

Auf der Suche nach neuen Einrichtungsgegenständen, Haushaltsgeräten, Fahrrädern, E-Bikes oder Technik stoßen Sie womöglich auf cragoo.de. Die Website ist aufgebaut wie viele andere Online-Shops und wirkt vertraut.



Die Startseite des Online-Shops cragoo.at

### Bezahlung per Vorkasse

Wenn Sie sich zu einer Bestellung auf cragoo.de oder -.at entschließen, müssen Sie das Geld vorab überweisen. Um Ihnen

Informieren Sie uns über aktuelle Fallen im Netz!

[Internet-Falle melden](#)

- [Beratung & Hilfe](#) >
- [Wie mache ich eine Anzeige?](#) >
- [Newsletter abonnieren / App](#) >



# Beispiel: Warnmeldung

Markenfälschungen

Phishing - Datendiebstahl

Scamming

Schadsoftware

Unternehmensbetrug

Vorsicht vor diesen Internetseiten

- [Liste Online-Shops](#) >
- [Liste Streaming-Plattformen](#) >
- [Liste Immobilienagenturen](#) >
- [Liste Urlaubsbuchung](#) >
- [Liste Handwerksdienste](#) >



# Studie 2021

Befragung von 1.000 Online-ShopperInnen in Österreich

September 2021

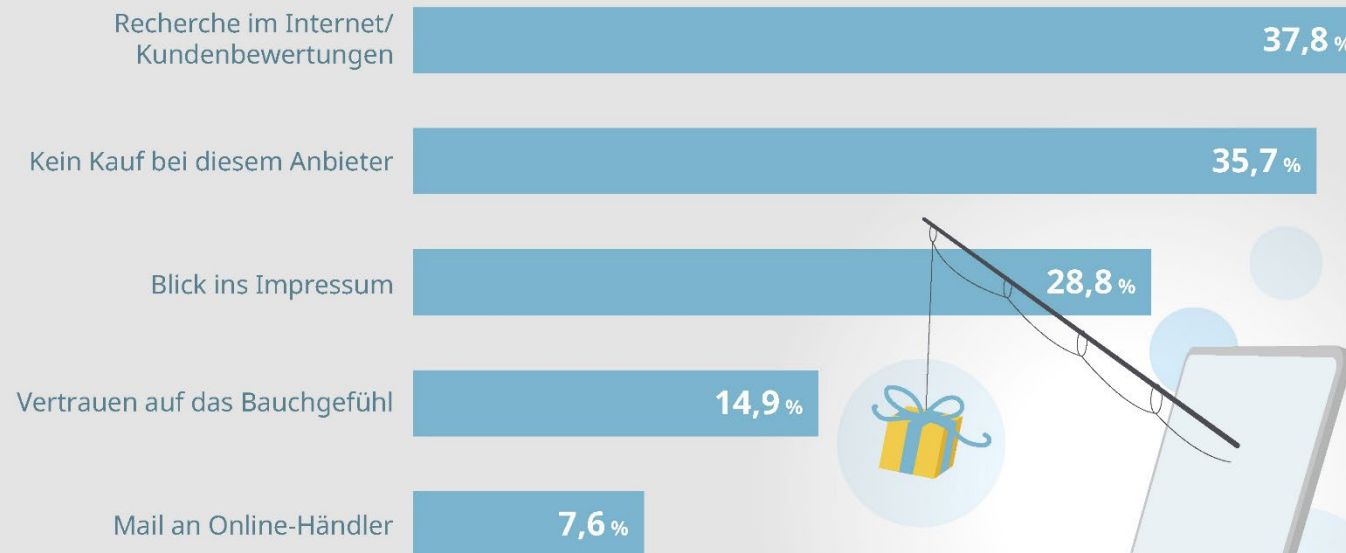
Unterstützt von



# Kein Vertrauen, kein Kauf



## Die häufigsten Reaktionen auf seltsame Angebote



Studie Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen 09/2021, n=1.000



## INTERNET WORLD AUSTRIA

E-Commerce | Mobile | Online Marketing | Social Media | Technik

Google | Amazon | Facebook | Apple | SEO | Mobile Advertising | Logistik | DSGVO

Home > E-Commerce > Alle Themen > Zahlen & Studien > Kein Vertrauen, kein Kauf: 36 ...

Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen 01.03.2022, 11:15 Uhr

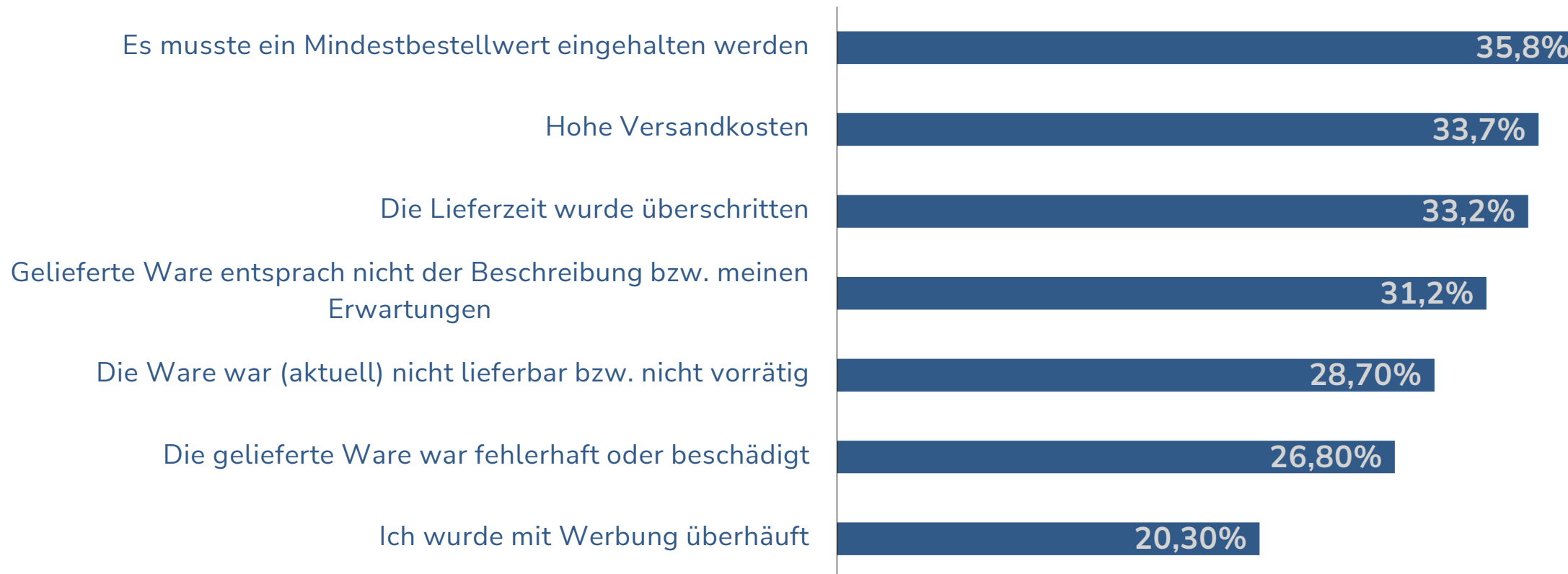
## Kein Vertrauen, kein Kauf: 36 Prozent wechseln Online-Shop sofort

Internet-Abzocke, Fake-Shops oder Probleme mit dem Rücktrittsrecht: Immer wieder machen negative Erfahrungen beim Online-Shopping Schlagzeilen. Eine Studie des Österreichischen E-Commerce-Gütezeichens zeigt, welche Aspekte das Sicherheitsgefühl besonders beeinflussen.

Unterstützt von



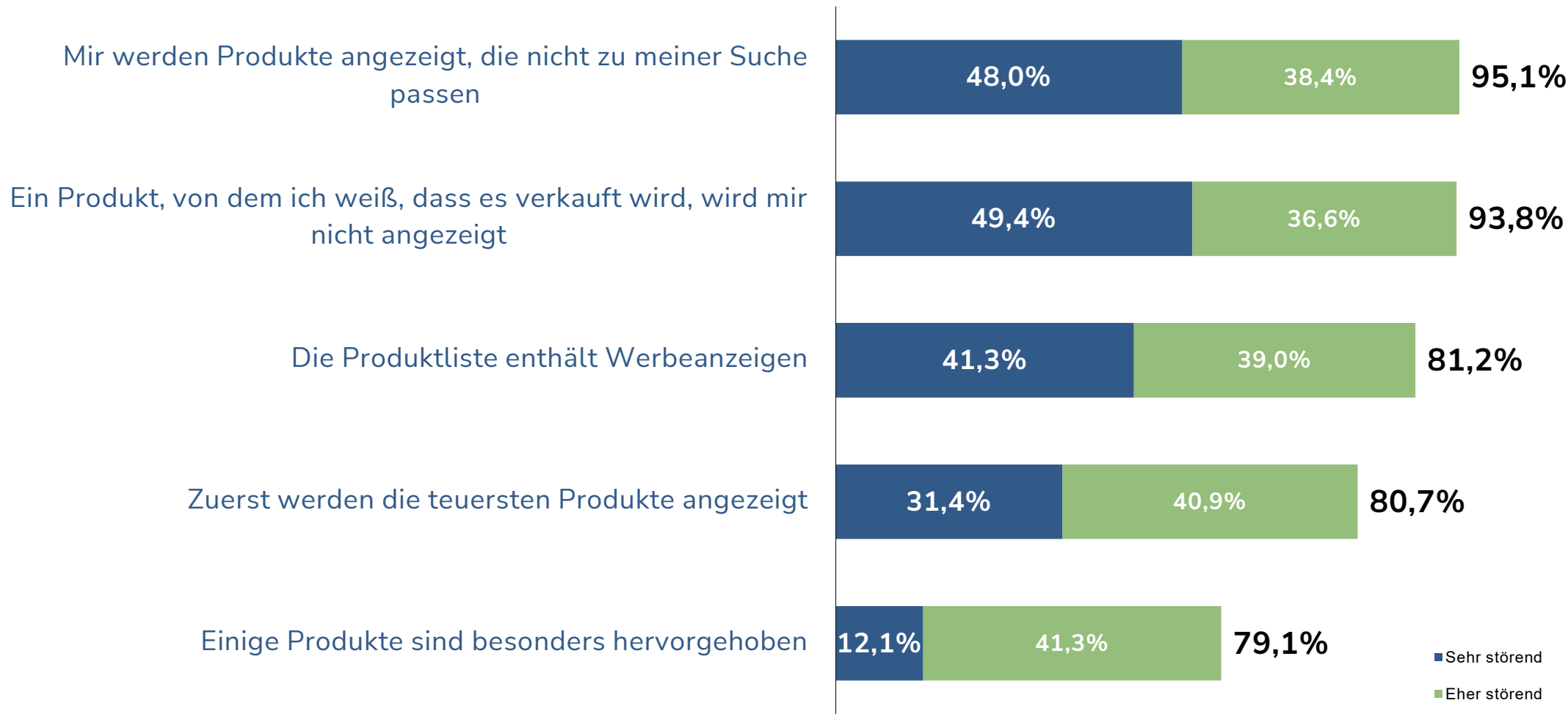
# Negative Erfahrungen beim Online-Shopping



Unterstützt von



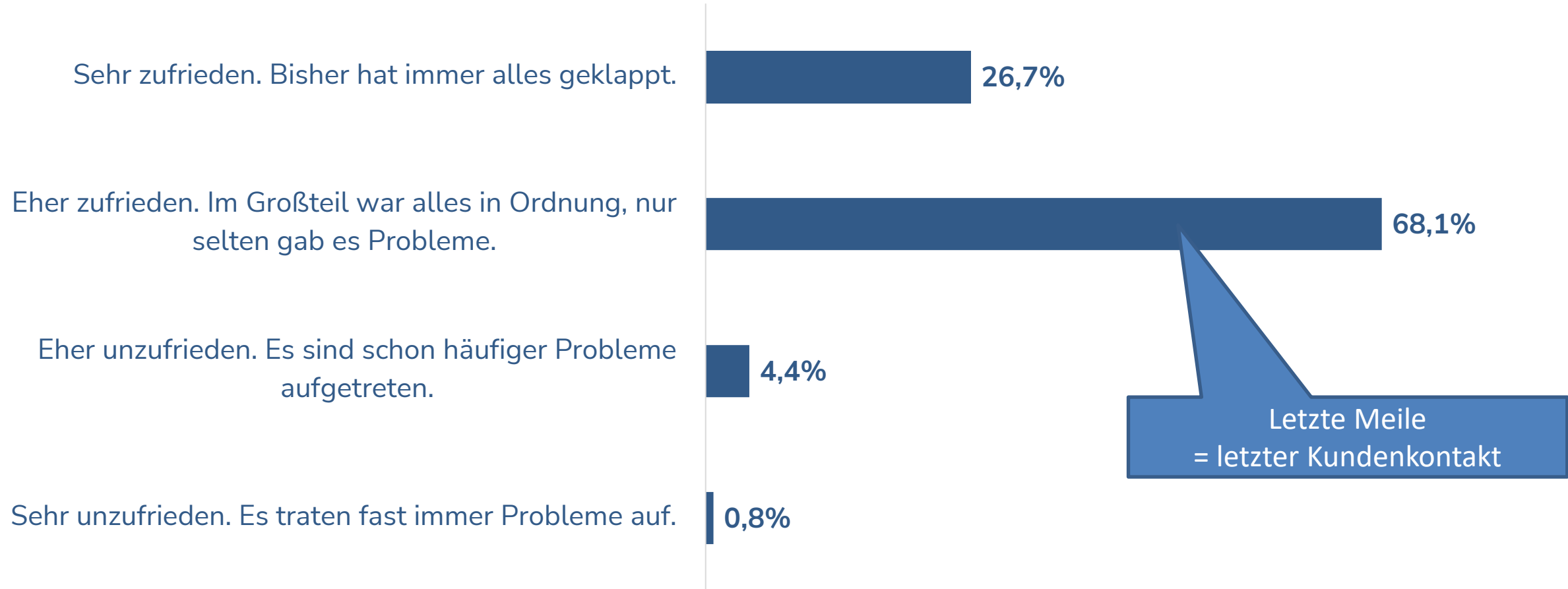
# Störende Aspekte in Online-Shops



Unterstützt von



# Zufriedenheit mit der Lieferung von online bestellten Waren



Unterstützt von



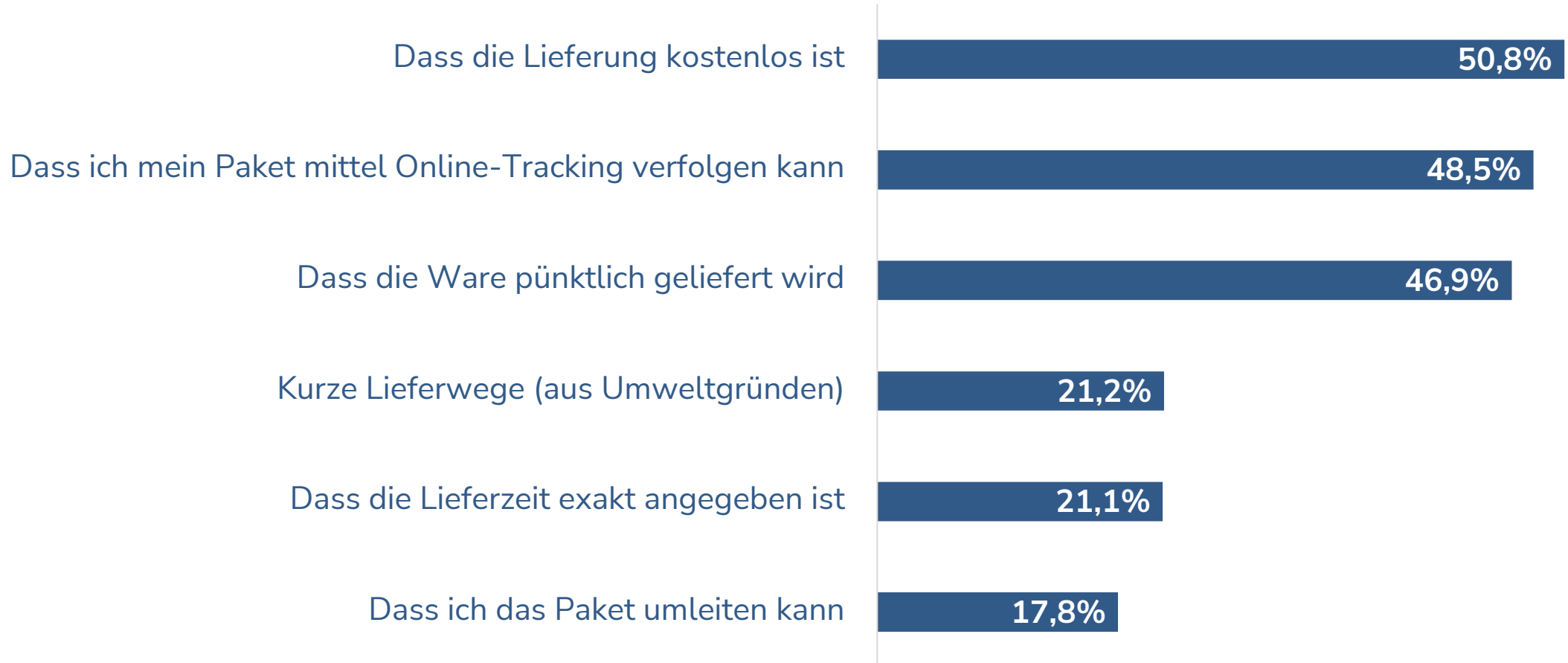
# Probleme bei der Zustellung online bestellter Waren



Unterstützt von



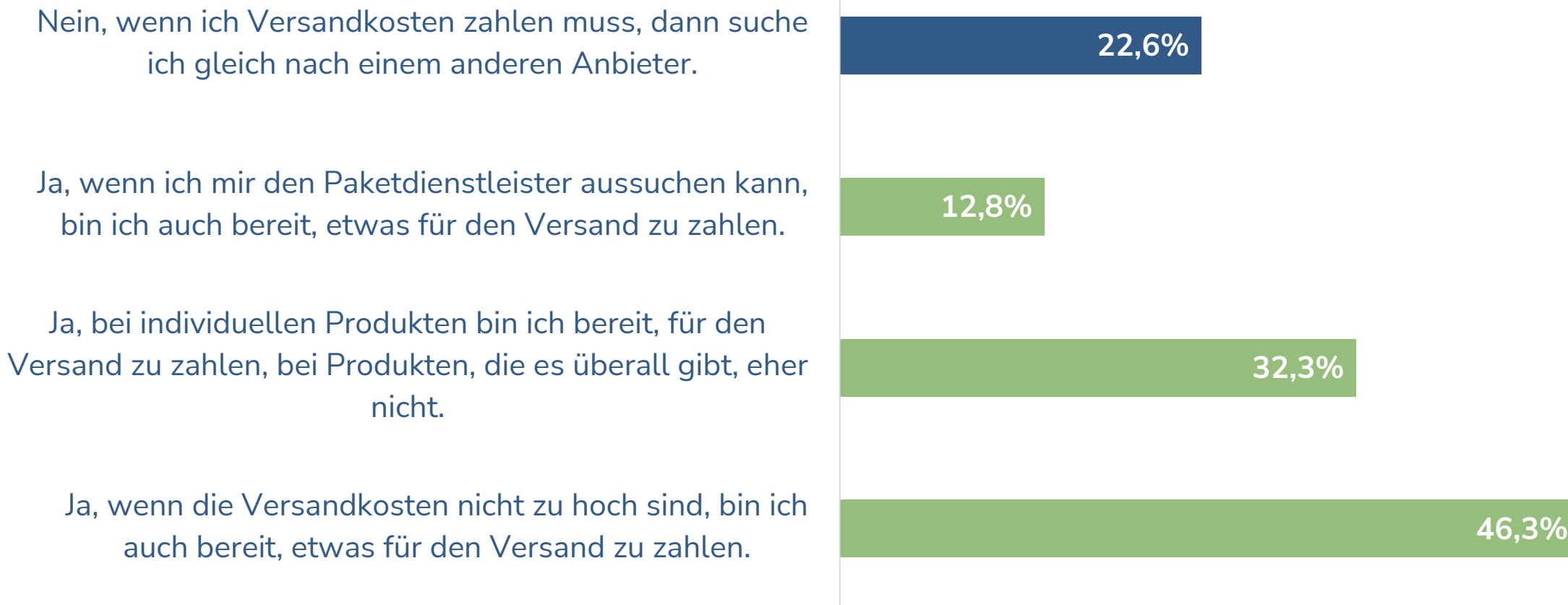
# Wichtige Aspekte bei der Lieferung online bestellter Waren



Unterstützt von



# Bereitschaft, Versandkosten zu zahlen



Unterstützt von



# Entdecken von Online-Shops



Ich suche in Suchmaschinen nach den Produkten, die ich kaufen möchte

54,2%

Ich kaufe meist in denselben Shops und rufe sie gezielt auf

53,4%

Durch Empfehlungen von Freunden/Familie

36,3%

Über Preisvergleichsplattformen (Geizhals etc.)

32,4%

Über Werbung

21,4%

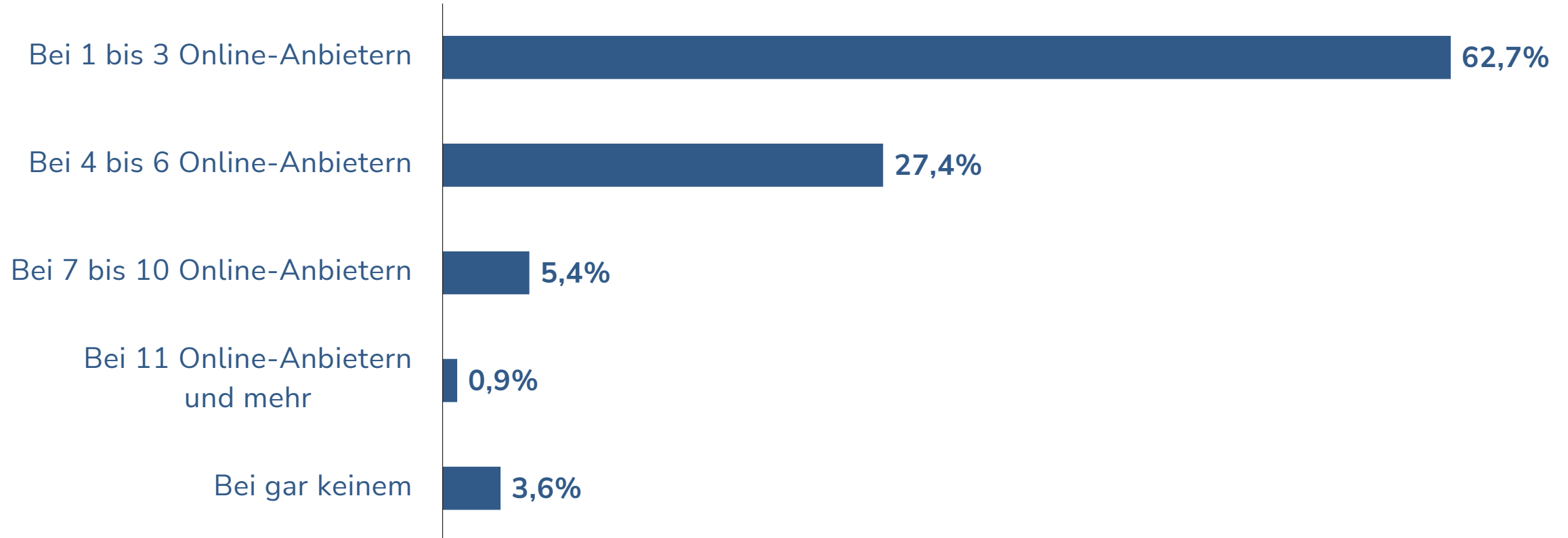
Unterstützt von



 Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



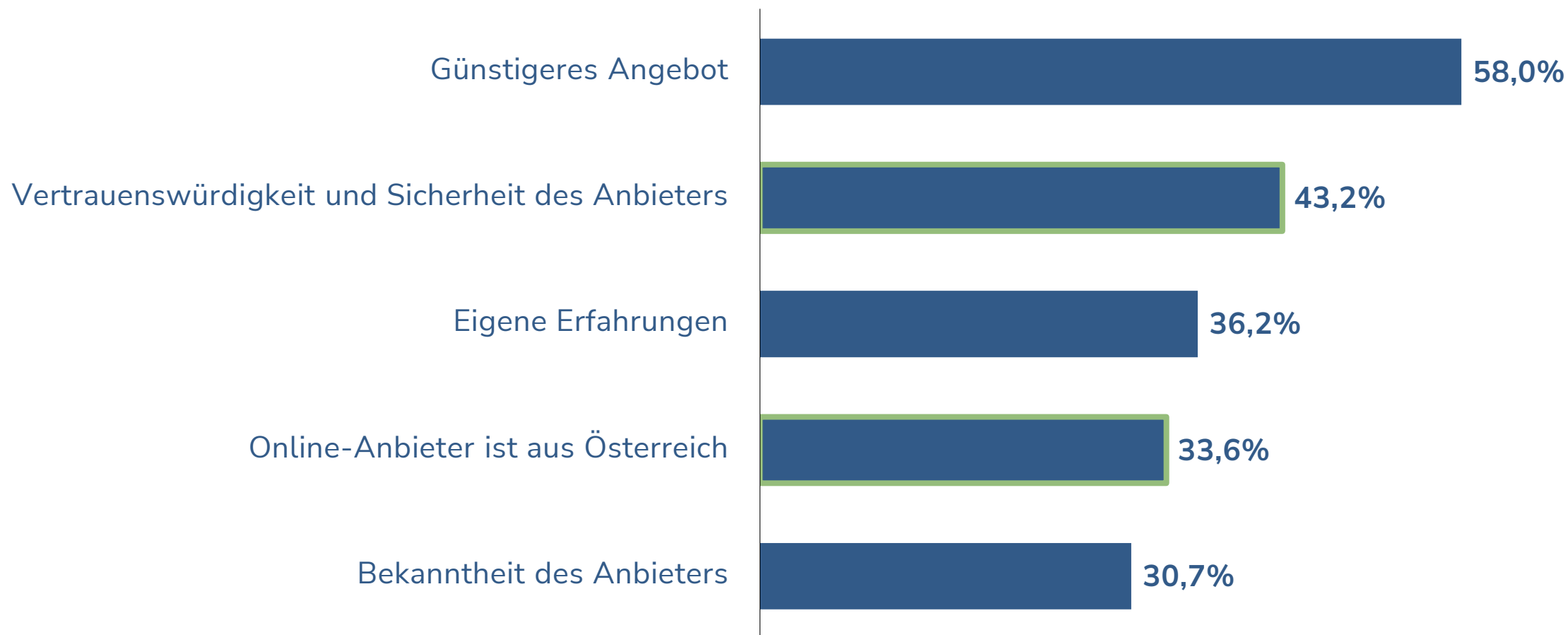
# Anzahl der regelmäßig genutzten Online-Anbieter in den letzten 3 Monaten



Unterstützt von



# Entscheidung zwischen zwei Anbietern



Unterstützt von



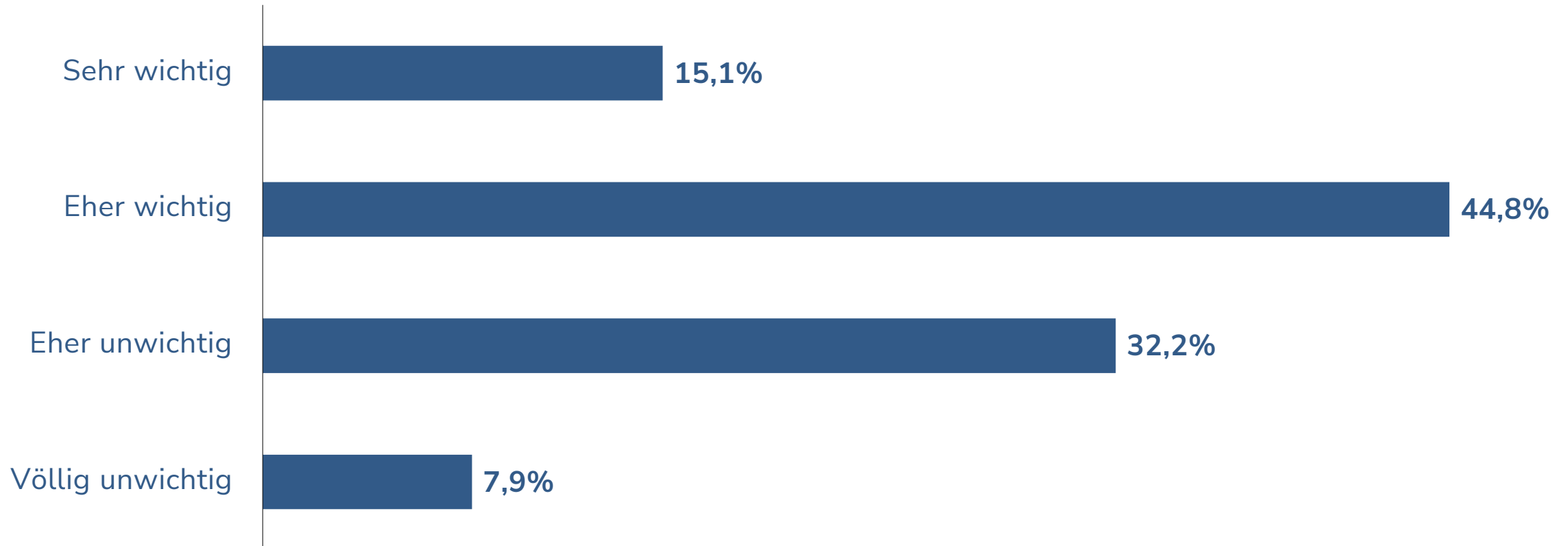
# Wichtige Aspekte beim Online-Shopping



Unterstützt von



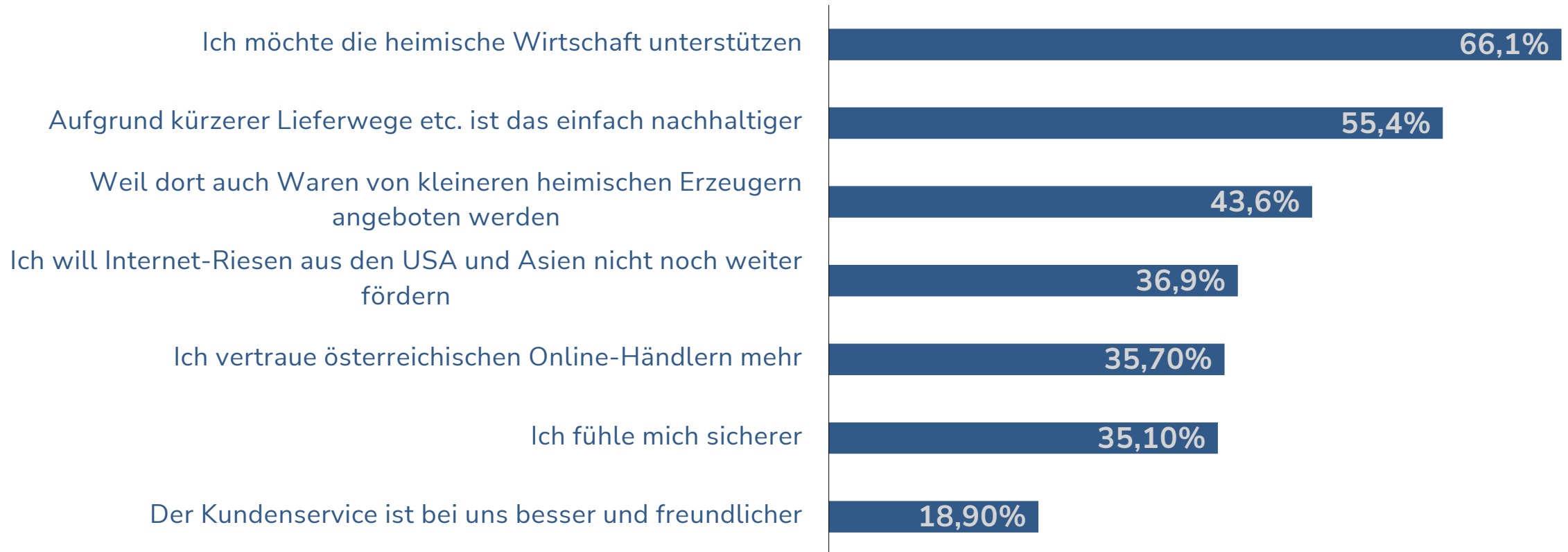
# Wichtigkeit österreichischer Händler bei Online-Shops



Unterstützt von



# Gründe, warum österreichischer Händler bei Online-Shops wichtig ist



Unterstützt von



 Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



# Verbesserungswünsche bei österreichischen Online-Shops



Unterstützt von



# Nachweisbare Zertifizierung wichtig

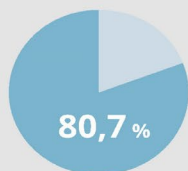


## Wie wichtig ist eine Zertifizierung bei Online-Anbietern?

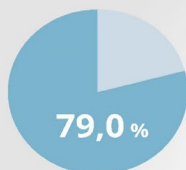
Sehr/eher wichtig **73,5 %**

Eher/gar nicht wichtig **26,5 %**

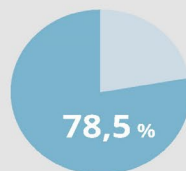
Ein Gütezeichen zeigt mir, dass ein Online-Anbieter Qualitätskriterien erfüllt



Ich vertraue einem zertifizierten Online-Anbieter mehr



Ich würde mir mehr Online-Anbieter mit Gütezeichen wünschen



Studie Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen 09/2021, n=1.000



13 % kaufen nur in nachweisbar zertifizierten Shops

Unterstützt von



# Das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen



- Gegründet 2000
- Unterstützt von  
Wirtschaftskammer,  
Arbeiterkammer,  
Wirtschaftsministerium
- Höchstmögliche Unabhängigkeit  
durch die Kombination  
aus Wirtschafts- und  
Konsumentenvertretung

Unterstützt von



# Vorteile für Unternehmen



- **Mustertexte** für AGB, Impressum, Datenschutz, Check-Out, ...
- **Rechtliche Informationen** ohne Mehrkosten
- **Regelmäßige Überprüfung** und Unterstützung bei neuen Gesetzen
- **Beratung/Schlichtung** bei Streitfragen mit Konsument/innen
- **Steigerung des Vertrauens**
- **Infos und Anmeldung:** [www.guetezeichen.at](http://www.guetezeichen.at)



Unterstützt von



 Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



# Gesetze



- Konsumentenschutzgesetz
- Datenschutzgesetz
- Preisauszeichnungsgesetz
- **E-Commerce-Gesetz**
- Mediengesetz
- Telekommunikationsgesetz
- Unternehmensgesetzbuch
- **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz**
- **Außergerichtliche Streitbeilegung Gesetz**

Nr.	Kriterien	Musterbeispiele (Info)	§
<b>2. Vertragsbedingungen</b>			
2.1.	Vertragsbedingungen online	AGB sind angegeben (leicht zugänglich, auf der Startsite ersichtlich)	ECG§11
2.2.	Datum der Aktualisierung der AGB angegeben	In AGB einfügen: z.B. „gültig ab Datum“ oder „Stand Mai 2012“	ECG§11
2.3.	Ausdruck der Vertragsbedingungen vor-/nach dem Kauf möglich	AGB sind druckbar	ECG§11 Art 5 RL
2.4.	AGB beinhalten Zahlungsbedingungen	In AGB einfügen: Zahlung erfolgt per Nachnahme, Kreditkarte, Rechnung... angegeben	§ 4 Abs FAGG
2.5.	AGB beinhalten Lieferbedingungen	In AGB einfügen: Lieferung erfolgt per Post, DHL,...	§ 4 Abs FAGG
2.7.	Online-Bestellinformation angegeben	In Hilfe/FAQ einfügen: Anleitung wie man in Ihrem Shop bestellen kann	ECG§11
2.8.	Vertragstextinformation angegeben (wird der Vertragstext gespeichert u. ist er zugänglich)	In AGB einfügen: z.B. Die Vertragsdaten werden zur Fakturierung gespeichert und sind jederzeit für den Kunden per Login einsehbar	ECG§11 Z2
2.9.	Vertrags-, Bestell- und Beschwerdesprache sind gleich und angegeben	In AGB einfügen: z.B. Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist z.B. Deutsch	ECG§11

Unterstützt von



Bundesministerium  
Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort



# Förderungen



**KMU.DIGITAL**

- KMU digital
  - Nach erfolgter „Statusanalyse im Bereich E-Commerce und Online-Marketing“:
    - 50 % Rabatt auf Prüfgebühr
    - 50 % Rabatt auf Nutzgebühr im ersten Jahr
  - Anteilige Zertifizierungskosten als Teil der Umsetzungsförderung
  - <https://www.kmudigital.at/>
- Weitere Förderungen bei WKO Landeskammern anfragen

Unterstützt von





Für 73 % ist eine Zertifizierung wichtig  
13 % kaufen nur in nachweisbar zertifizierten Shops

[www.guetezeichen.at](http://www.guetezeichen.at)

Unterstützt von

