
Online-Betrug 2015

Ein globaler Überblick



Online-Betrug / Hintergründe und Entwicklungen

Jeder Händler, der online verkaufen möchte, muss die möglichen Auswirkungen von Online-Betrug kennen. Dieser globale Überblick soll Ihnen dabei helfen, weltweite Entwicklungen in Sachen Betrug besser zu verstehen.

Im E-Commerce wurden in 2014 weltweit rund 1,5 Billionen Dollar umgesetzt* – und damit 20,1 Prozent mehr als im Jahr davor. Experten erwarten einen weiteren Anstieg auf 2 Billionen Dollar in 2016 und sogar auf 2,5 Billionen Dollar im Jahr 2018.

Die wichtigsten Wachstumsfaktoren sind die rasch zunehmende Zahl von Online- und Mobilfunk-Nutzern in Schwellenländern, der gestiegene Abverkauf über mobile Endgeräte, sich weiterentwickelnde Versand- und Zahlungsmöglichkeiten und das Vordringen führender Marken in neue internationale Märkte.

Der Onlinehandel hat sich längst etabliert. Die wachsenden Zahlungsströme des „Connected Commerce“ – egal, ob sie über den online, mobilen oder kanalübergreifenden Handel fließen – rücken mehr und mehr in den Fokus von Betrügern. Im letzten Jahr haben sowohl Datenmissbräuche als auch betrugsbedingte Rückbuchungen deshalb deutlich zugenommen.

Der Grund: Der Onlinehandel ist angreifbarer als der klassische Handel via Ladengeschäft. So erfolgen 60% des Kartenmissbrauchs in Europa nachweislich über Onlinezahlungen**. Und Online-Betrug kann für Händler sehr teuer werden: Die geschätzten Kosten liegen zwischen 0,3 und 3 Prozent des Umsatzes.

Händler, die dem Betrug wirkungsvoll entgegensteuern möchten, müssen das richtige Gleichgewicht finden zwischen dem Blockieren betrügerischer und dem Zulassen ehrlicher Transaktionen.

key learnings

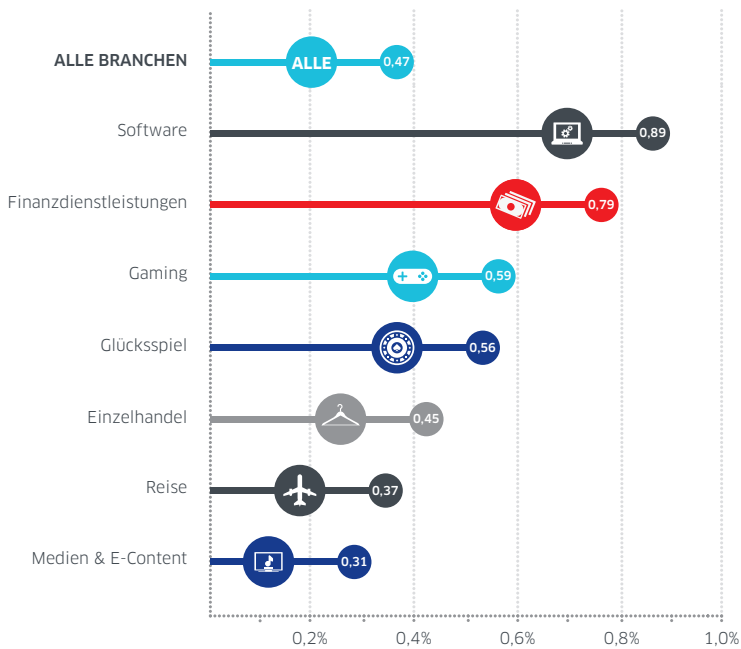
- Die Durchschnittsrate betrugsbedingter Rückbuchungen hat sich von 0,4 Prozent in 2013 auf 0,47 Prozent in 2014 erhöht.
- Starke Abweichungen zwischen den Branchen hängen vom Betrugsrisiko und vom Entwicklungsstand des jeweiligen Marktsektors ab.
- Es gibt hohe länderspezifische Abweichungen in Abhängigkeit von Kartenfreigabe, Anwendung von 3-D Secure und Entwicklungsstand des jeweiligen Marktes.
- Kleinere Händler vertrauen eher auf 3-D Secure, größere Händler nutzen bevorzugt eigene Betrugserkennungs-Werkzeuge und -Prozesse, um Betrugsproblemen entgegenzuwirken.
- Die Anzahl betrugsbedingter Rückbuchungen steigt ab einem Einkaufswert von 30 Euro (> 0,5%), die Spitze liegt bei 100-150 Euro (0,83%). Einkäufe unter 30 Euro sind weniger betroffen (< 0,3%).

* eMarketer - Dezember 2014

** Europäische Zentralbank - Februar 2014 - Third Report on card fraud

Anzahl betrugsbedingter Rückbuchungen nach Branche

Prozentsatz des Transaktionsvolumens in Euro, welcher als betrugsbedingte Rückbuchung erfasst wurde – basierend auf den Zahlen großer Branchenunternehmen.



Software (0,89%), Finanzdienstleistungen (0,79%), Gaming (0,59%), Glücksspiel (0,56%) und Einzelhandel (0,45%) sind die Branchen mit dem höchsten Anteil an betrugsbedingten Rückbuchungen.

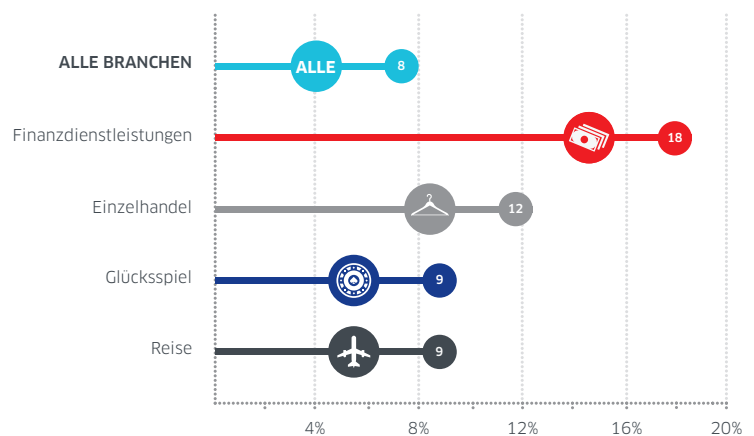
Branchen wie Airlines (0,37%), die von Betrug stärker betroffen sind als andere, kämpfen zunehmend erfolgreich gegen Online-Betrug und haben niedrigere Rückbuchungsraten. Andere Branchen sind produkt- oder servicebezogen seltener Ziele von Betrügern, wie beispielsweise Medien & E-Content (0,31%).

Abweichungen zwischen Branchen begründen sich vor allem durch unterschiedliche Betrugsrisiken und Entwicklungsgrade des jeweiligen Marktsegments. Betrüger haben es bevorzugt auf Produkte oder Dienstleistungen mit einem hohen Wert abgesehen und/oder auf solche, die sich gut wiederverkaufen lassen – zum Beispiel Unterhaltungselektronik, Tickets und Fahr- bzw. Flugscheine. Branchen, die hohe Margen erzielen und deren Kosten für Rückbuchungen sich schnell amortisieren, sind eher bereit, höhere Rückbuchungsraten zu akzeptieren, als Umsatzrückgänge in Kauf zu nehmen. Das betrifft beispielsweise die Software- und Gaming - Industrie. Im Gegensatz dazu haben sich Branchen mit niedrigen Margen und einem hohen Betrugsrisiko in Sachen Betrugsbekämpfung deutlich weiterentwickelt und halten die Zahl betrugsbedingter Rückbuchungen dadurch so niedrig wie möglich. Dazu zählen beispielweise Airlines und die Reisebranche, aber auch einige Einzelhändler.

Häufigkeit der Nutzung von 3-D Secure nach Branche

Prozentsatz des Transaktionsvolumens in Euro, welcher den 3-D Secure Authentifizierungsprozess durchläuft – basierend auf den Zahlen großer Branchenunternehmen.

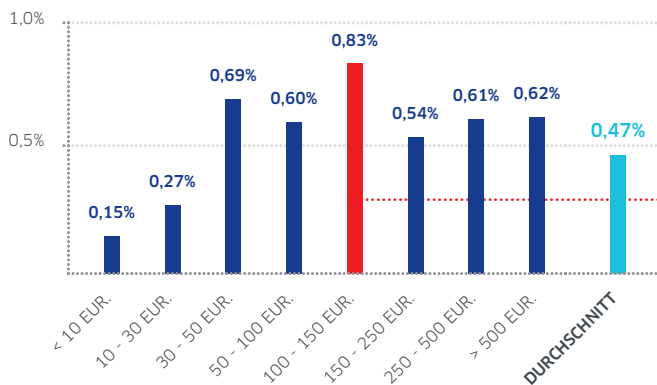
Große Unternehmen nutzen 3-D Secure hauptsächlich, wenn sie besonders risikobehafteten Branchen angehören – zum Beispiel Finanzdienstleister, Einzelhändler, Reise- oder Glücksspielanbieter.



3-D Secure wird selten von Branchen genutzt, die ihre Produkte über mobile Endgeräte vertreiben oder wenig Masse umsetzen. Dort fallen die Kosten für betrugsbedingte Rückbuchungen wegen hoher Margen weniger ins Gewicht – beispielsweise in der Software- und Gaming - Branche (2,76 bzw. 0,99%) sowie bei Medien & E-Content (0,03%).

Anzahl betrugsbedingter Rückbuchungen nach Bestellwert

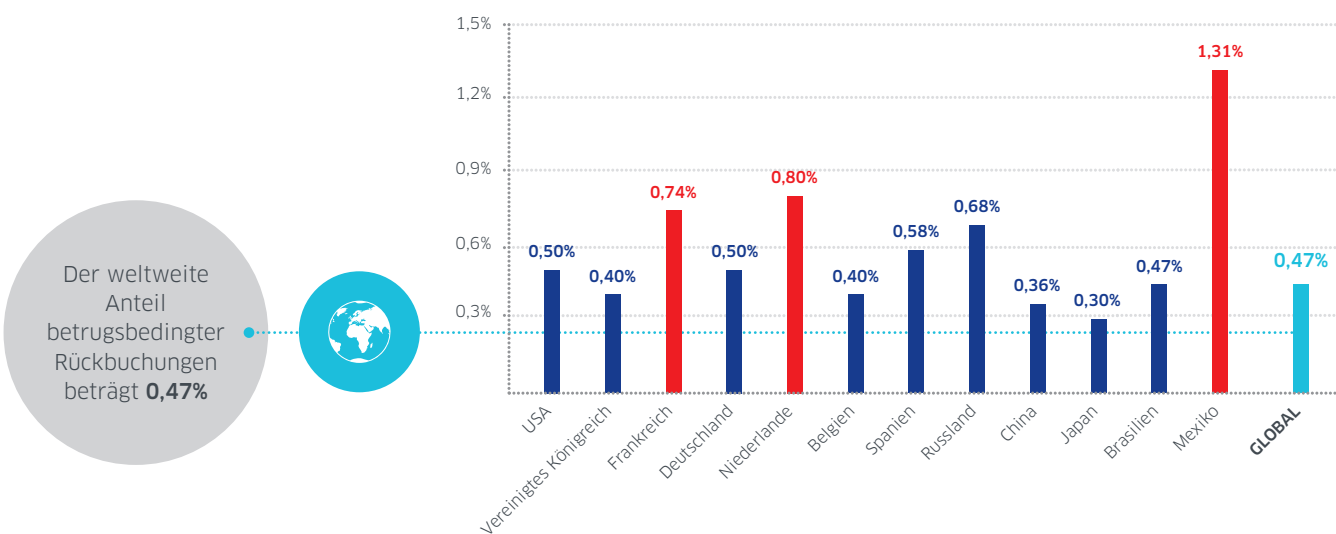
Prozentsatz des Transaktionsvolumens in Euro, welcher als betrugsbedingte Rückbuchung erfasst wurde – basierend auf den Bestellwerten bei großen Unternehmen.



Die Anzahl betrugsbedingter Rückbuchungen ist bei Bestellsummen zwischen **100 und 150 Euro** mit Abstand am höchsten.

Anzahl betrugsbedingter Rückbuchungen nach Verbraucherland

Prozentsatz des Transaktionsvolumens in Euro, welcher als betrugsbedingte Rückbuchung erfasst wurde – basierend auf den nationalen Zielmärkten großer Unternehmen.



Der weltweite Anteil betrugsbedingter Rückbuchungen beträgt **0,47%**



Mexiko 1,31 %



Niederlande 0,80 %

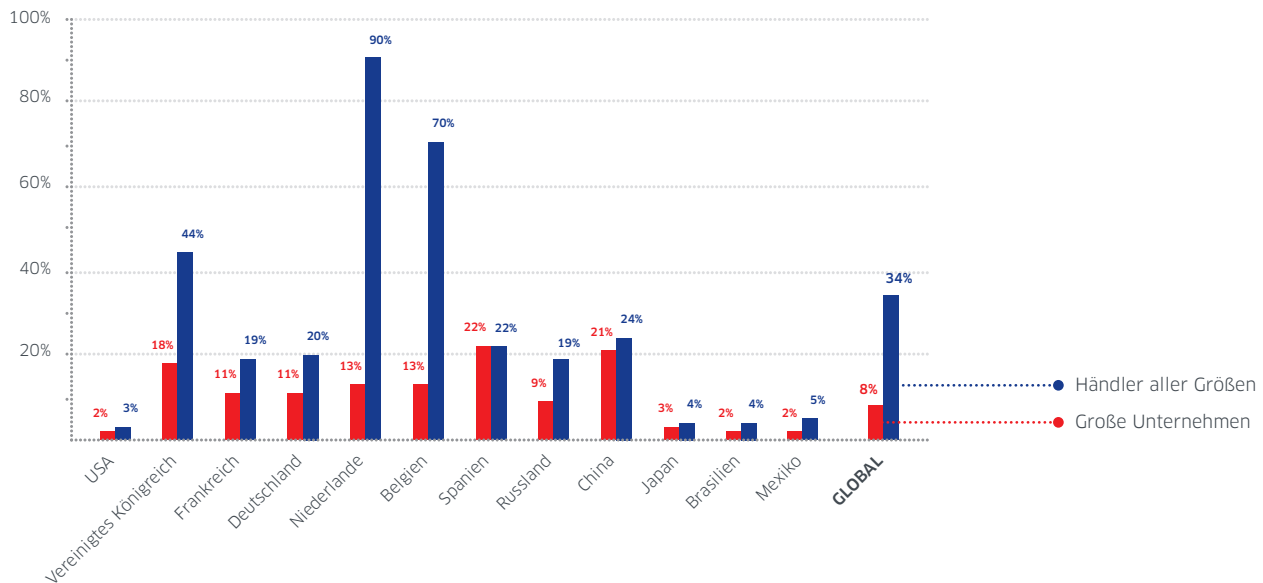


Frankreich 0,74 %

USA, Vereinigtes Königreich, Frankreich, Mexiko, Brasilien, China und Russland weisen die höchsten Online-Betrugsraten auf. In den USA und im Vereinigten Königreich haben Händler mehr Erfahrung im Umgang mit Betrugsproblemen und fokussieren sich deshalb stärker auf deren Bekämpfung als in anderen Ländern. In Frankreich beispielsweise haben Händler erst vor kurzem damit begonnen, sich Fachwissen und entsprechende Tools anzueignen, mit denen sie Betrug effektiver bekämpfen können. In einigen Ländern wie in Mexiko ist die Betrugsrate besonders hoch, weil Betrüger dort zum einen sehr aktiv, zum anderen aber die Handelsunternehmen weniger entwickelt sind und von 3-D Secure keinen Gebrauch machen. So haben Händler kaum die Möglichkeit, die Haftung zu verschieben.

Nutzung von 3-D Secure nach Verbraucherland und Unternehmensgröße

Prozentsatz des Transaktionsvolumens, welcher den 3-D Secure Authentifizierungsprozess durchläuft – basierend auf dem Verbraucherland und den Zahlen von großen Unternehmen sowie von Händlern aller Größen.



- ▶ Bei großen Unternehmen durchläuft weniger als 10% des Transaktionsvolumens 3-D Secure (8,34%), bei Händlern aller Größen erreicht dieser Wert 34,4%.
- ▶ Kleinere Händler vertrauen eher darauf, dass 3-D Secure ihr Betrugsrisiko senkt. Über alle Unternehmensgrößen hinweg wird 3-D Secure am häufigsten in den Niederlanden (89,9%), Belgien (70,4%) und im Vereinigten Königreich (43,7%) eingesetzt.
- ▶ Länder mit der niedrigsten Verwendungsrate sind Mexiko (4,7%), Brasilien (4,3%), Japan (3,9%) und die USA (3,1%).
- ▶ Je höher die Verwendungsrate von 3-D Secure, desto höher ist das Risiko eines Kaufabbruchs. Entweder, weil der Kunde nicht weiß, was zu tun ist, oder weil er keinen weiteren Authentifizierungsschritt durchlaufen möchte.

Methodik von „Online-Betrug 2015 – Ein globaler Überblick“

Diese globale Untersuchung 2015 zum Online-Betrug umfasst Online-Transaktionen, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2014 getätigt wurden. Beispiele großer Unternehmen wurden von GlobalCollect zur Verfügung gestellt. Ingenico Payment Services und GlobalCollect gehören zur Ingenico Group, dem weltweit führenden Anbieter für grenzenlose Bezahlösungen.

Weitere Informationen zum Thema Online-Betrug (Videos, Whitepaper, Case Studies u.v.m.) finden Sie unter:

<http://payment-services.ingenico.com/fraud>