

Warnen, schlichten, beraten

Watchlist Internet und der Internet-Ombudsmann informieren Internetnutzer über Betrugsmaschinen im Netz und unterstützen bei Streitigkeiten bei Online-Geschäften zwischen Kunden und Anbietern.

Die Onlineplattform *Watchlist Internet* warnt seit 2013 Internetnutzer vor Betrug und kriminellen Aktivitäten im Internet und gibt Tipps, wie man sich davor schützt. Sie informiert über Betrugsarten wie Facebook-Betrug, Fake-Shops, gefälschte Rechnungen, Handy-Abzocke, Kleinanzeigen-Betrug, Liebesbetrug, Markenfälschungen und andere.

„Wir wollen dazu beitragen, dass Internetnutzer über die verschiedenen Formen von Online-Betrug informiert werden und lernen, sich davor zu schützen“, berichtet Thorsten Behrens, Projektleiter von *Watchlist Internet*. Dadurch soll „das Vertrauen in die eigene Online-Kompetenz sowie das Vertrauen in das Internet insgesamt gestärkt werden“. *Watchlist Internet* ist ein Projekt des Internet-Ombudsmanns und wird vom *Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)* betrieben.

Das Projekt wird durch die finanzielle Unterstützung der *Internet Foundation Austria (netidee)*, des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, der Bundesarbeitskammer, des Anzeigenportals *willhaben* und der *Bank Austria* ermöglicht. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit der EU-Initiative *Saferinternet.at*.

Betrügerische Inserate. „Kriminelle inserieren Wohnungen zu günstigen Preisen. Wer sich dafür interessiert, erfährt, dass die Ansprechpartner im Ausland sind. Aus diesem Grund soll eine Immobilienagentur die Besichtigung arrangieren. Dafür verlangt sie eine Kaution. Es gibt weder die Wohnung noch die Makler. Bei Bezahlung droht ein finanzieller Verlust.“

Das ist eine der vielen Warnungen, die *Watchlist Internet* auf ihrer Homepage (www.watchlist-internet.at) verbreitet. Die *Watchlist* empfiehlt in diesem Fall: „Sollten Sie günstige Wohnungsangebote entdecken, bei denen Ihre Ansprechpartner vorgeben, im Ausland zu sein und den Vorschlag unterbreiten, die Besichtigung über ein Treuhandunternehmen zu arrangieren, brechen Sie jeden Kontakt ab: Es handelt sich um einen Betrugsversuch.“



Watchlist Internet gibt Tipps, wie man Betrugsmaschinen im Internet erkennt.

Bestellbetrug. In zahlreichen Fake-Shops bieten Betrüger Markenprodukte wie Handtaschen, Schuhe oder Elektronikartikel zu besonders günstigen Preisen an. Die Online-Shops sind oft überzeugend gestaltet, so dass sie auf den ersten Blick nicht als Fake-Shops erkennbar sind. Fast alle haben eines gemeinsam: Bei Bestellung verlangen sie Vorkasse. Ist das Geld überwiesen, wartet man vergeblich auf die Ware oder bekommt billige Markenfälschungen zugesandt – sofern diese nicht vom Zoll aus dem Verkehr gezogen werden.

„Bei besonders günstigen Angeboten empfehlen wir, skeptisch zu sein und erstmal im Internet nach Erfahrungen mit dem Shop zu suchen“, rät die *Watchlist Internet*. Mittlerweile werden Fake-Angebote auch auf bekannten Marktplätzen veröffentlicht. Auch hier sollte man bei besonders günstigen Preisen oder ungewöhnlichen Abläufen skeptisch sein.

Versteckte Fallen. Internetnutzer fallen häufig auf versteckte Abos herein. Wer sich auf einer Website anmeldet, um Liedtexte, Rezepte, Routenplaner, Horoskope und dergleichen angeblich kostenlos zu nutzen, der kann in eine



Thorsten Behrens, Projektleiter Watchlist Internet, Bernhard Jungwirth, Internet-Ombudsmann.

Abo-Falle tappen. Die Kostenhinweise sind im Kleingedruckten versteckt und werden von Nutzern bei der Anmeldung übersehen. Sie erhalten eine Rechnung. Wenn sie nicht beglichen wird, werden rechtliche Schritte angedroht.

Auf *maps-routenplaner.info* zum Beispiel ist es Besuchern möglich, sich eine Route berechnen zu lassen oder an einem angeblich kostenlosen Gewinnspiel teilzunehmen. In beiden Fällen ist eine Registrierung notwendig, die zu einer kostenpflichtigen zweijährigen Mitgliedschaft führt. Die Website *maps-routenplaner.info* wird laut Impressum von der *Web-24 GmbH* mit Sitz in München betrieben. Diese Gesellschaft gibt es offiziell nicht. Eine Firma, die nicht existiert, kann keine Verträge abschließen. Darüber hinaus wird wie bei den meisten Abo-Fallen auf Kosten nur versteckt hingewiesen. Laut Experten von *Watchlist Internet* besteht daher keine Zahlungspflicht. Stark im Zunehmen sind „mobile Fallen“, etwa der „Gutschein-Trick“, mit dem „Whats-App“-Nutzer in die Falle gelockt werden. Sie erhalten die Information, dass sie einen 500-Euro-*H&M*-Gutschein erhalten können, wenn sie unter anderem ihre Rufnummer bekannt geben. Beim „Freunde-Trick“ kopieren Betrüger *Facebook*-Accounts und legen unter dem gleichen Namen ein neues *Facebook*-Profil an. Sie geben sich als jene Person aus, deren Profil sie imitiert haben, und kontaktieren deren *Facebook*-Freunde mit der Bitte um Geld.

Die *Watchlist Internet* veröffentlichte mehr als 600 Warnungen, erhielt 2015 3.499 Meldungen von Konsumenten und hatte vergangenes Jahr 821.552 Besucher. Derzeit sind es 77.000 Besucher pro Monat, etwa drei Viertel kommen über Suchmaschinen. Es gibt Erklärvideos zu Fake-Shops und gefälschten Rechnungen. In Arbeit sind Videos zu Abo-Fallen, Kleinanzeigen und Datingseiten. Man kann den Flyer „Betrug im Internet“ kostenlos anfordern.

Streitschlichtung und Beratung. Wer zum Beispiel im Zusammenhang mit *maps-routenplaner.info* Hilfe benötigt, kann sich an den Verein *Internet-Om-*



Routenplaner-Angebote im Internet: Vermeintliche Gratisangebote können zu einer Kostenfalle werden.



Einkaufen im Internet: Bei Beschwerden über unseriöse Webshops unterstützt der Internet-Ombudsmann.

budsmann (www.ombudsmann.at) wenden. Der *Internet-Ombudsmann* ist eine von der EU-Kommission anerkannte unabhängige Streitschlichtungs- und Beratungsstelle rund um das Thema *E-Commerce*. Seit Jänner 2016 ist er gemäß § 4 AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz) eine staatlich anerkannte Schlichtungsstelle. Das *Internet-Ombudsmann*-Team bearbeitet und dokumentiert jährlich Tausende Beschwerden von Online-Käufern. 2015 waren es 5.428 Fälle. 30 Prozent der Fälle betrafen Online-Fallen und Internetbetrug. „In den meisten Fällen geht es um Vertragsprobleme, vermeintliche Gratisangebote, Lieferprobleme und um datenschutzrechtliche Angelegenheiten“, sagt Ing. Mag. Bernhard Jungwirth, Leiter des Projekts *Internet-Ombudsmann*.

Die Experten der Schlichtungsstelle unterstützen kostenlos als neutrale Vermittler. Die Schadenshöhe der 2015 gemeldeten Beschwerdefälle betrug 1,2 Millionen Euro. „Durch unsere Arbeit haben sich Konsumentinnen und Konsumenten 820.000 Euro erspart“, berichtet Jungwirth. „Wir wollen das Vertrauen in den Online-Handel steigern. Dazu arbeiten wir mit öffentlichen Stellen, Konsumentenschutzeinrichtungen, Interessenvertretungen und der Internet-Wirtschaft im In- und Ausland zusammen“, sagt der Projektleiter.

E-Commerce-Gütezeichen. Wer in Internetschops einkauft, die mit dem *E-Commerce-Gütezeichen* zertifiziert sind, darf vertrauen, dass es bei diesen Unternehmen mit rechten Dingen zugeht. Unternehmen können sich unter www.gue-tezeichen.at zur Zertifizierung für das *E-Commerce-Gütezeichen* anmelden. „Wir schauen, ob die rechtlichen Grundlagen

erfüllt sind, ob der Bestellablauf problemlos funktioniert, ob es einen Kundenservice gibt, der in einer bestimmten Zeit antwortet und sich um die Probleme kümmert“, erklärt Thorsten Behrens, Geschäftsführer des Österreichischen *E-Commerce-Gütezeichens*, das beim *ÖIAT* angesiedelt ist. Darüber hinaus gibt es Tipps, wie man seriöse Shops erkennen kann, unabhängig davon, ob sie ein Gütezeichen haben oder nicht: „Skepsis ist vor allem angesagt bei unverhältnismäßig günstigen Preisen. Hilfreich können auch Recherchen im Internet über Erfahrungen anderer Konsumenten mit dem Anbieter sein.“

ÖIAT. Das *Österreichische Institut für angewandte Telekommunikation* wurde 1997 als unabhängiger und gemeinnütziger Verein mit wissenschaftlichem Beirat gegründet. Ziel des *ÖIAT* ist es, Konsumenten, Unternehmen, Non-Profit-Organisationen und die öffentliche Hand beim sicheren und effizienten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zu unterstützen.

„Zu unseren Leistungen zählen Initiativen zur Bewusstseinsbildung, Content-Entwicklung, Workshops und Vorträge, angewandte Forschung, Beratung und Schlichtung sowie Zertifizierung“, erläutert *ÖIAT*-Geschäftsführer Bernhard Jungwirth. Zu den Projekten des *ÖIAT* zählen der *Internet Ombudsmann*, die *Watchlist Internet* und das österreichische *E-Commerce-Gü-*



Manfred Meikl, Leiter der Cybercrime-Meldestelle.

tezeichen. Zudem koordiniert das *ÖIAT* die Initiative *Saferinternet.at*.

Cybercrime-Meldestelle. „Wir kooperieren mit Watchlist Internet, seit es die Einrichtung gibt, da uns die dort aufbereiteten Informationen zum Teil viel Arbeit ersparen“, sagt Manfred Meikl, Leiter der Cybercrime-Meldestelle im Bundeskriminalamt. „In unseren Antwortschreiben verweisen wir neben den allgemeinen Informationen und Sicherheitstipps auf die Watchlist, mit dem Hinweis, dass es dort die Informationen zum jeweiligen Phänomen gibt.“

Die Mitarbeiter der Cybercrime Meldestelle bearbeiteten 2015 7.400 E-Mail-Anfragen und 1.400 telefonische Anfragen von Bürgern. „Die derzeitigen Trends sind die üblichen Betrugsarten auf den Online-Verkaufsplattformen, vor allem bei Fahrzeugkäufen“, berichtet Meikl. Auf Anzeigenportalen werden Gebrauchtautos zu Dumpingpreisen angeboten. Die Betrüger verlangen Anzahlungen und Spesen, die Autos gibt es in Wirklichkeit nicht.

Ein Problem bereitet nach wie vor die Daten-Verschlüsselung mit Ransomware. Internetnutzer holen sich die Schadsoftware durch Surfen, Anklicken von Links oder Öffnen infizierter Anhänge auf den Computer. Für die Freigabe der verschlüsselten Daten verlangen die Kriminellen Lösegeld, das mit der digitalen Währung Bitcoins bezahlt werden soll. „Früher hat man die Daten durch regelmäßige Back-ups sichern können. Heute ist ein Back-up wertlos, wenn es mit dem System verbunden ist, weil es genauso verschlüsselt wird“, erklärt Meikl. Ein Back-up ist nur dann sicher, wenn es vom befallenen System getrennt ist. *Siegbert Lattacher*