

Redliche Geschäfte

Der Marktplatz willhaben verfügt über ein Qualitätsmanagement, das darauf achtet, dass Anzeigen den Richtlinien des Unternehmens entsprechen und das Portal nicht für unseriöse Geschäfte genutzt wird.

Willhaben ist Österreichs größter digitaler Marktplatz. Bei mehr als 3,5 Millionen Kleinanzeigen kommt es auch zu Missbrauchsversuchen. „Auf unserem Portal werden täglich etwa 100.000 Kleinanzeigen online gestellt. Wir können nur stichprobenartig überprüfen, ob alle hochgeladenen Inhalte unseren Anzeigenrichtlinien entsprechen oder nicht“, sagt Michael Gawanda, Sicherheitsverantwortlicher bei willhaben. „Ziel ist es, betrügerische oder unseriöse Angebote auf unserem Portal zu unterbinden.“

Auch Hundewelpen-Händler aus Osteuropa versuchen verstärkt, Onlineplattformen als Vertriebsweg zu nutzen. Willhaben.at arbeitet deshalb mit mehreren Tierschutzvereinen und der österreichischen Tierärztekammer zusammen. „Bei uns steht das Tierwohl im Vordergrund, wir wollen keine Drehscheibe sein für derlei Geschäfte“, betont Gawanda. „Bei Hundeinseraten wird ein Kästchen mit Sicherheitshinweisen angezeigt, um vor unseriösen Welpenhändlern zu warnen und Tipps zu geben, woran seriöse Anbieter zu erkennen sind“, erklärt Gawanda.

Bei Hundewelpen-Anzeigen wird überprüft, ob es sich um eingetragene Tierschutzvereine, behördlich gemeldete Züchter oder Gewerbetreibende handelt. Bei Privat Anbietern muss der Gesundheitszustand des Hundewelpen durch einen Gesundheitscheck bei einem Tierarzt ermittelt werden. Fällt dieser negativ aus, kann der Welpen nicht auf willhaben inseriert werden. Auf der Homepage des Anzeigenportals gibt es Hinweise zum sicheren Welpenkauf.

Sicherheit und Datenschutz. Neben den stichprobenartigen Überprüfungen der Inserate durch willhaben seien laut Gawanda vor allem Rückmeldungen von Nutzern des Portals wichtig. Auch die Zusammenarbeit mit der Polizei ist ein wichtiger Faktor.

„Wenn wir von unseriösen oder kriminellen Machenschaften Kenntnis erlangen, löschen wir das Inserat und sperren den Nutzer“, sagt der Sicherheitsverantwortliche. „Wenn sich je-

The screenshot shows a mobile app interface for the marketplace 'willhaben'. It features a blue header with the text 'AUTO & MOTOR' and 'MARKTPLATZ'. Below the header, there are several listings, each with a small image, a title, and some details. The listings include: 1. 'BMW 3er-Reihe 330D Limousine, 2014, 12.000km, €43.300,-' with 248 views and 'aktiv' status. 2. 'Kaum getragene Diesel Herren Uhr' with 9 views and 'aktiv' status. 3. 'Beats Mixr by Dr. Dre im Top Zustand' with 11 views and 'aktiv' status. 4. 'Gebrauchtes Rennrad' with 133 views and 'aktiv' status. 5. 'PS4 inkl. 3 Spiele + 1 Controller' with 200 views and 'inaktiv' status. Each listing has a small blue icon in the top right corner.

Anzeigenrichtlinien: Bei willhaben ist geregelt, was alles zum Verkauf angeboten werden darf und was nicht.

mand an eine Polizeieinspektion wendet, weil er möglicherweise einem Betrüger aufgesessen ist, und es wird ein Ermittlungsverfahren eingeleitet, setzt sich die Polizei bezüglich eines möglichen Datenaustausches mit uns in Verbindung. Wir haben die Polizei damit bereits in mehreren Fällen bei ihrer Ermittlungsarbeit unterstützt.“

Willhaben setzt auch auf Schutzmaßnahmen vor Phishing- und Spam-Mails. E-Mail-Adressen der Nutzer des Portals werden bei Transaktionen verschlüsselt versandt. Spam- und Phishingversand wird unter anderem dadurch unterbunden, dass fremde Links entfernt werden. Gawanda empfiehlt Nutzern bei unterschiedlichen Onlinediensten, bei Foren, E-Mail-Anbietern und willhaben unterschiedliche Passwörter einzusetzen.



Michael Gawanda, Sicherheitsverantwortlicher bei willhaben.

Sicherheitshinweise. „Die Menschen wollen auf willhaben in erster Linie gezielt suchen oder verkaufen. Sicherheitshinweise und Anzeigenrichtlinien müssen da besonders auffällig sein, um die User zu erreichen“, erklärt

Gawanda. „Wir geben Tipps zu sicherem Kaufen, Verkaufen und Bezahlen.“ Etwa zwei Drittel der Käufe und Verkäufe erfolgen persönlich, indem sich Käufer und Verkäufer treffen. „Das hat den Vorteil, dass man sieht und angreifen kann, was man kaufen will“, sagt Gawanda. Er rät, Einkäufe im Internet nicht via Bargeldtransfer, wie etwa *Western Union* oder *Money-Gram* zu bezahlen. Diese Services sind anonym und bieten keinen Schutz vor Betrug im Internet. Besonders vorsichtig sollte man sein, wenn eine Vorabüberweisung an ein ausländisches Konto gefordert ist. Erkennbar an den ersten beiden Buchstaben des IBAN. Bei einem österreichischen Konto wird immer AT als Landeskennzeichnung verwendet.

Anzeigenrichtlinien. Bei willhaben ist geregelt, was alles zum Verkauf angeboten werden darf und was nicht. „Grundsätzlich dürfen alle Sachen angeboten werden, die in Österreich in Verkehr gebracht werden dürfen“, sagt Gawanda. In den Anzeigenrichtlinien auf der Homepage ist detailliert aufgelistet, was alles nicht angeboten werden darf. Zu den unzulässigen Artikeln zählen etwa illegale Drogen, Waffen, Munition, Elektroschocker, Taser, Abwehrsprays, Explosivstoffe, Störsender, Uniformen oder Uniformteile von Polizei und Zoll, Sachen, die unter das Verbotsgesetz fallen, Fälschungen, Plagiate und Repliken oder urheberrechtlich geschützte Bilder, Geldanlagen, Wertpapiere, Dokumente, Tickets und Glücksspiele, Lebensmittel und Konsumgüter, die gegen lebensmittelrechtliche oder sonstige relevante rechtliche Vorschriften verstoßen, medizinische Produkte, Suchtmittel, Tabak, pornografische Bilder und Erotik-Artikel.

Risiken einschätzen. Der Sicherheitsexperte von willhaben rät Nutzern, sich die Sicherheitshinweise und Anzeigenrichtlinien auf der Homepage anzuschauen und auf den Hausverstand zu setzen. „Wir sind sehr um Sicherheit bemüht. Vereinzelt auftretende Unregelmäßigkeiten werden schnellstmöglich abgestellt“, sagt Gawanda. S. L.