**Fake Shop Detector warnt vor betrügerischen Onlineshops**

Viele Menschen haben mittlerweile das Onlineshopping für sich entdeckt. Auf den meisten Plattformen kann man gefahrlos einkaufen, es gibt aber auch Onlinebetrüger, die so genannte Fake Shops betreiben. Das Österreichische Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT) hat nun den Fake Shop Detector vorgestellt. Ein Browser-Plug-in, mit dem man betrügerische Shops erkennen kann.

6. November 2021, 8.00 Uhr

Teilen

**Sendungshinweis**

„Help“, das Ö1-Konsumentenmagazin, jeden Samstag um 11.40 Uhr in [Radio Ö1](http://oe1.orf.at/help) und als [Podcast.](https://radiothek.orf.at/podcasts/oe1/oe1-help)

Bevor man in einem unbekannten Onlineshop einkauft, sollte man prüfen, ob auf der Webseite ein Impressum vorhanden ist. Eine klassische Faustregel, wenn es darum geht, betrügerische Websites zu erkennen. Fehlt das Impressum, ist das ein starkes Indiz dafür, dass man in einem Fake Shop gelandet ist.

Mit der zunehmenden Zahl an Onlinekunden seien aber auch manche Onlinegangster raffinierter geworden, sagt Thorsten Behrens, er ist Leiter der auf Onlinebetrug spezialisierten Watchlist Internet im Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT). Etwa fünf Prozent der betrügerischen Plattformen seien mittlerweile so professionell gestaltet, dass es einem Laien kaum noch möglich sei, zu erkennen, ob es sich bei den Betreibern um seriöse Onlinehändler oder um Kriminelle handelt, so Behrens.



Fakeshop.atDer Momentan steht momentan als Beta-Version zum Download bereit

**Vorsicht bei Vorkasse**

Viele Fake-Shop-Betreiber wissen auch genau, was gerade besonders nachgefragt wird. Im Sommer seien das beispielsweise Swimmingpools und E-Bikes gewesen, sagt Behrens. Diese seien damals großteils ausverkauft gewesen, und in nur kurzer Zeit tauchten die gefragten Produkte im Sortiment diverser Fake Shops auf.

Zwar seien die meisten Onlinehändler durchaus seriös, sagt Behrens, wer aber vor allem auf Schnäppchenjagd geht, laufe Gefahr, in einem Fake Shop zu landen. Onlinebetrüger würden meist auf Zahlung per Vorkasse bestehen. Andere Zahlungsarten würden manchmal zwar zum Schein angeboten, seien aber letzten Endes nicht durchführbar. Wer sich dann trotzdem auf den Handel einlässt, erhalte in der Regel keine Ware, das Geld sei unwiederbringlich verloren, sagt der Watchlist Internet-Chef.

**Ampelsystem hilft beim Enttarnen der Betrüger**

In Kooperation mit dem Austrian Institute of Technology (AIT) und dem IT-Unternehmen X-Net hat das OIAT nun den Fake Shop Detector entwickelt. Das Programm kann Fake Shops erkennen und die Nutzerinnen und Nutzer warnen, bevor sie einen Kauf tätigen. Dabei kommt ein einfaches Ampelsystem zum Einsatz, erklärt Projektleiterin Louise Beltzung. Zeigt der Detector grün an, handelt es sich um einen sicheren Shop, rot bedeutet: „Finger weg, hier sind Betrüger am Werk.“



Fakeshop.atAmpelsystem informiert Anwenderinnen und Anwender über den Status

Bei eindeutigen Ergebnissen, wenn das Programm grün oder rot zeigt, sei der Fake Shop Detector sehr zuverlässig, sagen die beiden Experten. Steht die Ampel auf Gelb, oder kann der Shop aus irgendwelchen Gründen nicht überprüft werden, sollten Anwenderinnen und Anwender nach klassischen Anzeichen für Onlinebetrug Ausschau halten. In so einem Fall sollte man prüfen, ob ein vollständiges Impressum vorhanden ist, indem alle wichtigen Informationen über das Unternehmen vermerkt sein müssen. Etwa auch die Adresse, die Namen des Unternehmens, der Inhaber und entsprechende Kontaktinformationen.

**Datenbank kennt über 10.000 Fake Shops**

Außerdem sollte der Shop mehrere Zahlungsmöglichkeiten anbieten, die auch tatsächlich genutzt werden können. Wenn letztlich nur die Zahlung per Vorkasse mittels Banküberweisung übrigbleibt, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass es sich um einen betrügerischen Onlineshop handelt. Im Internet sollte man außerdem überprüfen, ob der Internethändler eventuell bereits als Fake Shop-Betreiber aufgefallen ist, und auch nach Kundenbewertungen und Erfahrungen suchen, um die Handelsplattform einschätzen zu können.



oiat.at Wenn der Fake Shop Detector Gelb zeigt, sollte man aufpassen

Der Fake-Shop Detector nutzt eine Datenbank in der momentan 21.000 sichere Anbieter und 10.000 bekannte Fake-Shops eingetragen sind. Anhand dieser Daten haben die Entwickler eine künstliche Intelligenz (KI) trainiert. Während der Überprüfung von bislang nicht registrierten Anbietern vergleicht die KI dann die entsprechenden Websites mit bekannten Vorlagen und sucht nach Ähnlichkeiten und Auffälligkeiten, die auf einen Fake Shop hindeuten.

**Fake Shop Detector setzt auf künstliche Intelligenz**

Dabei könne es sich etwa um die Anordnung der Bilder auf einer Website handeln oder um diverse Kommentare, die die Programmierer im Programmcode der Website versteckt haben, so Beltzung. Auf diese Weise könne die KI herausfinden, ob hier etwa bereits bekannte Internetkriminelle am Werk sind oder ob der Internetauftritt von einem anderen bereits aktenkundigen Fake-Shop-Anbieter kopiert worden ist. Mit Hilfe der KI könne der Fake Shop Detector auch bei neuen oder bislang unbekannten Plattformen mit großer Wahrscheinlichkeit feststellen, ob es sich um einen Fake Shop handelt oder nicht, sagt die ÖIAT-Expertin.



ÖIATDie Ergebnisse werden in der rechten oberen Ecke des Browsers angezeigt

Als seriös werden zunächst Shops eingestuft, die mit einem Gütesiegel ausgezeichnet worden sind. Diese garantieren in der Regel auch ein zufriedenstellendes Kauferlebnis. Außerdem werden Shops mit grün bewertet, die auf Preisvergleichsplattformen wie Geizhals.at gelistet sind. Dieser Umstand hat auch schon kritische Stimmen hervorgerufen. Sind Onlineshops tatsächlich automatisch sicher, nur weil sie auf einer Vergleichsplattform aufscheinen?

**Gütesiegel und Vergleichsplattformen gelten als sicher**

Man habe zunächst natürlich auf Datenquellen zurückgreifen müssen, wo man davon ausgehen konnte, dass dort vertrauenswürdige Shops registriert sind, sagt Watchlist-Internet-Leiter Thorsten Behrens. Zwar könne es in seltenen Fällen vorkommen, dass auch auf einer Vergleichsplattform ein Fake Shop auftaucht, die Anbieter seien in diesem Punkt aber sehr gut aufgestellt, so Behrens: „Die großen Vergleichsplattformen können Onlinebetrüger schnell ausfindig machen und wieder von der Plattform werfen.“

Der Fake Shop Detector steht als Browser-Erweiterung, als so genanntes Plug-in zur Verfügung. Momentan wird noch eine Beta-Version angeboten, die Nutzerinnen und Nutzer können den Entwicklern eventuelle Fehler melden. Bei unseren Tests kam es derzeit noch zu gelegentlichen Serverausfällen. Auf der Webseite [**Fakeshop.at**](https://www.fakeshop.at/) kann man das Programm downloaden und mit wenigen Klicks in Browser wie Chrome, Edge oder Firefox integrieren, sagt Louise Beltzung. In der rechten oberen Ecke der Adressleiste lassen sich dann die Einschätzungen des Fake Shop Detectors ablesen.

**Entwickler: Fake Shop Detector sammelt keine Nutzerdaten**

Alternativ zum Plug-in kann man Onlineshop-Adressen auch manuell auf der Webseite der Watchlist Internet eingeben und prüfen lassen. Eine mobile App werde es nicht geben, sagt deren Chef Behrens. Und zwar wegen des Datenschutzes. Eine App müsste tief in die Privatsphäreeinstellungen des Smartphones eindringen, um den gesamten Netzverkehr durchgehend überwachen zu können. Auf diese Weise wolle man seitens des ÖIAT keinesfalls vorgehen, da die Privatsphäre der Nutzerinnen und Nutzer absolute Priorität habe, so Behrens.

Der Fake Shop Detector könne lediglich feststellen, wenn ein bislang unbekannter Onlineshop zu ersten Mal aufgerufen wird, um die Website in der Folge überprüfen und einstufen zu können. Wer die Seite aufruft, und was sich sonst noch im Browserverlauf der Nutzerinnen und Nutzer tut, bleibe auch dem Team des OIAT und der Watchlist Internet komplett verborgen. Um ihre Privatsphäre brauchen sich Nutzerinnen und Nutzer des Programms also keine Sorge machen, so Behrens.

Paul Urban Blaha, help.ORF.at

* [**Fake Shop Detector**](https://www.fakeshop.at/)
* [**ÖIAT**](https://www.oiat.at/)
* [**Watchlist Internet: Fake Shops**](https://www.watchlist-internet.at/fake-shops/)
* [**Austrian Institute of Technology (AIT)**](https://www.ait.ac.at/)
* [**X-Net**](https://www.x-net.at/de)

**Mahnung ohne Rechnung? Beschwerden über Klarna häufen sich**

Mehr als 2.000 Beschwerden über den Bezahldienst Klarna liegen bei der Arbeiterkammer (AK) auf. Es geht in erster Linie um Mahnschreiben, die Konsumentinnen und Konsumenten verärgern. In einem konkreten Fall soll eine Kundin gemahnt worden sein, ohne davor überhaupt eine Rechnung erhalten zu haben.

11. September 2021, 8.00 Uhr

Teilen

**Sendungshinweis**

„Help“, das Ö1-Konsumentenmagazin, jeden Samstag um 11.40 Uhr in [Radio Ö1](http://oe1.orf.at/help) und als [Podcast](https://radiothek.orf.at/podcasts/oe1/oe1-help).

Die betroffene Konsumentin kaufte zwei Kleider bei einem bekannten österreichischen Modeunternehmen. Wegen des Lockdowns wurde die Bestellung online aufgegeben, als Zahlungsvariante wählte sie „Zahlen auf Rechnung“ mit Klarna. Die Rechnung des Onlineshops kam per Mail, allerdings ohne genauere Zahlungsinformationen.

**Kundin: Habe sofort eine Mahnung erhalten**

Der Händler teilte hingegen mit, dass die Kundin in einem separaten Schreiben des schwedischen Zahlungsdienstleisters Klarna alle notwendigen Zahlungsinformationen erhalten werde. Auf diese Informationen habe sie vergeblich gewartet, so die Niederösterreicherin gegenüber help.ORF.at. Stattdessen fand sich schon bald eine Mahnung in ihrem E-Mail-Eingang, inklusive Mahngebühren in Höhe von insgesamt 14 Euro. Je sieben Euro pro bestelltem Kleidungsstück.

Den Betrag habe sie umgehend überwiesen, allerdings exklusive der Verzugsgebühren. Schließlich habe sie weder eine Zahlungsaufforderung noch eine Zahlungserinnerung von Klarna erhalten, so die verärgerte Konsumentin. Sie habe sich anschließend per Einschreiben an Klarna gewandt, mit der Aufforderung, die Mahngebühren umgehend auf Null zu setzen.

**Klarna: Zahlungsaufforderung wurde zugestellt**

Die Kontaktaufnahme erfolgte über ein Postfach, welches im Impressum der Klarna-Webseite angegeben war. Eine Reaktion blieb aus, zwei eingeschriebene Briefe kamen ungeöffnet retour. Man habe in Salzburg lediglich ein Postfach, aber kein Büro, erklärt Klarna auf Anfrage gegenüber help.ORF.at. Briefe würden daher nicht geöffnet, man sei aber nun dabei, das Prozedere zu überarbeiten, um solche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden. Außerdem hat das Unternehmen angekündigt, auf alle offenen Forderungen im konkreten Fall zu verzichten.



Screenshot: klarna.comDie massiv beworbene Klarna-App hat Zugriff auf viele persönliche Daten und Informationen

Die Zahlungsdetails habe man der Kundin aber sehr wohl zugestellt, und zwar vor dem Mahnschreiben, so Klarna. Die Niederösterreicherin bestreitet das. Sie habe weder online noch postalisch irgendwelche Informationen darüber erhalten, wie und wann sie eine Zahlung zu leisten habe. Sie könne auch ausschließen, das Schreiben übersehen oder versehentlich gelöscht zu haben. Schließlich habe sie auf das Mail von Klarna gewartet. Auch ihren Spam-Ordner habe sie regelmäßig überprüft, so die Konsumentin.

**Über 4.000 Beschwerden bei der Arbeiterkammer**

Klarna spricht hingegen von einem transparenten Zahlungsprozess. Nach einer Zahlungsfrist von 14 Tagen werde die erste Mahnung versendet, erst nach 62 Tagen und zwei weiteren Mahnschreiben werde ein Inkassobüro eingeschaltet.

Konsumentinnen und Konsumenten berichten von anderen Erlebnissen. Dass Verzugsgebühren verrechnet werden, ohne dass man vorher eine Rechnung erhalten habe, sei eine häufige Beschwerde, heißt es auf der Webseite der AK.

**Arbeiterkammer-Klage gegen Klarna**

Die AK hat im Mai dieses Jahres eine Klage gegen Klarna eingebracht, da bundesweit ca. 4.000 Beschwerden registriert wurden. Klarna bestehe oft auf die Bezahlung der Ware, auch wenn die Ware gar nicht geliefert, mangelhaft geliefert oder wieder ordnungsgemäß an den Onlinehändler, retourniert wurde, so AK-Konsumentensprecherin Gabriele Zgubic. Wenn Konsumentinnen und Konsumenten mit Klarna in Kontakt treten wollen, würden viele vom Klarna-Kundenservice „im Kreis“ geschickt, erhalten keine Antworten oder würden mit Mahnungen oder sonstigen Betreibungsschritten (Inkassobüro, Rechtsanwalt) konfrontiert.

Neben den Geschäftsbedingungen werde auch wettbewerbsrechtlich gegen die Praktik vorgegangen, dass die Klarna Bank gezielt automatisierte Mahnverfahren verwende, welche den Konsumenten durch rasch anwachsende Kosten für die einzelnen Mahnschritte dazu veranlassen sollen, auch tatsächlich nicht bestehende Forderungen zu bezahlen, so Zgubic.

**Rechnungen werden oft übersehen oder landen im Spam**

Auch bei der Watchlist Internet kennt man Probleme mit dem Zahlungsdienstleister. Ein Grund dafür, dass beispielsweise Rechnungen nicht beim Empfänger ankommen, könne sein, dass die elektronisch versendeten Klarna-Rechnungen für Werbung gehalten werden oder im Spam-Ordner landen, sagt Watchlist-Internet-Leiter Thorsten Behrens.

Möglich sei theoretisch aber auch, dass bestimmte E-Mails bereits beim Provider als Spam klassifiziert und aussortiert werden, so Behrens. In so einem Fall würde die Mail gar nicht zugestellt und scheine daher weder im Posteingang noch im Spam-Ordner des Empfängers auf.

Wenn eine offene Forderung beim Inkasso landet, bekommen das Verbraucherinnen und Verbraucher dafür umso deutlicher zu spüren. Sie habe E-Mails, SMS-Nachrichten und sogar computergenerierte Telefonanrufe mit Zahlungsaufforderungen erhalten, erzählt die betroffene Konsumentin. Manches davon mitten in der Nacht. Ein Schreiben an das Inkassobüro sei ebenfalls unbeantwortet geblieben. Die Mahnkosten (auf deren Eintreibung Klarna aber wie erwähnt verzichtet hat) seien von 14 auf 89 Euro angewachsen.

**Klarna schützt Händler vor Zahlungsausfällen**

Onlinehändler haben den größten Nutzen von Klarna. Diese treten nämlich offene Forderung an den Zahlungsdienstleister ab. Klarna gibt im Gegenzug gegen eine Gebühr die Garantie, dass der Händler in jedem Fall sein Geld bekommt. Wenn ein Kunde nicht bezahlt, muss Klarna also für den Ausfall geradestehen. Auch deswegen sei das Unternehmen beim Geldeintreiben nicht zimperlich, meint Thorsten Behrens.

Wenn auf Rechnung bezahlt wird, gebe es für die Unternehmen die meisten Zahlungsausfälle, so Behrens. Da Klarna gegenüber den Händlern eine Ausfallgarantie übernimmt, verfolge das Unternehmen eine teils recht aggressive Kommunikationsstrategie. Diese sei "mit Sicherheit nicht so kundenfreundlich aufgebaut, dass man konsumentenseitig ein positives E-Commerce-Erlebnis erwarten könne“, so Behrens.

**Mehrere Vertragspartner erschweren Kommunikation**

Laut Angaben des Unternehmens werden täglich 2.000.000 Transaktionen über Klarna abgewickelt. Die meisten davon verlaufen reibungslos. Wenn es aber zu Problemen kommt, haben Konsumentinnen und Konsumenten in jedem Fall zwei Vertragspartner, die über bestehende Schwierigkeiten in Kenntnis gesetzt werden müssen. Auf der einen Seite den Händler, der für die Lieferung eines einwandfreien Produkts zuständig ist und sich gegebenenfalls auch um Retouren kümmern muss, und auf der anderen Seite Klarna, der alles rund um die Bezahlung regelt.

Sollte ein Inkassobüro eingeschaltet worden sein, sind schon drei Parteien im Spiel. Für Verbraucherinnen und Verbraucher sei Klarna daher nicht zu empfehlen, da diese Struktur die Kommunikation des Kunden mit den Vertragspartnern im Zweifelsfall sehr kompliziert mache. Wenn es zu Schwierigkeiten kommt, seien Probleme de facto vorprogrammiert, so Watchlist-Internet-Chef Thorsten Behrens.

Paul Urban Blaha, help.ORF.at

**Link:**

* [**Watchlist Internet**](https://www.watchlist-internet.at/)