Bild: vzbv/Raum 11

verbraucherzentrale
Sachsen

CYBER CRIME – VERBRAUCHER ALS OPFER? SELBSTSCHUTZ IST MÖGLICH

Dr. Katja Henschler, Verbraucherzentrale Sachsen

4. November 2016

SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

Amazon.de-Konto Überprüfen

Von Amazon

An

amazon.de

Guten Tag.

Um Ihr Amazon-Konto vollständig zu aktivieren, verifizieren Sie dieses bitte.
Die Verifizierung ist ganz einfach und erfordert nur wenige Schritte.

Klicken Sie auf den nachstehen den Link:

Kontoinformationen aktualisieren

Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail. Dieses Postfach wird nicht überwacht, deshalb werden Sie keine Antwort erhalten.

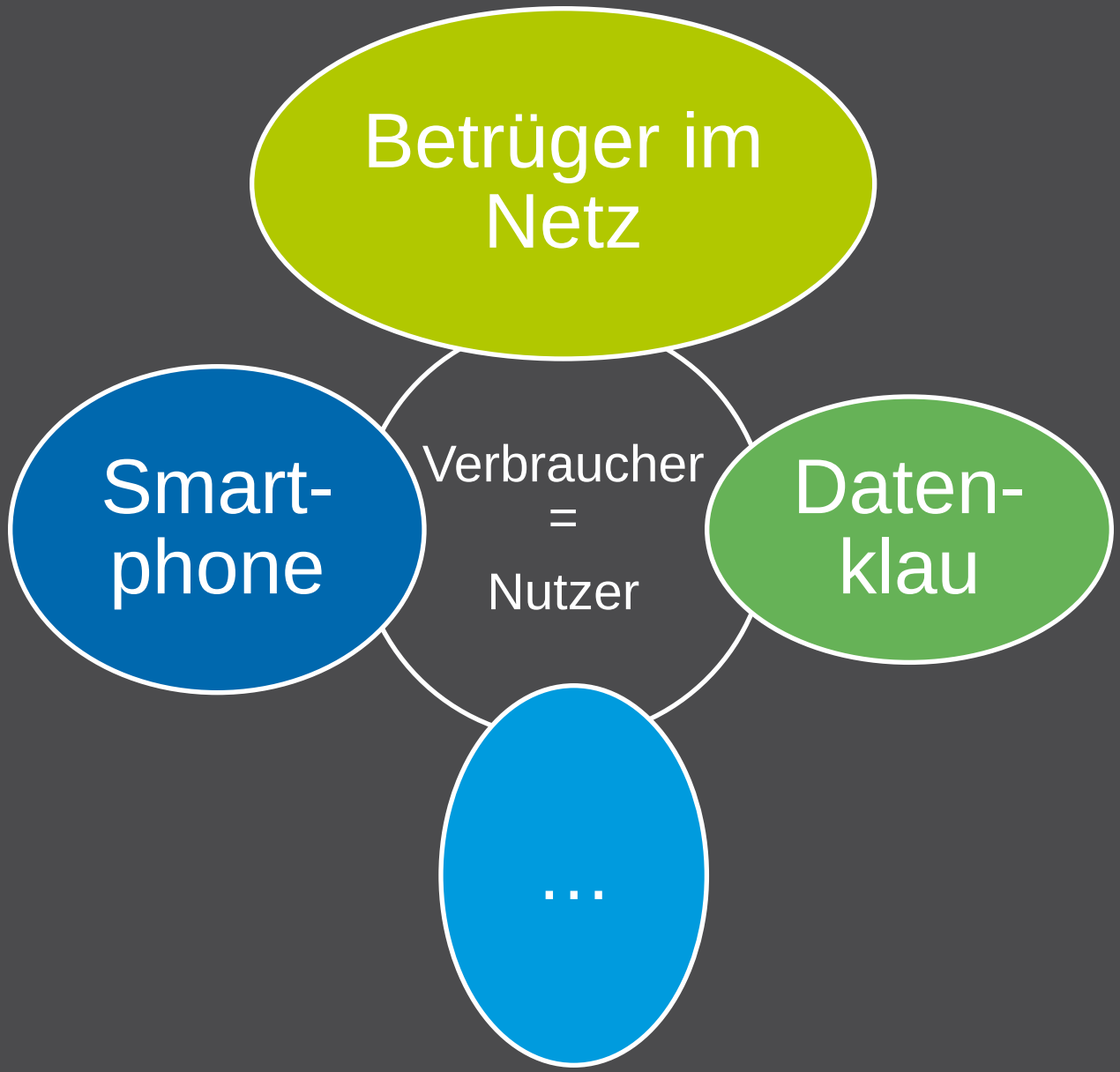
© 1998-2013, Amazon.com, Inc. oder Tochtergesellschaften

vbpxc57ng.zone302.com/gp/?c2fyX2hpc3MtxGHlhaG9vLmR1

SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

EINORDNUNG

- **STÄNDIGE ZUNAHME**
- **TÄGLICHE MELDUNGEN / BESCHWERDEN VON VERBRAUCHERN**
- **IMMER RAFFINIERTER:**
  - täuschend echt, extrem hohe Verwechselungsgefahr,
  - besonders z.B. bei scheinbarem Absender Amazon und Paypal
  - persönliche Anrede des Empfängers



SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

WAS WIR RATEN

- **Generell höchste Vorsicht und Skepsis bei allen Mails, die nicht von Bekannten und Vertrauten kommen!**
- Seriöse Anbieter melden sich grundsätzlich nicht per Mail
- Seriöse Rechnungen kommen in engem zeitlichen Zusammenhang mit Bestellung

SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

WAS WIR RATEN

- Achtung wütende Bürger: Spam-Mails niemals antworten
- Öffnen der Mail selbst idR kein Problem, aber niemals die Anhänge oder Links
- Auf Internetseite des scheinbaren Anbieters nach Hinweisen suchen
- Betrugsverdacht dort auch melden

SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

WAS WIR RATEN

- **Anzeige bei der Polizei – zumindest bei Verdacht**
- **Stets aktueller Virenschutz auf PC / Laptop und mobilen Endgeräten!**

SPAM UND PHISHING (E-MAIL)

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- **Virus auf dem PC**
- **Insb. nach Antwort auf Spam-Mail:**
  - **noch mehr Spam**
  - **Datendiebstahl (mit der Folge der Gefahr von Identitätsdiebstahl)**
- **Geleistete Zahlungen auf gefakte Rechnungen**
- **Gefühl, nicht mehr vertrauen zu können**

BETRUG VIA SMARTPHONE

EINORDNUNG

- **Nutzer finden plötzlich Forderung eines Drittanbieters auf Mobilfunkrechnung**
- **Grund der Forderung meist unklar**
  - Werbe-Link in SMS / Whatsapp o.ä. geklickt
  - Werbefeld beim Surfen geklickt
  - ? ? ?

verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG VIA SMARTPHONE

EINORDNUNG

- **Mobilfunkanbieter und Drittanbieter arbeiten Hand in Hand**
- **Verdacht gezielter „Abzocke“**

verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG VIA SMARTPHONE

WAS RATEN WIR?

- **Forderung widersprechen**
- **Keinesfalls zahlen**
- **Drittanbietersperre ! ! !**
- **Ggf. Anzeige bei der Polizei**

verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG VIA SMARTPHONE

Ein Haufen Ärger

Druck der Anbieter (mit Androhung und tatsächlicher Durchführung von Kündigung oder Anschlusssperre bei Nichtzahlung)

Starke psychische Belastung durch ständige Mahnungen und Drohungen des Anbieters

Oftmals Einknicken und Zahlen

verbraucherzentrale Sachsen

WERBEANRUFE UND CALL-ID-SPOOFING

EINORDNUNG

- Anrufe unter einer für den Angerufenen vorgetäuschten Nummer: bei der Rufnummernanzeige des angerufenen Telefons wird anstatt der Originalrufnummer des Anrufers eine in der Regel frei wählbare Nummer (oder theoretisch auch ein Wort) angezeigt
- Anrufe erfolgen mit dem Ziel, Angerufenen zu betrügen: v.a. Geltendmachung tatsächlich nicht existierender Forderungen

WERBEANRUFE UND CALL-ID-SPOOFING

WAS WIR RATEN

- Bei Anrufen Unbekannter gleich auflegen, gar nicht auf ein Gespräch einlassen (besonders Ältere sind den geschulten Telefonverkäufern nicht gewachsen)

WERBEANRUFE UND CALL-ID-SPOOFING

WAS WIR RATEN

- Bundesnetzagentur informieren (BNA kann Nummern abschalten lassen; als Behörde aber sehr schwerfällig)
- Sensibler Umgang mit eigenen Daten – keine unbedachte Angabe eigener Telefonnummer!
- Bei Vortäuschung anderer Identität des Anrufers unbedingt Anzeige bei der Polizei

WERBEANRUFE UND CALL-ID-SPOOFING

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- Öfters erfolgreicher Betrug: Fälle hoher Geldzahlungen durch Betroffene auf Anrufe hin
- Betroffene sind von Werbeanrufen per se ungeheuer genervt
- Angst vorm Telefonklingeln
- Gefühl des Eindringens in häuslichen Bereich
- Genereller Vertrauensverlust
- Hilflosigkeit

IDENTITÄSKLAU

EINORDNUNG

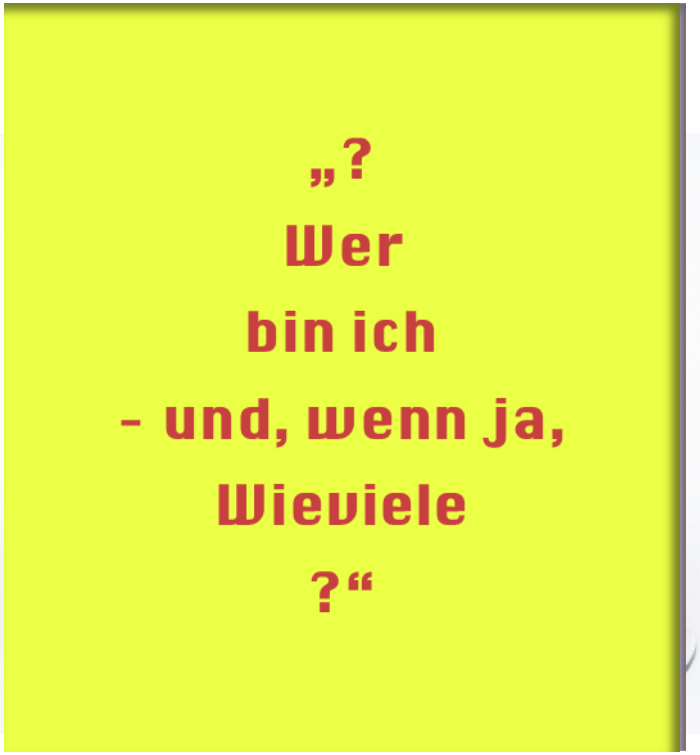
- Ein Dritter nutzt meine (Online-)Identität:
  - E-Mail-Adresse
  - Amazon-Konto
  - Paypal-Konto
  - Facebook-Konto u.v.m.
- Kauft auf meine Kosten ein
- Gibt sich u.U. auch anderweitig als meine Person aus (Facebook-Einträge)

„?
Wer
bin ich
– und, wenn ja,
Wieviele
?“

IDENTITÄSKLAU

WAS RATEN WIR GENERELL BEI DATENMISSBRAUCH?

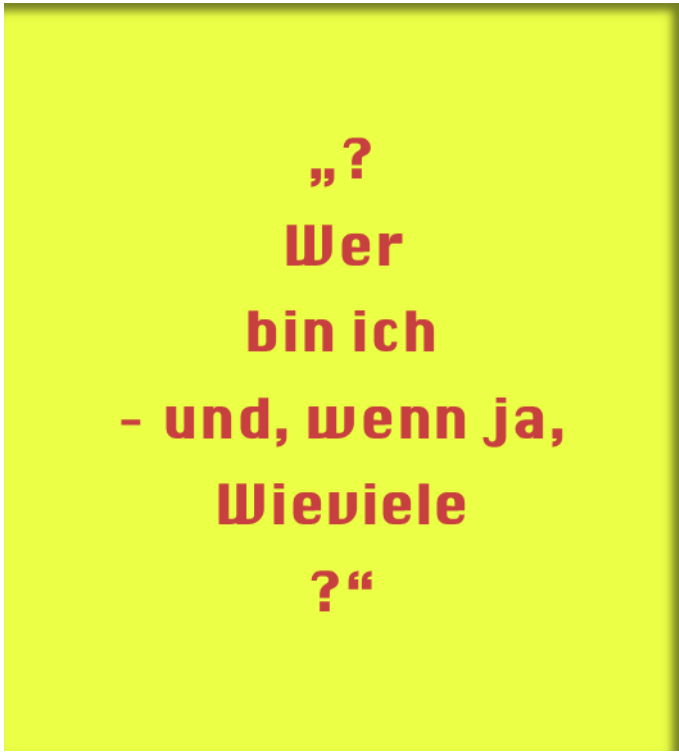
- Zwingend Anzeige bei der Polizei
- Neue – jeweils unterschiedliche - Passwörter für alle Online-Konten
- Bankkonten regelmäßig kontrollieren



IDENTITÄSKLAU

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- Potentiell oder real hohe finanzielle Schäden
- Große Schwierigkeiten beim Nachweis des Missbrauchs („Von Ihrer Mail-Adresse aus wurde doch bestellt!“)
- Angst
- Gefühl des Eindringens in intimste Sphären
- Genereller Vertrauensverlust



LOVE-SCAMMING

EINORDNUNG

- Heiratsschwindel im Internet / in sozialen Netzwerken / auf Partnersuch-Portalen
- Gestohlene Profilbilder
- Scammer legen sich Legende mit ungewöhnlicher Lebensgeschichte zu, sind oft auf Mitleid aus, vermitteln seriösen Eindruck

LOVE-SCAMMING

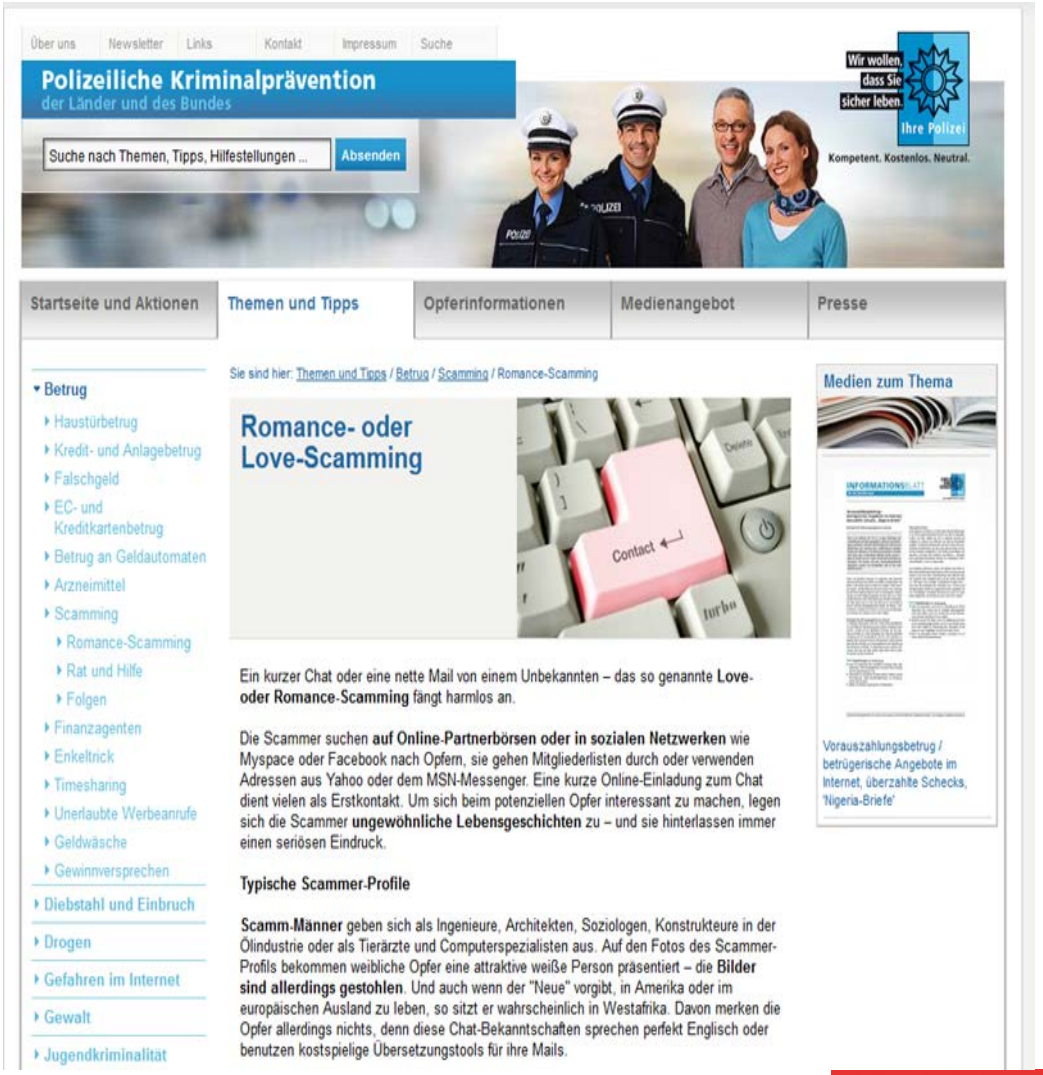
EINORDNUNG

- Längere intensive regelmäßige Kontakte, auch telefonisch
- Nach gewisser Dauer zB vorgebliche Auslandsreise nötig; dann Schwierigkeiten zB mit Flugticket oder Visum und dringende kurzfristiger Geldbedarf vorgespielt; Übergabe per Western Union erbeten gepaart mit dauernden Liebesbeteuerunge
- vertrauensseeliges Opfer zahlt

LOVE-SCAMMING

WAS RATEN WIR

- Präventiv: Aufklärung
- Repressiv: Anzeige bei der Polizei

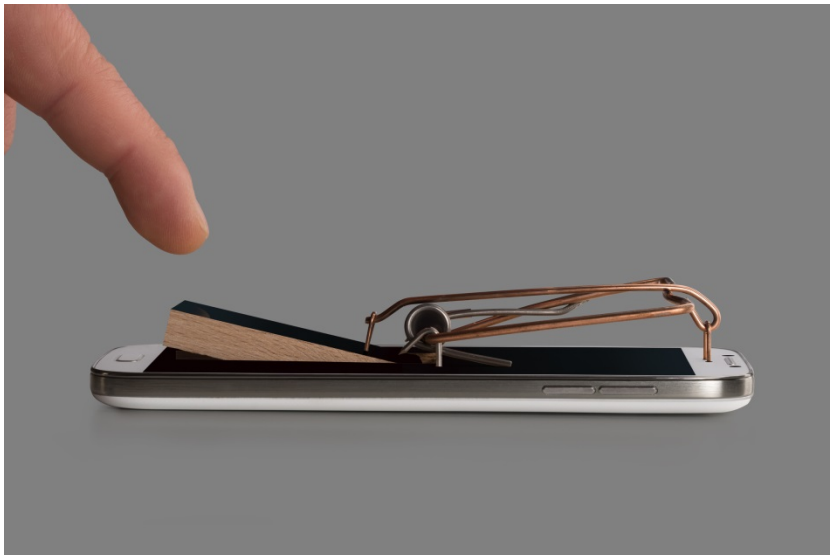


verbraucherzentrale Sachsen

LOVE-SCAMMING

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- Finanzielle Schäden
- Angst
- Zunehmende Verunsicherung

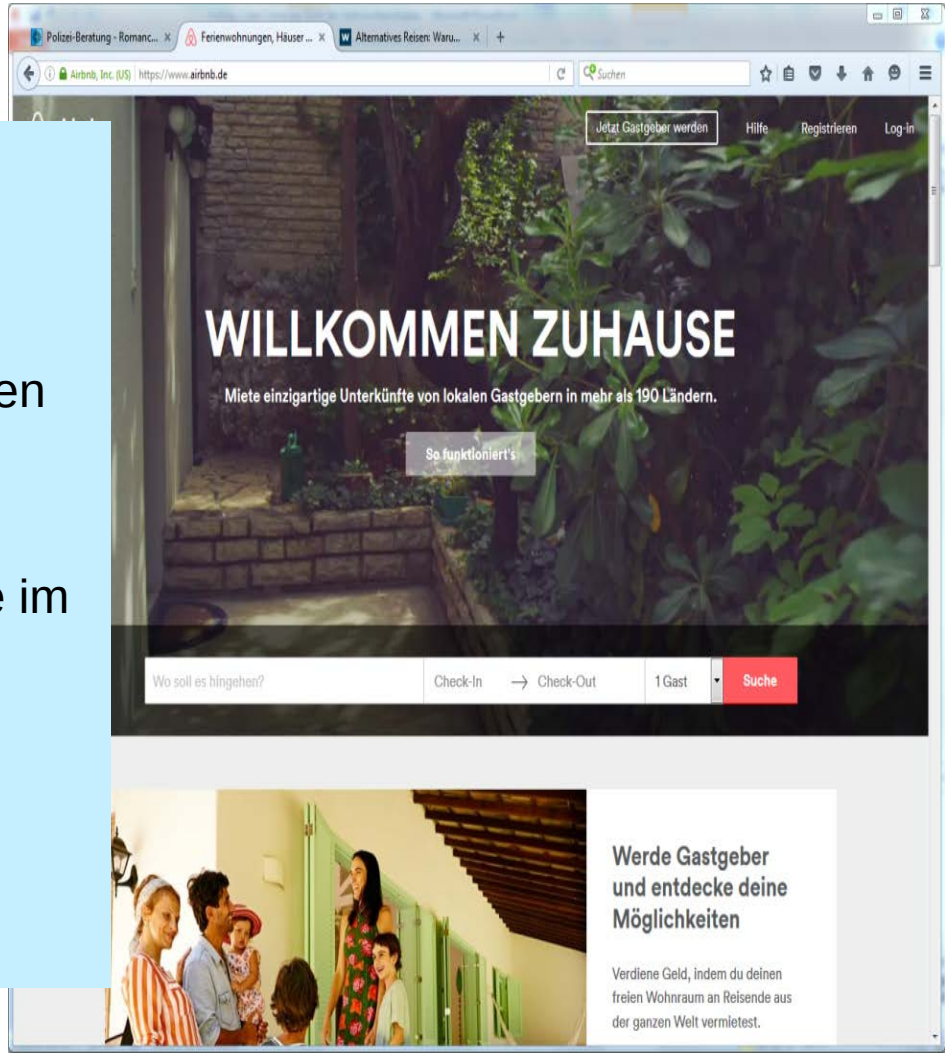


verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG AUF ANZEIGEN-PORTALEN

EINORDNUNG

- Z.B. airbnb.de
- Private lokale Gastgeber präsentieren Unterkünfte (hochwertige Fotos, günstige Preise)
- Sitzen selbst oft (vorgeblich) gerade im Ausland
- Vorkassezahlung an ausländisches Konto



verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG AUF ANZEIGEN-PORTALEN

WAS RATEN WIR

- Präventiv: Aufklärung
- Repressiv: Anzeige bei der Polizei

verbraucherzentrale Sachsen

BETRUG BEI FAKE-SHOPS

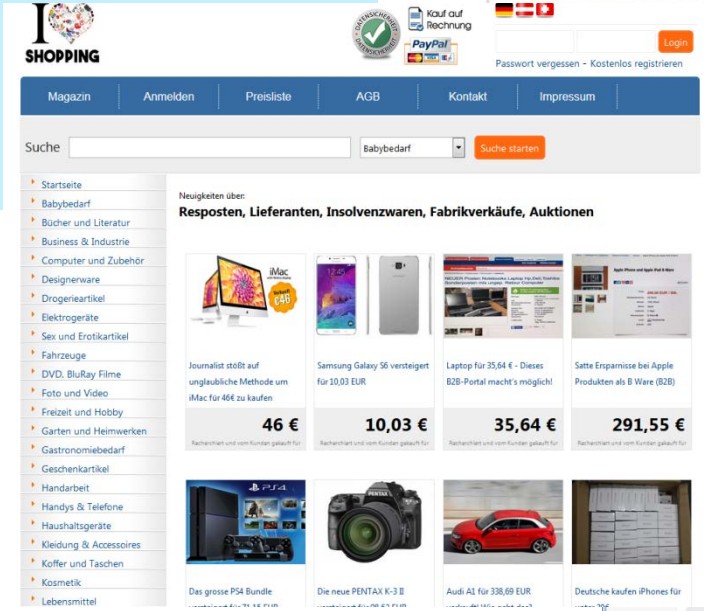
EINORDNUNG

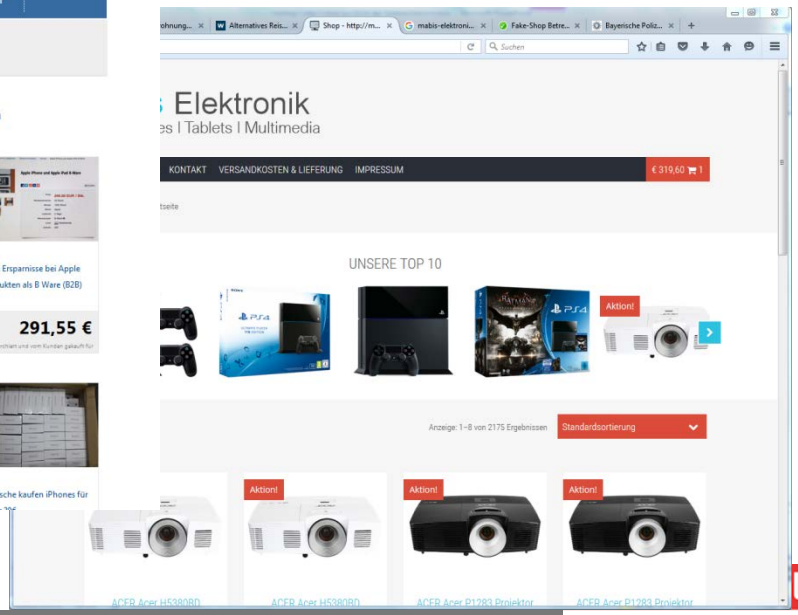
- Meist keine Lieferung bestellter Ware
- Seiten werben mit z.T. unrealistisch günstigen Preisen
- v.a. Elektronikartikel betroffen
- Seitenbetreiber (Impressum) meist nicht im Handelsregister eingetragen
- i.d.R Vorkasse, Paypal ausgeschlossen
- Konto des Empfängers meist im Ausland
- z.T. kein Impressum oder / und AGB
- Bekannte Logos geben Anschein der Seriösität

BETRUG BEI FAKE-SHOPS

WAS RATEN WIR

- Vor Bestellung bei unbekannten Anbietern unbedingt nach Erfahrungen im Netz suchen
- Möglichst nie Vorkasse-Zahlungen, höchstens bei vertrauten Anbietern
- Anzeige bei der Polizei erstatten



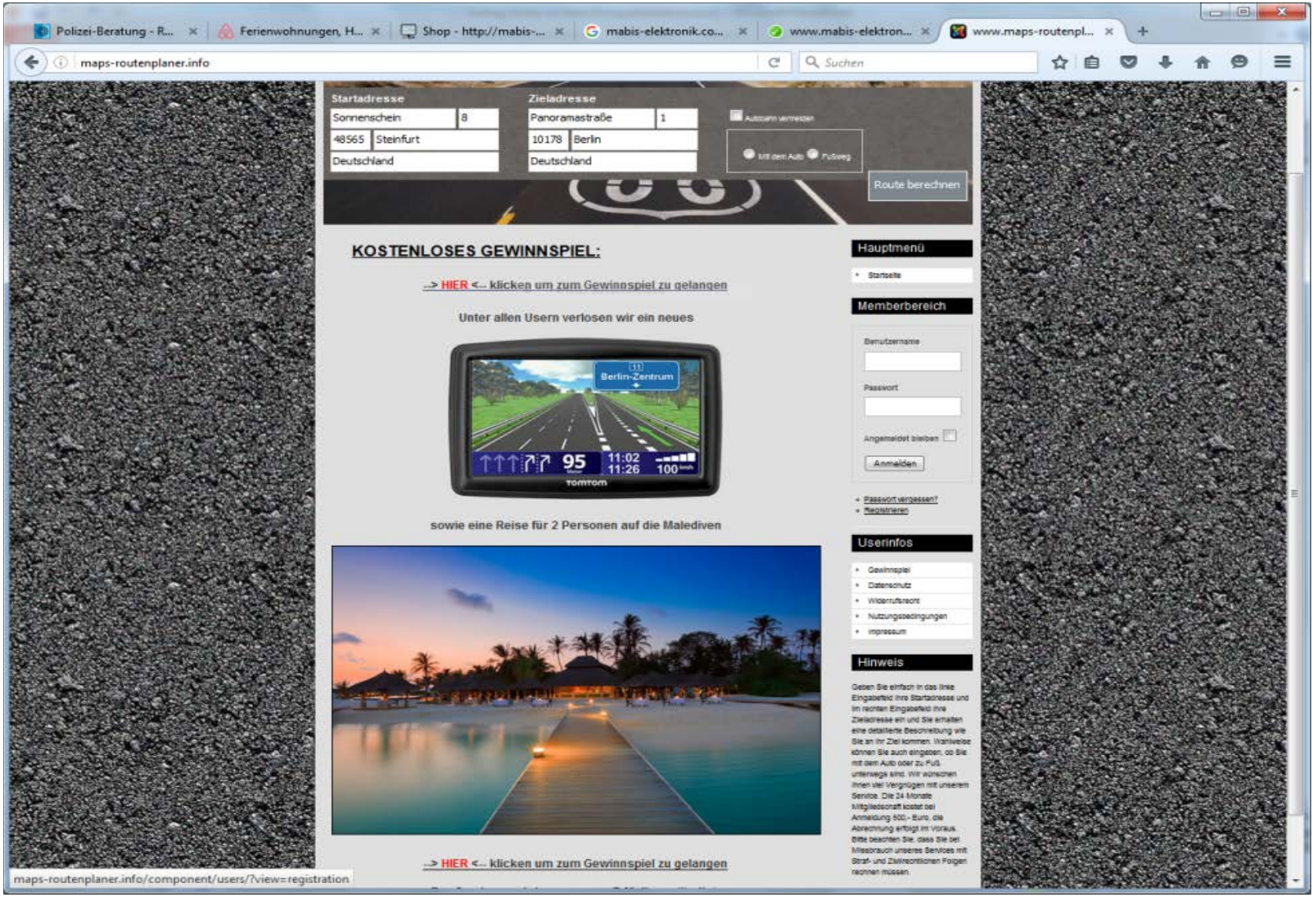


BETRUG AUF FAKE-SHOPS

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- Finanzielle Schäden
- Ärger

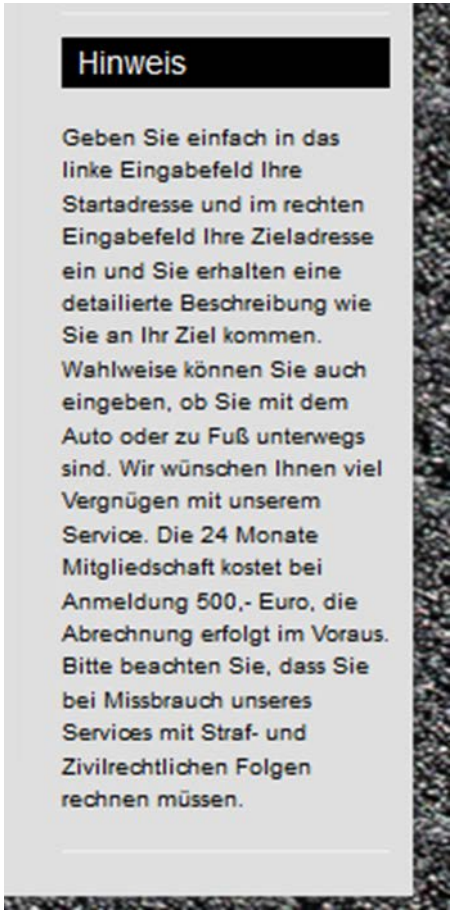
ABOFALLEN


Polizei-Beratung - R...
Ferienwohnungen, H...
Shop - http://mabis-...
mabis-elektronik.co...
www.mabis-elektron...
www.maps-routenpl...
maps-routenplaner.info
Suchen
Startadresse
Sonnenschein
8
48565
Steinfurt
Deutschland
Zieladresse
Panoramastraße
1
10178
Berlin
Deutschland
Autobahn vermeiden
Mit dem Auto
Fußweg
Route berechnen
KOSTENLOSES GEWINNSPIEL:
--> HIER <-- klicken um zum Gewinnspiel zu gelangen
Unter allen Usern verlosen wir ein neues
Berlin-Zentrum
TOMTOM
sowie eine Reise für 2 Personen auf die Malediven
--> HIER <-- klicken um zum Gewinnspiel zu gelangen
Hauptmenü
Startseite
Memberbereich
Benutzername
Passwort
Angemeldet bleiben
Anmelden
Passwort vergessen?
Registrieren
Userinfos
Gewinnspiel
Datenschutz
Widerrufsrecht
Nutzungsbedingungen
Impressum
Hinweis
maps-routenplaner.info/component/users/?view=registration

ABOFALLEN

EINORDUNG

- Nutzer suchen eine typischerweise kostenfreie Dienstleistung im Netz, z.B. Routenplaner
- Tragen – gedankenlos – ihre persönlichen Daten in die Maske ein
- Übersehen „Hinweis“ am Rand, dass dadurch Abschluss kostenpflichtiger Mitgliedschaft über z.B. 500 Euro



ABOFALLEN

WAS RATEN WIR

- Vertrag anfechten
- Widerruf erklären
- Keinesfalls zahlen!!!
- Immer Vorsicht, wenn Eingabe persönlicher Daten bei (vermeintlich) kostenfreier Dienstleistung erfragt wird

verbraucherzentrale Sachsen

ABOFALLEN

BETROFFENHEIT DER VERBRAUCHER

- Masche der Anbieter: großer Druck auf Nutzer, endlich zu zahlen, durch Drohung mit Inkasso, noch höheren Kosten für Mahnungen, Gerichtsvollzieher etc.
- dadurch „Mürbemachen“ der Nutzer, weil viele die Drohungen und die gesamte Belastung nicht aushalten

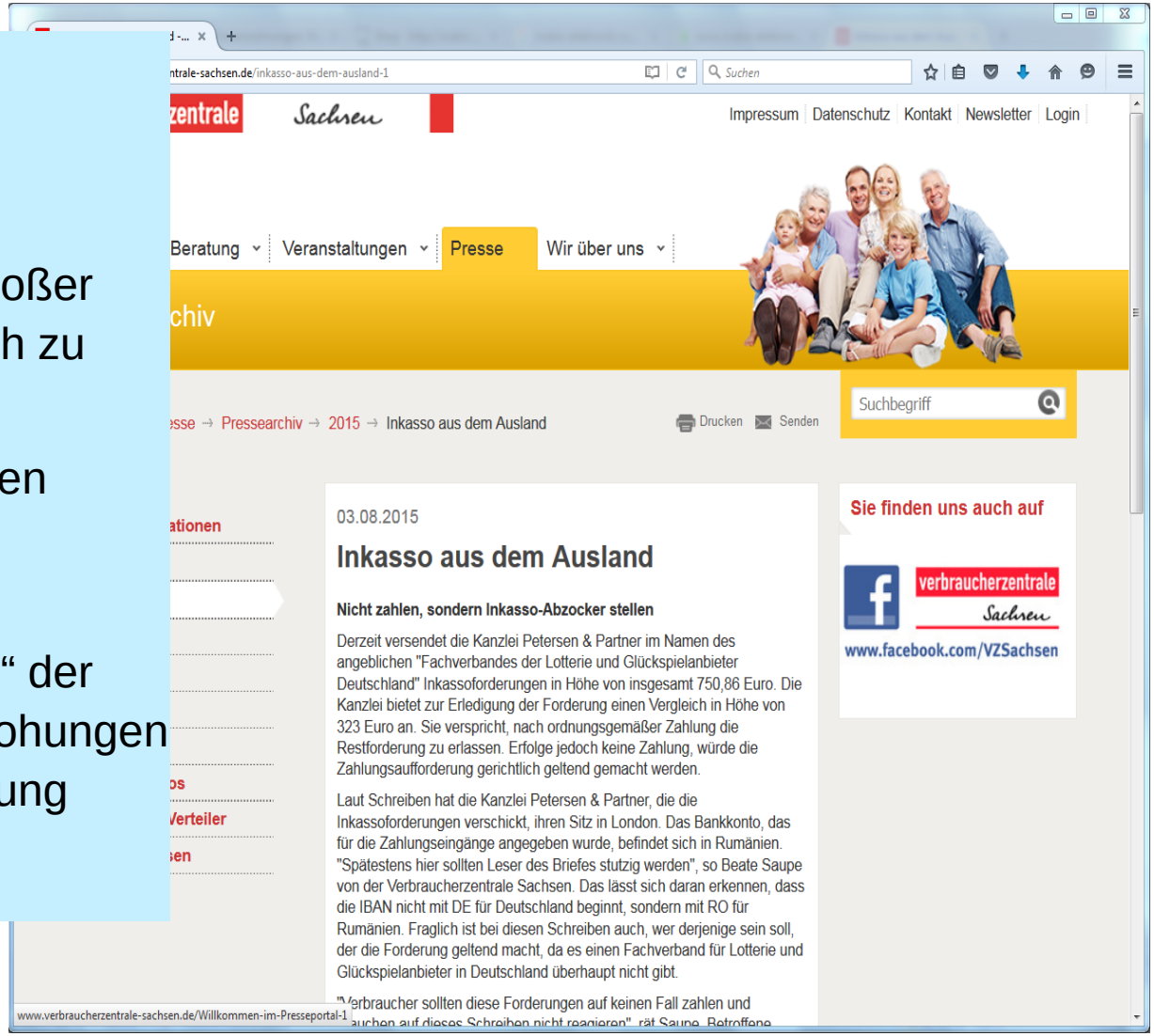
SCHLÜSSELDIENSTE

WAS RATEN WIR

- Masche der Anbieter: großer Druck auf Nutzer, endlich zu zahlen, durch Drohung

  mit Inkasso, noch höheren Kosten für Mahnungen, Gerichtsvollzieher etc.

- dadurch „Mürbemachen“ der Nutzer, weil viele die Drohungen und die gesamte Belastung nicht aushalten



10 Regeln für sicheres Surfen im Netz

Sicherheitskompass

von: Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes
+ Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

http://www.polizei-beratung.de/themen-und-tipps/gefahren-im-internet/sicherheitskompass.html

10 REGELN FÜR SICHERES SURFEN IM NETZ SICHERHEITSKOMPASS

1. HARDWARESCHUTZ
2. WLAN SICHERN
3. RECHTE EINSCHRÄNKEN
4. SOFTWARE UPDATEN
5. VIRENSCANNER & FIREWALL
6. BROWSERSICHERHEIT
7. E-MAILS
8. VORSICHT VOR INTERNETDOWNLOAD
9. DATENSPARSAMKEIT
10. SICHERES PASSWORT

Regel 1: Hardwareschutz

- Schutz gegen Diebstahl/unbefugten Zugriff
- Tastatursperre und Passwort-/Pinabfrage

Regel 2: WLAN sichern

- Aktivierung der WLAN-Funktion nur bei Bedarf
- gesicherte Verbindung (Schloss-Symbol)

Regel 3: Rechte einschränken

- eigenes Benutzerkonto für jeden Benutzer
- nicht mit Administratorenrechten im Internet surfen

Regel 4: Software updaten

- Alle verfügbaren Updates zeitnah installieren
- automatische Updates

Regel 5: Virenscanner & Firewall

- Firewall aktivieren, über Sicherheitscenter Betriebssystem
- kostenfreies Antiviren-Schutzprogramm

Regel 6: Browsersicherheit

- Wahl der höchsten Sicherheitsstufe
- Warnungen vor infizierten Seiten etc. einstellen

Regel 7: E-Mails

– Anhänge und Links nur bei bekannten Absendern öffnen

Regel 8: Vorsicht vor Internetdownload

– Software möglichst von Herstellerseite downloaden
– Prüfung durch Antivirenprogramm

Regel 9: Datensparsamkeit

– Zurückhaltung bei Angabe persönlicher Daten
– Auf Verschlüsselung achten (https://)

Regel 10: sicheres Passwort

- Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen, Sonderzeichen
- keine Namen bzw. gängigen Wiederholungs-/Tastaturmuster (abc, 123aa, asdfgh)
- Beispiele für sichere Passwörter, die sich gut merken lassen: Satz bilden

MsiaupmZ!

„Morgens stehe ich auf und putze meine Zähne!“

Aj1.&3.SiMsiH!

„An jedem 1. und 3. Samstag im Monat spiele ich Handball!“

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

verbraucherzentrale
Sachsen

Impressum

Verbraucherzentrale
Sachsen e.V.

Katharinenstraße 17
04109 Leipzig

vzs@vzs.de
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

4. November
2016