

23. maj 2011

FDIH: Indsats på alle fronter mod svindel ved e-handel

Kriminelle på nettet får det meget sværere fremover. E-butikker, betalingsudbydere og FDIH øger indsatsen på alle fronter for at gøre livet surt for dem, der vil svindle på nettet.

”Vi har desværre oplevet, at i takt med e-handlens stigende udbredelse er der flere, som forsøger sig med butikstyveri på nettet eller anden form for misbrug og svindel. FDIH arbejder hårdt for at gøre livet så surt som muligt for de lyssky elementer. Vi har fokus på alle led i en e-handel fra bestilling over betalingsløsninger til levering,” siger kommunikationschef Henrik Theil fra FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel.

Det er primært e-butikkerne, som bærer tabene.

”Vi fokuserer lige nu på at give e-butikkerne de bedste værktøjer mod svindel, fx et misbrugerregister. Det tager desværre længere tid end forventet, da det både skal være let at håndtere og samtidig skal registret overholde lovens krav om registrering af personlige oplysninger af den art,” fortæller Henrik Theil.

”Vi har allerede en aftale fra sidste år med politiet og Nets om en central registrering af svindel, ligesom vi har udsendt en række gode råd om at identificere svindelforsøg. De råd følger vi løbende op på, så vi kan tilføje gode erfaringer fra forskellige e-butikker. E-butikkerne udvikler hurtigt en 6., 7. og 8. sans for, om de står over for en tvivlsom handel. Så deres erfaringer og gode råd er guld værd både for dem selv og andre.”

Senest har Nets som noget nyt oplevet forsøg på svindel fra personer, som opretter en e-butik og søger om en betalingsaftale. De leverer ikke de varer, som de lover, men de hæver pengene fra kundens kreditkort.

”E-handlen kan ikke leve med, at der opstår tvivl om e-butikkernes troværdighed og seriøsitet. Det er klart, at Nets her strammer op på proceduren for at få en betalingsaftale, så der bliver ekstratjek og eventuelt krav om sikkerhedsstillelse. Vi går selvfølgelig i dialog med Nets og andre betalingsudbydere om, hvordan de øger sikkerheden, uden at det bliver for besværligt for kommende e-butikkerne og kunderne.”

Forbrugerne er i alle tilfælde godt dækket ind, når de betaler med Dankort eller kreditkort. Deres risiko begrænser sig til skuffelse og en tur i banken for at få tilbageført betalingen.

”Vi kan kun opfordre til, at man som kunde bruger sin sunde fornuft. Der er ingen, som forærer de nyeste smarte mobiltelefoner væk, man vinder ikke i lotterier, som man aldrig har hørt om osv. Reglen er: Hvis det lyder for godt til at være sandt, så lad være!” lyder rådet fra FDIHs kommunikationschef.

Yderligere kommentarer: Kommunikationschef Henrik Theil, mobil 2096 5667 – mail: het@fdih.net

Om svindel og misbrug:

Op til 7 ud af 10 oplever månedligt en eller anden form for svindel. Hos dem, der værst ramt, er det hver 10. e-butik, der oplever mere end 20 forsøg på svindel/misbrug, hver måned.

Tabene svinger meget alt efter butikkens størrelse og varesortiment.

Der bliver forsøgt svindel eller misbrug med stort set alle varer fra hundefoder til fladskærme, men de mest udsatte er alle former for elektronik fra mobiler til kameraer samt forskellige mærkevarer inden for tøj, der er udsatte.

E-butikker må i stigende omfang

- cpr-validere kunder (tjek af adresse/navn)
- foretage manuelle tjek af identitet, bopæl, ip-adresser og telefonnumre

Fra FDIHs undersøgelse af misbrug og svindel hos medlemmerne 1. kvartal 2011:

Hvor mange forsøg på svindel/misbrug oplever I om måneden? (i gennemsnit)

	Svar	Procent	20%	40%	60%	80%	100%
1.	0	30,77%					
2.	1-3	25,00%					
3.	3-5	9,62%					
4.	5-10	9,62%					
5.	11-20	5,77%					
6.	Over 20	11,54%					
7.	Ønsker ikke at oplyse dette	1,92%					
8.	Andet - anfør venligst	7,69%					
	I alt						