

# X-Veranstalter kämpfen gegen Reisebetrüger

Buchen, reisen, aber nicht bezahlen: Dynamische Veranstalter leiden unter einer **wachsenden Zahl** betrügerischer Buchungen.



Schäden im fünfstelligen Euro-Bereich", berichtet Lars Ludwig, Geschäftsführer von LMX Touristik. Verzögert hatte sich die Lösungssuche, weil OTAs, IBE-Anbieter und Reiseveranstalter jeweils von den anderen erwarteten, Kontrollmechanismen einzubauen. „Ein System zur Betrugsvermeidung ist nicht trivial und mehrfach an unterschiedlichen Vorstellungen der Marktteilnehmer gescheitert“, erläutert Traveltainment-Chef Oliver Rengelshausen. Zudem wollte keiner der Beteiligten die Kosten für ein Sicherheitssystem übernehmen. Doch jetzt gibt es eine Lösung für einen Teil der Paketierer.

## DIE DREISTE MASCHE DER BETRÜGER

Das ist auch nötig, denn die Betrüger gehen dreist vor. Oft buchen sie erst kurz vor einem langen Wochenende und nutzen dann die per E-Mail zugesandten elektronischen Reiseunterlagen für den Abflug. „Manche fliegen nur, andere gehen auch in das Hotel“, berichtet LMX-Chef Ludwig. Bekommt das Hotel nach Tagen vom Veranstalter einen Hinweis, dass die Kreditkarte nicht valide ist, hätten die Betrüger häufig schon online ein nächstes Hotel gebucht. Auf einen Rückflug verzichten sie vorsorglich. Da im Paketierungsprozess Flugleistungen häufig auf Non-Refundable Tickets hinzugesteuert werden, bleiben der Veranstalter auf jeden Fall auf den Flugkosten sitzen. Zunehmend gibt es aber auch bei Hotels Raten, die eine Einzahlung ausschließen. Angesichts schmaler Margen müssen die Veranstalter viele

GEORG JEGMINAT

**D**ie Zahl betrügerischer Reisebuchungen im Web steigt. Vor allem mit falschen Kreditkartendaten werden Trips gebucht und durchlaufen dann die Stationen vom Online Travel Agent über die Internet Booking Engine bis in die Systeme dynamischer Paketierer. Den Schaden hat der Veranstalter.

**DIE SICH ZUSPITZENDE SITUATION** hat die Veranstalter gezwungen, nach einer Lösung zu suchen. „Einige haben monatlich

... verkaufen, um die Verluste zu kompensieren. Um Nachahmer zu vermeiden, reden die Anbieter ungern über Details.

Eine Masche, unter der vor allem Fluggesellschaften leiden, sind Buchungen, für die gar nicht die Absicht besteht, sie abzufliegen. „Wer ein Visum für ein Land benötigt, muss in der Regel ein Flugticket vorweisen“, sagt Michael Buller vom Verband Internet Reisevertrieb (VIR). Tatsächlich haben die Linienfluggesellschaften schon länger mit dem Problem zu kämpfen. Der Airline-Verband Iata beziffert den Schaden seiner Mitglieder durch Kreditkartenbetrug im Jahr 2015 auf 860 Mio. US-Dollar. Davon fallen 640 Mio. Dollar bei den Airlines selbst an, der Rest im Fremdvertrieb.

## DAS SCHWARZE-PETER-SPIEL BEI DER LÖSUNGSSUCHE

Lange zeigten die Beteiligten in der Vertriebskaskade auf die anderen. Die OTAs dürften Betrugsbuchungen nicht einfach durchlassen, die IBE-Betreiber müssten Zahlungsdaten und Adresse der Kunden prüfen, forderten Vertreter von dynamischen Veranstaltern. Bei Traveltainment dürfe auch die Comic-Figur Donald Duck reisen, lautet einer der Vorwürfe. VIR-Chef Buller entgegnet, dass weder die OTAs noch ein IBE-Anbieter entscheiden könnten, welches Geschäft an die Reiseproduzenten geht und welches nicht. Traveltainment-Mann Rengelshausen wehrt ab: „Wir bieten optional eine Adressprüfung, aber ein IBE-Nutzer entscheidet über die Nutzung.“ Sind die Adressangaben nicht eindeutig, nehme Traveltainment lediglich eine Softbuchung vor und schicke diese auf die Queue des Veranstalters zur manuellen Prüfung.

Auch Iban- und Kreditkarten-Daten könne Traveltainment auf korrekte Syntax checken. Aber eine Fraud-Prüfung bei Kreditkartenanbietern findet nicht statt. In der Diskussion unter den Beteiligten war auch umstritten, wer die Kosten für die Fraud Prevention tragen sollte. In den Diskussionen ging es hart zur Sache. Die Nerven bei den Veranstaltern lagen angesichts der Schadensummen blank.



LENTHE/TOURISTIKFOTO.DE

„Wünschenswert ist eine Branchenlösung, denn Betrüger testen diverse Portale aus.“

**Michael Buller**  
Vorsitzender des Verbands Internet Reisevertrieb



VEIT BUEHLER

„Die Lage spitzt sich zu. Einige Veranstalter haben monatlich einen fünfstelligen Schaden.“

**Lars Ludwig**  
Geschäftsführer LMX Touristik

Inzwischen gibt es eine Systemkombination, die die betrügerischen Buchungen eingrenzen soll. Dafür wurde der sogenannte Fraud Check von Ypsilon.Net an das Paketierungssystem Xres von Traso angedockt. „Viele der X-Veranstalter arbeiten mit unserem System“, berichtet Traso-Chef Haiko Gerdes. JT Touristik sei bereits live gegangen, weitere Veranstalter werden folgen. „Noch während der Buchung werden die Daten gecheckt“, berichtet Gerdes.

## RISIKOMANAGEMENT IST KEIN ALLHEILMITTEL

„Die Lösung von Ypsilon ist die einzige, die funktioniert“, lobt Michael Buller. Sie wurde deshalb 2016 von der Iata lizenziert und dort unter „Argus“ vermarktet. Argus ist in der griechischen Mythologie ein Riese mit 1000 Augen, die abwechselnd, aber nie gleichzeitig schlafen. Eine 100-Prozent-Lösung ist der Fraud Check allerdings nicht, denn er prüft unterschiedliche Kriterien ab, um das Betrugsrisiko zu ermitteln. „Wenn man die Kriterien zu hart einstellt, steigt die Rate der abgelehnten guten Buchungen“, erklärte Ypsilon-Chef Hans-Joachim Klentz bei der Markteinführung.

**WANN WIRD GEBUCHT?** Wie lange vor dem Abflug? In welcher Reiseklasse? Wie wird bezahlt? Von welchem Standort aus erfolgt die Buchung? Diese und ähnliche Punkte checkt das System. Der Standort des Buchenden ist ein wichtiges Kriterium zum Abgleich zu Abflug- und Zielort der

Reise. Dieser wird mit Hilfe der IP-Adresse ermittelt. „Die OTAs dürfen die IP-Adresse aus Datenschutzgründen aber nicht ohne Einverständnis des Endkunden weitergeben“, gibt Michael Buller zu bedenken.

Neben der Weitergabe der IP-Adresse gibt es weitere Optionen, Betrug einzugrenzen. Buller: „Da die Betrüger die Internet-Portale wechseln, sollte die Blockade auf einem Portal auch für andere gelten.“ Auch wenn für bestimmte Risikoklassen Preislimits eingeführt werden, müssten alle Veranstalter nachziehen. Die Betrüger lernen schnell und tauschen sich offenbar aus, berichtet Lars Ludwig.

Aber ob sich die Veranstalter auf gemeinsame Kriterien einigen können, ist fraglich. Denn jeder Anbieter hat je nach seiner Geschäftsausrichtung andere Risikoanforderungen. Traveltainment hält es grundsätzlich für unwahrscheinlich, dass eine zentrale Lösung für alle Branchenunternehmen funktioniert. Ganz ausgeschlossen lässt sich der Betrug also nicht. **fvw**

## Sicher im Netz?

Es ist alarmierend: Jeder dritte deutsche Betrieb ist von Cybercrime betroffen. Wie müssen Reiseunternehmen vorsorgen? Das diskutieren Experten am 10. Mai beim

**fvw**  
TRAVEL  
TECHNOLOGY  
DAY