

# JAHRES BERICHT 2020

Von wem wurden die Deutschen 2020 angerufen?  
Spamentwicklung & Betrugsmaschen



# INHALT

• Über Uns.....	1
• Rückblick 2020.....	2
• Auffällige Betrugsmaschen 2020.....	3
• Anruftypen 2020.....	4
○ Weltweit	
○ Deutschland	
• Wer ruft an? - Deutschland.....	5
• Anrufe nach Branche.....	6
• Seriöse und unseriöse Anrufe.....	7
• Gerätenutzung 2020.....	8
• Anrufe nach Monaten.....	9
○ Vergleich 2019 und 2020	

Die Daten dieses Berichts beziehen sich auf den Zeitraum Januar bis Dezember 2020. Die untersuchten Rufnummern wurden mit dem tellows Score (1 - seriös bis 9 - unseriös) kategorisiert. Dieser gibt die Risikoeinschätzung einer Telefonnummer an. Je höher der Score, desto unseriöser ist der Anrufer.

Die weltweite Betrachtung umfasst die größten Märkte von tellows: Deutschland, Italien, Großbritannien, Spanien, Frankreich, Portugal, Brasilien, Indonesien, Japan, Mexiko und die USA. Es wurden die Top-Branchen sowie die Anzahl der gemeldeten Rufnummern untersucht, nicht die Anzahl der insgesamt verursachten Anrufe durch die Telefonnummern. Die Branchenbetrachtung berücksichtigt nur Nummern, bei denen tellows Nutzer einen Firmennamen zugeordnet haben.

# ÜBER UNS

## Mission & Vision

Unsere Mission ist es, unbekannte Anrufe mit Hilfe der tellows Community zuverlässig zu identifizieren. Wir wollen unsere Nutzer vor Telefonbetrug schützen und sagen unseriösen Telefonanrufen den Kampf an. Mit Hilfe der tellows Produkte lassen sich Anrufe schon beim Klingeln einordnen.



- tellows Lösungen: Anrufschutz für die FRITZ!Box, Gigaset CL690A Smart Call Block, Apps für Android und iOS
- Über 8,6 Millionen monatliche Nutzer
- Aktiv in über 50 Ländern
- Über 2 Millionen bewertete Telefonnummern
- Über 280.000 registrierte Nutzer
- Über 850.000 App-Downloads



# RÜCKBLICK 2020

## Partnerprodukte

- Verkaufsstart des Gigaset CL690A Smart Call Block mit integrierter tellows Anruferkennung und -blockierung



## Anrufschutz für die FRITZ!Box

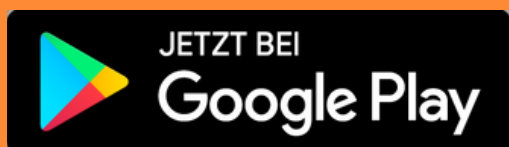
- Weiterentwicklung des tellows Anrufschutzes für die FRITZ!Box
  - tägliche automatische Updates der Blacklist als neues Feature
  - Erhältlich digital & im Handel



## Apps



- Redesign der tellows iOS App
- Neue Features: Rufnummern jetzt direkt sperren
- Erhältlich in 51 Ländern



- Optimierung der Android App
- Ausbau der Personalisierungsmöglichkeiten
- Erhältlich in 52 Ländern

# Auffällige Betrugsmaschen

2020



## Paketbetrug

wurde immer wieder als Betrugsmasche gemeldet. Dabei werden ungefragt oder unter einem Vorwand, wie ein Geldgewinn, ein oder mehrere Pakete zugeschickt und verlangt, dass die Rechnung für die unaufgefordert zugestellte Ware beglichen wird.

2

## Technik Support

war laut tellows Nutzern eine häufige Masche für Betrugsanrufe in 2020. Dabei geben sich die Anrufer als Mitarbeiter einer Technikfirma, wie Microsoft, aus um z. B. per Fernzugriff ein Problem an dem PC zu beheben. Dadurch erhalten sie Zugriff auf sensible Daten.

4

## Corona Betrug

Während der Corona Pandemie gingen die unerwünschten Anrufe nicht zurück. Ganz im Gegenteil: Es wurden neue Maschen entwickelt, die den Ausbruch des Virus für den eigenen Vorteil nutzten. Beispiele dafür sind der abgewandelte Einzeltrick mit Corona-Erkrankung und Anrufe von angeblichen Reinigungsfirmen, die vorgaben die Wohnung zu desinfizieren.

1

## eBay Betrug

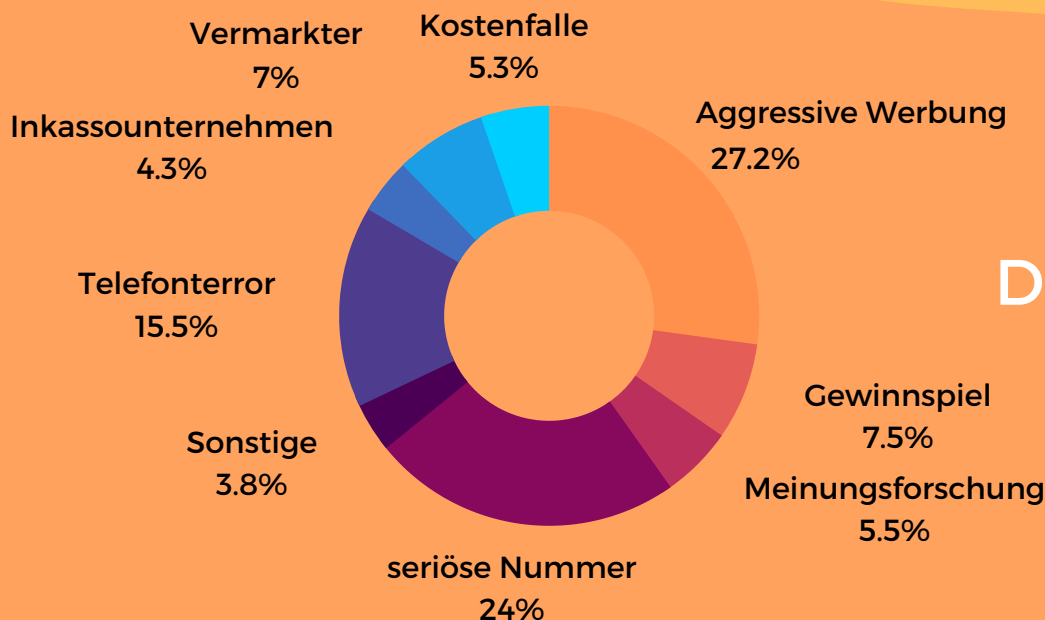
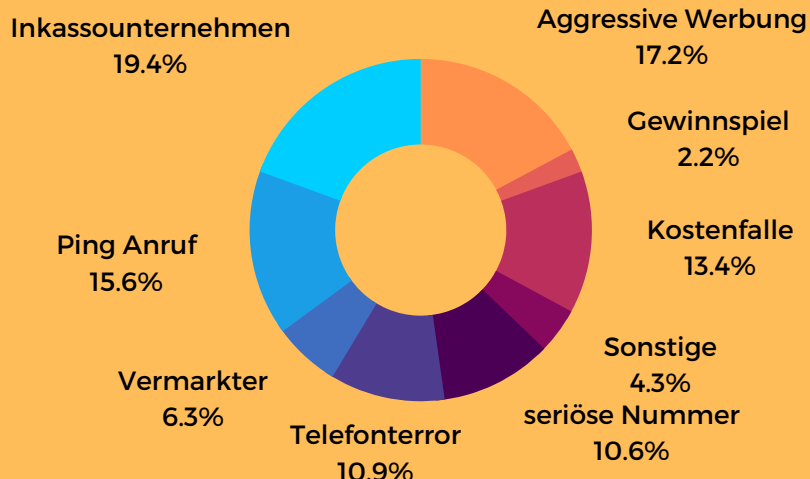
Es wird häufig berichtet, dass eBay dazu genutzt wird, um persönliche Daten zu sammeln. Nach der Kontaktaufnahme und Angabe der persönlichen Daten, meldet sich die andere Partei nie wieder. Andersrum geht es aber auch: Nach einem Kauf über Ebay wird die Ware nie verschickt und der Nutzer und das Geld sind nach der Überweisung nicht mehr zugänglich.

3



# Anruftypen 2020

## Weltweit

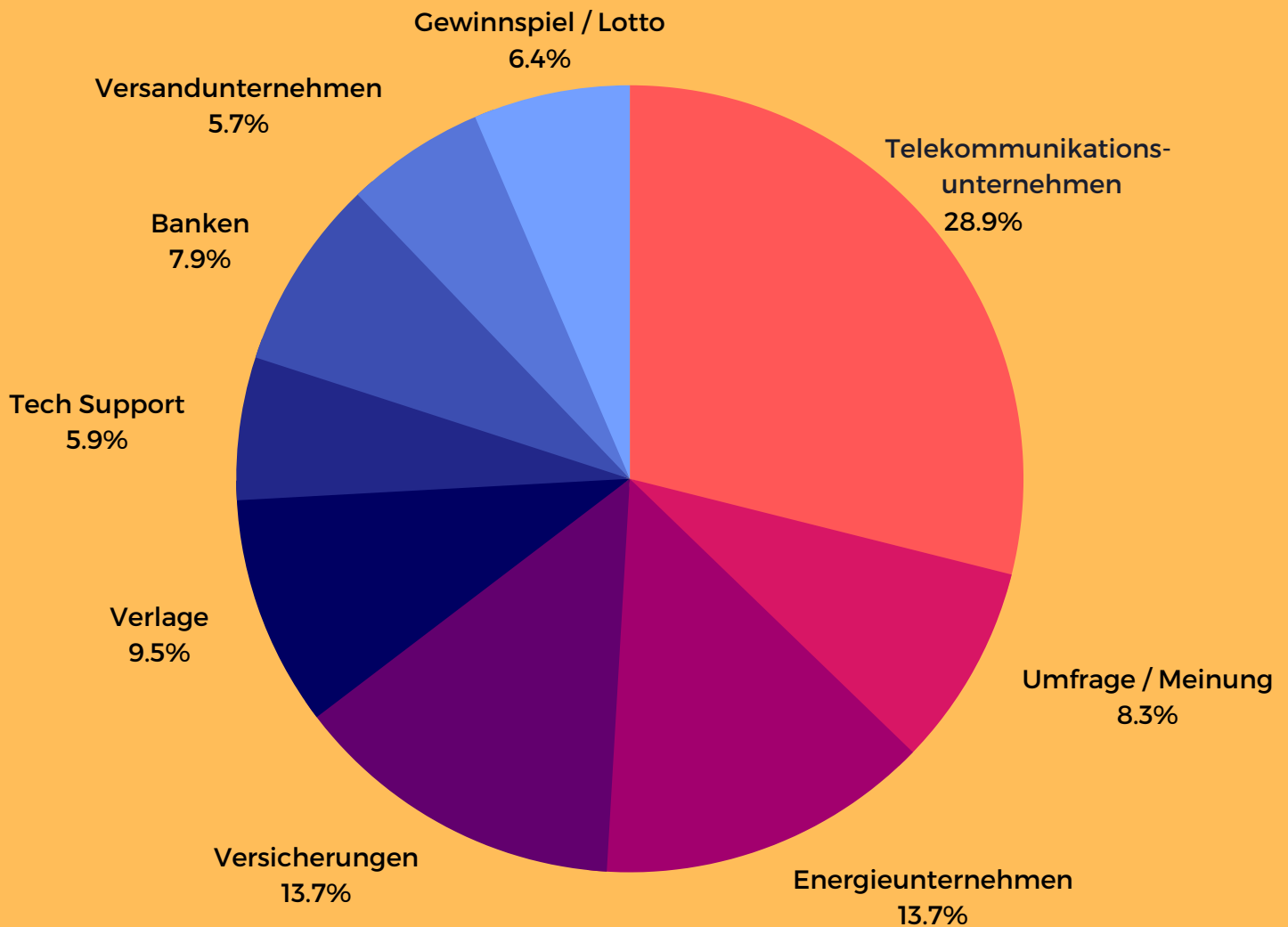


## Deutschland

- Während weltweit die Anzahl der Rufnummern zu den verschiedenen Anruftypen in etwa gleichverteilt sind, wurden in Deutschland überwiegend Telefonnummern gemeldet, die Werbeanrufe durchgeführt haben.
- Am zweithäufigsten wurden in Deutschland unerwünschte Telefonnummern als Telefonterror eingestuft. Weltweit wurden nur etwa 10% der Rufnummern als Telefonterror kategorisiert.
- Weltweit verursachen ein Sechstel der Rufnummern Ping-Anrufe. In Deutschland sind es weniger als 3,8% (hier unter Sonstige).
- Ein Viertel der gemeldeten Rufnummern in Deutschland und 12% der Telefonnummern weltweit wurden als vertrauenswürdig eingestuft.

# Wer ruft an?

## Top Branchen Deutschland

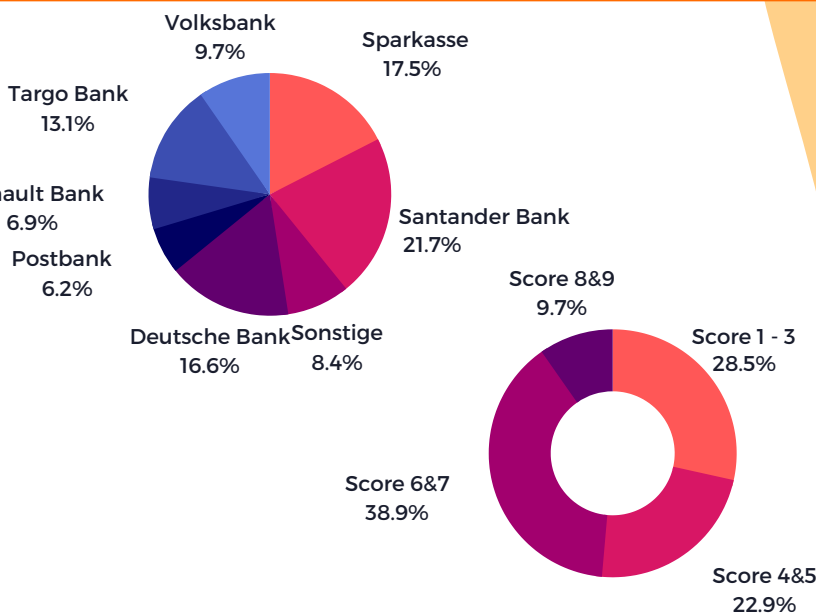
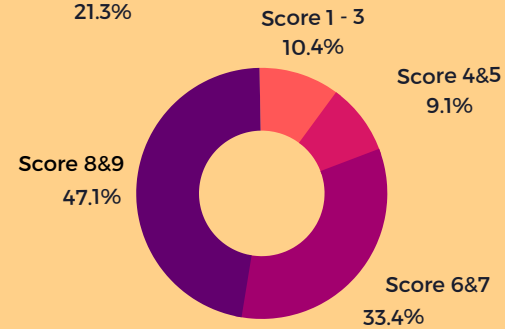
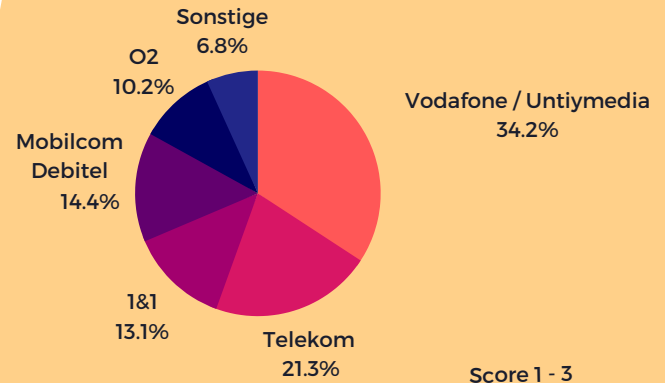


- Fast ein Drittel der Rufnummern riefen die Deutschen bezüglich Mobilfunk- und Festnetzverträgen von Telekommunikationsunternehmen an.
- Etwa ein Sechstel aller gemeldeten Telefonnummern wurden Energieversorgern zugeordnet.
- Bei 7% der Rufnummern, die der Kategorie Umfragen und Meinungsforschung (8,3%) zugeordnet wurden, wollten die Anrufer eine Erhebung zum Thema Weinkonsum durchführen.

# ANRUF NACH BRANCHE

## Telekommunikationsunternehmen

- Bei Anrufen aus der Telekommunikationsbranche ist auffällig, dass viele dieser Anrufe gar nicht von den renommierten Firmen stammen, sondern durch Betrüger getätigt wurden, die sich als bekanntes Telekommunikationsunternehmen ausgeben.
- So stammen zum Beispiel ein Drittel aller Anrufe aus der Branche von Vodafone / Unitymedia, von denen jedoch über 70% Personen zugeordnet wurden, die sich als angebliche Mitarbeiter des Unternehmens ausgaben, um an persönliche Daten zu kommen.
- Anrufe von Internetanbietern wurden mehrheitlich negativ eingestuft.
- Über 80% der Rufnummern aus der Branche wurden negativ bewertet.
- Nur ein Fünftel aller Nummern wurden als positiv oder neutral bewertet.

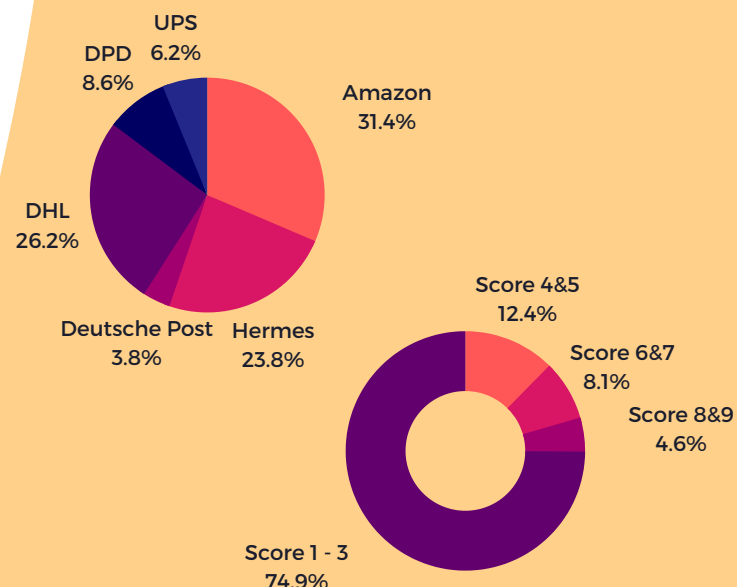


## Banken

- Mit einem Anteil von etwa 20% aller gemeldeten Telefonnummern wurde die Santander Bank am häufigsten als Anrufer genannt. Bei etwa 30% dieser Telefonnummern handelt es sich den Nutzerberichten zufolge um Betrugsmaschinen von Personen, die sich als Mitarbeiter der Santander Bank ausgaben. Die meisten Telefonnummern der Santander Bank wurden mit einem Score von 6 und 7 bewertet und insgesamt eher negativ wahrgenommen.
- Zusammen mit der Sparkasse und Deutschen Bank machen die drei Finanzdienstleister über 50% der Telefonnummern der gesamten Branche aus.
- Auffällig in dieser Branche ist, dass etwa 50% aller Rufnummern positiv bewertet wurden.

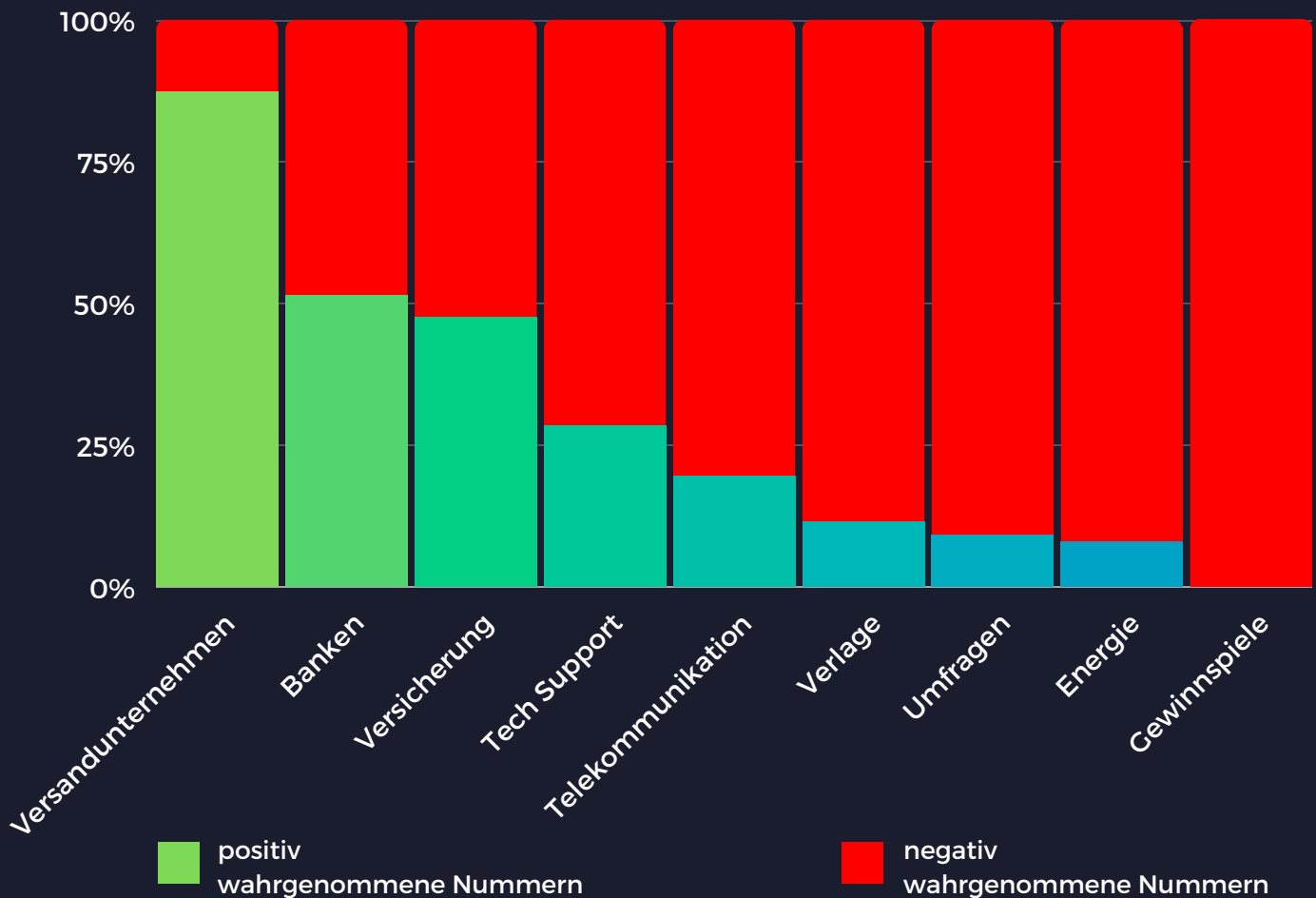
## Versandunternehmen

- Über ein Drittel der Rufnummern von Versanddienstleistern wurden Amazon (31,4%) zugeordnet.
- 80% aller Telefonnummern von DHL (26,2%) wurden als positiv wahrgenommen und mit einem Score zwischen 1 und 3 bewertet.
- Häufig stehen diese Anrufe im Zusammenhang mit erwarteten Paketen und sind eine Serviceleistung, die von Kunden in Anspruch genommen wurde.
- Über 70% der Rufnummern der Versandunternehmen wurden als vertrauenswürdig mit einem Score zwischen 1 und 3 bewertet. Diese Anrufe wurden demnach mehrheitlich als erwünscht eingestuft.





# Seriöse und unseriöse Telefonnummern



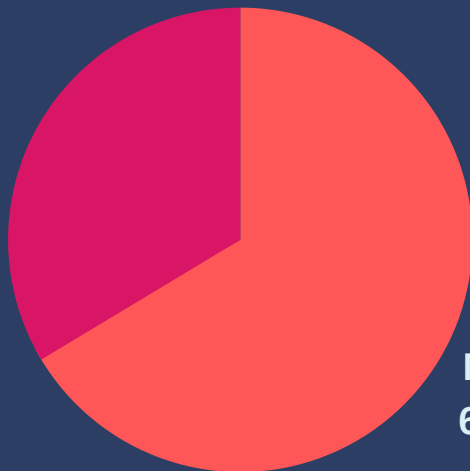
- Am vertrauenswürdigsten wurden Rufnummern von Versandunternehmen bewertet, da diese Anrufe größtenteils nach Einwilligung erfolgten.
- Über 70% der Nummern von angeblichen Tech Support Unternehmen wurden negativ bewertet. 36% dieser negativen Rufnummern wurden von Personen verwendet, die sich als Mitarbeiter von Microsoft ausgaben mit der Absicht an persönliche Daten zu gelangen.
- Die meisten Anrufe aus der Telekommunikations- und Energiebranche erfolgten unaufgefordert.
- Umfragen am Telefon wurden ebenfalls von einem Großteil der Deutschen als unerwünscht wahrgenommen.
- Anrufe zu Gewinnspielen wurden am häufigsten als unseriös eingestuft.

# Gerätenutzung 2020

Die Graphen zeigen die Verteilung der Bewertungsabgabe für mobile Endgeräte und Desktop in Deutschland und weltweit.

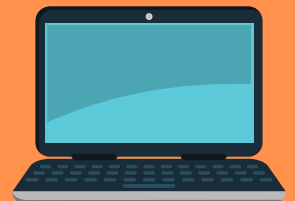
## Weltweit

Desktop  
33.6%



Mobil  
66.4%

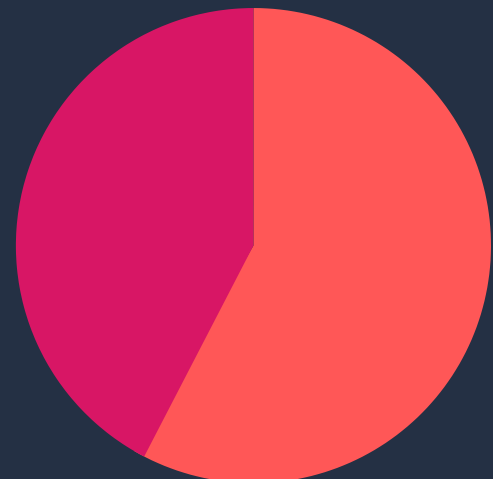
Die Desktop-Seite zur Bewertung von Telefonnummern wird mit 42,4% in Deutschland stärker genutzt als im weltweiten Vergleich mit 33,6%.



Die Nutzung der mobilen Seite überwiegt sowohl weltweit als auch in Deutschland. Deutlich mehr Nutzer erhalten Spamanrufe auf dem Mobiltelefon als auf dem Festnetzanschluss und melden diese mobil.

## Deutschland

Desktop  
42.4%



Mobil  
57.6%

Die Top 10 der meistgemeldeten Rufnummern in Deutschland riefen zu 68% auf Mobiltelefonen an. Anrufe auf dem Festnetz der Top 10 lagen 10% unter dem Durchschnitt.



# ANRUF NACH MONATEN


Vergleich Deutschland 2019 & 2020



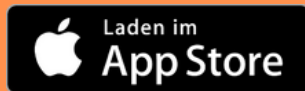
■ 2020 ■ 2019

- Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Telefonspam werden besonders im direktem Vergleich der gemeldeten Anrufe von 2019 und 2020 deutlich.
- Zu Beginn des Jahres 2020 wurden mehr unbekannte Rufnummern gemeldet als im Vorjahr.
- Die gemeldeten Anrufe und Beschwerden sind während des Lockdowns im März 2020 enorm zurückgegangen und sanken unter das Niveau des Vorjahres.
- Am größten ist die Differenz der gemeldeten Rufnummern im Mai.
- In den Monaten vor Weihnachten stieg das Anrufaufkommen in beiden Jahren wieder an. Am Ende des Jahres war das Niveau der Spamanrufe 2019 deutlich höher als 2020, was auf die erneuten pandemiebedingten Einschränkungen zurückzuführen ist.



 Mehr Informationen über die tellows Webseite und die Apps gibt es unter [www.tellows.de](http://www.tellows.de)

 Für Fragen stehen wir unter [kontakt@tellows.de](mailto:kontakt@tellows.de) zur Verfügung.



tellows UG (haftungsbeschränkt)  
Geschäftsführer Stefan Rick  
Eschenring 6  
04828 Bennewitz  
Deutschland

März 2021  
© tellows UG

