

Plausibel. Dringend. Gefährlich.

Wie Phishing den
**Reisevertrieb unter
Druck** setzt.

Und wie wir
**handlungsfähig
bleiben!**

Inklusive Checkliste. 

A small, colorful icon depicting a party hat and streamers, suggesting a celebratory or successful outcome.

Hey! Hallo!



Maureen Erven

IT-Security Professional

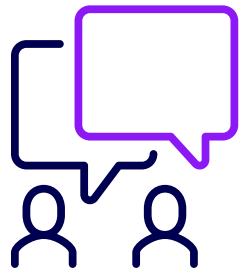
m.erven@neusta.de



team neusta



Phishing als Teil von Social Engineering



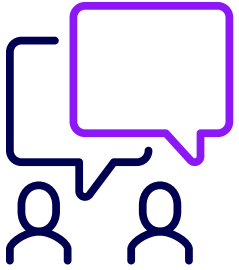
„**Beeinflussung von Menschen** [in Computernetzwerken] mit dem Ziel, sie zu bestimmten Verhaltensweisen zu veranlassen, häufig in unlauterer Absicht.“
[Duden, 2026]

E-Mail, Chat, Telefon, in Person, ...
In jeder Form von persönlichem Kontakt!

Beeinflussung von Menschen... ...und die Grenzen der Technik



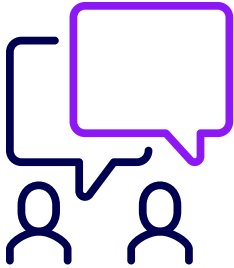
Zeitdruck und Dringlichkeit



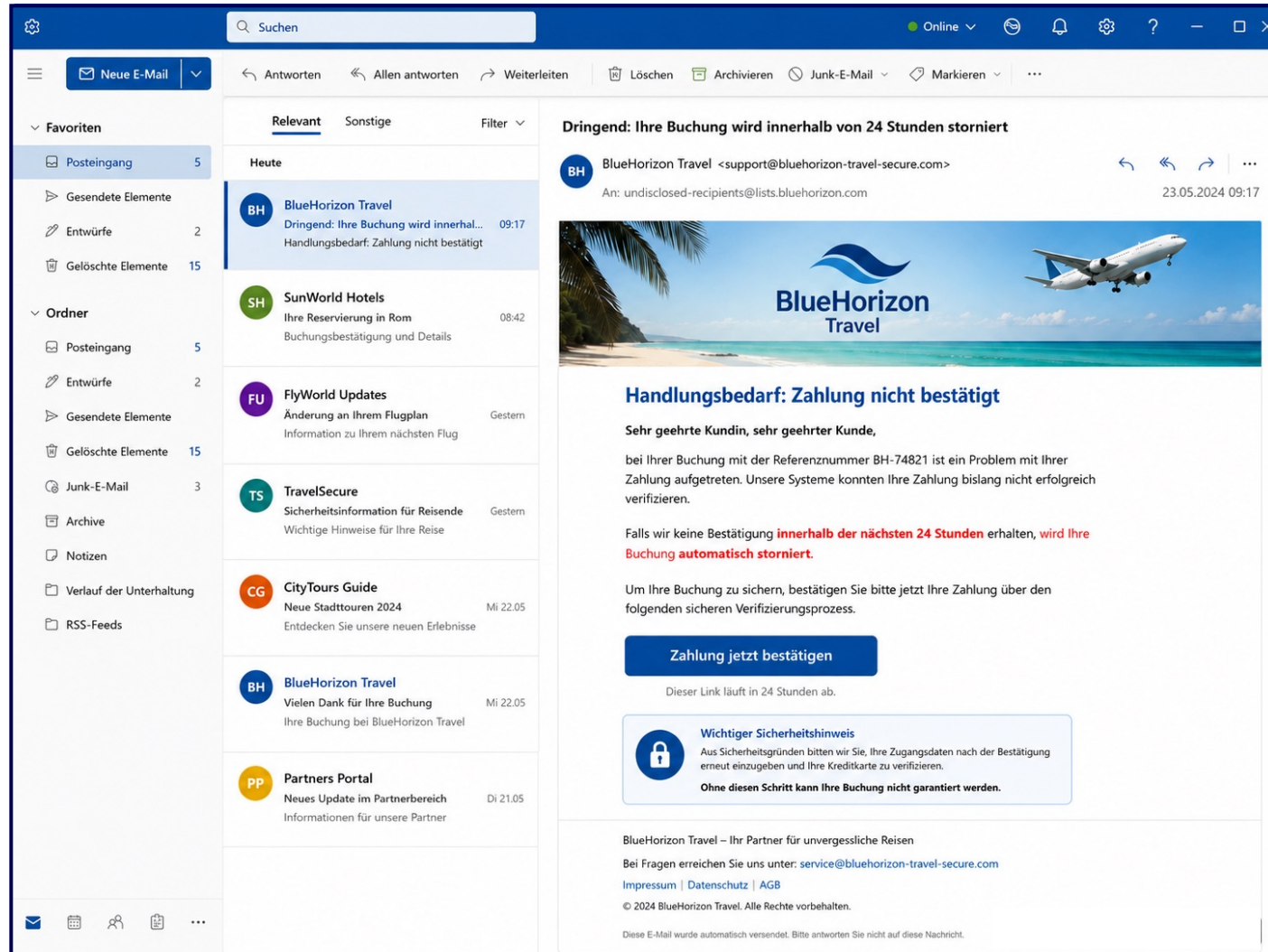
Zeitdruck und Dringlichkeit

- + **Zeitdruck verkürzt die gedankliche Prüfung: Man reagiert, bevor man reflektiert!**
- + **„Die Buchung wird in 30 Minuten automatisch storniert.“**
- + **„Der Kunde steht am Flughafen und kann nicht einchecken.“**
- + **„Das Hotel benötigt dringend eine Bestätigung Ihrer Kreditkarte.“**





Zeitdruck und Dringlichkeit



The screenshot displays a webmail interface with a left sidebar for navigation (Favoriten, Posteingang, Gesendete Elemente, etc.) and a main content area. The top navigation bar includes a search bar and various email actions. The main content area shows a list of emails, with the selected email from BlueHorizon Travel expanded. The email subject is "Dringend: Ihre Buchung wird innerhalb von 24 Stunden storniert". The body of the email contains a warning about a booking cancellation and a link to confirm payment.

Dringend: Ihre Buchung wird innerhalb von 24 Stunden storniert

BlueHorizon Travel <support@bluehorizon-travel-secure.com>
An: undisclosed-recipients@lists.bluehorizon.com 23.05.2024 09:17

Handlungsbedarf: Zahlung nicht bestätigt

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

bei Ihrer Buchung mit der Referenznummer BH-74821 ist ein Problem mit Ihrer Zahlung aufgetreten. Unsere Systeme konnten Ihre Zahlung bislang nicht erfolgreich verifizieren.

Falls wir keine Bestätigung **innerhalb der nächsten 24 Stunden** erhalten, wird Ihre Buchung **automatisch storniert**.

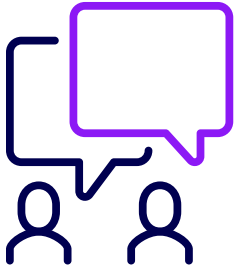
Um Ihre Buchung zu sichern, bestätigen Sie bitte jetzt Ihre Zahlung über den folgenden sicheren Verifizierungsprozess.

Zahlung jetzt bestätigen

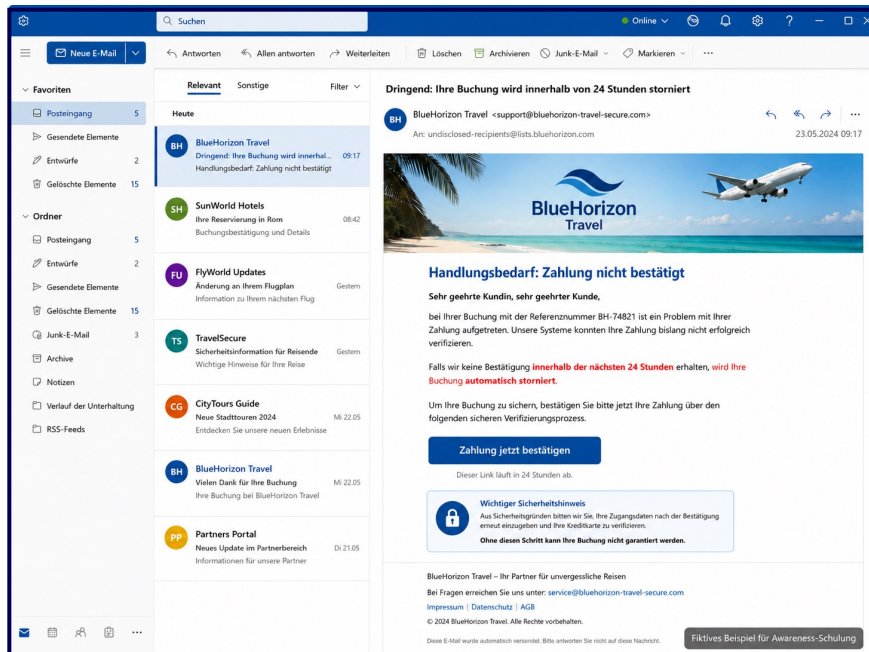
Dieser Link läuft in 24 Stunden ab.

Wichtiger Sicherheitshinweis
Aus Sicherheitsgründen bitten wir Sie, Ihre Zugangsdaten nach der Bestätigung erneut einzugeben und Ihre Kreditkarte zu verifizieren.
Ohne diesen Schritt kann Ihre Buchung nicht garantiert werden.

BlueHorizon Travel – Ihr Partner für unvergessliche Reisen
Bei Fragen erreichen Sie uns unter: service@bluehorizon-travel-secure.com
[Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [AGB](#)
© 2024 BlueHorizon Travel. Alle Rechte vorbehalten.
Diese E-Mail wurde automatisch versendet. Bitte antworten Sie nicht auf diese Nachricht.



Zeitdruck und Dringlichkeit



Dringend: Ihre Buchung wird innerhalb von 24 Stunden storniert

BlueHorizon Travel <support@bluehorizon-travel-secure.com>
An: undisclosed-recipients@lists.bluehorizon.com 23.05.2024 09:17



Handlungsbedarf: Zahlung nicht bestätigt

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

bei Ihrer Buchung mit der Referenznummer BH-74821 ist ein Problem mit Ihrer Zahlung aufgetreten. Unsere Systeme konnten Ihre Zahlung bislang nicht erfolgreich verifizieren.

Falls wir keine Bestätigung **innerhalb der nächsten 24 Stunden** erhalten, wird Ihre **Buchung automatisch storniert**.

Um Ihre Buchung zu sichern, bestätigen Sie bitte jetzt Ihre Zahlung über den folgenden sicheren Verifizierungsprozess.

Zahlung jetzt bestätigen

Dieser Link läuft in 24 Stunden ab.

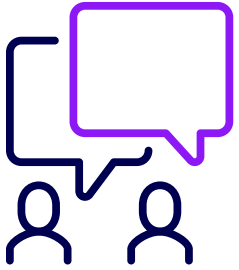
Wichtiger Sicherheitshinweis

Aus Sicherheitsgründen bitten wir Sie, Ihre Zugangsdaten nach der Bestätigung erneut einzugeben und Ihre Kreditkarte zu verifizieren.

Ohne diesen Schritt kann Ihre Buchung nicht garantiert werden.

BlueHorizon Travel – Ihr Partner für unvergessliche Reisen
Bei Fragen erreichen Sie uns unter: service@bluehorizon-travel-secure.com
[Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [AGB](#)
© 2024 BlueHorizon Travel. Alle Rechte vorbehalten.

Diese E-Mail wurde automatisch versendet. Bitte antworten Sie nicht auf diese Nachricht.

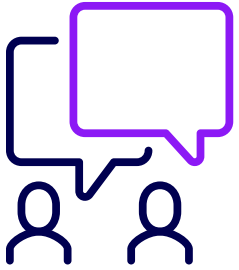


Zeitdruck und Dringlichkeit

- + **Zeitdruck verkürzt die gedankliche Prüfung: Man reagiert, bevor man reflektiert!**
- + **Phishing funktioniert nicht, weil Menschen unaufmerksam oder gar naiv sind, sondern weil Angreifer normale menschliche Eigenschaften gezielt ausnutzen.**

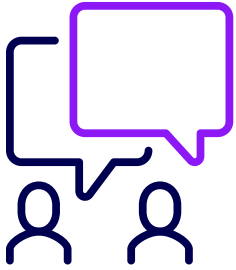


Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl



Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl

- + Gerade in serviceorientierten Berufen ist Hilfsbereitschaft Teil der professionellen Identität.
- + Mitarbeitende möchten Probleme lösen, Reisende nicht im Stich lassen und Eskalationen verhindern.
- + Hier wird nicht Unvorsichtigkeit ausgenutzt, sondern eine Stärke: **Der Wunsch, Verantwortung zu übernehmen.**

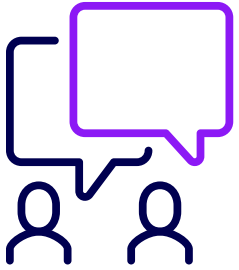


Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl

Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

☐ Pia Orland <inova@inovadesk8.emktlw-02.com>

An: 



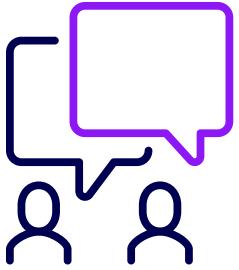
Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl

+ Der Absender, Die Absenderin

Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

☐ Pia Orland <inova@inovadesk8.emktlw-02.com>

An: 



Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl

+ **Der Absender,
Die Absenderin**

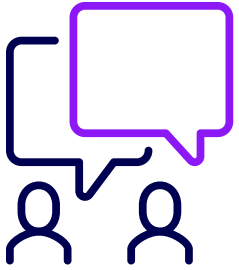
Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

○ Pia Orland <inova@inovadesk8.emktlw-02.com>

An: 

+ **Der Kontext**

+ **Es gibt nicht **den einen Faktor**, an dem man jede Phishing-Mail erkennt. Es ist immer ein Zusammenspiel aus mehreren Faktoren.**



Hilfsbereitschaft und Verantwortungsgefühl

+ **Der Absender,
Die Absenderin**

+ **Der Kontext**

Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

☐ Pia Orland <inova@inovadesk8.emktlw-02.com> !!!

An: [REDACTED]

Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

Absender

pia.orland@skr.de

Organisationsname

SKR Reisen GmbH

Ablauf am

Feb 20, 2026

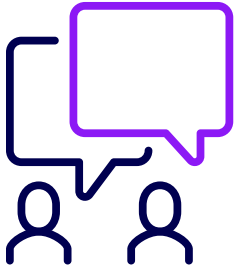
Mitteilung an alle

-

Private Mitteilung

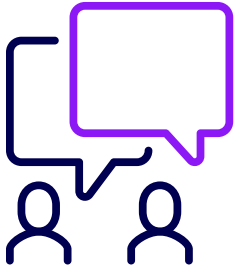
-

Routine und Pflichtgefühl



Routine und Pflichtgefühl

- + Eine Phishing-Mail ist besonders erfolgreich, wenn sie wie ein völlig normaler Arbeitsvorgang wirkt.
- + Buchungsbestätigungen, Rechnungen, Umbuchungen, Änderungen von Flugzeiten, etc.
- + Menschen prüfen erwartete Nachrichten weniger kritisch als unerwartete. Eine gefälschte Hotelrechnung am Tag nach einer Gruppenbuchung ist deshalb psychologisch besonders gefährlich!



Routine und Pflichtgefühl

Digitalsignierungsanfrage

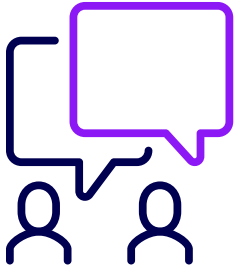
Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

Absender	pia.orland@skr.de
Organisationsname	SKR Reisen GmbH
Ablauf am	Feb 20, 2026
Mitteilung an alle	-
Private Mitteilung	-

Signieren starten

https://emailmarketing.locaweb.com.br/accounts/201973/messages/4/clicks/10097/21?envelope_id=3

Dies ist eine automatisch von Zoho Sign erstellte E-Mail. Bei Rückfragen zu dieser E-Mail wenden Sie sich bitte direkt an den Absender pia.orland@skr.de. Falls Sie diese E-Mail für unangemessen oder gar für Spam halten, melden Sie dies bitte [hier](#) an Zoho Sign. Zum Abschalten von Erinnerungen zu diesem Dokument klicken Sie [hier](#).



Routine und Pflichtgefühl

Praktisch
Alles
im inhaltlichen Teil
einer E-Mail lässt
sich fälschen!

Digitalsignierungsanfrage

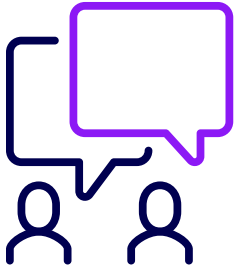
Pia Orland bat Sie um Prüfung und Signierung von SKR Agenturvertrag 4389994

Absender	pia.orland@skr.de
Organisationsname	SKR Reisen GmbH
Ablauf am	Feb 20, 2026
Mitteilung an alle	-
Private Mitteilung	-

Signieren starten

Dies ist eine automatisch von Zoho Sign erstellte E-Mail. Bei Rückfragen zu dieser E-Mail wenden Sie sich bitte direkt an den Absender pia.orland@skr.de. Falls Sie diese E-Mail für unangemessen oder gar für Spam halten, melden Sie dies bitte [hier](#) an Zoho Sign. Zum Abschalten von Erinnerungen zu diesem Dokument klicken Sie [hier](#).

https://emailmarketing.locaweb.com.br/accounts/201973/messages/4/clicks/10097/21?envelope_id=3



Routine und Pflichtgefühl



```
https://emailmarketing.locaweb.com.br/  
accounts/201973/messages/4/clicks/10097/21?  
envelope_id=3
```

Was steckt hinter solchen Links?

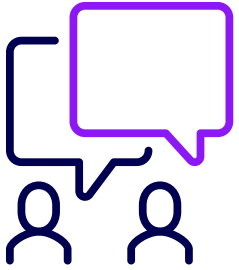
- + Aufforderung zur Eingabe von geheimen Informationen (z. B. Benutzername und Passwort, Kreditkartendaten, etc.)
- + Aufforderung dazu etwas herunterzuladen (z.B. **Malware** getarnt als Word-Dokument)
- + Niemals unerwartete .exe Dateien ausführen!





Vertrauen

**und weitere
psychologische Faktoren**



Vertrauen und weitere psychologische Faktoren

„Wer diese Informationen kennt, muss legitim sein.“

Nein, leider nicht!

+ Durch öffentlich verfügbare Daten, kompromittierte Postfächer oder vorherige Kommunikation können Angreifer genau solche Daten besitzen.

Ihre neue Rechnung

Guten Tag sonnenklar.TV Reisebüro ~~Frankfurt am Main~~ ~~Frankfurt am Main~~,
Ihre neue Rechnung für Ihre Kundennummer ~~123456789~~ ist abrufbereit. Bitte rufen Sie die Rechnung gleich im [Rechnungsportal](#) ab.

[Rechnung online aufrufen](#)

Wissen Sie Ihre Zugangsdaten nicht mehr?
Kein Problem.
Legen Sie sie einfach neu an unter [Passwort vergessen](#).

Mit freundlichen Grüßen
Ihr rtk-Team



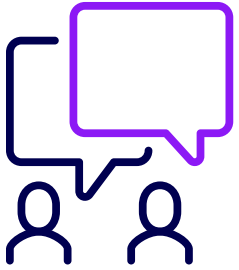
REISELAND
Reiseland
GmbH & Co. KG
Osterbekstraße 90a
22083 Hamburg



rtk
RT-Reisen GmbH
Burgkirchener Straße 143
84489 Burghausen



QualityPlus
QualityPlus
QTA c/o Raiffeisen-Tours RT-F
Burgkirchener Straße 143
84489 Burghausen



Vertrauen und weitere psychologische Faktoren

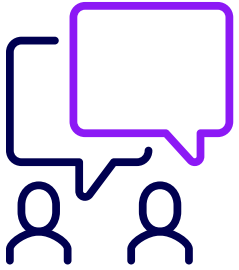
+ Vertrauen

+ Autorität und Hierarchie

„Ich bin gerade in einem Meeting. Die Überweisung muss sofort raus!
Bitte kümmern Sie sich so schnell wie möglich darum.“

+ Kognitive Überlastung !!!

- + Unter hoher Arbeitsbelastung greifen Menschen stärker auf schnelle Entscheidungen und vertraute Muster zurück.
- + Phishing ist also nicht nur ein Wissensproblem, sondern auch ein Arbeitsorganisationsproblem (z. B. zu Hauptreisezeiten)



Vertrauen und weitere psychologische Faktoren

- + **Vertrauen**

- + **Autorität und Hierarchie**

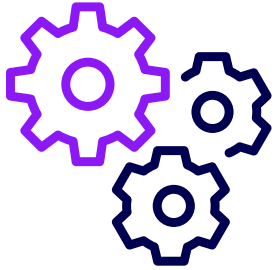
„Ich bin gerade in einem Meeting. Die Überweisung muss sofort raus!
Bitte kümmern Sie sich so schnell wie möglich darum.“

- + **Kognitive Überlastung !!!**

- + **Phishing bringt Menschen nicht dazu, etwas völlig unvernünftiges zu tun. Es bringt sie dazu, eine grundsätzlich vernünftige Reaktion im falschen Kontext zu zeigen.**

**Kurz stoppen,
richtig prüfen
und im Zweifel sicher reagieren!**

E-Mails sind grundlegend nicht vertrauenswürdig!



Wie kann ich mich schützen?

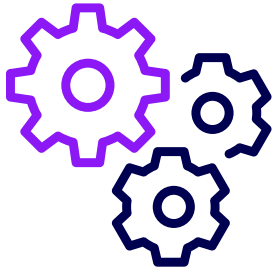
Checkliste! 🎉

- + Kenne ich den Absender oder die Absenderin?
- + Wie sieht die dahinterliegende Adresse aus?
Stimmt der Kontext?
- + Erwarte ich die E-Mail?
- + Hat der Text eine angemessene Qualität?
- + Werde ich in dem Text unter Druck gesetzt?
- + Enthält die E-Mail Links?
Wie sehen diese aus?
Stimmt der Kontext?
- + Wird ein Login eingefordert? Sollte ich bereits eingeloggt sein?

Es gibt nicht **den einen Faktor, an dem man jede Phishing-Mail erkennt. Es ist immer ein **Zusammenspiel aus mehreren Faktoren**.**

Was tue ich, wenn ich mir unsicher bin?

Ich bin mir unsicher!



Wie reagiere ich nun richtig?

Checkliste! 🎉

- + Die E-Mail ignorieren oder einfach löschen
- + Das Wissen darüber mit euren Kollegen und gerne auch über euer Netzwerk teilen.

+ Und wenn die Wichtigkeit keine Ignoranz erlaubt:
Nachfragen!

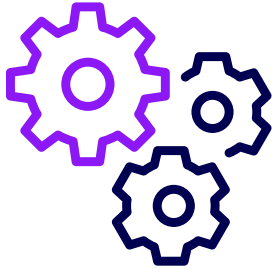
- + Nutze einen anderen Kommunikationsweg, um zu erfragen, ob diese E-Mail wirklich von dem angegebenen Absender stammt. **Ruft Pia an!**
So viel Zeit **muss** sein.

Trotz aller Checks...



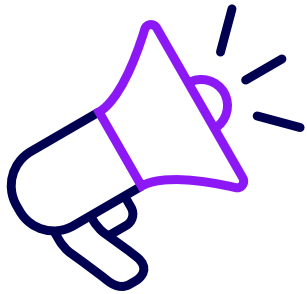
Trotz aller Checks...
Es brennt!

Es brennt!



Wie handle ich nun richtig?

- + Ruhe bewahren!
- + Keine Angst davor haben Hilfe zu suchen!
- + Eventuell angegebene sensible Informationen ändern!
- + Eventuell betroffene Konten sperren!
- + Anbieter über den Betrug informieren!
- + Unter Umständen sogar Strafanzeige stellen!



**Ein kleiner
Appell!**

**Niemand muss sich dafür schämen Opfer
eines Cyberangriffs geworden zu sein.**

Helft einander!

Unterstützt einander!

Lernt gemeinsam.

Plausibel. Dringend. Gefährlich.

Wie Phishing den
**Reisevertrieb unter
Druck** setzt.

Und wie wir
**handlungsfähig
bleiben!**



Inklusive Checkliste. 



Fragen