

**Dezember 2012**

## **Verbraucherschutz bei Bewertungen im Internet**

### **Empfehlungen an Betreiber von Bewertungsplattformen**

**des Projekts Verbraucherrechte in der digitalen Welt**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv  
Projekt Verbraucherrechte in der digitalen Welt  
Markgrafenstr. 66  
10969 Berlin  
surfer-haben-rechte@vzbv.de  
www.surfer-haben-rechte.de

## Einführung

Oberstes Ziel für Anbieter von Bewertungsinstrumentarien sollte es sein, Verbraucher zum Mitmachen zu motivieren und alle Hürden, sei es technisch, gestalterisch oder aus Gründen der Intransparenz, zu vermeiden. Bewertungen durch den Verbraucher stellen für Unternehmen eine zuverlässige Qualitätskontrolle dar. Profitieren davon können beide Seiten, das heißt die Unternehmen selbst, als auch die Verbraucher. Insgesamt handelt es sich bei „gut funktionierenden“ Bewertungen um ein Instrument der Marktkontrolle und –überwachung, die letztlich zu einer Qualitätssteigerung der Produkte und Dienstleistungen führen und damit auch den Wettbewerb fördern kann.

## Empfehlungen an Betreiber von Bewertungsplattformen

### Gestaltung der Bewertungsplattform

- Einfache Gestaltung und übersichtliches Layout um Verbraucher zum Mitmachen zu motivieren
- Verständliche Erläuterungen zur Bewertungsmethode und –darstellung
- Angaben zum Datenschutz
- Anonyme Nutzung ermöglichen
- Nicht nur Basisbewertungen nach Punkten, Sternen u.a., sondern auch freie Kommentarfelder anbieten
- Ausführliche Fragebögen bereitstellen, die sachliche Kriterien beinhalten
- Kunden sollten nur Produkte/ Dienstleistungen bewerten dürfen, die sie auch tatsächlich gekauft beziehungsweise in Anspruch genommen haben
- Jeder Nutzer darf nur einmal eine Bewertung für ein bestimmtes Produkt etc. abgeben
- Gerade im sensiblen Bereich, wie beispielsweise bei Bewertungen über Personen: Veröffentlichung der Bewertung erst nach einer bestimmten Anzahl von Bewertungen
- Bewertungshistorie anbieten
- Sortierung anbieten, beispielsweise nach den besten und negativsten Bewertungen oder nach der Anzahl der Bewertungen
- Bewertung der Bewertung als nützlich oder hilfreich anbieten
- Möglichkeit der Stellungnahme bzw. Gegenkommentierung durch die betroffenen Unternehmen

### Abwehr gegen gefälschte Bewertungen

- Vorabprüfung der Betreiber, ob es das Unternehmen auch wirklich gibt
- IT-System zur Erkennung von gefälschten Bewertungen beziehungsweise Automatismen entwickeln, die folgendes erkennen:
  - plötzlich ansteigende Berichts-Anzahl
  - ungewöhnliche Formulierungen
  - bisher schlecht bewertete Inhalte werden auf einmal auffällig oft gelobt
  - mehrere Bewertungen von einer IP-Adresse
- Optimal und aus ökonomischen Gründen nicht zwingend realisierbar:  
Vorabprüfung der Bewertungen durch Mitarbeiter
- Kontaktadresse zum Melden von Missbrauchsfällen