



Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und  
Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 08.02.2021

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Verbraucherminister gibt zum Safer Internet Day Tipps zur Erkennung von gefälschten Kundenbewertungen



📷 PantherMedia / seb\_ra

## **Minister Peter Hauk MdL: „Verbraucherinnen und Verbraucher sollten beim Einkauf im Internet Nutzerbewertungen nicht blind vertrauen“**

„Beim Einkauf im Internet können Kundenbewertungen von Leistungen oder Produkten wichtige Orientierung bieten. Laut Umfragen spielen diese für viele Nutzerinnen und Nutzer neben dem Preis eine wichtige Rolle bei der Kaufentscheidung. Doch oft trägt der Schein. Windige Geschäftemacher und professionelle Anbieter von Fake-Bewertungen trüben die schöne Welt der Bewertungssterne“, sagte

Stuttgart mit Blick auf den Safer Internet Day am Dienstag (9. Februar). Dagegen helfe nur, Bewertungen stets kritisch zu hinterfragen, nicht blind zu vertrauen und dabei genau zu prüfen, wer welche Bewertung abgegeben habe. Verbraucher sollten möglichst immer mehrere Bewertungen zu einem Produkt beziehungsweise Unternehmen lesen und durchaus auch einmal Produkten mit wenigen, unterschiedlichen oder gar keinen Bewertungen Vertrauen schenken.

„Die Rechnung ist einfach: Mehr positive Bewertungen bringen mehr Verkäufe für die Anbieter von Produkten oder Leistungen. Das ruft professionelle Firmen auf den Plan, die für geringes Geld große Mengen an Fake-Bewertungen verkaufen. Legal ist das in Deutschland zwar nicht, aber da die Firmen ihren Sitz meist in Übersee haben, sind diese Geschäftemacher kaum zu greifen und Gerichtsurteile schwierig zu vollstrecken, wie unter anderem die Verbraucherkommission Baden-Württemberg in einer Stellungnahme feststellte“, erklärte Minister Hauk. Andere Agenturen bezahlten Produkttester, die zunächst ein Produkt erwerben, testen und dann für gut oder sehr gut bewerten müssten, um an ihr Geld zu kommen. Diese Tests seien ebenso wertlos wie Rezensionen, für die die Tester belohnt werden, indem sie das Produkt beispielsweise behalten dürfen. Eindeutig unzulässig sei außerdem Werbung mit Bewertungen auf Social-Media-Plattformen, die als Gegenleistung für die Teilnahme an einem Gewinnspiel abgegeben worden seien. Eine unabhängige Bewertung sei durch den Anreiz einer Gewinnspielteilnahme kaum zu erwarten.

Minister Hauk begrüßte ausdrücklich, dass auch das Bundeskartellamt das Thema Nutzerbewertungen im Internet mit einer verbraucherrechtlichen Sektoruntersuchung aufgegriffen habe. Damit trage es dazu bei, über mögliche Verbraucherrechtsprobleme bei Nutzerbewertungen zu informieren, aufzuklären und mittels konkreter Lösungsansätze die Durchsetzung des Verbraucherschutzes zu verbessern. Der Minister forderte darüber hinaus, die Portalbetreiber stärker in die Pflicht zu nehmen, um nicht-authentische Bewertungen auf ihren Seiten zu identifizieren und zu entfernen.

„Gefälschte Bewertungen sind leider sehr häufig im Internet zu finden und diese nachzuweisen und auszumerzen, gestaltet sich sowohl für den Gesetzgeber als auch für die Anbieter von Online-Shopping-Webseiten nicht einfach. Sogar Bewertungen anlässlich verifizierter Käufe können theoretisch gefälscht sein. Mein zentraler Rat an die Verbraucher ist, sich vor dem Kauf auf mehreren Portalen zu informieren, sich über möglichst unterschiedliche Bewertungen ein Bild zu machen und nicht alles für bare Münze zu nehmen“, sagte Minister Hauk. Natürlich gebe es auch Portalbetreiber, die Bewertungen anhand eines Algorithmus' überprüfen, aber auch die könnten irren. „Etablierte, seriös arbeitende Testorganisationen und Verbraucherberatungen legen ihre Bewertungskriterien offen und können somit am ehesten zur Entscheidungsfindung beitragen“, betonte der Minister abschließend.

## Tipps zur Nutzung von Kundenbewertungen im Internet

Wertvolle Hinweise auf unseriöse Bewertungen können sein:

- Besonders viele Rezensionen innerhalb einer kurzen Zeit können auf Betrug hindeuten.
- Berichte von Nutzern, die ein Produkt schon länger ihr Eigen nennen, sind generell vertrauenswürdiger als Urteile unmittelbar nach Kauf oder Markteinführung.
- Übertrieben positiven, blumigen und womöglich sehr langen, eher nach Werbetext klingenden Formulierungen sollte misstraut werden: Üblicherweise halten sich Nutzer beispielsweise bei der

Bewertung von Hotels kurz und knapp.

- Auch negative Rezensionen mit Empfehlung von Konkurrenzprodukten sollten stützig machen.
- Die Namen der Rezensenten können nur einen kleinen Baustein zur Prüfung auf Seriosität bilden: Pseudonyme wie Werner71 klingen zumindest realer als offensichtlich erfundene Namen wie etwa Karl Käufer. Sinnvoll kann es sein, nach weiteren Bewertungen eines einzelnen Nutzers zu suchen. Wer sehr häufig Produkte oder gar oft dieselben Produkte bewertet oder eigenartige Bewertungsmuster aufweist, sollte nicht ernst genommen werden.
- Überdies kann das Gesamtbild der vergebenen Sterne Hinweise geben, ob getrickst wird. Zu viele Fünf-Sterne-Bewertungen neben wenigen Ein-Stern-Bewertungen wirken verdächtig.
- Außerdem sollten Verbraucherinnen und Verbraucher darauf achten, wofür die Bewertung vergeben wurde und ob das für ihre Kaufentscheidung überhaupt relevant ist. So sind etwa fünf Sterne für die schnelle Lieferung einer Ware wertlos im Hinblick auf die Qualität der Ware.

## Hintergrundinformationen:

Für die Abgabe, Speicherung, Anzeige usw. von Nutzerbewertungen auf Online-Plattformen arbeiten im Hintergrund u. a. Algorithmen. Informationen zu Algorithmen finden sich auf der Kampagnenseite des Ministeriums unter [www.seiunberechenbar.de](http://www.seiunberechenbar.de).

Kostenlose Unterrichtsmaterialien zu Algorithmen bzw. zur Leitperspektive Verbraucherbildung finden sich auf folgenden Seiten zum Download:

- <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/das-ist-der-algorithmus-wo-man-mitmuss>
- <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/einkaufen-und-werbung-in-qualityland>
- [https://www.leitperspektive-verbraucherbildung.de/cLEVER\\_algorithmen.pdf](https://www.leitperspektive-verbraucherbildung.de/cLEVER_algorithmen.pdf)
- <https://sesam.lmz-bw.de/details/551619>

Verbraucherzentrale Bundesverband:

[Irreführung von Verbrauchern wirksam begegnen](#)

Bundeskartellamt zeigt Hintergründe und Lösungsansätze:

[Gefälschte und manipulierte Nutzerbewertungen beim Online-Kauf](#)

Stellungnahme der Verbraucherkommission Baden-Württemberg

[Gekaufte Bewertungen im Internet verbieten.](#)

Informationen rund um den Verbraucherschutz sind unter [www.mlrbw.de/Verbraucherschutz](http://www.mlrbw.de/Verbraucherschutz), auf der Facebook-Seite [www.facebook.com/VerbraucherBW](http://www.facebook.com/VerbraucherBW) sowie auf dem Verbraucherportal Baden-Württemberg unter [www.verbraucherportal-bw.de](http://www.verbraucherportal-bw.de) abrufbar.