



## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Florian von Brunn SPD**  
vom 11.09.2014

### Verlässlichkeit von Onlinebewertungen

Kundenbewertungen und Rezensionen haben sich im Laufe der letzten Jahre zu einem immer wichtigeren Kriterium für Verbraucherinnen und Verbraucher entwickelt. Gleichzeitig ist ein regelrechter Markt für positive Bewertungen entstanden, um ein Produkt auf diese Art und Weise zu bewerten. Der Bundesverband der Verbraucherzentralen schätzt, dass 20 % aller Onlinebewertungen gefälscht sind.

Ich frage daher die Staatsregierung:

1. Welche Vor- und Nachteile bieten aus Sicht der Staatsregierung Bewertungsportale mit Blick auf ihre Wirkung für die Verbraucherinformation?
2. Wie beabsichtigt die Staatsregierung, Verbraucherinnen und Verbraucher über das Problem der Manipulationsanfälligkeit solcher Bewertungen aufzuklären, und gibt es bereits bestehende Informationsmöglichkeiten?
3. Sind Zertifizierungssysteme aus Sicht der Staatsregierung geeignet, um dieser Problematik zu begegnen?
4. Sind der Staatsregierung Fallzahlen und Schadenswerte bekannt, die aus manipulierten Bewertungen über die Qualität des Produktes im Onlineshopping resultieren?
5. Wie bewertet die Staatsregierung die Tätigkeit von Unternehmen, die Kundenbewertungen gegen Bezahlung anbieten, mit Hinblick auf
  - a) die Legalität des Geschäftsmodells?
  - b) das Vertrauen der Verbraucher und Verbraucherinnen auf Kundenbewertungen?
6. Welche Möglichkeiten sieht die Staatsregierung, auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene gegen bezahlte Bewertungen vorzugehen?
7. a) Sieht die Staatsregierung die Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher bei Vergleichsportalen zwischen gesponsorten Bewertungen und normalen Kundenbewertungen ausreichend sichergestellt?
  - b) Welche Möglichkeiten sieht sie, diese zu verbessern?

## Antwort

des **Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz**  
vom 13.11.2014

Die Schriftliche Anfrage wird in Abstimmung mit dem Staatsministerium der Justiz wie folgt beantwortet:

### 1. Welche Vor- und Nachteile bieten aus Sicht der Staatsregierung Bewertungsportale mit Blick auf ihre Wirkung für die Verbraucherinformation?

Grundsätzlich können Bewertungsportale im Internet ein nützliches Instrument der Verbraucherinformation darstellen. Sie unterstützen den Verbraucher dabei, einen ersten Eindruck von der Qualität und Zuverlässigkeit von Anbietern sowie deren Produkten und Dienstleistungen zu erhalten. Dadurch wird es den Verbrauchern erleichtert, aus der Vielzahl verfügbarer Angebote die passenden auszuwählen. Ferner wirken Onlinebewertungen auch positiv auf die Anbieter. Da Onlinebewertungen öffentlich zugänglich sind, werden Unternehmen dazu angehalten, ihre Leistungen kunden- bzw. verbraucherfreundlich zu gestalten, um möglichst viele positive Kundenbewertungen zu bekommen.

Jedoch besteht die Gefahr, dass falsche oder manipulierte Bewertungen die objektive Einschätzung von Unternehmen und deren Leistungen verzerren. Die Verbraucher sollten sich deshalb bewusst sein, dass Bewertungen auf subjektiven Einschätzungen beruhen und in einzelnen Fällen tatsächlich auch Bewertungsportale missbräuchlich genutzt werden.

### 2. Wie beabsichtigt die Staatsregierung, Verbraucherinnen und Verbraucher über das Problem der Manipulationsanfälligkeit solcher Bewertungen aufzuklären, und gibt es bereits bestehende Informationsmöglichkeiten?

Wie unter TOP 26 der 10. Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) zu Hotelbewertungen beschlossen (siehe Anlage), spricht sich die Staatsregierung dafür aus, die Verbraucherkompetenz bei der Nutzung von Bewertungsportalen durch entsprechende Informations- und Aufklärungskampagnen zu stärken.

Allgemeine Informationsmöglichkeiten bieten zunächst die Verbraucherverbände sowie das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Darüber hinaus wird das Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz (StMUV) bis Ende des Jahres im Verbraucherportal [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de) einen Artikel zu Bewertungsportalen veröffentlichen. Außerdem wird dieses

Thema auch Bestandteil der Neuauflage der vom StMUV gemeinsam mit der Initiative D21 herausgegebenen Informationsbroschüre „Sicher surfen – sicher handeln“ sein.

### **3. Sind Zertifizierungssysteme aus Sicht der Staatsregierung geeignet, um dieser Problematik zu begegnen?**

Ein Zertifizierungssystem für Bewertungsportale kann dazu beitragen, deren Verlässlichkeit zu erhöhen. Voraussetzung hierfür ist allerdings die Festlegung von klaren und sachgerechten Qualitätsstandards für alle auf dem deutschen Markt auftretenden Bewertungsportale, einschließlich der Formulierung von Mindestkriterien im Hinblick auf das Bewertungsverfahren, die Darstellung der Ergebnisse, den Datenschutz für Bewertende und Bewertete sowie den Schutz vor gefälschten Bewertungen. Darüber hinaus sollte ein geeigneter Überprüfungsmechanismus etabliert werden.

Die Anbieter von Bewertungsportalen sollten daher prüfen, ob im Rahmen einer Selbstverpflichtung ein neues Gütesiegel in Anlehnung an die Internetgütesiegel wie *trusted-shop.de* oder *s@fer-shopping* eingeführt werden könnte. Auch die Integration in bereits bestehende und anerkannte Gütesiegel, die sich im Geschäftsverkehr bereits etabliert haben und bei den Verbrauchern bekannt sind, wäre eine sinnvolle Variante, mit der das Vertrauen der Verbraucher in Onlinebewertungen (wieder) erhöht werden könnte.

### **4. Sind der Staatsregierung Fallzahlen und Schadenswerte bekannt, die aus manipulierten Bewertungen über die Qualität des Produktes im Online-shopping resultieren?**

Der Staatsregierung liegen keine Fallzahlen oder Schadenswerte vor.

### **5. Wie bewertet die Staatsregierung die Tätigkeit von Unternehmen, die Kundenbewertungen gegen Bezahlung anbieten, im Hinblick auf**

#### **a) die Legalität des Geschäftsmodells?**

Das Urteil des Kunden darf grundsätzlich nicht erkaufte sein, wenn mit Kundenempfehlungen geworben wird. Werden dennoch bezahlte Bewertungen verwendet, ohne dass dabei auf die Bezahlung ausdrücklich hingewiesen wird, ist dies daher unzulässig und stellt einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht dar. Den nach § 8 Abs. 3 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) Anspruchsberechtigten stehen daher dem Grunde nach Unterlassungsansprüche gegen den Verwender bezahlter Bewertungen zu. In Einzelfällen kann auch eine Strafbarkeit nach § 16 Abs. 1 UWG bzw. § 263 des Strafgesetzbuches – StGB – (Betrug) in Betracht kommen.

Gleichwohl ist es schwierig, manipulierte Beiträge zu erkennen und die entsprechenden Ansprüche durchzusetzen. Eine automatisierte Filterung der Beiträge vor der Onlinestellung anhand von bestimmten Begriffen oder typischen Werbefloskeln ist derzeit technisch nicht hundertprozentig gewährleistet, sodass Fälschungen nicht oder nur schwer aufzudecken sind.

### **b) das Vertrauen der Verbraucher und Verbraucherinnen auf Kundenbewertungen?**

Sollte sich der Trend der „gekauften Bewertungen“ weiter fortsetzen, ist anzunehmen, dass Onlinebewertungen von den Verbrauchern zunehmend infrage gestellt und die Vorteile der Bewertungsmöglichkeiten dadurch minimiert werden.

### **6. Welche Möglichkeiten sieht die Staatsregierung, auf Landes-, Bundes- und EU-Ebene gegen bezahlte Bewerbungen vorzugehen?**

Um gegen bezahlte Bewertungen und deren Folgen vorzugehen, kommen nach Auffassung der Staatsregierung folgende Maßnahmen in Betracht:

Die Anbieter von Bewertungsportalen sollten prüfen, ob im Rahmen einer Selbstverpflichtung ein neues Gütesiegel eingeführt oder bereits bestehende Gütesiegel für eine Qualitätssicherung genutzt werden können.

Außerdem muss die Aufklärung und Sensibilisierung der Verbraucher im Umgang mit Bewertungsportalen intensiviert werden. Einen Schwerpunkt sollte hierbei die Information der Verbraucher über Manipulationsmöglichkeiten und deren Folgen darstellen (vgl. hierzu die unter Frage 2 dargestellten Informationsangebote der Staatsregierung).

Weiter ist es notwendig, die wirtschaftlichen Sanktionsmöglichkeiten bei Wettbewerbsverstößen zu stärken, etwa die Regelung zur Gewinnabschöpfung in § 10 UWG effektiver zu gestalten.

In diesem Zusammenhang ist außerdem der Marktwächter „Digitale Welt“ zu erwähnen, in dessen Rahmen der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen die digitalen Märkte systematisch beobachten, Verbraucherprobleme erfassen und identifizieren, Politik, Behörden und Verbraucher regelmäßig informieren sowie ihre rechtlichen Instrumente einsetzen werden.

### **7. a) Sieht die Staatsregierung die Transparenz für Verbraucherinnen und Verbraucher bei Vergleichsportalen zwischen gesponserten Bewertungen und normalen Kundenbewertungen ausreichend sichergestellt?**

Inwiefern flächendeckend eine klare Trennung von gesponserten Bewertungen und normalen Kundenbewertungen existiert, kann aufgrund fehlender Grundlagen nicht abschließend beantwortet werden. Allerdings ist davon auszugehen, dass erkaufte Bewertungen im Regelfall nicht als solche offengelegt werden.

### **b) Welche Möglichkeiten sieht sie, diese zu verbessern?**

Möglichkeiten zu Verbesserungen werden bereits unter Punkt 6 genannt.

Darüber hinaus befürwortet die Staatsregierung den von der VSMK vorgeschlagenen Ansatz, als externe und unabhängige Maßnahme der Qualitätsüberwachung die Stiftung Warentest in die Lage zu versetzen, branchenübergreifend regelmäßig Bewertungsportale zu testen.

Anlage

**10. Verbraucherschutzministerkonferenz  
am 16. Mai 2014 in Rostock-Warnemünde**

**TOP26 Hotelbewertungs- und Hotelvermittlungsportale verbraucherfreundlich gestalten**

Beschluss

1. Die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder sehen in Hotelbewertungs- und Hotelvermittlungsportalen im Internet eine wichtige Hilfe für Kaufentscheidungen. Im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher sollte jedoch gewährleistet sein, dass diese Bewertungs- und Vermittlungsportale verbraucherfreundlich und leicht nutzbar sind, ihre Arbeitsweise transparent und nachvollziehbar ist und Schutzmechanismen vor missbräuchlicher Verwendung vorhanden sind.
2. Die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder stellen fest, dass es bei Hotelbewertungs- und Hotelvermittlungsportalen große Unterschiede gibt und dass auch besonders nutzerfreundlich gestaltete Beispiele existieren. Im Interesse des Verbraucherschutzes sollten einheitliche Qualitätsstandards für alle auf dem deutschen Markt auftretenden Hotelbewertungs- und Hotelvermittlungsportale formuliert werden, einschließlich der Formulierung von Mindestkriterien im Hinblick auf das Bewertungsverfahren, die Darstellung der Ergebnisse, Datenschutz für Bewerber und Bewertete sowie den Schutz vor gefälschten Bewertungen.  
Die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder bitten den Bund daher zu prüfen und hierüber zur 25. LAV zu berichten, welche allgemeinen bundesgesetzlichen Mindestanforderungen und Standards für diese Hotelbewertungs- und Hotelvermittlungsportale vorgegeben werden können. Sollte eine solche bundesgesetzliche Regelung nicht möglich sein, bitten die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder den Bund, sich bei den (führenden) Betreibern für die Etablierung von Qualitätsstandards und Schutzmechanismen gegen Missbrauch im Rahmen einer freiwilligen Selbstverpflichtung einzusetzen.  
Darüber hinaus bitten die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder die Bundesregierung, sich auch bei der Europäischen Kommission für einheitliche Standards für alle im europäischen Raum genutzten Bewertungsportale einzusetzen.
3. Die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder regen gegenüber der Stiftung Warentest an, Bewertungsportale im Internet künftig branchenübergreifend regelmäßig zu testen, und bitten den Bund, die Stiftung hierbei im erforderlichen Umfang zu unterstützen.
4. Die Ministerinnen, Minister, Senatorin und Senatoren der Verbraucherschutzressorts der Länder sprechen sich dafür aus, die Verbraucherkompetenz bei der Nutzung von Bewertungsportalen darüber hinaus durch entsprechende Informations- und Aufklärungskampagnen zu stärken.

Ergebnis: 15 : 0 : 1 (SN)

Der Bund hat an der Beschlussfassung mitgewirkt  ja  nein