

Gekaufte Bewertungen im Internet verbieten¹

13.01.2020

Die meisten User verlassen sich auf Bewertungen anderer Kunden im Internet. Doch darauf haben sich findige und windige Geschäftemacher längst eingestellt. Viele Bewertungen sind gekauft.

Verbraucher haben kaum eine Chance, Fake-Bewertungen zu erkennen. Daher müssen sich Maßnahmen zur Verhinderung von Verbrauchertäuschung gegen die anderen Beteiligten richten. Diese sind:

- Shops und Anbieter von Dienstleistungen (Ärzte, Anwälte, Hotels), die Bewertungen kaufen.
- Die Verfasser, die gegen Entgelt oder andere Zuwendungen Bewertungen abgeben zum Beispiel für Produkte, die sie nie gekauft haben oder für Hotels, in denen sie nie gewesen sind.
- Bewertungsportale, auf denen gekaufte Bewertungen veröffentlicht werden.
- Firmen, die Bewertungen verkaufen.

Die Verbraucherkommission fordert die Landesregierung daher dazu auf, sich auf Bundesebene für folgende Maßnahmen einzusetzen:

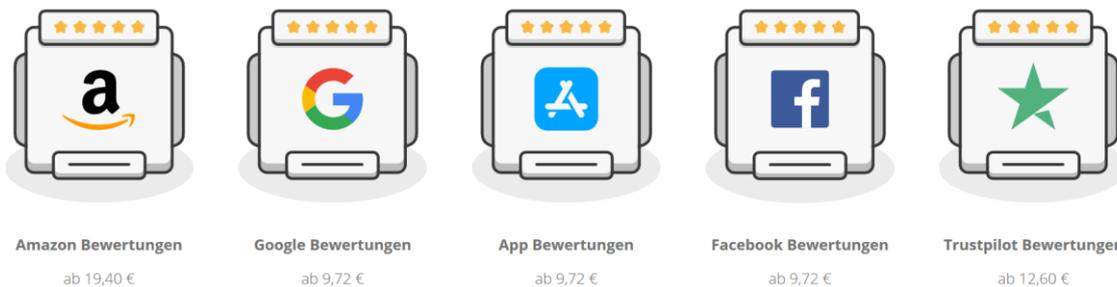
- Das Verbot für Shops und Anbieter von Dienstleistungen, Bewertungen zu kaufen und gekaufte Bewertungen zu veröffentlichen oder veröffentlichen zu lassen.
- Das Verbot für Verfasser, gegen Entgelt oder andere Zuwendungen Bewertungen zu verfassen, zum Beispiel für Produkte, die sie nie gekauft haben oder für Hotels, in denen sie nie gewesen sind.
- Für Bewertungsportale und für Shopbetreiber wie Amazon: Nur Bewertungen von verifizierten Käufern zuzulassen.
- Die Untersagung des Verkaufs von Bewertungen für Firmen wie Fivestar.

¹ Die VK-Mitglieder stimmten der Stellungnahme bis auf eine Enthaltung zu.

Hintergrund

Die meisten User² verlassen sich auf Bewertungen anderer Kunden³ im Internet. Das Verhalten wird in der Konsumpsychologie als Social Proof beschrieben und ist aus Verbrauchersicht zunächst sinnvoll. Doch darauf haben sich findige und windige Geschäftemacher längst eingestellt. Viele Bewertungen sind gekauft, berichtet das Portal testwatch.de⁴. Wer „Bewertungen kaufen“ in Google eingibt, dem zeigt die Suchmaschine an erster Stelle eine Anzeige der Seite Fivestar-Marketing. Sie nennt sich „Marktführer im Bewertungsmanagement“. Was damit gemeint ist, beschreibt die Firma auf ihrer Internetseite: „Wir bieten Bewertungen für alle großen Portale an, von Facebook und Google über Amazon und Trustpilot bis zu den Appstores von Apple und Android. Darüber hinaus können wir auch Rezensionen für jedes andere Portal auf individuelle Anfrage realisieren“. Für 9,72 bis 19,40 Euro bekommen Online-Shops, Hersteller von Produkten und Anbieter von Dienstleistungen von Fivestar „Top-Bewertungen, perfekt zugeschnitten auf ihr Unternehmen“. Denn „Studien beweisen es: Bewertungen Ihrer Produkte und Dienstleistungen führen direkt zu mehr Umsatz. Schon eine einzige positive Rezension kann Ihren Absatz um bis zu zehn Prozent steigern“.

Im Sinne des eigenen Umsatzes empfiehlt Fivestar aber, es nicht bei einer gekauften Bewertung zu belassen. Denn „die Statistik zeigt, dass Produkte mit 50 oder mehr Bewertungen deutlich häufiger im Warenkorb landen, als solche ohne“.



Aus dem Fivestar-Angebot⁵: Positive Bewertungen auf Amazon, Google ebenso wie auf dem Bewertungsportal Trustpilot

Das Geschäftsmodell sei „absolut legal“, beruhigt Fivestar Interessenten und Kunden. Trotzdem musste sich die Firma in München vor Gericht verantworten. Geklagt hatte das um seinen Ruf fürchtende Portal HolidayCheck. Dort hatten für Fivestar arbeitende Bewerter Super-Sonnen und Top-Beurteilungen für Hotels und Gastwirte verteilt – ohne jemals dort gewesen zu sein, so der Vorwurf. Ihren Sitz hat die Firma übrigens in

² <https://unternehmer.de/marketing-vertrieb/213187-online-bewertungen-studie>, abgerufen am 15.12.2019

³ Aus Gründen der Lesbarkeit ist wurde die männliche Form gewählt, dennoch beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

⁴ <https://www.testwatch.de/ratgeber/414-gekaufte-bewertungen>, abgerufen am 15.12.2019

⁵ <https://fivestar-marketing.net/>, abgerufen am 2.1.2020

Belize, einem Kleinstaat in Zentralamerika, offiziell „aus Datenschutzgründen bzw. um unseren Kunden ein Höchstmaß an Diskretion gewährleisten zu können“. Der wahre Grund dürfte sein, um für die Justiz in Deutschland schlechter greifbar zu sein.

Inzwischen hat das Landgericht entschieden, dass gekaufte Fake-Bewertungen im Internet rechtswidrig sind. Fivestar muss jetzt dafür sorgen, dass die Fake-Bewertungen gelöscht werden. Außerdem muss die Firma dem Urlaubsportal sagen, von wem die erfundenen Bewertungen stammten⁶. Bei dem Urteil handelt es sich um ein so genanntes Versäumnisurteil, weil kein Vertreter von Fivestar erschienen war, und es dürfte wegen des Firmensitzes in Belize schwierig sein, das Urteil zu vollstrecken. Auch die Reaktion von Fivestar lässt nicht erwarten, dass das Urteil Folgen haben wird. Denn kurz darauf bot die Firma „Nur für kurze Zeit 25 Prozent Rabatt auf alle Bewertungen für das Portal HolidayCheck“⁷.



The image shows a promotional banner for HolidayCheck. On the left, there are five yellow stars. Below them, the text reads "25% Rabatt für HolidayCheck". Underneath this, it says "Nur für kurze Zeit: Erhalten Sie 25% Rabatt auf alle Bewertungen für das Portal HolidayCheck." To the right of this text is a plus sign. At the bottom left, there are two buttons: a red one labeled "KOSTENLOSE TESTBEWERTUNG" and a white one with a red border labeled "INDIVIDUELLE ANFRAGE". On the right side of the banner is a cartoon robot character with a white helmet and a white body, with the HolidayCheck logo on its chest. The background is dark with some white dots.

Urteil ohne Folgen: Fivestar müsste laut Urteil des Landgerichts München Bewertungen auf Portalen wie HolidayCheck löschen, bot aber kurz darauf Fake-Bewertungen zum reduzierten Preis.

Das Oberlandesgericht Frankfurt hat zumindest die Veröffentlichung gekaufter Produktbewertungen auf Amazon untersagt, sofern nicht zugleich ein Hinweis auf die Entgeltlichkeit erfolgt (Beschl. v. 22.02.2019 – 6 W 9/19⁸). § 5a Abs. 6 UWG verpflichtet den Unternehmer, den kommerziellen Zweck einer Geschäftspraxis kenntlich zu machen. Dies sei nicht geschehen.

Fivestar nennt sich zwar Marktführer und ist es vielleicht auch, ist aber gleichzeitig nur einer von vielen im Fake-Geschäft. Die Seite Bewertungsdoc beispielsweise bietet neben Bewertungen bei Google und Amazon eine positive Beurteilung auf dem Ärzteportal Jameda für 29,00 Euro. Schon ab fünf gekauften Bewertungen gibt es Rabatt, 20 kosten nur noch jeweils 21,45 Euro. Außerdem kümmert sich Bewertungsdoc darum,

⁶ <https://www.sueddeutsche.de/muenchen/muenchen-fake-bewertungen-verbot-urteil-1.4682377>, abgerufen am 15.12.2019

⁷ <https://fivestar-marketing.net/>, abgerufen am 15.12.2019

⁸ <https://rsw.beck.de/aktuell/meldung/olg-frankfurt-am-main-untersagt-veroeffentlichung-gekaufter-kundenrezensionen-ohne-hinweis-auf-entgeltlichkeit>, abgerufen am 15.12.2019

wenn die Fake-Bewertungen auffliegen. „Ab und an wird der Account eines Testers vom jeweiligen Portal gesperrt und dessen Bewertungen gelöscht. Sollte dies passieren liefern wir Ihnen die gelöschte Bewertung nach“, verspricht Bewertungsdoc⁹.

Kontaktieren kann man die Seite unter anderem über eine Berliner Telefonnummer. Ihren juristischen Sitz hat sie allerdings auf Malta.

IHRE INVESTITION	1 BEWERTUNG	5 BEWERTUNG	10 BEWERTUNG	20 BEWERTUNG
	29€	129€	229€	429€
Preis pro Bewertung	29,00€	25,80€	22,90€	21,45€
100% Zufriedenheitsgarantie	✓	✓	✓	✓
Geld-zurück-Garantie	✓	✓	✓	✓
Schnelle Auslieferung	✓	✓	✓	✓
Persönlicher Berater	✓	✓	✓	✓

Bewertungsdoc: Gekaufte Bewertungen mit Rabatt, Zufriedenheits- und Geld-zurück-Garantie.

Wirklich auf Nummer sicher geht die Seite stardoc.net. Laut Impressum wird sie von „Multi Services, Goldson Highway, Südamerika“¹⁰ verantwortet. Sollte sich die Justiz einmal dafür interessieren, wie Stardoc Bewertungen zum Beispiel auf dem Arbeitgeber-Portal Kununu, auf Autoscout oder dem Reiseportal Tripadvisor manipuliert, dürfte schon die Zustellung der Gerichtspost Schwierigkeiten bereiten.

Impressum



Multi Services
Goldson Highway
Südamerika

Vertreten durch die Gesellschafter.

Das Impressum von stardoc.net: Wo hängt der Briefkasten der Firma Multi Services, Goldson Highway, Südamerika?

⁹ <https://bewertungsdoc.com/products/jameda-bewertungen-kaufen>, abgerufen am 16.12.2019

¹⁰ <https://stardoc.net/impressum/>, abgerufen am 16.12.2019

„Arztbewertungen: Wie seriös sind Portale?“ Das fragte der Norddeutsche Rundfunk nicht wegen der Fake-Bewertungen durch Fivestar und Konsorten. „Einige Plattformen stehen in der Kritik“, schrieb der NDR, „weil sie Werbe- und Bewertungsplattform zugleich sind. Ärzte können sich sogenannte Premium-Profilen auf den Plattformen kaufen und erscheinen dann mit Foto, beruflichen Schwerpunkten und Link zur Internetseite. Außerdem können sie Anzeigen schalten. Verbraucherschützer bezweifeln, dass sich die Portale nicht von den Werbeeinahmen beeinflussen lassen“¹¹.

Tatsächlich hatte die Wochenzeitung „Die Zeit“ festgestellt: „Beim Bewertungsportal Jameda schneiden jene Mediziner besser ab, die für ihr Profil bezahlen. Sonderbarerweise haben zahlende Ärzte so gut wie keine schlechten Noten, und 95 Prozent ihrer Noten sind Einsen“. So kamen sie durchschnittlich auf die Note 1,2, Nichtzahler erreichten im Durchschnitt nur die Bewertung 1,7. Über die Gründe dafür kann man spekulieren, es ist keinesfalls ausgemacht und wird von Jameda bestritten, dass zahlende Kunden bevorzugt werden. Eine andere Möglichkeit, so die Zeitung: „Ärzte, die zahlen, scheinen auch eher ihre Profile zu manipulieren“¹². Eine Möglichkeit: mit Hilfe von Fivestar und anderen „Bewertungsmanagern“.

Alle Tipps, manipulierte Bewertungen zu erkennen, wirken ein wenig hilflos oder sind extrem aufwändig und gleichen einem Hase-und-Igel Spiel. So würde es auffallen, wenn ein Unternehmen plötzlich viele gute Bewertungen bekommt. Daher achtet Fivestar „darauf, dass nicht zu viele Rezensionen auf einmal ausgespielt werden“, sondern stellt „einen natürlichen, organischen Anstieg sicher“. Auch Stardoc sorgt dafür, dass seine Kunden nicht auffallen. „Sie haben mehrere Bewertungen gebucht?“, schreibt die Seite und bietet an: „Diese liefern wir gerne zeitversetzt für Sie aus“.

In die Kategorie extrem aufwändig fällt der Rat auf der Seite webfeinschliff.de, „Bewertungen bzw. Bewerter“ zu analysieren. „Möchte man noch mehr in die Tiefe gehen um den Wahrheitsgehalt von Bewertungen heraus zu finden, so kann man Bewertungen auch auf Überschneidungen prüfen“, rät die Seite. „Man pickt sich mehrere Profile mit besonders vielen Rezensionen heraus und versucht sich einen Überblick über die bewerteten Firmen zu schaffen. Bei gekauften Bewertungen kann man oft feststellen, dass 10 exakt gleiche Bewerter bei den gleichen Firmen Bewertungen abgegeben haben. Ein starkes Indiz für gekaufte Google-Bewertungen“.

Kaum weniger aufwändig ist der Ratschlag des Norddeutschen Rundfunks, man solle die „Bewertungen eines Arztes auf mehreren Portalen“ vergleichen. Würden mehrfach ähnliche Formulierungen verwendet, sei „Vorsicht angebracht“.

Am ehesten hilft wohl was webfeinschliff.de unter der Überschrift „Gesunder Menschenverstand“ rät. Man solle zum Beispiel darauf achten, ob „die Bewertungen aufwändig und mit vielen Details verfasst“ sind. Also ob eine Ferienwohnung nicht nur für die super Ausstattung gelobt wird, sondern für den Fön und den Kosmetikspiegel im Bad, die Mikrowelle in der Küche und die Erstausrüstung an Toilettenpapier.

¹¹ <https://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Arztbewertungen-Wie-serioes-sind-Portale.aerztebewertungen100.html>, abgerufen am 15.12.2019

¹² <https://www.zeit.de/2018/04/jameda-aerzte-bewertungsportal-profile-bezahlung>, abgerufen am 15.12.2019

Und der NDR erinnert an die gute alte analoge Zeit. „Fragen Sie bei der Arztsuche Freunde, Verwandte und Arbeitskollegen, die Ihnen ehrlich von ihren Erfahrungen berichten. Haben Sie schon einen Arzt Ihres Vertrauens gefunden, können Sie ihn nach Empfehlungen für andere Ärzte fragen“, rät der Sender.

Bewertungsportale und Online-Shops wissen um das Problem der gekauften Bewertungen. So hat Tripadvisor 2018 rund 1,4 Millionen falsche Bewertungen gelöscht. Dabei handelte es sich allerdings nicht nur um gekaufte Bewertungen, sondern auch um abfällige Bemerkungen und Versuche, die Kunden zu täuschen – etwa dann, wenn die Bewertung aus dem Haus selbst kommt.¹³

Verbraucher haben kaum eine Chance, Fake-Bewertungen zu erkennen. Daher müssen sich Maßnahmen zur Verhinderung von Verbrauchertäuschung gegen die anderen Beteiligten richten. Diese sind:

- Shops und Anbieter von Dienstleistungen (Ärzte, Anwälte, Hotels), die Bewertungen kaufen.
- Die Verfasser, die gegen Entgelt oder andere Zuwendungen Bewertungen abgeben zum Beispiel für Produkte, die sie nie gekauft haben oder für Hotels, in denen sie nie gewesen sind.
- Bewertungsportale, auf denen gekaufte Bewertungen veröffentlicht werden.
- Firmen, die Bewertungen verkaufen.

Die Verbraucherkommission fordert die Landesregierung daher dazu auf, sich auf Bundesebene für folgende Maßnahmen einzusetzen:

- Das Verbot für Shops und Anbieter von Dienstleistungen, Bewertungen zu kaufen und gekaufte Bewertungen zu veröffentlichen oder veröffentlichen zu lassen.
- Das Verbot für Verfasser, gegen Entgelt oder andere Zuwendungen Bewertungen zu verfassen, zum Beispiel für Produkte, die sie nie gekauft haben oder für Hotels, in denen sie nie gewesen sind.
- Für Bewertungsportale und für Shopbetreiber wie Amazon: Nur Bewertungen von verifizierten Käufern zuzulassen. Für nicht ausreichend hält die Verbraucherkommission die vom OLG Frankfurt geforderte Kennzeichnung von gekauften Bewertungen. Ebenso wenig hält die Kommission Versuche für ausreichend Fake-Bewertungen mittels Algorithmen oder durch Mitarbeiter zu filtern.
- Die Untersagung des Verkaufs von Bewertungen für Firmen wie Fivestar. Die Verbraucherkommission weiß durchaus, dass die Durchsetzung dieser Forderung wegen des oft außereuropäischen Sitzes der Firmen auf erhebliche Schwierigkeiten stößt.

Hauptautor: Jürgen Stellpflug

¹³ <https://kurier.at/reise/tripadvisor-loeschte-2018-rund-14-millionen-falsche-bewertungen/400607759>, abgerufen am 16.12.2019