

Wenn zu viel Lob und Kritik zum Problem werden

Manipulierte Meinungen auf Bewertungsportalen bereiten der Hotelbranche Sorgen: Längst gibt es Agenturen, die sich auf Online-Manipulationen spezialisiert haben.

Veröffentlicht am 24.08.2011 | Lesedauer: 4 Minuten



"Capsule Inn" heißt dieses Hotel in Shanghai. Die "Zimmer" auf einem Hotelbewertungsportal als großzügig und bequem zu beschreiben - darauf kommt hoffentlich niemand

Quelle: picture alliance / landov/landov/FAN XIAOMING

0

Anzeige

Die persönliche Empfehlung wiegt oft deutlich mehr als die

vollmundige, kommerzielle Werbebotschaft. Doch wie glaubwürdig und damit wie wertvoll sind völlig überzogene Lobeshymnen oder vernichtende Kritiken auf Hotelbewertungsportalen?

Vor mehr als einem Jahr testete Stiftung Warentest die maßgeblichen Hotelbewertungsportale HolidayCheck , Tripadvisor , Hotelkritiken , Zoover , Trivago , Ciao und Votello zu testen, indem sie auf jedem Portal fingierte Bewertungen abgab, zum Beispiel falsche Angaben zur Lage des Hotels oder absurde Blindtexte.

Das Ergebnis war ernüchternd: Lediglich das von einem Privatmann geführte Portal Hotelkritiken.de fiel nicht auf den Schwindel herein und erkannte die manipulierten Beurteilungen. Das erstaunt umso mehr, als die anderen Portale dem Problem mit viel größerem personellen und technischen Aufwand zu begegnen versuchen.

Täglich mehr als 2000 Bewertungen

Anzeige

So kommen bei HolidayCheck, dem führenden Reiseportal in Deutschland, täglich mehr als 2000 Bewertungen an, die dann zunächst durch ein Suchprogramm laufen. Es filtert die Texte unter anderem nach Schimpfwörtern, typischen Marketingausdrücken, besonders empathischen Formulierungen und Auffälligkeiten in der E-Mail-Adresse. Und alle Bewertungen, die diese Hürde nicht meistern, werden dann noch einmal von "einem 40-köpfigen Team gelesen", sagt Pressesprecher Ulrich Cramer.

Andere Portale verfahren ähnlich. Zoover mit "täglich mehreren Hundert Bewertungen, hat eine computergestützte Kontrolle und ein 20-köpfiges Lektorenteam", sagt Christian Reske. Ein Aufwand, der freilich irgendwann an seine Grenzen stößt: Bei Tripadvisor etwa, der weltweit größten Reise-Website mit derzeit 45 Millionen Bewertungen und Meinungen, laufen sogar minütlich rund 20 neue Meinungsäußerungen ein.

Das Portal, das ein 60 Mann starkes Leseteam beschäftigt, fordert deshalb zusätzlich von seinen Nutzern, den Benutzungsrichtlinien von Tripadvisor zuzustimmen. Denn wer falsche Bewertungen abgibt, kann nach der in der EU geltenden Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken belangt werden.

Christian Reske von Zoover hat dafür großes Verständnis: "Wir löschen 15 bis 20 Prozent der zugeschickten Bewertungen, weil uns irgendetwas daran nicht kosher vorkommt. Ein Präzedenzfall wäre vor allem für Agenturen, die geschäftsmäßig und im Kundenauftrag Hotelbewertungen manipulieren, ein starkes Warnsignal." Das meint auch Donovan Dunker, der 2003 Hotelkritiken gründete und sich zugute hält, die täglich zehn bis zwanzig Bewertungen meist selber zu prüfen.

Jede vierte Zuschrift geschönt

So kenne er "mindestens sieben Agenturen, die sich auf Online-Manipulationen spezialisiert haben". Im Schnitt sei mehr als jede vierte Zuschrift, die er erhalte, geschönt oder - "was seltener der Fall ist" (Dunker) - eine Negativbewertung, um dem Haus zu schaden.

In der Zwischenzeit scheint der Ärger wird immer größer zu werden: So schreibt das Branchenblatt „Top hotel“: Gefälschte und manipulierte Hotelrezensionen auf führenden Bewertungsportalen sorgen für immer mehr Verdruss unter den Hoteliers, vom Fünf-Sterne-Hotel in einer

deutschen Großstadt bis zum Drei-Sterne-Ferienhotel auf einer Nordseeinsel“.

Und auch international gibt es wohl Klagen. Die britische Verbraucherschutzorganisation Kwikchex soll das amerikanische FBI zu offiziellen Ermittlungen gegen tripadvisor.com aufgefordert haben. In den vergangenen zwölf Monaten seien mehr als 3000 Fälle von offensichtlich manipulierten Bewertungen aufgekommen, heißt es bei Kwikchex.

Anzeige

20 Millionen von den rund 50 Millionen Bewertungen bei tripadvisor.com seien älter als ein Jahr und damit irrelevant für Verbraucher, so ein weiterer Vorwurf.

Brite postete 32.300 Bewertungen

Und Top hotel weiter: „Die Vehemenz des (kommunikativen) Widerstandes gegen Hotel- und Reisebewertungsportal lässt auf mannigfaltige Gründe schließen. In einer Analyse des Recherchedienstes hotelpinnwand.de von Maximilian Blum Freiherr von Grevenstein kommen kuriose Tatsachen zu Tage: Da postete ein britischer User namens ‚Bellagio‘ über 32.300 Bewertungen in den vergangenen sieben Jahren. Das entspricht mehr als zwölf Einträge pro Tag, so Blum. Von Authentizität, also einer Bewertung je Hotelübernachtung oder Reiseerlebnis, könne da keine Rede mehr sein“.

Die Liste der offensichtlichen Manipulationen lässt sich laut Top hotel weiter fortsetzen: „Zwei US-Nutzer haben bei tripadvisor.com in den vergangenen Jahren sage und schreibe über 56.000 Forenbeiträge verfasst. Durchschnittlich wären das knapp 22 Einträge pro Tag. Ein niederländischer Internetsurfer schrieb seit 2005 mehr als 23.400 Forenbeiträge, also rund zehn pro Tag“.

Bei der großen Überzahl der unfairen oder schlichtweg gefälschten Bewertungen soll laut Top hotel ein neu entwickeltes Programm der Cornell Universität helfen: Die Software erkenne 90 Prozent von manipulierten Einträgen, heißt es in einer Pressemitteilung. In einem Test mit 800 Rezensionen über Hotels in Chicago wurde ein Großteil der eingeschleusten Fälschungen erkannt, berichtete die für ihre Hotelmanagement-Ausbildung weltberühmte Lehrereinrichtung.