



Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz
Kaiser-Friedrich-Straße 5a | 55116 Mainz

Vorsitzender des
Ausschusses für Familie, Jugend,
Integration und Verbraucherschutz
Herr Jochen Hartloff, MdL
Landtag Rheinland-Pfalz
55116 Mainz



DIE MINISTERIN

Kaiser-Friedrich-Straße 5a
55116 Mainz
Postfach 31 70
55021 Mainz
Telefon 06131 16-0
Telefax 06131 16-2644
Ministerbuero@mffjiv.rlp.de
www.mffjiv.rlp.de

17.12.2020

Mein Aktenzeichen	Ihr Schreiben vom	Ansprechpartner/-in / E-Mail	Telefon / Fax
		Neneh Braum neneh.braum@mffjiv.rlp.de	06131 16-5670 06131 16175670

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-
schutz am 10.12.2020**

**TOP 9 „Gefälschte Bewertungen im Onlinehandel“, Antrag der Fraktion der FDP,
Vorlage 17/7380**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in der vorgenannten Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucherschutz wurde der Tagesordnungspunkt Nr. 9 mit der Maßgabe der schriftlichen Berichterstattung für erledigt erklärt. Ich berichte daher wie folgt:

Die im Berichtsantrag genannte Sektoruntersuchung des Bundeskartellamts zu Nutzerbewertungen im Onlinehandel betraf Buchungsportale, Online-Shops, Vergleichsportale, Bewertungsportale und sonstige Plattformen, bei denen Nutzerinnen und Nutzer ihre persönliche Meinung zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Aufenthaltsort teilen können.

Diese Nutzerbewertungen stellen eine wichtige Informationsquelle für Verbraucherinnen und Verbraucher dar, um zu erfahren, welche Erfahrungen andere mit dem entsprechenden Angebot gemacht haben. Da Verbraucherinnen und Verbraucher häufig



ihr Kaufverhalten auf Grundlage auch dieser Bewertungen treffen, stehen Bewertungen und deren „Unverfälschtheit“ sowohl im Fokus des Verbraucherschutzes, aber auch der Mitbewerber am Markt.

Mit Sektoruntersuchungen analysiert das Bundeskartellamt Strukturen und Wettbewerbsbedingungen in bestimmten Wirtschaftszweigen, um umfassende Kenntnisse über die untersuchten Märkte zu gewinnen. Mit der vorliegenden Untersuchung sollte die Funktionsweise von Bewertungssystemen überprüft werden, um herauszufinden, wie vertrauenswürdig Bewertungen sind und ob Verbraucherrechtsverstöße vorliegen. Zwischen Oktober und Dezember 2019 wurden verschiedene Portale schriftlich befragt.

Inhaltlich wurden drei Themenfelder untersucht:

- Wie funktioniert das Bewertungssystem des Portals?
- Wie ist die unterschiedliche Interessenlage der verschiedenen Marktteilnehmerinnen und -teilnehmer, d.h. der Portale, der Anbieterinnen und Anbieter, der Verbraucherinnen und Verbraucher?
- Welche Lösungsansätze gibt es gegen „Fake-Bewertungen“?

Die Ergebnisse zeigten, dass nur ein sehr kleiner Teil der Nutzerinnen und Nutzer überhaupt Bewertungen abgibt. Da sich online jedoch Produkte und Dienstleistungen mit vielen und positiven Bewertungen deutlich besser verkaufen, als solche mit wenigen oder negativen Bewertungen, sei der Anreiz für die Internetdienste groß, auf die Veröffentlichung von möglichst vielen und positiven Bewertungen hinzuwirken.

Der Bericht des Bundeskartellamtes beschreibt, welche Praktiken hierbei verbreitet sind und wie Fake-Bewertungen zustande kommen können:

So sei es möglich, bei spezialisierten Dienstleistern beispielsweise positive Bewertungen „einzukaufen“. Im Gegenzug für positive Bewertungen würden in anderen Fällen Nutzerinnen und Nutzern kostenlos Produkte überlassen oder andere Belohnungen gewährt werden. Bewertungen könnten aber auch künstlich erzeugt werden – durch so-



genannte Bots. Neben authentischen Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ließen Anbieterinnen und Anbieter von Produkten und Dienstleistungen auch im großen Stil nichtauthentische Gefälligkeitsbewertungen, automatisiert oder durch den „Einkauf“ positiver Bewertungen, produzieren oder setzten eigene Produkttester ein, um manipulative Bewertungen zu erzeugen.

Anbieterinnen und Anbieter von Plattformen, bei denen eine Bewertung möglich ist, stünden daher immer vor der Herausforderung, rechtskonforme Spielregeln dafür einzuführen und deren Einhaltung zu überwachen. Dafür sei die Rechtslage bisher grundsätzlich ausreichend. Es mangle jedoch an der Rechtsdurchsetzung. Die Portale müssten – so die Untersuchung – künftig mehr Verantwortung für die Richtigkeit der veröffentlichten Bewertungen übernehmen und sollten sich nicht länger auf die Aussage zurückziehen können, die Bewertungen seien von Dritten. Zwar seien Anreize für die Abgabe von Bewertungen grundsätzlich nicht zu beanstanden, allerdings dürften diese Anreize nicht manipulierend oder das Ergebnis vorgebend gestaltet werden.

Als Verbraucherschutzministerium begrüßen wir die Sektoruntersuchungen durch das Bundeskartellamt. Diese tragen ebenso wie die Informationen der Verbraucherzentralen oder der Medien dazu bei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher darüber informiert werden, dass es Fake-Bewertungen im Netz gibt und ihnen Hilfen und Tricks zur besseren Erkennbarkeit gegeben werden.

So weist der Präsident des Bundeskartellamtes, Andreas Mundt, bei der Veröffentlichung der Untersuchung darauf hin, dass Verbraucherinnen und Verbraucher auf mögliche Hinweise wie übertriebene Sprache und wiederkehrende Muster achten und möglichst viele verschiedene Bewertungen lesen sollten. Darüber hinaus sollten sich Verbraucherinnen und Verbraucher aufmerksam mit den Hinweisen, die manche Portale über die Verfasserinnen und Verfasser der einzelnen Bewertungen machen, befassen.

Insgesamt ergibt sich aus der vorliegenden Sektoruntersuchung, dass Verbraucherinnen und Verbraucher einem hohen Risiko ausgesetzt sind, durch Fake-Bewertungen in ihrer Entscheidung manipuliert zu werden. Daher ist hier gute Verbraucherinformation



wichtig. Die Sektoruntersuchung zeigt insofern auch, dass es richtig war, dem Bundeskartellamt auch eine verbraucherschützende Funktion zu übertragen, wie es auch langjährige Forderung der VSMK war.

Selbstverständlich informiert regelmäßig auch die mit Mitteln des MFFJIV geförderte Verbraucherzentrale im Rahmen ihrer Arbeit – auch zu Online-Portalen und den „Fallstricken“ von Onlinekäufen. Die Verbraucherzentrale ist durch die Förderungen unseres Hauses auch in der Lage, Verbraucherhinweise auf wettbewerbswidrige Irreführungen durch Bewertungen im Onlinehandel zu sammeln, auszuwerten und an unser Haus oder andere Stellen – wie auch das Bundeskartellamt – weiterzugeben. Des Weiteren kann die VZ mit Förderung unseres Hauses auch wettbewerbswidriges und verbraucherschädigendes Verhalten selbst abmahnen (Projekt der kollektiven Rechtsdurchsetzung).

Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung

Dr. Christiane Rohleder

Staatssekretärin