

## Nachricht (*unveröffentlichter Text während Schreibwerkstatt 2021*)

Beteiligung von Maike Schwarz: **Autorin**

---

### Verbraucherschutz

## Falsche Hotelbewertungen auf Portalen üblich



*Hotelbesucher orientieren sich stark an Bewertungsportalen.  
(Unsplash)*

Falsche Hotelbewertungen sind bei Online-Bewertungsportalen verbreitet. Das entdeckte die ZDF-Verbrauchersendung WISO in einer Untersuchung mit eigens verfassten falschen Kritiken. Die Hotels profitieren von den falschen positiven Bewertungen, da sich Urlauber stark von diesen beeinflussen lassen. Experten gehen deshalb von einem Betrugssystem aus.

Laut Insidern missbrauchen viele Hotels Gastbewertungen für Eigenmarketing. Denn zwei Drittel aller Urlauber treffen ihre Hotelwahl aufgrund von Online-Bewertungen. Das nutzen Hotelbetreiber aus, indem sie sich selbst in den Portalen positiv bewerten und ihre Konkurrenten negativ. Sogar Agenturen sollen gefälschte Gastkritiken im Auftrag der Hotels schreiben.

Für ihren Stichprobentest schrieben die WISO-Redakteure je drei inhaltlich falsche Kritiken auf acht Hotel-Bewertungsportalen. Danach überprüften sie, ob ihre Kritiken von den Portalbetreibern gelöscht oder veröffentlicht worden waren. Die Inhalte waren unübersehbar falsch und bewusst überspitzt formuliert wie Bemerkungen über den Meerblick in einer Stadt fernab vom Meer.

Das Testergebnis zeigt, dass kein Portalbetreiber alle drei gefälschten Kritiken herausgefiltert hat. Marktführer HolidayCheck und Trivago übersahen je zwei falsche Einträge und veröffentlichten sie. Branchenriese Tripadvisor veröffentlichte sogar alle drei gefälschten Bewertungen.

Kein Bewertungsportal hat bisher zu der WISO-Untersuchung Stellung bezogen.