

Kundenbewertungen im Netz

Wer sucht, der findet! Aber wie findet man das Richtige? Gerade beim Stöbern im Internet brauchen Nutzerinnen und Nutzer Orientierung. Hierbei helfen Bewertungsportale. Egal ob Hotels, Ärzte oder Fotoapparate: Für nahezu jeden Bereich des täglichen Lebens findet sich eine Bewertung im Internet. Häufig gibt es neben Einschätzungen auch noch Erfahrungsberichte von Nutzerinnen und Nutzern obendrein. Doch aufgepasst, nicht alle Einträge sind authentisch und wahr. Dazu mehr im Podcast von SWR-Computer-Experte Andreas Reinhardt.

Alles kann heutzutage im Internet bewertet werden. Ein Hotel genauso wie ein Handmixer, der Arzt, der Online-Shop, das Restaurant. Oft sind die Bewertungen nützlich. Wenn ein Produkt auf unterschiedlichen Einkaufsplattformen nachvollziehbar mies bewertet wird, kann was dran sein, muss aber nicht. Ist eine Bewertung auffällig negativ oder klingt sie sehr nach Werbebroschüre, ist Vorsicht angebracht. Hier hilft es, einzelne Sätze daraus in eine Suchmaschine einzugeben. Vielleicht taucht dieselbe Bewertung bei weiteren Portalen auf, dann spricht es dafür, dass sie nicht wahrheitsgemäß ist. Es gibt keine verlässlichen Zahlen, wie viele Einträge gefälscht sind. Eine Studie der Hochschule Worms aus dem Jahr 2014 geht bei Hotelbewertungen von 15 Prozent Fälschungen aus, weitere 15 Prozent seien einseitige Darstellungen. Auch in Online-Shops bei Kundenmeinungen über Produkte können gekaufte Bewertungen darunter sein. Expertinnen und Experten schätzen, dass nur etwa jeder hundertste Kunde bzw. Kundin überhaupt eine Bewertung abgibt. Deshalb und weil viele Nutzerinnen und Nutzer Wert auf die Bewertungen legen, werden wir immer wieder aufgefordert, unsere Erfahrungen zu teilen. Eins ist klar, je mehr Nutzerinnen und Nutzer das machen, umso weniger fallen gekaufte und gefälschte Bewertungen ins Gewicht.

Autor: Andreas Reinhardt

Quelle: www.silver-tipps.de