

... hören, was dahinter steckt!

»SWR2

Faules Lob im Netz

Ein Feature über das Geschäft mit den Online-Bewertungen

ELENI KLOTSIKAS

Besetzung: Isabella Bartdorff, Sonja Dengler, Ronald Spiess
Technische Realisation: Manfred Seiler und Philipp Stein
Regie: Nikolai von Koslowski
Redaktion: Wolfram Wessels

Eine Produktion des Südwestrundfunks für das ARD radiofeature 2021.

Alle Sendungen im Überblick:

MDR		24.02. 22.00 Uhr
SWR	SWR	24.02. 22.05 Uhr
BR	BR2	27.02. 13.05 Uhr, <i>Wdh. 28.02. 21.05 Uhr</i>
SR	SR2	27.02. 17.04 Uhr
	Antenne Saar	01.03. 19.00 Uhr
RB	Bremen Zwei	27.02. 18.05 Uhr, <i>Wdh. 01.03. 21.00 Uhr</i>
NDR	NDR Info	28.02. 11.05 Uhr
	NDR Info Spezial	28.02. 15.05 Uhr
WDR	WDR 5	28.02. 13.04 Uhr, <i>Wdh. 28.02. 20.04 Uhr</i>
HR	HR2-Kultur	28.02. 18.04 Uhr

O-Ton Eva Stüber, Institut für Handelsforschung:

„Wir müssen uns vor Augen rufen, dass durch die Digitalisierung die Auswahl immer größer wird. Das heißt, es wird immer herausfordernder, die beste Entscheidung für sich selbst zu treffen. Und Bewertungen sind dafür ein perfektes Tool einzugrenzen, was gut und was schlecht ist.“

O-Ton Werner:

„Die Leute sehen, hey das haben schon Hunderte Leute gekauft, also dann muss es wohl gut sein, spätestens, wenn da fünf-Sterne-Bewertungen drin sind.“

O-Ton Kroder:

„Sie müssen sich darauf verlassen, was an Empfehlungen im Internet steht. Sie haben keinen anderen Ausgangspunkt.“

O-Ton Verbraucherschützerin Tatjana Halm:

„Ich vertraue Bewertungen nicht im Internet“

Faules Lob im Netz

Über das Geschäft mit Online-Bewertungen
Von Eleni Klotsikas

Sprecher:

„Anwalt Arbeitsrecht München“
„Enter“

Autorin:

Eckhard Kroder sucht einen zuverlässigen Anwalt für seine Frau. Sie sei von ihrem ehemaligen Arbeitgeber nach 30 Arbeitsjahren ohne Angabe von Gründen gekündigt worden, sagt er. Der Anwalt soll eine Abfindung aushandeln. Kroder sitzt mit seinem Laptop auf der Terrasse seines Hauses im kleinen Ort Sankt-Pantaleon in Oberösterreich. Der Rentner und Unternehmer verlässt sich bei seiner Suche ganz auf Google.

O-Ton Kroder:

„Ich bin bei Google reingegangen und habe alle Anwälte Arbeitsrecht München angeschaut und das sind sehr viele. Es war eine sehr mühsame Geschichte, weil ich natürlich keinen kannte. Und letztlich ist dann hängen geblieben, das was an Empfehlungen zu finden war im Internet.“

Autorin:

Er stößt auf einen Anwalt mit über 100 Bewertungen auf seinem Google-My-Business-Profil. Ehemalige Mandanten sind offenbar begeistert.

Sprecherin:

„Vielen Dank nochmal für die schnelle Hilfe. So bin ich doch noch zu meinem ausstehenden Gehalt gekommen.“

Sprecher:

„Sehr freundliche und kompetente Beratung und das gute Ergebnis in den Verhandlungen hat mich überzeugt.“

Sprecherin:

„Professionelle Arbeit, Prima!!

Autorin:

Google gibt als Gesamtnote an: 4,7 von 5 goldenen Sternen, Eckhard Kroder überzeugt das. Ohne zu zögern beauftragt er den Anwalt.

O-Ton Kroder:

„Das war der Schlüssel, dass ich mich auf diesen Herrn konzentriert habe. Sie müssen sich darauf verlassen, was an Empfehlungen im Internet steht. Sie haben keinen anderen Ausgangspunkt. Wenn ein Bild von der Frau soundso, dass sie diesen Mann toll findet, dass er ihr das Recht gegeben hat, auf die Forderungen gegenüber dem Arbeitgeber zurückzugreifen, dann ist das optimal.“

Autorin:

Wer etwas sucht, der fragt nicht, der googelt. Im Durchschnitt suchen in Deutschland Menschen 74.000 Mal pro Monat bei Google nach einem Anwalt, 673.000 Mal nach einem Friseur, 90.000 Mal nach einem Schlüsseldienst, fast 50.000 Mal nach einem Autohändler, 1,8 Millionen Mal nach einem Supermarkt, 165.000 nach einem griechischen Restaurant und 8.100 Mal nach einem Schönheitschirurgen. Doch gefunden werden oft nur diejenigen, die sich im weltweit größten digitalen Branchenbuch Google-My-Business eingetragen haben.

O-Ton Stephan Czysch:

„Google braucht letztendlich Informationen zu Unternehmen und dafür ist Google-MyBusiness der Schlüssel, das wird kostenfrei von Google angeboten, also ich kann mich dort einfach verifizieren, meine Stammdaten hinterlegen, Telefonnummer und

Öffnungszeiten und so weiter und dadurch werde ich eben in Google-Maps, der lokalen Suche von Google auffindbar.“

Autorin:

Stephan Czysch, von Beruf Suchmaschinen-Optimierer. Für den Geschäftserfolg von Unternehmen sei es unerlässlich sich bei Google-My-Business zu registrieren, meint er. Doch mitunter ist das Segen und Fluch zugleich. Denn wer sich dort eingetragen hat, muss sich auch bewerten lassen.

Autorin:

Kritik und Lob erscheinen dann öffentlich.

Autorin:

Unter dem Eintrag blendet Google auch die Anzahl der goldenen Sterne ein, die Nutzer für ein Unternehmen und seine Dienstleistung vergeben haben. Aber nur Fünf-Sterne sind Trumpf, weiß Daniel Werner, von der Marketing-Agentur Webfeinschliff.

O-Ton Werner:

„Die Leute sehen, hey das haben schon Hunderte Leute gekauft, also dann muss es wohl gut sein, spätestens, wenn da fünf-Sterne-Bewertungen drin sind. Wenn die Leute ne Pizzeria sehen mit 2,5 Sternen, dann will man da eigentlich keine Pizza essen.

Autorin:

Und so wollen viele Unternehmen ihrem Glück ein wenig nachhelfen. Kurz gegoogelt und man stößt auf unzählige Firmen, die Bewertungen zum Kauf anbieten. Beispielsweise auf Five-Star, Gold-Star-Marketing, bewertungen-kaufen24.com. Sie alle bieten Bewertungen für Google, Amazon und alle möglichen Plattformen an. 10 Amazon-Bewertungen kosten im Herbst 2020 bei Fivestar rund 200 Euro, 10 Google-Bewertungen gibt es bei Goldstar-Marketing für 99 Euro. Das Geschäftsmodell: Die Unternehmen engagieren Produkttester, die Bewertungen schreiben und auf die entsprechenden Plattformen stellen.

O-Ton Goldstar-Marketing:

„Goldstar-Marketing hilft Ihnen dabei ihr wahres Leistungsvermögen und das positive Feedback ihrer Kunden, das ihnen oft nur mündlich vorliegt, schriftlich zu dokumentieren.“

Autorin:

Legal sind Bewertungen, die gegen Bezahlung verfasst werden, nur dann, wenn sie auf tatsächlichen Erfahrungen mit einem Produkt oder einer Dienstleistung beruhen und als eingekauft gekennzeichnet sind. Andernfalls käme man in den Bereich von Werbung. Amazon erklärt, dass es keine von Agenturen gekauften Rezensionen akzeptiert. Die Plattform betreibt mit Amazon Vine einen eigenen Club für Produkttester, die Waren im Gegenzug für eine Bewertung gratis erhalten. Gekaufte Rezensionen – so sieht es außerdem das Gesetz vor – müssen auf tatsächlichen Erfahrungen basieren. Auf meine schriftliche Anfrage versichert auch die Firma Fivestar, man verkaufe nur Bewertungen, die auf Tests beruhen:

Sprecher:

(Fivestar): „Die Abgabe von falschen Bewertungen ist im Übrigen auch durch unsere Richtlinie untersagt“

Autorin:

Eckhard Kroder kann es kaum fassen. Gerade hat er die Rechnung seines Anwalts geöffnet. Von den 60.000 Euro, die er als Abfindung erstritten hat, bekommen Kroder und seine Frau nur etwas mehr als die Hälfte. Der Anwalt behält erstaunliche 27.000 Euro für sich als Honorar ein.

O-Ton Kroder:

„Das ist wie ein Schock gewesen, diese Summe zu sehen. Eigentlich hatten wir fast keine Worte dafür gefunden. Ich habe mit ihnen mich mit auseinandergesetzt, mit der Rechnung, hat er gesagt naja, nein das ist so, Schluss aus. Wir hatten keine Chance, mit ihm irgendwie eine Einigung zu finden. Wir sind abgezockt worden!“

Autorin:

Der Anwalt verlangte ein Dreifaches des gesetzlichen Honorars und rechnete im 15-Minuten-Takt ab. Das war zwar nach der Honorarvereinbarung, die Kroder unterschrieben hatte, korrekt. Dass der Anwalt die vereinbarte Aufgabe jedoch so stückelte, dass er mehrmals am Tag für jede einzelne Tätigkeit gleich volle 15 Minuten abrechnete, wie das Abhören einer kurzen Mailbox-Nachricht, ließ Eckhard Kroder aus allen Wolken fallen. Und so habe der Anwalt weit mehr Stunden in Rechnung gestellt als er tatsächlich gearbeitet habe, beklagt Eckhard Kroder:

O-Ton Kroder:

„Es waren kurze Informationen, die er von mir bekommen hat. Aber das Problem ist ja. Ich muss ihm dann beweisen, dass das nicht so lange war und wenn ich keinen Zeugen neben mir habe und keine Stoppuhr, habe ich keine Chance.“

Autorin:

Was Eckhard Kroder nicht ahnte: Der bei Google bestbewertete Anwalt ist in der Anwaltszene dafür bekannt, dass er überhöhte Honorare verlangt. Der Bundesgerichtshof hat jüngst entschieden: Vergütungsvereinbarungen dieses Anwalts seien intransparent. Die Abrechnungen im 15-Minuten-Takt sei nicht legal. Mandanten, die gegen ihn geklagt hatten, musste er inzwischen Geld zurückzahlen. Eckhard Kroders Ansprüche waren inzwischen verjährt.

Sprecher:

„Finger weg von diesem Anwalt!“
„Enter“

Autorin:

Eckhard Kroder hat seinen Anwalt bei Google mit nur einem Stern bewertet und seine schlechten Erfahrungen niedergeschrieben. Doch seine Rezension fällt in der Vielzahl der Fünf-Sterne-Bewertungen kaum ins Gewicht. Es werden sogar seine „guten Preise“ gelobt.

Sprecherin:

„Positiv: Preis-Leistungsverhältnis, Professionalität und Qualität. Eine sehr gute Kanzlei, Nette Mitarbeiter und schnelle Terminvergabe.“

Autorin:

Nicht nur bei der Google-Suche, vor allem beim Online-Shopping setzen Verbraucher auf Empfehlungen von anderen Käufern. Laut einer repräsentativen Umfrage des Digitalverbands Bitkom nutzen 56 Prozent der Online-Shopper Kundenbewertungen als Entscheidungshilfe. In der Altersgruppe der 16- bis 29-Jährigen sind es sogar 66 Prozent. Besondere Macht haben dabei Sterne, mit denen Nutzer Produkte bei Amazon bewerten können. Studien belegen: drei von vier Amazon-Shopper würden ihre ursprünglich getroffene Kaufentscheidung noch einmal ändern, wenn ein ähnliches Produkt bei Amazon mehr Sterne hätte, sagt Eva Stüber vom Handelsforschungsinstitut in Köln:

O-Ton Eva Stüber:

„Der Preis ist so etwas wie ein Hygienefaktor. Der muss passen, der muss in einem bestimmten Gebiet liegen. Aber was letztendlich dann für ein Produkt gewählt wird, das ist sehr, sehr stark abhängig von den Kundenbewertungen.“

Autorin:

Und diese haben in den letzten Jahren an immenser Bedeutung gewonnen, denn Amazon ist inzwischen Deutschlands zweitgrößter Händler, hinter Edeka – mit über 45 Millionen Kunden.

Nur Produkte mit vielen positiven Bewertungen erklimmen obere Rankings bei der Amazon-Suche – ohne Fünf-Sterne ist die Chance auf ein gutes Geschäft gering. Im Internet stoße ich auf die Seite testerjob.net.

O-Ton Testerjob:

„Wie fändest Du es, wenn du großartige Amazonprodukte kostenlos als Produkttester ausprobieren könntest. Klingt zu gut um wahr zu sein, oder? Mit Testerjob kann dieser Traum Realität werden. Aber wie funktioniert das? Wenn Amazon-Verkäufer neue Produkte auf den Markt bringen, dann ist es von zentraler Bedeutung für sie möglichst schnell Feedback von neuen Kunden in Form von Amazon-Bewertungen zu bekommen und genau hier kommst Du ins Spiel.“

Autorin:

Ich registriere mich mit allen meinen persönlichen Daten, muss sogar eine Kopie meines Ausweises hochladen. Ein Panda-Bär in einem orangefarbenem T-Shirt winkt mir zu. Ich will wissen, wie solche gekauften Tests und Bewertungen von statten gehen. Ich lese die AGBs. Dort steht, Tester müssen objektiv und nach einheitlichen Kriterien bewerten. Welche das sind, steht dort jedoch nicht.

O-Ton Testerjob:

„Wir zeigen Dir Produkte, die Du kostenlos auf Amazon bestellen kannst. Du erhältst das Produkt dann wie gewohnt, hast einige Zeit, es auszuprobieren und wirst dann darum gebeten, eine Bewertung auf Amazon zu hinterlassen.“

Autorin:

Ich klicke auf den Button „Produkttest“. Es öffnet sich eine Seite mit unzähligen Fotos. Darauf abgebildet: alle Arten von Nahrungsergänzungsmitteln: Vitaminpräparate, Diätpillen, Potenzmittel und Kapseln mit pflanzlichen Inhaltsstoffen. Ich staune, was es alles gibt: Hochdosierte Kupfertabletten, ein Pilzextrakt und ein Wasser mit Kolloidalem

Silber. Auch ein Honorar verspricht Testerjob: 3 bis 5 Euro pro Bewertung soll ich bekommen, die Produkte darf ich behalten.

Autorin:

Ich bitte den Arzt und Chefredakteur der medizinischen Fachzeitschrift Arzneimitteltelegramm Wolfgang Becker-Brüser, sich diese Präparate einmal anzusehen.

O-Ton Becker-Brüser:

„Das Problem bei Nahrungsergänzungsmitteln ist, dass die Dosierungen von Spurenelementen wie Kupfer oder Vitaminen nicht kontrolliert und auch dem keine Grenzen gesetzt werden wie es bei Arzneimitteln der Fall ist. Vitamin D. ist zum Beispiel als Arzneimittel ab einer bestimmten Dosis verschreibungspflichtig. Als Nahrungsergänzungsmittel kann diese verschreibungspflichtige Dosis um ein Vielfaches überhöht werden. Und auch bei Kupfer ist es so, dass Dosierungen von mehreren Milligramm pro Tag, dann Dosierungen ergeben können, die in den Intoxikations-, in den Vergiftungsbereich hineingehen und das kann natürlich auch schwerwiegende Folgen haben.“

Autorin:

Das Präparat, das ich gegen ein Honorar bei Testerjob ausprobieren soll, enthält doppelt so viel Kupfer, wie das Bundesinstitut für Risikobewertung als Tagesdosis empfiehlt. Das Institut untersucht Lebensmittel – und damit auch Nahrungsergänzungsmittel – auf Risiken für die Gesundheit. Die Kupferpillen sind demnach also erheblich überdosiert, und ich bekomme ein mulmiges Gefühl dabei, sie zu testen, um sie dann bewerten zu können.

Autorin:

Doch offenbar sind Tests gar nicht nötig. Als registrierte Nutzerin erhalte ich klare Anweisungen, wie ich Bewertungen bei Amazon zu schreiben habe. In einer schriftlichen Anleitung heißt es:

Sprecher:

(Testerjob): „Wähle Fünf Sterne aus, verfasse einen schönen Text. Nun kannst du deinen Auftrag zur Überprüfung einreichen.“

Autorin:

Ich soll ein Bildschirmfoto meiner veröffentlichten Fünf-Sterne-Bewertung bei Amazon auf das Portal Testerjob hochladen – zur Überprüfung, ob ich den Auftrag erledigt habe.

Ich probiere es aus:

klicke auf verschiedene Produkte und werde direkt auf den Amazon-Shop verlinkt. Dort bestelle ich verschiedene Appetitzügler-Kapseln, die hochdosierten Kupfertabletten, einen thermogenen Fatburner mit Grüntee-Extrakt, kolloidales Silber und ein Pilzpräparat. All diese Präparate haben bereits exzellente Bewertungen bei Amazon. Allein die Kupfer Tabletten bringen es auf 99 Rezensionen, überwiegend Fünf-Sterne-Bewertungen:

Sprecherin:

„Ich habe dieses Produkt jetzt ein paar Tage eingenommen und fühle mich schon fit und wacher.“

Sprecher:

„Nehme die Kupfer Tabletten zur Nahrungsergänzung, da ich öfter Probleme mit Entzündungen hatte. Vor allem Innereien und Krustentiere liefern reichlich Kupfer, die esse ich aber nicht. Daher sind diese Kapseln echt super.“

Autorin:

Dem Arzt und Publizisten Wolfgang Becker-Brüser sträuben sich die Haare bei solchen Aussagen:

O-Ton Becker-Brüser:

„Krustentiere sind mit Sicherheit keine normale Nahrung für die deutsche Bevölkerung, die isst man ab und zu, wenn es hochkommt Mal. Insofern sind das Argumente, die sind irreführend schlichtweg, das heißt, es soll davon abgelenkt werden, dass letztendlich mit der Nahrung genügt Kupfer zugeführt wird. Sofern man nicht spezielle Erkrankungen hat.“

Autorin:

Die Amazon-Pakete kommen an. Soll ich die Präparate tatsächlich einnehmen und testen? Ich vergebe jedenfalls jeweils 5 Sterne, wie es in der Anleitung steht und schreibe, dass ich mich jetzt viel fitter fühle. Ich bin gespannt auf die Reaktion. Drei Tage später schreibt mir Amazon:

Sprecher:

(Amazon): „Vielen Dank, Elly. Ihre neueste Kundenrezension ist auf Amazon veröffentlicht. Wir und Millionen von Käufern auf Amazon schätzen die Zeit, die Sie sich genommen haben, um über Ihre Erfahrungen mit diesem Produkt zu schreiben.“

Autorin:

Neben den bereits veröffentlichten Lobgesängen erscheinen auch meine Fünf-Sterne-Bewertungen. Ich mache von jeder Rezension ein Bildschirmfoto und lade diese auf testerjob.net als Beleg für die Erfüllung des Auftrags hoch. Kurze Zeit später trudeln mehrere E-Mails von Testerjob ein.

Sprecherin:

(Testerjob): „Hallo! Das hast du klasse gemacht mit deinem Auftrag. Wir haben Dir soeben Dein Honorar auf Dein Testerjob Profil gebucht.“

Autorin:

In der Tat! 201,35 Euro schreibt mir das Portal gut. In der Summe enthalten: der Kaufpreis der Produkte plus die versprochenen 20 Euro Honorar! Wenige Tage später ist das Geld auf meinem Konto. Die Produkte darf ich behalten. Ich bin erstaunt, wie einfach es geht: mit dem Verfassen von Bewertungen Geld zu verdienen. Selbstverständlich lösche ich alle Bewertungen wieder. Doch mein Selbstversuch hat mir gezeigt, wie einfach Bewertungen ins Blaue hinein funktionieren. Ist das legal? Der Präsident des Bundeskartellamts Andreas Mundt findet klare Worte.

O-Ton Andreas Mundt:

„Bewertungsvermittler, die klare Vorgaben machen, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung zu bewerten ist, die verstoßen schlicht gegen das Gesetz. Da liegt eine Täuschung vor, das ist nicht erlaubt nach dem Gesetz zur Bekämpfung von unlauteren Wettbewerbspraktiken.“

Autorin:

Das Bundeskartellamt hat generell Produktbewertungen im Netz untersucht und kommt zu dem Ergebnis, dass es dabei häufig zu Fälschungen und Manipulation komme, und damit die Vertrauenswürdigkeit von Nutzerbewertungen als wichtiges Informations- und Wettbewerbsinstrument gefährdet sei. Doch eingreifen kann das Bundeskartellamt nicht:

O-Ton Andreas Mundt:

„Also es gibt keine Lücke im Gesetz. Es hapert eher an der Rechtsdurchsetzung. Wir haben in Deutschland keinen behördlichen Verbraucherschutz, sondern das geht nur über die Zivilgerichte, also es sind dann Nutzer oder Verbände von Nutzern oder Verbrauchern, die Klagen einreichen können. Aber es gibt eben keine Behörden, die eingreifen können. Und das hätten wir uns sicherlich gewünscht, etwas stärker zum Schutz der Verbraucher eingreifen zu können.“

Autorin:

Auf dem Portal Testerjob gibt es weitere Verdienstmöglichkeiten. Ich klicke auf den Button „Lokale Tests“. Es öffnet sich eine Seite auf der viele Pandabären abgebildet sind. Sie halten Schilder hoch, auf denen in bunten Lettern groß „Google“ steht: Es geht darum, Bewertungen auf Google zu schreiben. Für jeden Auftrag verspricht Testerjob einen Euro. Die Auswahl der zu bewertenden Unternehmen ist groß, darunter Ärzte, Anwälte, Immobilienmakler, Autohäuser, ein Schönheitssalon, Pflegeheime, Bestattungsinstitute, Friseure, ja sogar ein Bordell kann ich bewerten. Testerjob verlinkt direkt auf die My-Google-Business-Profile der zu bewertenden Unternehmen. Hier steht nicht explizit, dass man nur fünf Sterne vergeben darf, doch mein Selbstversuch weckt Zweifel. Ich klicke auf einen Auftrag für eine Autowerkstatt und erhalte folgende schriftliche Anweisung.

Sprecher:

(Testerjob): „Bewerte bitte das Unternehmen, das dir unter dem Link in diesem Auftrag angezeigt wird. Tipp: Bitte auch immer die Internetseite des Unternehmens besuchen und nachsehen was genau angeboten wird. Dort einfach ein bisschen stöbern und auf ein paar Angebote/ Punkte / Produkte eingehen:-)“

Autorin:

Was passiert eigentlich, wenn ich keine 5 Sterne vergebe? Ich probiere es aus und vergebe nur 3. Umgehend bekomme ich eine E-Mail von Testerjob:

Sprecher:

(Testerjob): „Oops! Eine Deiner Aufgaben benötigt Deine Aufmerksamkeit. Es sieht so aus, als lief da etwas schief bei einer Deiner Aufgaben! Bitte 5 Sterne abgeben und alle negativen Punkte aus deiner Bewertung entfernen. Alles Gute, Dein TesterJob Team.“

Autorin:

Ich versuche herauszufinden, wie das Geschäftsmodell mit gekauften Bewertungen funktioniert und wer dahintersteckt. Die Firma, die Testerjob betreibt, hat laut Impressum auf der Webseite ihren Sitz auf Malta. Im maltesischen Handelsregister taucht als Geschäftsführer dieser Firma der Name Norbert W. auf. In verschiedenen Handelsregistern stoße ich immer wieder auf diesen Namen. Er betreibt demnach zum Zeitpunkt meiner Recherchen auch das Portal Goldstar Marketing. Im Netz entdecke ich ein älteres Video von ihm. Darin wirbt der sonnengebräunte Mann Mitte Fünfzig, mit kurzem ergrauten Haar, in einem apricotfarbenen Hemd um Kunden.

O-Ton Werbevideo:

„Ich biete Ihnen an auf der ersten Seite bei Google gefunden zu werden. Und ich biete Ihnen an das Ganze ohne Risiko auszuprobieren.“

Autorin:

Im Hintergrund blauer Himmel, Pinien und ein Panoramablick aufs Meer. Norbert W. betreibt nicht nur Testerjob und Goldstar Marketing, zu seiner Firma gehören noch weitere Bewertungsportale. Ich konfrontiere ihn mit meinen Rechercheergebnissen. Doch er lehnt eine Stellungnahme und mehrerer Interviewanfragen ab

Autorin:

Schließlich meldet sich ein Whistleblower, der für Norbert W.s Firmen, unter anderem für Goldstar-Marketing arbeitet. Er macht Akquise und verkauft selbst Bewertungen. Der Informant stimmt einem Interview zu, möchte aber unerkannt bleiben. Wir treffen uns in einem Hotel, er legt offen, wie lukrativ das große Geschäft mit Bewertungen sei. Das Interview lassen wir nachsprechen

Sprecher:

Informant: „Es ist mittlerweile alles gefälscht und gefakt. Man kann da leider keinen Wert mehr darauf geben, seien es Produktrezensionen, sei es eine Bewertung über einen Arzt, über eine Fahrschule, über Anwälte. Das Ganze ist eine große Lug-und-Trug-Geschichte. Wir machen damit einen Riesen-Umsatz. Ich würde schätzen zwischen 3 bis 5 Millionen jährlich“

Autorin:

Wer zu Ihren Großkunden gehört, will ich von ihm wissen.

Sprecher:

Informant: „Das sind Amazonhändler, also die größten Kunden sind eigentlich Amazonhändler. Sie kaufen für Tausende von Euro Bewertungen ein, um ihre Produkte weiter nach vorne zu bringen. Sehr viele Ärzte gehören zu unseren Großkunden, Ärzte querbeet von Zahnärzten bis Schönheitschirurgen, Kliniken gehören zu den Großkunden, Anwälte, aber auch Autohäuser, Pflegeheime. Sie alle bestellen Bewertungen für etliche Tausende von Euro, um sich natürlich besser ins Licht zu rücken“

Autorin:

Der Informant bestätigt mir, was ich durch meinen Selbstversuch bei Testerjob bereits erfahren habe: Die Bewertungen schreiben dort registrierte Nutzer, die sich damit ganz nebenbei Geld verdienen:



Sprecher:

Informant: „Bewertungen werden geschrieben von verschiedensten Personen, das sind Privatpersonen, das können Studenten sein. Das sind alle möglichen Menschen so wie Sie und ich. Es gibt Bewerter, die verdienen 500, 600 € im Monat, die bewerten quer durch Deutschland Produkte, Autohändler, Ärzte, Anwälte, die sie quasi niemals gesehen haben, die waren niemals bei den Ärzten in Behandlung. Es können also keine echten Bewertungen sein.“

Autorin:

Mitunter posten die sogenannten Tester auch von den Kunden vorgeschriebene Texte, sagt er:

Sprecher:

Informant: „Unsere Kunden können das, was geschrieben werden soll, selber bestimmen. Sie können uns ganze Texte vorgeben oder nur Stichwörter, die unsere Tester in ihrer Rezension erwähnen.“

Autorin:

Schließlich legt der Whistleblower einen USB-Stick auf den Tisch. Darauf gespeichert: Rechnungen, Zahlungsbelege und E-Mail-Korrespondenzen mit Kunden. Hunderte Dokumente zeigen: Der Bewertungsbetrug im Netz hat offenbar ein riesiges Ausmaß angenommen. Ein Online-Broker aus Berlin bestellt sage und schreibe 10.187 Google-Rezensionen für 55.000 Euro. Die Bewertungen sollen über einen Zeitraum von fünf Jahren gepostet werden, so steht es in der Vertragsvereinbarung. Ein Zahnarzt kauft sich 130 Bewertungen für Google, Preis insgesamt 1.070 Euro und 10 Cent. Damit das nicht ganz so auffällt, sollen 10 Mal nur vier Sterne vergeben werden. In den Fünf-Sterne-Bewertungen soll die „schmerzfremde Behandlung mit Lachgas gelobt werden. Ein Restaurant aus München bestellt 20 Google-Bewertungen für 223 Euro und 2 Cent. Positiv erwähnt werden soll „der flotte Service, die großen Schnitzel und die gegrillte Schweinshaxe mit Knödel und Sauerkraut“. Die Liste der Kunden ist lang, alle Branchen sind vertreten, selbst kommunale Stadtwerke machen mit und pimpen ihre Profile mit gekauften Fünf-Sternen. Ob für Amazon, Trustpilot, Jameda, Facebook, mobile.de oder autoscout24.de – für nahezu alle Portale wird das faule Online-Lob gekauft. Die allermeisten jedoch für Google. Doch was unternimmt die weltweit größte Suchmaschine gegen diese massenhaften Fake-Bewertungen? Interviews dazu lehnt die Pressestelle ab. Schriftlich erklärt Google:

Sprecher:

(Google): "Unsere Richtlinien besagen transparent, dass Bewertungen auf echten Erfahrungen und Informationen basieren müssen. Wir überprüfen Beiträge rund um die Uhr genauestens auf betrügerische Inhalte – sowohl mit Hilfe unserer automatisierten Prüfsysteme als auch unserer Mitarbeiter:innen."

Autorin:

Weiterhin erklärt Google, es sei nicht möglich gegen Unternehmen wie Goldstar Marketing vorzugehen, da diese ja selbst nicht als Bewerter tätig seien. Bei allen erfundenen Bewertungen, die ich selbst geschrieben und anschließend wieder gelöscht habe, sowie bei Fake-Bewertungen, von denen mir Belege vorliegen, haben die Prüfsysteme des Internetgiganten jedoch versagt. Google scheint also nichts anderes übrig zu bleiben, als einfach hinzunehmen, dass Verbraucher auf der Suchmaschine durch Fake-Bewertungen massenhaft getäuscht werden.

Überteuerte Anwaltsgebühren, Produkte, die ihre fünf Sterne vielleicht nicht Wert sind – ärgerlich für den Verbraucher! Doch was ist wenn manipulierte Bewertungen eine Gefahr für die Gesundheit werden?

Sprecher:

„sehr sympathischer & freundlicher Arzt. Empfehle ihn definitiv weiter. Note1

Sprecherin:

„ich bin einfach nur glücklich:-)) Seit dem Beratungsgespräch bis jetzt bin ich einfach nur begeistert vom Doktor. Note1

Sprecher:

„Sehr netter und sehr kompetenter Arzt. Note1“

Sprecherin:

„Meine Tochter ist nach ihrer Nasen-OP bei diesem Chirurgen noch hübscher geworden.“ Note1:

Autorin:

Bei der Ärztevergleichsplattform Jameda dürfen Patienten ihre Erfahrungen niederschreiben und Ärzten Noten geben – wie in der Schule. Die Note 1 erscheint in Grün, die Note Sechs in Rot wie ein leuchtendes Warnzeichen. Wer einen Arzt googelt, kann also sofort erfahren, wie andere Patienten ihn bei Jameda benotet haben. Dort sind alle Ärzte gelistet und jeder kann auf der Vergleichsplattform auch direkt nach Ärzten mit bestimmten Fachrichtungen suchen. Ein Schönheitschirurg hatte dort ausnahmslos



Einsen. Christina, Mutter von zwei Kindern, hatte auf diese vielen positiven Bewertungen vertraut und diesen Arzt deshalb für eine Brust-Vergrößerung ausgewählt. Doch ihre OP war eine Tortur. Mittendrin sei sie aufgewacht, weil die Narkose nicht wirkte:

O-Ton Christina:

„Dieser Stich vom Skalpell, das Ansetzten, wo man einfach merkt, du wirst gerade aufgeschnitten. Ich selber hätte nie gedacht, dass das so extreme Schmerzen sein können. Ich habe immer wieder erwähnt, dass es so weh tut und ich habe auch einen Schrei losgelassen und ich habe auch immer wieder geweint, allerdings hat er gemeint, ich könnte keine Schmerzen haben, ich würde simulieren und für mich war das wie so ein Schlag ins Gesicht, wenn der Arzt selber da steht und im Endeffekt Dir sagt, dass Du gerade in dem Moment einfach Mist erzählst. (Weint) Aber ich da liege und das spüre, aber er sagt, das kann nicht sein.“

Autorin:

Doch die OP missglückte: Die Nähte platzen immer wieder auf, die Implantate verrutschten, Christinas Gewebe vernarbte. Es endete damit, dass ihr die Brüste entfernt werden mussten. Bis heute leidet sie an einer posttraumatischen Belastungsstörung und musste ihren Job als Verkäuferin aufgeben. Und sie ist nicht das einzige Opfer missglückter Eingriffe durch genau diesen Arzt. Betroffene haben sich in einer WhatsApp-Gruppe zusammengeschlossen, die sich selbstironisch den Namen "Frankenstein" gegeben hat. Einige sind durch seine OPs schlimm entstellt, Nasen müssen später komplett rekonstruiert werden. Viele haben sich an Rechtsanwalt Rafael Fischer gewandt und wollen den Chirurgen auf Schmerzensgeld verklagen.

O-Ton RA Fischer:

„Besonders schlimm waren natürlich Operationen an sichtbaren Körperteilen wie Nase, da waren mehrere Schwierigkeiten, dass entweder zu viel abgeschnitten wurde, Fleisch, Haut, dann gab es oftmals im Nachhinein Komplikationen, Hygieneprobleme. Das hat dazu geführt, dass Körperteile gerade an der Nase abgefault sind, nekrotisch nennt man das, das heißt man muss es wegschneiden und dann bleibt einfach nichts mehr. Das ist alles in allem teilweise schwere Körperverletzung oder man muss sagen Oberbegriff Pfusch.“

Autorin:

Über 70 Geschädigte haben bei der Staatsanwaltschaft Anzeige erstattet. Die ermittelt wegen schwerer Körperverletzung, in einem Fall sogar mit Todesfolge. Inzwischen wurde dem Chirurgen die Approbation entzogen. Daraufhin hat Jameda sein Profil gelöscht. Wie kann es sein, dass dieser Arzt bis zuletzt die Gesamtnote 1,0 erhielt? Jameda hatte ihm

aufgrund seiner vielen tollen Bewertungen sogar das Siegel Top 10 der plastischen Chirurgen in seiner Stadt verliehen.

Christina wollte andere Patienten vor dem Schönheitschirurgen warnen. Sie benotete den Arzt auf Jameda mit der Note 6 und schilderte ihre Erlebnisse. Doch Jameda veröffentlichte ihre Bewertung nie.

O-Ton Christina:

„Jameda hat zuerst gar nicht reagiert. Ich habe darauf gewartet, dass die Bewertung online gestellt wird, dann habe ich nach vier Wochen eine E-Mail bekommen, dass meine Bewertung nicht veröffentlicht werden kann und da ich sie nicht bestätigt hatte, ich habe aber keinerlei E-Mail erhalten, um diese Bewertung zu bestätigen.“

Autorin:

Sie habe es nochmal probiert, sagt sie, doch Jameda habe auch ihre zweite Bewertung nicht akzeptiert – mit der Begründung, sie hätte den Arzt ja schon einmal bewertet. Sie denkt, irgendetwas stimmt mit den Jameda-Bewertungen des Arztes nicht. Sie beobachtet sein Profil und macht dabei eine erstaunliche Entdeckung. Zwischenzeitlich tauchen immer wieder schlechte Bewertungen auf. Aber nur für kurze Zeit. Von denen macht sie Screenshots.

Verschiedene SprecherInnen:

„Unfassbar schlechter Arzt! Er hat meinen Körper extrem entstellt und behauptet seine Behandlungen sind einwandfrei. Ich wäre selbst Schuld an meinem Dilemma.“ Note: 5,4
 „Ergebnis ist eine Katastrophe! Die Brüste waren unterschiedlich hoch und hatten nicht die gleiche Form. Ich kann den Doktor auf keinen Fall weiterempfehlen.“ Note: 5
 „Er hat mich verunstaltet. Er operierte mich insgesamt dreimal. Nun bin ich deformiert und kann nicht schmecken, riechen oder atmen. Ich sehe schrecklich aus und kann es nicht einmal verstecken.“ Note 6

Autorin:

Doch alle negativen Bewertungen verschwinden nach nur kurzer Zeit wieder aus dem Profil des Chirurgen. Immer mit folgendem Hinweis von Jameda:

Sprecher:

(Jameda): „Der Doktor hat uns diese Bewertung gemeldet, da er sie für rechtswidrig hält. Aus diesem Grund wird die Bewertung derzeit von uns überprüft. Zumindest bis zum Abschluss der Prüfung ist die Bewertung offline.“

Autorin:

Christina kann aber nicht feststellen, dass sie je wieder online gestellt wurden. Ein Ergebnis der Prüfung wird auch nicht mitgeteilt. Stattdessen hatte der plastische Chirurg bis zum Entzug seiner Approbation die Gesamtnote 1 mit über hundert positiven Bewertungen. Auf meine Anfrage begründet Jameda das so:

Sprecher:

(Jameda): „Damit eine Bewertung... nach Prüfung veröffentlicht werden kann, ist eine Rückmeldung des Verfassers unabdingbar. Genau das ist bei einer Vielzahl der ... Negativ-Bewertungen nicht geschehen. In einigen Fällen gab es zwar Rückmeldungen, doch die waren leider inhaltlich oft nicht ausreichend, um eine Veröffentlichung derart schwerwiegender Vorwürfe zu ermöglichen.“

Autorin:

Einige Verfasserinnen von negativen Bewertungen haben sich sehr wohl bei Jameda zurückgemeldet. Sie haben – wie von der Ärzteplattform verlangt – Belege von ihrer Behandlung durch den Schönheitschirurgen eingereicht. Das zeigen mir zugespielte Dokumente. Doch das Portal weigerte sich trotzdem, ihre negativen Bewertungen zu veröffentlichen – zum Teil mit – aus Sicht der Betroffenen – fadenscheinigen Begründungen. Einer Jameda-Nutzerin, die unerkannt bleiben möchte, wurde mitgeteilt:

Sprecher:

(Jameda): „Widerlegt ein Arzt... im Rahmen der Prüfung in der Bewertung gemachte Tatsachenbehauptungen, so sind die Erfolgsaussichten vor Gericht zu gering, um die Bewertung nach erfolgter Prüfung wieder zu veröffentlichen. Die entsprechende Bewertung müsste dann erfahrungsgemäß spätestens nach Abschluss der Verhandlung gelöscht werden.“

Autorin:

Und einer weiteren Verfasserin einer Negativ-Bewertung, die ebenfalls alle Behandlungsbelege eingereicht hatte, schrieb Jameda:

Sprecher:

(Jameda): „Wenn Sie Gerechtigkeit suchen, sind wir nicht die richtige Plattform für Sie. Rechtliche Auseinandersetzungen zwischen Arzt und Patient wie Behandlungspfusch sollen vor Gericht entschieden werden, da wir keine justizielle Instanz sind. Eine erneute Antwort von Ihnen ist nicht notwendig. Das Jameda Qualitätsmanagement-Team. „

Autorin:

Christina macht der Ärzteplattform große Vorwürfe.

O-Ton Christina:

Jameda trägt meiner Meinung nach eine große Mitschuld an der ganzen Sache, weil, hätten sie die Bewertungen nicht gelöscht oder wenigstens eins, zwei davon stehen lassen, dann wäre bestimmt ein Teil von uns wäre da bestimmt nicht mehr hingegangen, weil die meisten von uns auf Jameda vertraut haben und die 1,0-Bewertung wie auch für mich das A&O war."

Autorin:

Könnte es damit zusammenhängen, dass der Arzt Kunde bei Jameda war? Bei Jameda sind zwar alle Ärzte mit ihren frei zugänglichen Daten gelistet, zahlende Kunden dürfen gegen monatliche Beiträge ihr Profil aber mit Werbevideos, Texten und Fotos ausschmücken. Der Schönheitschirurg hat das getan. Und er war nicht nur ein normaler Kunde, er hatte das Platin-Paket für 139 Euro im Monat gebucht und zahlte somit den Höchstbetrag. Platin-Kunden genießen eine exklusive Betreuung. Jameda hilft ihnen sogar bei der Textgestaltung. Und sie haben in allen Fragen einen persönlichen Ansprechpartner. Verbraucherschützerin Tatjana Halm sieht dieses Geschäftsmodell kritisch:

O-Ton Tatjana Halm:

„Das zeigt natürlich in was für einem Interessenkonflikt, Portale wie Jameda stecken, weil sie einerseits hier objektive Bewertungen anbieten für den Verbraucher zur Orientierung, aber andererseits der Bewertete auch ihr Kunde ist, mit dem sie das Geld verdienen und insofern werden sie natürlich ein Interesse haben, dass ihr Kunde auch gut dasteht, weil er wird ja nicht Kunde bleiben, wenn er negative Bewertungen hat.“

Autorin:

Zahlende Ärzte als Einnahmequelle – so finanziert sich das Ärztevergleichsportal, das 2015 der Medienkonzern Hubert Burda für 46,8 Mio. € von der Tomorrow Focus AG übernommen hat. Jährlich erzielt die Ärztevergleichsplattform einen Umsatz von rund 20 Millionen Euro. Hat Jameda die negativen Bewertungen des Schönheitschirurgen immer wieder gelöscht, weil er Platin-Kunde war? Die Plattform bestreitet das und erklärt:

Sprecherin:

(Jameda): „Jameda bevorzugt keine Kunden in Bewertungsfragen. Das Gebot der Gleichbehandlung aller Ärzte in Bewertungsfragen ist seit der Gründung von Jameda unumstößlich in unserem Unternehmen verankert.“

Autorin:

Der Kieferchirurg Udo Schwarzott aus Berlin hat das anders erlebt. Wegen der Pandemie treffen wir uns draußen in einem Park. Er schildert seine Erlebnisse mit Jameda so:

O-Ton Schwarzott:

„Ich hatte in früheren Jahren einen Werbeanruf von Jameda bekommen, ich könnte doch drei Monate eine Premiummitgliedschaft kostenfrei genießen und dann weiter entscheiden, wie es mit unserer Zusammenarbeit voran geht. Nach diesen drei Monaten hatte ich aber kein Interesse und hab gesagt: Nee, danke. Und just in diesem Moment ging's dann los mit den negativen Bewertungen. Vorher hatte ich auch Bewertungen und hab dann die freundliche Dame gebeten mal nachzugucken und dann, ja, ich schau mal nach und dann waren die schlechten Bewertungen weg.“

[Reporterin:] „Einfach nach diesem Telefonanruf?“

„Ja, definitiv. Hat mich natürlich sehr erstaunt. Und das ging auch drei Monate soweit, aber als die Premiummitgliedschaft dann nicht in Münze umgesetzt wurde, gings wieder los.“

Autorin:

Plötzlich, so Udo Schwarzott, hatte er keinen Ansprechpartner mehr, der die Bewertungen am Telefon löschte. Einmal warf ihm ein vermeintlicher Patient in einer Bewertung vor, er würde medizinisch nicht notwendige Behandlungen vorschlagen, um sich daran zu bereichern. Jameda wollte die Bewertung nicht umgehend löschen und tat dies erst als Udo Schwarzott Strafanzeige bei der Staatsanwaltschaft gestellt hatte. Für nicht-zahlende Ärzte sei es sehr aufwendig und zeitraubend gegen negative Bewertungen bei Jameda vorzugehen, so Udo Schwarzott.

O-Ton Schwarzott:

„Das kostet mehr Zeit, mehr Kraft und nach den ersten Erfahrungen habe ich das Gefühl, dass diese schlechten Bewertungen bei Kunden vorgefiltert werden. Das ist mein persönliches Gefühl, weil es diese drei Monate einfach so war.“

Autorin:

Mit seiner Geschichte konfrontiert, verweist Jameda erneut auf sein "Gebot der Gleichbehandlung aller Ärzte in Bewertungsfragen". Am liebsten würde Udo Schwarzott gar nicht bei Jameda gelistet sein, doch das geht nicht. Jameda hat alle Ärzte auch gegen ihren ausdrücklichen Willen auf der Plattform registriert. Nicht-zahlende Ärzte bekommen das kostenlose Basis-Paket und sind dort zwar ohne Foto, aber mit Adresse und Öffnungszeiten aufgeführt und sie müssen sich auch von jedem Nutzer der Plattform

bewerten lassen. Viele Ärzte empfinden Jameda als Online-Pranger. Verbraucherschützerin Tatjana Halb kann das gut nachempfinden:

O-Ton Tatjana Halm:

„Ich verstehe, dass Ärzte sagen, es ist ein Pranger, es gibt ja auch Untersuchungen, die durchaus in die Richtungen gehen, dass diejenigen, die bewerten, entweder sehr positiv ambitioniert sind oder diejenigen sind, die sich beschweren, also, dass sich dann auch kein durchschnittliches Bild ergibt, weil halt nur diese Extremen abgebildet werden und das ist natürlich dann auch für Dienstleister schwierig, wenn man dann diesen Meckerkasten dann da hat, weil man muss sich auch darum kümmern.“

Autorin:

Doch welches Recht wiegt mehr? Das Recht der Ärzte auf informationelle Selbstbestimmung? Oder das Recht auf Kommunikationsfreiheit, auf das sich Jameda beruft, das Recht auf Informations- und Meinungsfreiheit, das Nutzer von Bewertungsplattformen in Anspruch nehmen? Eine Abwägung – die letztlich die Justiz immer wieder neu vornehmen muss.

O-Ton Tatjana Halm:

„Ich denke das werden noch viele Gerichtsentscheidungen mit sich bringen, die dieses Dilemma versuchen aufzulösen, dass man einerseits die Meinung natürlich schützt und weil sie Online ist, ist sie ja auch nur eine Meinung und andererseits des Abgeurteilten so wie er sich ja in diesem Moment fühlt, dann eben auch schützt. Da werden wir einige Gerichtsurteile noch brauchen, um das, was bisher ein Selbstverständnis war in der analogen Welt, wie wir damit in der digitalen Welt umgehen, an der vielleicht nicht jeder teilhaben will, sich aber auch nicht mehr entziehen kann.“

Autorin:

Mehrfach haben Ärzte Jameda verklagt und die Löschung ihrer Daten gefordert. 2014 hatte der Bundesgerichtshof zunächst Jameda Recht gegeben. An Bewertungsportalen bestehe ein großes öffentliches Interesse, betonten die Karlsruher Richter. Die gespeicherten Daten nicht zahlender Ärzte seien sowieso öffentlich zugänglich, in ihrer Sozialsphäre müssten sich Ärzte ohnehin auch auf Kritik einstellen. Vier Jahre später ergänzte der BGH sein Urteil. Das Recht auf Kommunikationsfreiheit überwiege nur dann, wenn sich eine Online-Plattform als Informationsvermittler neutral verhalte. Geklagt hatte eine Dermatologin aus Köln. Ihr gelang es 2018, die Löschung ihrer Daten höchstrichterlich durchzusetzen. Der BGH monierte, dass Jameda auf dem Profil der Ärztin direkt auf die Jameda-Einträge zahlender Konkurrenten aus ihrer Umgebung mit besseren Noten verlinkte. Nicht-zahlende Ärzte dürften nicht als Werbeplattform für

Premiumkunden benutzt werden, so die Richter. Diese Art von Bevorteilung seiner Kunden stellte Jameda daraufhin ein. Seitdem geben unterschiedliche Gerichte Jameda Recht – wie zuletzt das Oberlandesgericht Frankfurt. Ein generelles Werbeverbot sei mit der Rolle eines „neutralen Informationsvermittlers“ nicht verbunden. Entscheidend sei, dass Nutzer klar erkennen können, welche Vorteile sich zahlende Ärzte erkaufen. Doch können sie das wirklich?

Autorin:

Der Datenjournalist Tin Fischer hat für die Wochenzeitung „Die Zeit“ die Bewertungsdurchschnitte von 6500 Ärzten auf Jameda analysiert. Sein Ergebnis: Ärzte, die Kunden bei Jameda sind, schneiden eindeutig besser ab als jene, die Jameda kein Geld zahlen. Wie häufig Jameda genau diese negativen Bewertungen bei Kunden und Nicht-Kunden löscht, darüber vermisst er Offenheit:

O-Ton Tin Fischer:

„Aus meiner Sicht fehlt Jameda die Transparenz beim Moderationsprozess, sie müssten da einfach Zahlen auf den Tisch legen, von wem sie wieviel löschen, auch um zu überprüfen, selbst wenn sie es gar nicht bewusst, aber vielleicht unbewusst, die zahlenden möglicherweise ein bisschen bevorzugen, das kann ja auch sein, dass das einfach unbewusst passiert, das wären sehr sehr einfach Zahlen, die Jameda kommunizieren könnte, die aber nicht publiziert werden.“

Autorin:

Auch mir will Jameda auf erneute Anfrage keine Angaben über die Zahl der gelöschten Bewertungen bei zahlenden Kunden im Vergleich zu Nicht-Kunden machen. Zunehmend aber werden die Fake-Bewertungen auch für die Portale zum Problem, weil sie ihre Glaubwürdigkeit untergraben. Der Online-Gigant Amazon gibt vor, Millionen in den Kampf gegen Fake-Bewertungen zu investieren. Algorithmen sollen diese aufspüren und löschen. Sogenannte Prüfteams sollen wöchentlich mehr als 10 Millionen Rezensionen analysieren. Bei meinen Selbstversuchen hat Amazon allerdings nichts gemerkt. Und noch immer werden die zweifelhaften Pillen beworben. Einige dieser Präparate wie die hochdosierten Kupfertabletten hatte Amazon zeitweilig sogar als erste Wahl zum Kauf empfohlen. Schriftlich erklärt das Unternehmen:

Sprecher:

(Amazon): „Wir wollen, dass Amazon Kunden vertrauensvoll einkaufen mit der Gewissheit, dass Bewertungen, die sie lesen, authentisch und relevant sind. Wir haben klare Teilnahmebedingungen für Rezensenten und Verkaufspartner definiert, die den Missbrauch unserer Community-Funktionen verbieten. Und wir ergreifen bei einem



Verstoß Maßnahmen, die eine vorübergehende Sperre, einen dauerhaften Ausschluss oder rechtliche Schritte beinhalten können.“

Autorin:

Im Gegensatz zu Google zieht Amazon gegen die Drahtzieher des Bewertungsbetrug vor Gericht. Mir liegt eine einstweilige Verfügung gegen Norbert W. und seine Firmen vor. Doch dem Online-Giganten ist es bisher noch nicht gelungen ihm das Handwerk zu legen. Drei Ordnungsgelder in Höhe von insgesamt 90.000 Euro hat das Gericht gegen ihn verhängt, weil er gegen die Verfügung verstoßen habe. Sollte er die Forderung nicht begleichen, drohen ihm 16 Tage Ordnungshaft. Er hat im November 2020 dagegen Beschwerde eingelegt und betreibt sein Geschäft mit Fake-Bewertungen währenddessen unbeirrt weiter. Noch ist nichts endgültig entschieden. Amazon erklärt dazu:

Sprecher:

(Amazon): „Die wirksame Durchsetzung solcher Verfügungen braucht Zeit, da die Ordnungsgelder zu Beginn niedrig ausfallen und die Anbieter wie kriminelle Netzwerke agieren.“

Autorin:

Inzwischen allerdings wird Norbert W. nicht mehr als Geschäftsführer der zypriotischen Firma genannt, die hinter seinen Bewertungsportalen steht. Amazon müsste jetzt erneut Klage einreichen. Rein rechtlich ist das Geschäft mit gefälschten Bewertungen ein Verstoß gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, kurz UWG. Da das Kartellamt als Hüter des Wettbewerbs jedoch nicht einschreiten darf, müssen Unternehmen vor Gericht klagen, wenn Sie der Meinung sind, dass ein Mitbewerber gegen dieses Recht verstößt. Und das zieht meist jahrelange juristische Auseinandersetzungen nach sich. Das Wettbewerbsrecht allein erweise sich als nicht wirkungsvoll genug, um das Geschäft mit Fake-Bewertungen zu unterbinden, sagt Boris Wita, Anwalt für Verbraucherschutz.

O-Ton Boris Wita:

„Da lachen sich die Anbieter ja kaputt, wenn die mit dem UWG kommen. Erstmal, das UWG ist ein wachswiches Gesetz, das durch Rechtsprechung gefüllt wird. Angenommen, Sie haben jetzt hier einen mal dingfest gemacht, dann firmiert die sich eben um oder geht ins Ausland. Nochmal die lachen sich kaputt.“

Autorin:

Diese Erfahrungen hat das Internetportal Holidaycheck.de gemacht, als es gegen den Betreiber der Bewertungsagentur Fivestar-Marketing gerichtlich vorgegangen ist. Auf dem Reisevergleichsportal können Urlauber Hotels mit Sonnen bewerten.

Holidaycheck konnte vor Gericht beweisen, dass sich Hotels bei Fivestar-Marketing positive Bewertungen gekauft hatten. Rezensenten, die von Fivestar beauftragt wurden, bewerteten diese Hotels mit sechs Sonnen, obwohl sie nie dort übernachtet hatten. Den Stein hatte ein Journalist ins Rollen gebracht, der Belege gesammelt und Holidaycheck zur Verfügung gestellt hatte. Doch damit war die Detektivarbeit noch lange nicht getan, sagt Georg Ziegler, der bei Holidaycheck für die Inhalte verantwortlich ist. Schon allein die Zustellung der Klage erwies sich als schwierig, erklärt er im Interview:

O-Ton Georg Ziegler:

„Also da gibt es diverse Dinge, die diese Unternehmen anstrengen, um sich dem Zugriff zu entziehen, ob das jetzt Änderungen ihrer Anschrift ist, Sitzverlegungen in verschiedene exotische Länder, wahlweise Austausch von verantwortlichen Personen, Geschäftsführern, Stroh Männern, andere Handelsregistereinträge und um wirklich sinnvoll und wirksam die Rechtsmittel dann zuzustellen ist das schon fast eine Katz-und-Maus-Jagd, um diesen Personen wirklich habhaft zu werden.“

Autorin:

Das Reiseportal, das zum Burda-Konzern gehört, gewann eine Unterlassungsklage gegen den Geschäftsführer von Fivestar-Marketing. Doch damit hörte der Ärger nicht auf. Kurz nachdem das Urteil verkündet wurde, startete Fivestar-Marketing eine Rabattaktion und gewährte 25 Prozent Preisnachlass auf die nächste Bestellung positiver Holidaycheck-Bewertungen. Das Unternehmen hatte seinen Sitz vom zentralamerikanischen Karibikstaat Belize nach Bulgarien verlegt und den Geschäftsführer gewechselt.

Holidaycheck musste erneut Klage einreichen. Die Jagd nach den Hintermännern erweist sich als Sisyphus-Aufgabe.

Zum Thema Fake-Bewertungen generell fordert Georg Ziegler von der Politik:

O-Ton Georg Ziegler:

„Dass man Betrug mit Bewertungen als Straftatbestand fasst, weil dann werden die Ermittlungsbehörden aktiv, dann wird die Staatsanwaltschaft aktiv und dann ist es tatsächlich auch eine deutlich größere Abschreckung, sich mit diesem Geschäftsfeld zu beschäftigen.“

Autorin:

Auch Anwalt Boris Wita wünscht sich, dass die Justiz stärker eingreift. Das Strafrecht müsse unbedingt modernisiert werden: Betrugsvarianten im digitalen Zeitalter stärker in den Blick nehmen. Anzeigen bei der Staatsanwaltschaft führten sonst weiterhin – wie so oft – ins Leere.

O-Ton Boris Wita:

„Gerade wenn Sie jetzt als Anwalt an die Staatsanwaltschaften herantreten und bitten, hier doch mal ermittelt das mal aus, macht da mal was. Was glauben Sie, was in der Regel passiert? Das Verfahren wird eingestellt. Das verkaufen Sie mal dem Bürger, verkaufen Sie, nehmen das mal und sagen Sie es. Wir haben ja den massenhaften Betrug. Es geht hier um Millionenschäden, und die Staatsanwaltschaft stellt das ein. Ja, das regt mich wirklich auf.“

Autorin:

Die Bundesregierung hat mittlerweile ein neues Gesetz entworfen, das dieses Jahr noch beschlossen werden soll. Es heißt: Gesetz zur Stärkung des Verbraucherschutzes im Wettbewerbs- und Gewerberecht. Es soll ausdrücklich klarstellen, dass eine unlautere geschäftliche Handlung vorliegt, wenn Unternehmen selbst gefälschte Bewertungen abgeben oder andere damit beauftragen. Doch wieder müssen Verbände oder Unternehmen vor Gericht klagen, wenn sie das Gefühl haben, dass ein Mitbewerber sich durch gekaufte Bewertungen Vorteile verschafft. Das ist alter Wein in neuen Schläuchen, kritisiert Boris Wita, auf Nachfrage, diesmal fernmündlich:

O-Ton Boris Wita:

„Ich fürchte, das Gesetz wird nicht weit genug greifen, weil wir wissen aus der Erfahrung, dass das Zivilrecht hier nicht durchgreifend genug ist, weil es einfach zu träge ist.“

Autorin:

Künftig soll nach dem neuen Gesetz das Bundesamt der Justiz bei grenzüberschreitenden Verstößen zusammen mit den europäischen Verbraucherschutzbehörden direkt einschreiten und Bußgelder verhängen dürfen. Könnte das den durchschlagenden Erfolg bringen?

O-Ton Boris Wita:

„Sie dürfen nicht vergessen, das ist eine Behörde. Und diese Behörde arbeitet doch relativ langsam. Wir haben es aber hier mit Protagonisten auf diesem Markt zu tun, wenn es um gefälschte Rezensionen geht, deren Geschäftsmodell ist der Betrug und wenn das professionell gemacht wird, dann wird diese Firma nur für wenige Wochen maximal für wenige Monate bestehen, d.h. bevor das Bundesamt für Justiz zuschlagen kann, gibt es diese Firmierung schon gar nicht mehr.“

Autorin:

Bei der Auswertung des USB-Sticks des Whistleblowers von Goldstar fällt mir schließlich ein Name auf, den ich von meinen Recherchen her kenne: Der des Anwalts, von dem sich sein Mandant Eckhard Kroder abgezockt fühlte. Er hatte sich auf die positiven Bewertungen im Netz verlassen. Auf dem USB-Stick stoße ich auf diese Dokumente:

Sprecher:

„Hallo Frau N., besten Dank für Ihre Mail. Ich hätte gern 30 Bewertungen mit 20% Prozent Rabatt. Mit freundlichen Grüßen, Rechtsanwalt und Fachanwalt für Arbeitsrecht.“

Sprecherin:

„Hallo, vielen Dank für den Zahlungsnachweis. Ich habe Ihre Bestellung soeben zur Auslieferung freigegeben. Mit besten Grüßen, Kundensupport Goldstar-Marketing“

Autorin:

Der Anwalt war Kunde bei Goldstar-Marketing. Auf dem USB-Stick des Informanten finden sich, E-Mails, Rechnungen, Bestellungen sogar Zahlungsbelege. So kaufte er sich am 07. August 2019 100 Google-Bewertungen mit einem Rabatt für 659,25 Euro. Am 10. Oktober 2019 langte er nochmal zu und bestellte weitere 100 Google-Bewertungen für 703,20 Euro. Manchmal scheint bei den Bewertungsaufträgen auch etwas schief gegangen zu sein.

Sprecher:

„Sehr geehrter Herr W., Bewertung von heute: Melanie Z. vor 7 Stunden:
„Hervorragende Kanzlei mit motivierten Anwälten direkt in der Stadt. Alle sind sehr freundlich und offen!“ Wir sind eine EINZELANWALTSKANZLEI. Nicht mehrere Anwälte!
Bitte ändern SIE UNBEDINGT UMGEHEND die Bewertung. Danke und Lieben Gruß.“

Sprecherin:

„Hallo. Vielen Dank für Ihren Hinweis. Der Auftrag wurde zur Überarbeitung an die Testerin zurückgegeben. Mit besten Grüßen.“

Autorin:

Eckhard Kroder ist fassungslos, als ich ihm von den gekauften Bewertungen seines Anwalts berichte. Bewertungen, auf die er reingefallen ist:

O-Ton Kroder:

„Dass man sich Empfehlungen kaufen muss, um Mandanten quasi zu überzeugen, dass sie bei ihm richtig sind, finde ich ganz ganz übel, drastisch ausgesprochen eine Sauerei, ja!“

Autorin:

Immerhin eine Erkenntnis hat er hinzugewonnen:

O-Ton Kroder:

„Solche Empfehlungen haben keinen Wert mehr für mich. Das ist traurig. Gerade bei Google, das für mich bisher ja eigentlich ein Medium war, wo ich sagen kann, da hab ich alles gefunden, und es war in Ordnung. Das ist nicht mehr der Fall.“

Autorin:

Google selbst hatte auf meine Anfrage schriftlich versichert, das Unternehmen untersuche jede Beschwerde von Nutzerinnen und Nutzern. Erstaunlich! Ich hatte Google gemeldet, dass mir Belege über gekaufte positive Bewertungen bei dem Anwalt vorliegen. Doch Google hat darauf bis heute nicht reagiert. Und so finden sich auf seinem Google-My-Business-Profil noch immer eine Vielzahl von vermutlich gefälschten Fünf-Sterne-Bewertungen.

Absage:

Faules Lob im Netz

über das Geschäft mit Online-Bewertungen

von Eleni Klotsikas

Es sprachen: Isabella Bartdorff, Ronald Spiess und Sonja Dengler

Ton und Technik: Manfred Seiler und Philipp Stein

Regie: Nikolai von Koslowski

Redaktion: Wolfram Wessels

Eine Produktion des Südwestrundfunks für das ARD Radiofeature 2021.