

„Alles wunderbar“

4,8 Sterne und trotzdem miserable Qualität?
Es könnte an einer Fake-Bewertung gelegen sein.
Wie Sie sich davor schützen können.

VON SUSANNE KOWATSCH



Zwei Sterne
hätten oft
besser gepasst
als fünf Sterne

Wer auf Amazon schmökert, liest selbstverständlich auch die Bewertungen. Kaum ein Urlaub, für den man sich nicht auf TripAdvisor informiert. Und bisher unbekannt Online-Shops checkt man gerne auf Trustpilot oder Trusted Shops ab. – Nur, kann man all diesen Bewertungen vertrauen?

Das Analyseportal Fakespot schätzte Ende 2020, dass rund 42 Prozent aller Amazon-Bewertungen Fakes sind (Amazon widersprach freilich energisch). Dazu werden immer mehr windige Agenturen bekannt, die um wenig Geld erfundene Rezensionen im Akkord anfertigen.

Geld zurück?

Was, wenn statt eines „Designermantels aus edlem Stoff“ ein schlecht geschnittener Sack eintrudelt?

Ein eklatanter Qualitätsmangel ist ein Gewährleistungsfall. Ein Mangel liegt vor, wenn die vertraglich vereinbarten oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften der Leistung nicht vorliegen. „Die Rezension ist hier so zu sehen wie eine Werbeunterlage“, schildert Sascha Jung, leitender Partner des Wettbewerbssteams bei Jank

Weiler Operenyi Rechtsanwälte De-Loitte Legal. Bei einem wesentlichen Mangel kann man Wandlung, also Geld zurück gegen Ware, verlangen.

Außerdem gilt für Käufe in Online-Shops ohnehin ein Rücktrittsrecht, ohne Angabe von Gründen kann man die Ware binnen 14 Tagen zurückschicken und das Geld zurückerhalten. Wurde man nicht über das Rücktrittsrecht aufgeklärt, verlängert sich die Frist auf zwölf Monate und 14 Tage.

Schwieriger wird es, wenn der Online-Shop außerhalb der EU angesiedelt ist. „Auch wenn man in Österreich als Verbraucher eine Klage einbringen kann, wird es spätestens an der Vollstreckung scheitern“, weiß Jung. „Schon innerhalb der EU ist es mitunter ein Aufwand, doch hier werden zumindest wechselseitig Gerichtsentscheidungen anerkannt.“ Aber will man etwa ein österreichisches Urteil in den USA vollstrecken, „wird das nicht funktionieren“, so Jung: „Es gibt kein Vollstreckungsabkommen, auch mit vielen anderen Ländern nicht.“

Betrug?

Liegt hier nicht schon ein strafrechtlich relevanter Betrug vor? „Das hängt

ganz vom Inhalt der Kundenrezension ab“, erklärt Jung. Hat der Rezensent wahrheitswidrig geschrieben, dass die Saftpresse „bei allen unabhängigen Tests immer mit Sehr Gut abgeschnitten hat“, ist dies heikler, als wenn bloß steht: „Bin total zufrieden mit dem Produkt.“ Die Täuschung müsste jedenfalls vorsätzlich erfolgen. „Betrug ist ein Officialdelikt, hier müsste es der Staatsanwaltschaft gelingen zu beweisen, dass Rezensionen tatsächlich gefälscht wurden“, erklärt Jung.

Unlauterer Wettbewerb

Wie können sich Unternehmen gegen Fake-Rezensionen wehren? „Wenn ein Konkurrent einen Kunden aufgrund unrichtiger Angaben dazu bringt, Kaufentscheidungen zu treffen, die sie sonst nicht getroffen hätten, ist das unzulässig“, so Jung, es handelt sich um „irreführende Geschäftspraktiken“ laut §2 UWG. Lässt der Konkurrent wahrheitswidrig negative Fake-Reviews über einen schreiben, kann auch „unzulässige Herabsetzung“ (§7 UWG) vorliegen. Üblicherweise fordert man vom Gegner, auf das UWG gestützt, Unterlassung, „Schadenersatz zu erhalten, ist dann schon eher schwierig“, so Jung.

Neue EU-Richtlinie

Bis Mai 2022 muss in Österreich eine EU-Richtlinie umgesetzt werden, die Konsumenten vor Fake-Bewertungen, aber auch vor personalisierten Preisen und irreführenden Rabattaktionen schützen soll. „Es sind hier empfindliche Strafdrohungen bis vier Prozent des Jahresumsatzes vorgesehen“, so Jung. Unternehmen wie Bewertungsplattformen „müssen künftig sicherstellen, dass Bewertungen authentisch sind“, so Jung. Das österreichische Gesetz steht aber noch aus.

Falsche Bewertungen und Fake-Shops entlarven

Fakespot.com filtert sowohl als App als auch über Browser Produkte nach Seriosität ihrer Bewertungen. (Auf Betreiben von Amazon fehlt die App allerdings seit Juli im iOS App Store, Grund: Sicherheitsbedenken.) Ähnlich arbeitet reviewmeta.com. Scamadviser (scamadviser.com) fasst Rezensionen, Wertungen sowie Betrugswarnungen zu einem Meta-Ergebnis zusammen.

Auf Facebook ist z. B. die Gruppe Scam Alert Global aktiv; der „Fake Shop Buster“ (fakewebsitebuster.com) listet ebenfalls betrügerische Websites auf.

Warnungen plus rechtliche Zusatzinfos bietet auch europakonsument.at.

Zusatztyp: Das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen (guetezeichen.at) bürgt für seriöse, heimische Internet-Angebote.