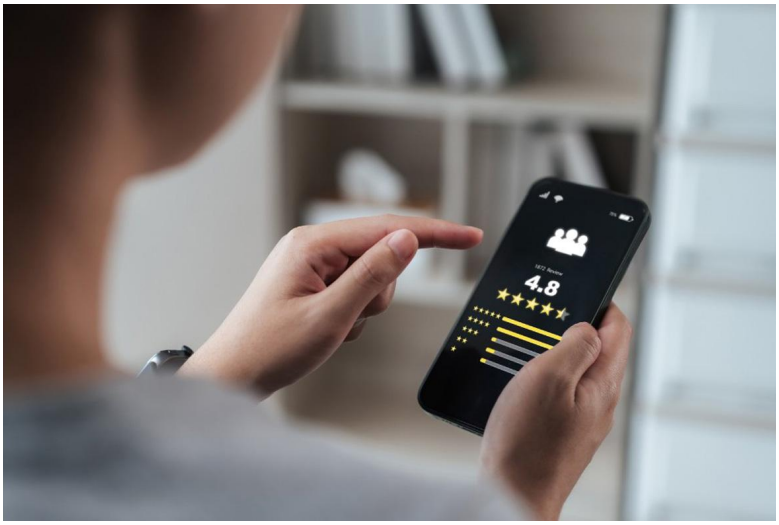
Verbraucherzentrale Hamburg

Kundenbewertungen im Internet – mit Vorsicht genießen!

Ob beim Online-Shopping, der Hotelsuche oder der Wahl eines neuen Handytarifs – Kundenbewertungen sind für viele ein wichtiger Wegweiser. Sterne und Kommentare vermitteln den Eindruck, echte Erfahrungen anderer Verbraucherinnen und Verbraucher zu spiegeln. Doch nicht alles, was positiv klingt, ist auch vertrauenswürdig. Das sollten Sie wissen.



© istock.com/Akacin Phonsawat

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Bewertungen helfen bei der Kaufentscheidung im Internet, sind aber nicht immer echt.

2. Transparenz ist gesetzlich vorgeschrieben: Unternehmen müssen deutlich darüber informieren, ob Online-Bewertungen von echten Käuferinnen und Nutzern stammen.
3. Vorsicht bei manipulierten Rezensionen: Gekaufte Bewertungen, versteckte Werbung oder einseitige Darstellungen können das Bild verfälschen.

Stand: 11.11.2025

Online-Bewertungen können bei der Kaufentscheidung nützlich sein – sie geben im besten Fall Hinweise auf Qualität, Service oder Zuverlässigkeit eines Produkts oder eines Anbieters.

Damit Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen können, wie verlässlich Bewertungen sind, gibt es eine **gesetzliche Transparenzpflicht**. Anbieter müssen offenlegen, ob Bewertungen tatsächlich von Verbraucherinnen und Verbrauchern stammen, die die beworbenen Produkte bzw. Dienstleistungen auch tatsächlich gekauft oder genutzt haben. Wird eine solche Überprüfung nicht vorgenommen, muss auch dies von den Anbietern offengelegt werden.

In der Praxis zeigt sich häufig, dass Bewertungen nicht immer die tatsächlichen Erfahrungen widerspiegeln. Einige Händler kaufen positive Rezensionen oder versprechen kleine Geschenke im Austausch für gute Bewertungen. Andere versuchen, kritische Stimmen zu unterdrücken – etwa durch Druck oder juristische Schritte.

GUT ZU WISSEN

Zwischen April und Juli 2025 haben die Verbraucherzentralen 462 Webseiten von Online-Shops und Dienstleistern überprüft. Das Ergebnis: 122 Anbieter informierten nicht ausreichend darüber, wie sie die Echtheit von Bewertungen prüfen – und wurden abgemahnt. In diesem Zusammenhang haben wir die Unternehmen In diesem Zusammenhang haben wir die Unternehmen Foot Locker, Schiesser und SportScheck sogar verklagt. Insgesamt hielten weniger als 60 Prozent der geprüften Seiten die gesetzlichen Transparenzpflichten ein. Es besteht also weiterhin großer Handlungsbedarf beim Umgang

mit Online-Bewertungen.

Wann Bewertungen vertrauenswürdig sind

Unternehmen müssen ihren Umgang mit Bewertungen deutlich anzeigen – etwa auf der Startseite, der Produktübersicht oder unmittelbar neben einem Artikel. Es reicht nicht, entsprechende Hinweise nur auf einer Unterseite, im Kleingedruckten oder erst später im Bestellprozess bereitzustellen.

Achten Sie darauf, ob ein Anbieter deutlich erklärt, wie er mit eingehenden Bewertungen umgeht – also zum Beispiel, ob nur Bewertungen von Kundinnen und Kunden veröffentlicht werden, die tatsächlich etwas gekauft haben.

Ein weiterer Hinweis auf Seriosität ist die Kennzeichnung gesponserter Inhalte. Wer für eine Bewertung eine Belohnung erhält – etwa in Form von Gutscheinen oder kostenlosen Produkten – muss dies offenlegen. Fehlt eine solche Kennzeichnung, kann das auf eine unfaire Einflussnahme hinweisen.

Fake-Bewertungen erkennen

Gefälschte Bewertungen sind im Internet nicht selten – und oft auf den ersten Blick schwer zu erkennen. Seien Sie misstrauisch, wenn Bewertungen auffällig kurz oder übermäßig überschwänglich formuliert sind und kaum konkrete Produktmerkmale nennen. Verdächtig sind auch eine Häufung ähnlicher Wortlaute oder sehr viele Einträge in kurzer Zeit. Fehlen kritische Stimmen komplett oder sind alle Rezensionen mit fünf Sternen bewertet, spricht das ebenfalls für eine einseitige Darstellung.

Echte Bewertungen enthalten in der Regel persönliche Eindrücke, gemischte Erfahrungen und auch kleinere Kritikpunkte. Es lohnt sich außerdem, auf das Profil der bewertenden Person zu achten. Wer immer wieder ähnliche Produkte bewertet oder keine nachvollziehbare Historie hat, ist weniger vertrauenswürdig.

UNSER TIPP

Lesen Sie Bewertungen für Produkte und Dienstleistungen immer mit kritischem Blick und vergleichen Sie mehrere Quellen – zum Beispiel verschiedene Plattformen oder unabhängige Testberichte. So lässt sich besser einschätzen, ob die positiven Kommentare tatsächlich glaubwürdig sind.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/kundenbewertungen-im-internet-vorsicht-geniessen