



Pressemitteilung

Pressestelle

Kaiser-Friedrich-Str. 16

53113 Bonn

Tel.: 0228/9499-215/214

Fax: 0228/9499-143

www.bundeskartellamt.de

23. Mai 2019

Bundeskartellamt / Verbraucherschutz

Bundeskartellamt leitet Sektoruntersuchung zu Nutzerbewertungen ein

Bonn, 23. Mai 2019: Das Bundeskartellamt hat eine Sektoruntersuchung zu Nutzerbewertungen im Internet eingeleitet.

Andreas Mundt, Präsident des Bundeskartellamtes: *„Nutzerbewertungen sind neben dem Preis das wichtigste Entscheidungskriterium für Verbraucher beim Online-Kauf. Auch bei der Wahl eines Arztes, Handwerkers oder Restaurants vertrauen viele Verbraucher auf Bewertungen anderer Nutzer im Internet. Es gibt Hinweise, dass Nutzerbewertungen nicht selten gefälscht oder manipuliert sind. Vorrangiges Ziel unserer Sektoruntersuchung ist es deshalb herauszufinden, welche Bewertungssysteme dafür besonders anfällig sind und inwieweit hier ggfs. Verbraucherrechtsverstöße vorliegen.“*

Untersuchungen und Medienberichte weisen immer wieder darauf hin, dass Nutzerbewertungen im Internet in vielen Fällen nicht authentisch sind, weil sie z.B. von einem Computer generiert wurden oder weil der Bewertende eine Gegenleistung erhalten hat, ohne dass dies transparent gemacht wird. Wenn Verbraucher aufgrund nicht-authentischer Bewertungen zu falschen geschäftlichen Entscheidungen verleitet werden, kann dies einen Verbraucherrechtsverstoß darstellen.

In den kommenden Monaten wird das Bundeskartellamt zahlreiche Betreiber von Internet-Portalen, die Nutzerbewertungen darstellen und/oder Dienstleistungen zu Nutzerbewertungen anbieten, mündlich und schriftlich befragen. Nach Abschluss der Ermittlungen werden die Ergebnisse in einem Bericht der Öffentlichkeit vorgestellt.

Das Bundeskartellamt kann im Bereich Verbraucherschutz Untersuchungen durchführen und so etwaige Verstöße sowie mögliche Defizite in der Rechtsdurchsetzung identifizieren. Die Befugnis,

aufgedeckte Rechtsverstöße auch per behördlicher Verfügung abzustellen, ist damit bislang hingegen nicht verbunden (vgl. [Pressemitteilung vom 12.Juni 2017](#)).

Bei der Sektoruntersuchung Nutzerbewertungen handelt sich bereits um die dritte Sektoruntersuchung des Bundeskartellamts im Bereich Verbraucherschutz nach der bereits abgeschlossenen Untersuchung zu Vergleichsportalen (vgl. [Pressemitteilung vom 11.April 2019](#)) und der laufenden Untersuchung zu Smart-TVs (vgl. [Pressemitteilung vom 13.Dezember 2017](#)).

Folgen Sie uns auf Twitter: <https://twitter.com/Kartellamt>