

# Bewertungsbetrug – eine repräsentative Befragung

Durchgeführt von Media Market Insights im Auftrag von  
HolidayCheck

Feldzeit: 24.04.2024 - 29.04.2024

1

# Studiendesign

# Studienbeschreibung

## Methode

Online-Befragung auf Basis einer bevölkerungsrepräsentativen Stichprobe (16-69 Jahre)  
Durchführendes Institut: Kantar

## Stichprobe

n = 1.002 Teilnehmende

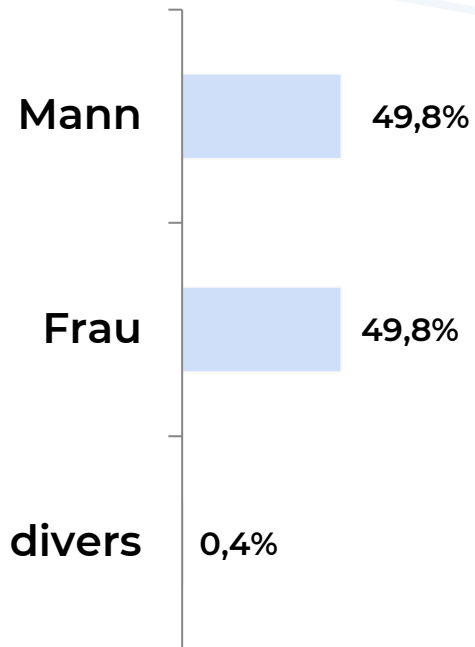
## Erhebungszeitraum

24. Bis 29. April 2024

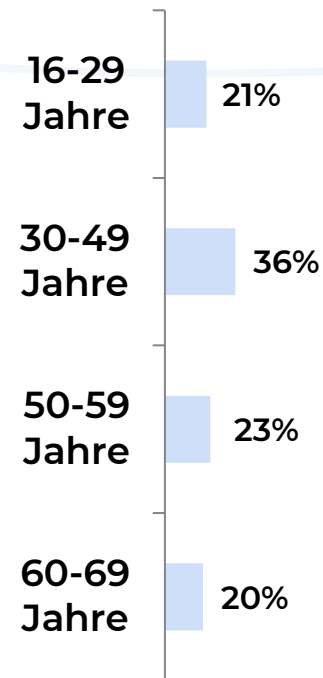
# Soziodemografie

Bevölkerungsrepräsentative Stichprobe 16-69 Jahre

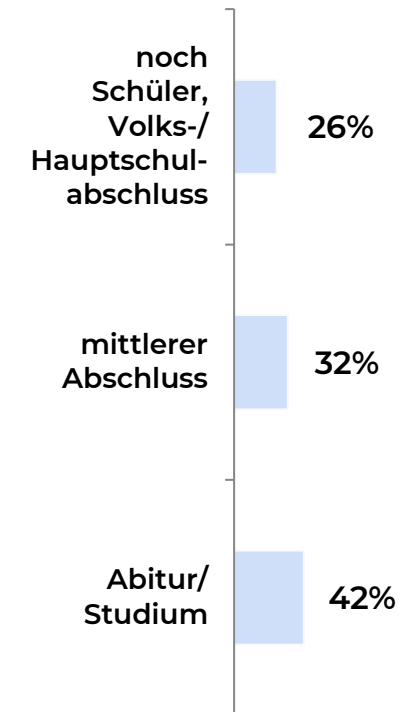
## Geschlecht



## Alter



## Bildung

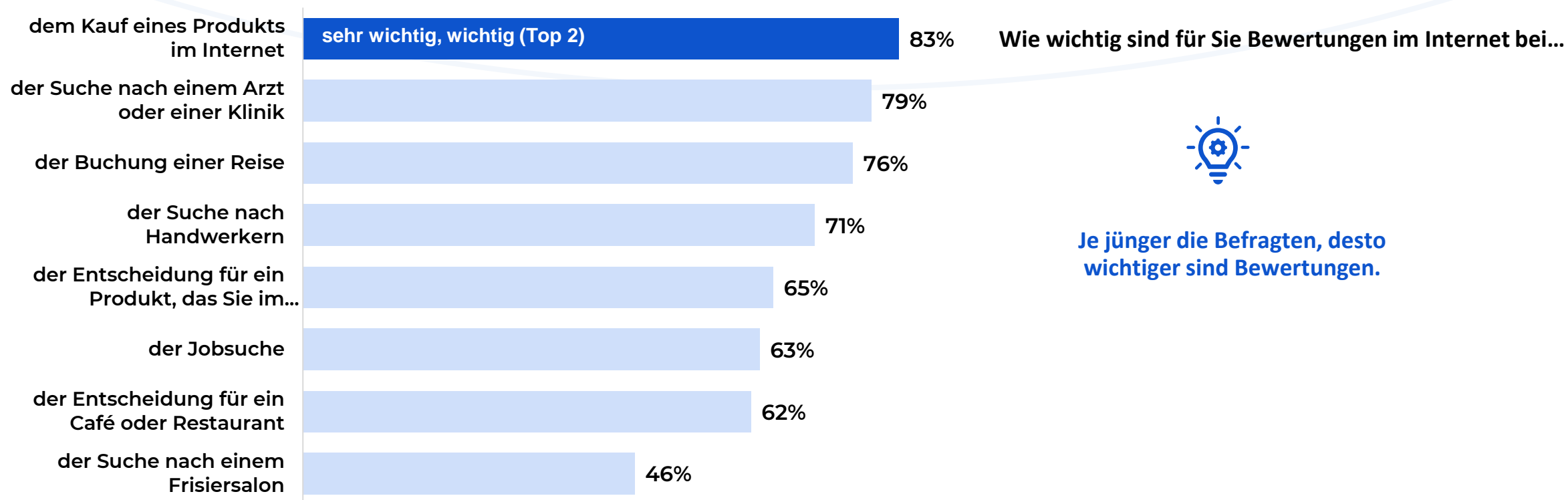


2

Ergebnisse

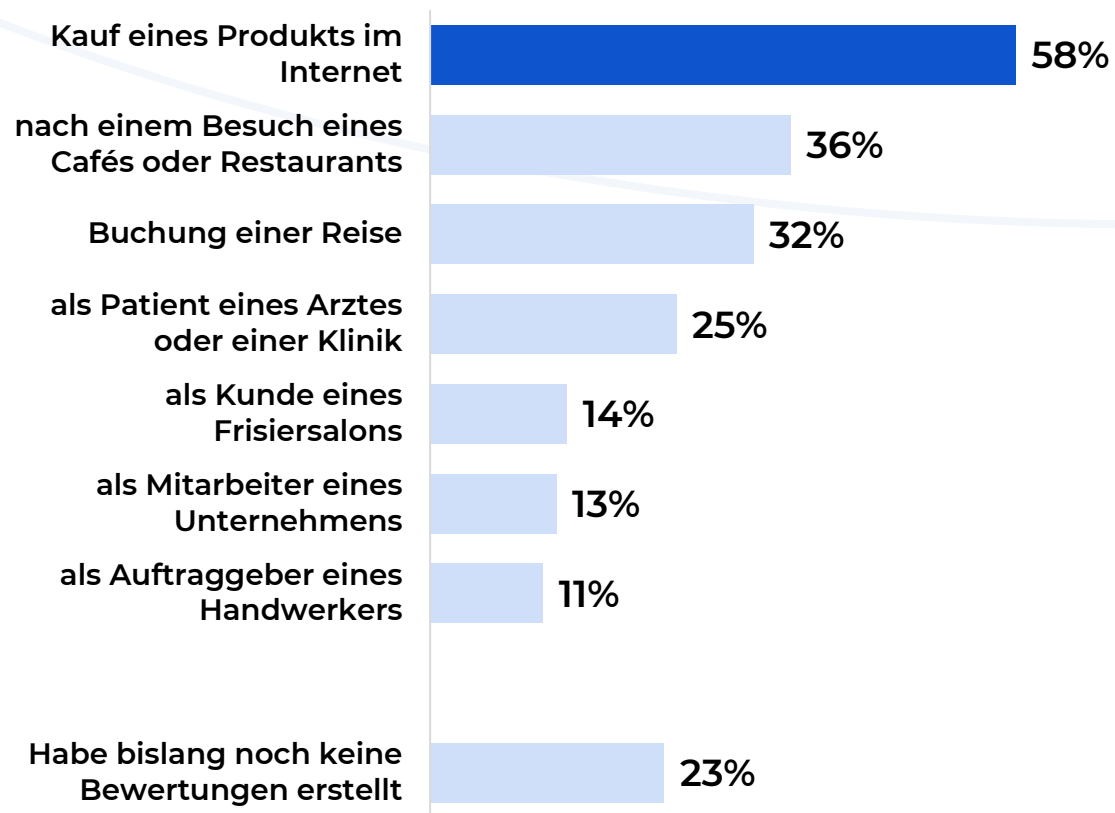
# Stellenwert von Nutzer-Bewertungen

Bewertungen anderer Nutzer finden sich heute ja an vielen Stellen im Internet. Wie ist das bei Ihnen, wie wichtig sind Ihnen Bewertungen anderer Nutzer, wenn Sie online Produkte oder Dienstleistungen recherchieren? (4-stufige Skala sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig, unwichtig)



# Eigene Bewertungen erstellt

In welchen dieser Bereiche haben Sie selbst bereits Bewertungen erstellt? (Mehrfachauswahl)



# Relevanz im Entscheidungsprozess

Bewertungen anderer Nutzer können ja einen ganz unterschiedlichen Stellenwert haben, wenn Sie sich für ein Produkt oder eine Dienstleistung entscheiden müssen.

Wie ist das bei ihnen, sind Bewertungen anderer Nutzer...

 Weitestgehend irrelevant für die Auswahl

Allein entscheidend für die Auswahl

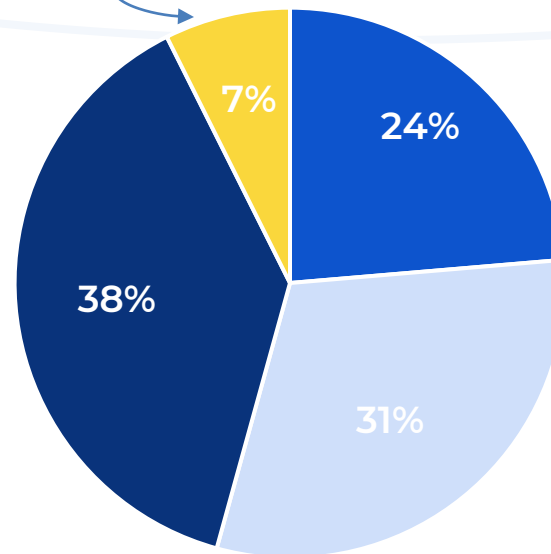


Für 34 % der 16-29-jährigen, aber nur für 13 % der 60-69-jährigen sind Bewertungen allein entscheidend

Ein Kriterium von mehreren, aber nicht das wichtigste Kriterium



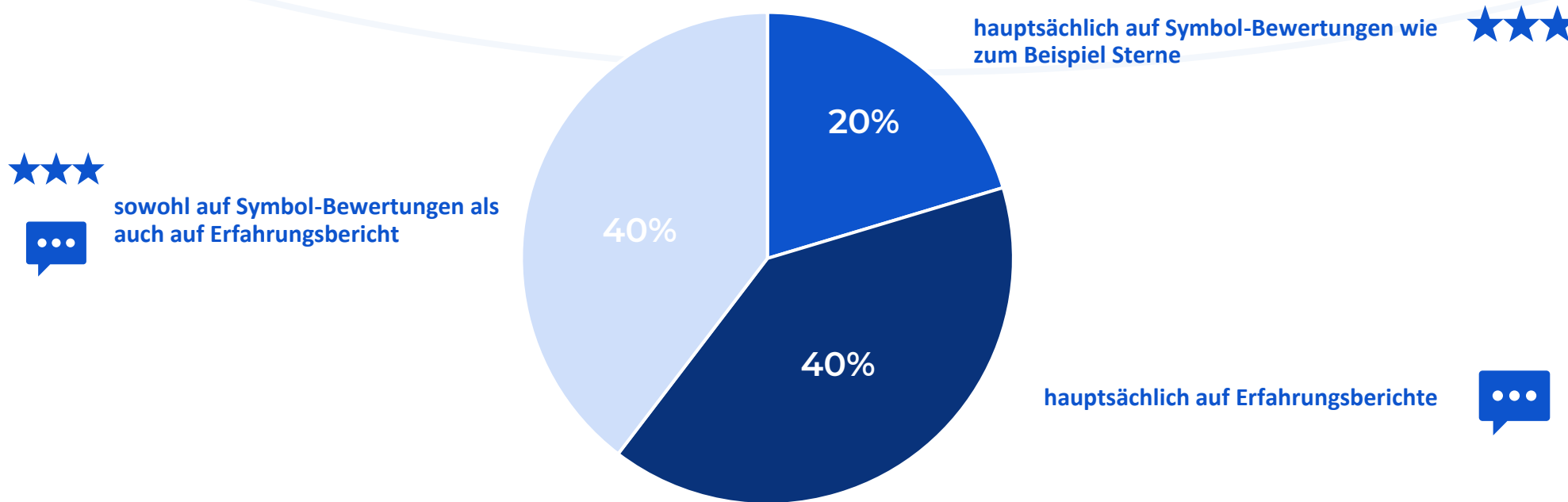
Eines der wichtigsten Kriterien für die Auswahl, neben anderen Kriterien





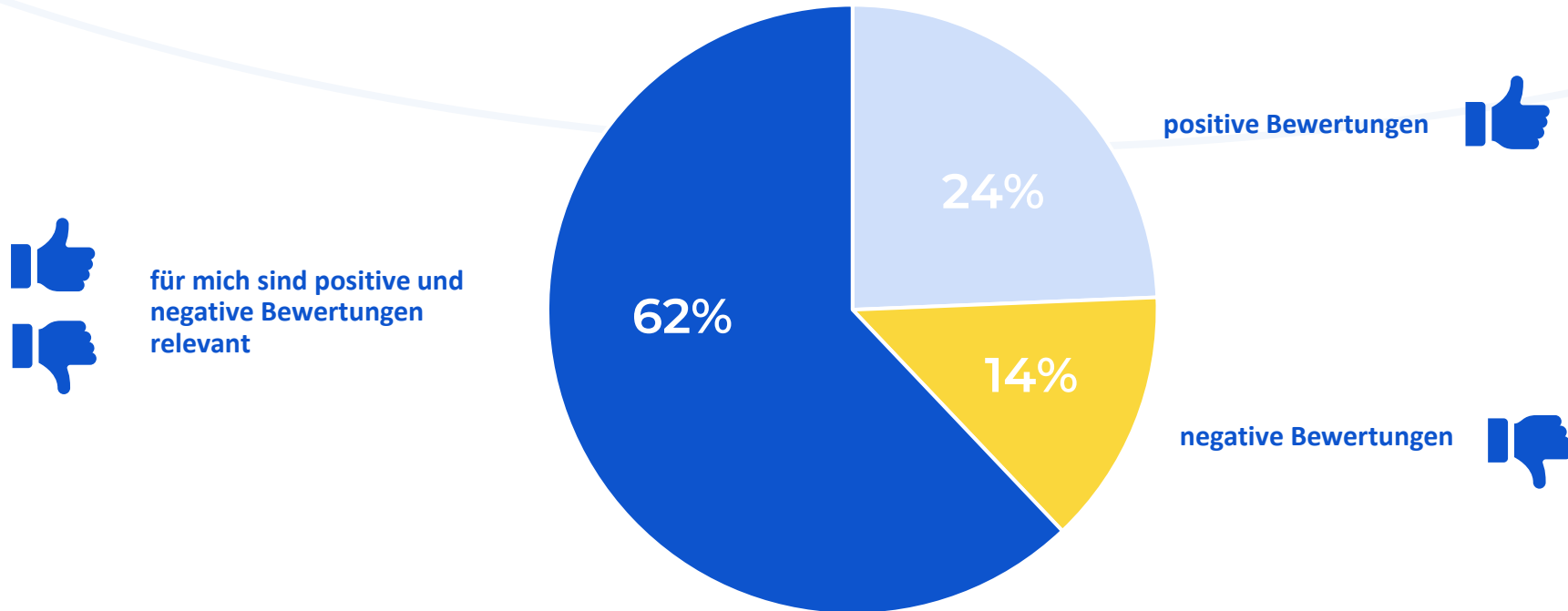
# Symbole versus Erfahrungsberichte

Bewertungen gibt es in zwei unterschiedlichen Formen, einmal in Form von Symbolen wie zum Beispiel Sternen, wobei mehr Sterne eine bessere Bewertung darstellen. Außerdem gibt es Erfahrungsberichte, also Texte, in denen Nutzer ihre Erfahrungen schildern. Ganz allgemein betrachtet: Worauf schauen Sie für gewöhnlich, wenn Sie sich online für ein Produkt oder eine Dienstleistung entscheiden?



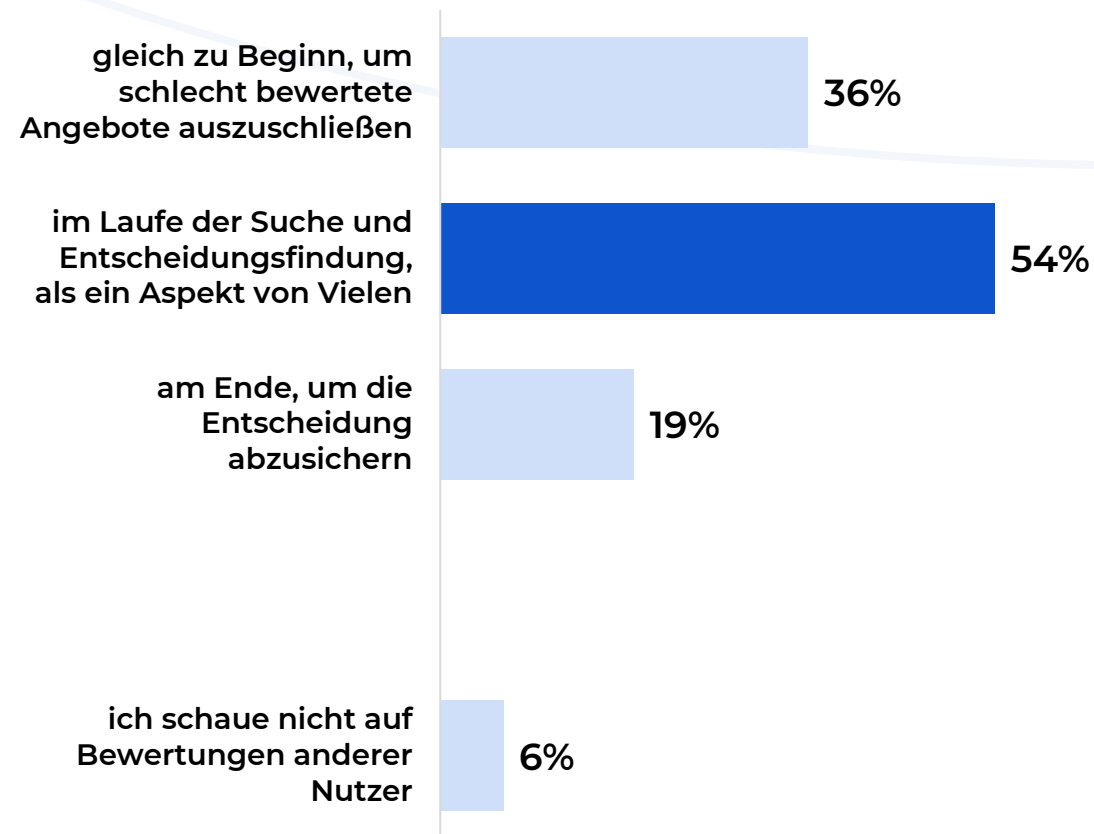
# Positive versus negative Bewertungen

Und auf welche Art von Bewertungen achten Sie für gewöhnlich besonders, welche sind wichtiger für Sie?



# Bewertungen in der Customer Journey

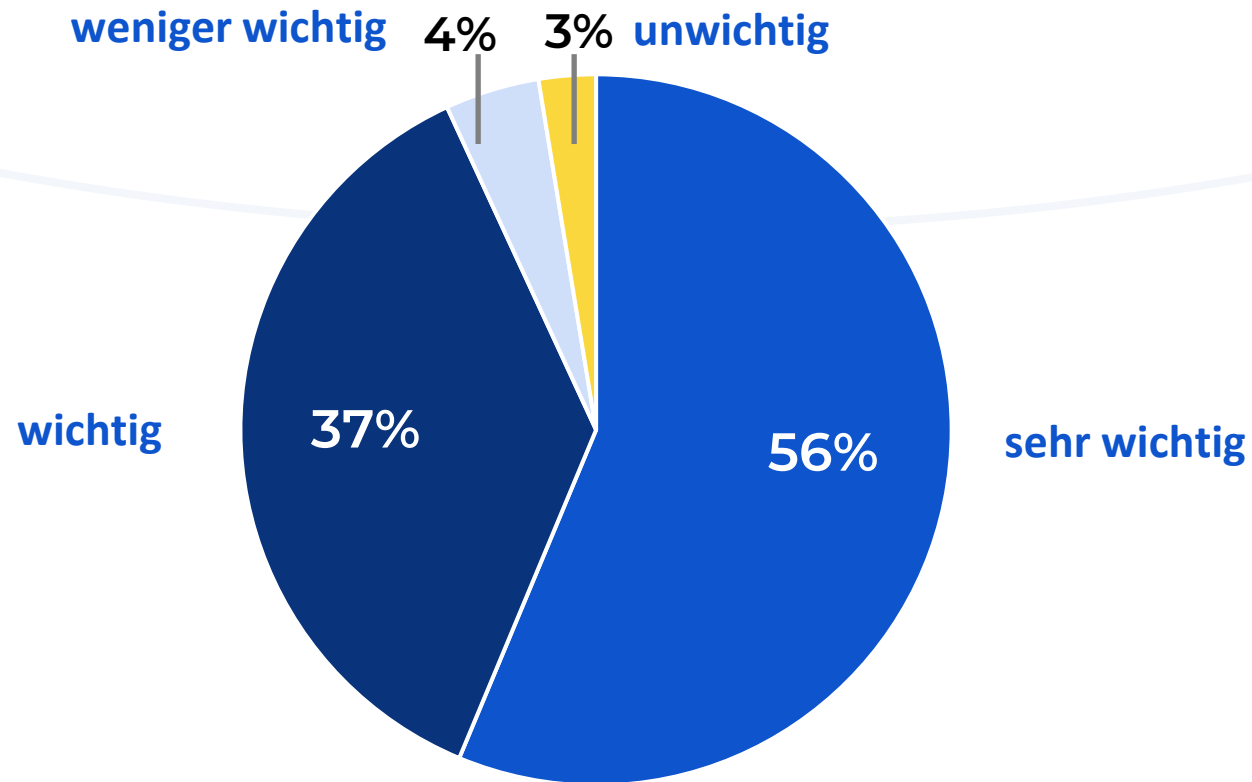
Wenn Sie einmal an eine typische Entscheidung für ein Produkt oder eine Dienstleistung denken: An welchem Punkt schauen Sie für gewöhnlich auf Bewertungen anderer Nutzer, in Form von Symbol-Bewertungen wie zum Beispiel Sternebewertungen, beziehungsweise Erfahrungsberichten? (Mehrfachauswahl)



Befragte bis 49 Jahre schauen stärker gleich zu Beginn als Befragte ab 50 Jahren

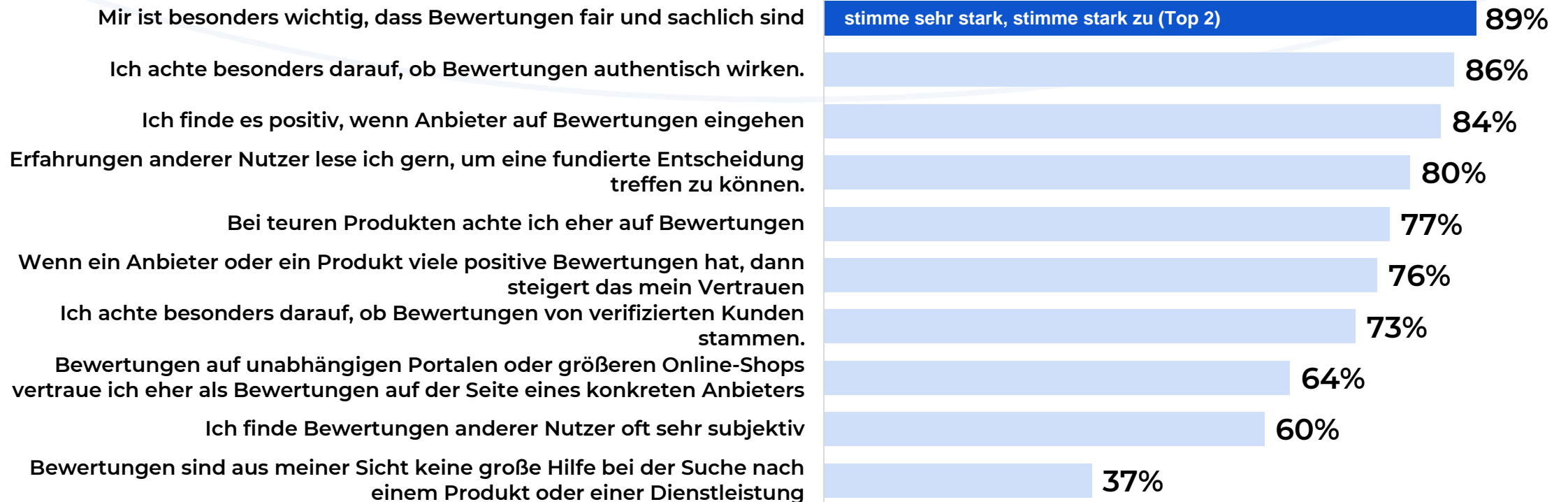
# Glaubwürdigkeit

Wie wichtig ist es für Sie, dass Bewertungen anderer Nutzer im Internet vertrauenswürdig sind, also von echten Nutzern stammen, die tatsächlich Erfahrungen mit den bewerteten Produkten oder Dienstleistungen gemacht haben?



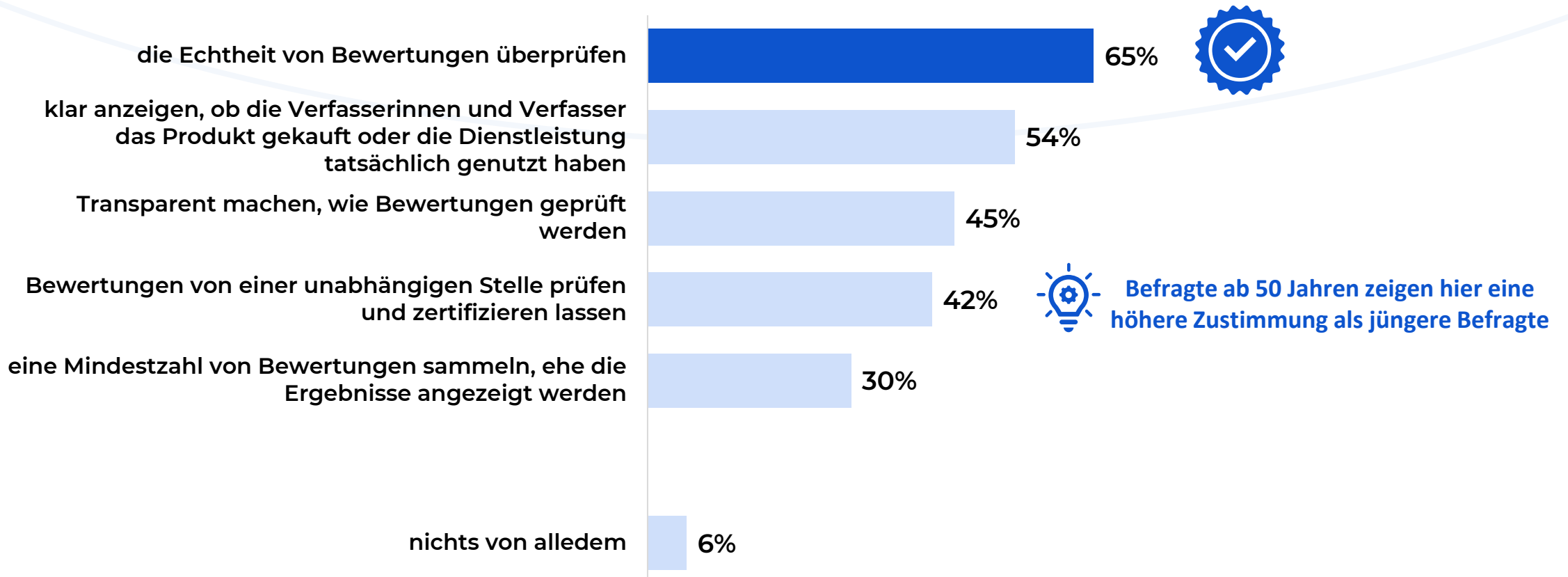
# Einstellungen zu Bewertungen

Hier sehen Sie verschiedene Aussagen zum Thema Bewertungen im Internet. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie diesen sehr stark, stark, weniger oder gar nicht zustimmen. (4-stufige Skala stimme sehr stark, stark, weniger, stimme gar nicht zu)



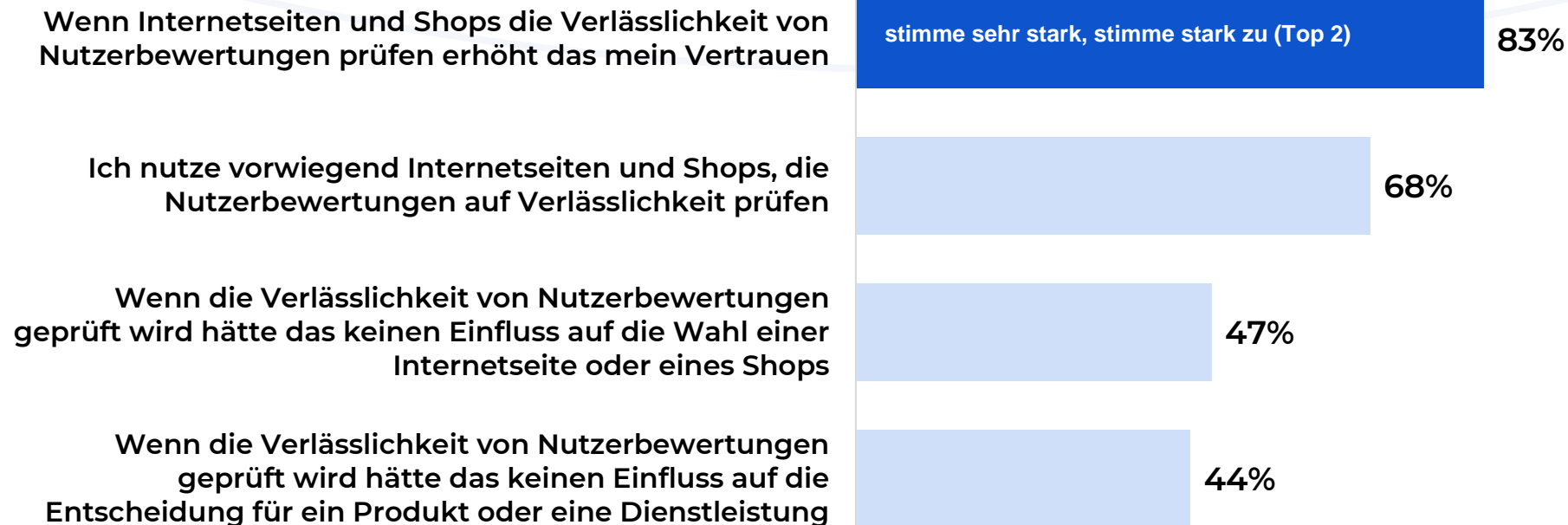
# Maßnahmen zur Glaubwürdigkeit

Was sollten Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen tun, damit Bewertungen auf Sie vertrauenswürdig wirken?  
(Mehrfachauswahl)



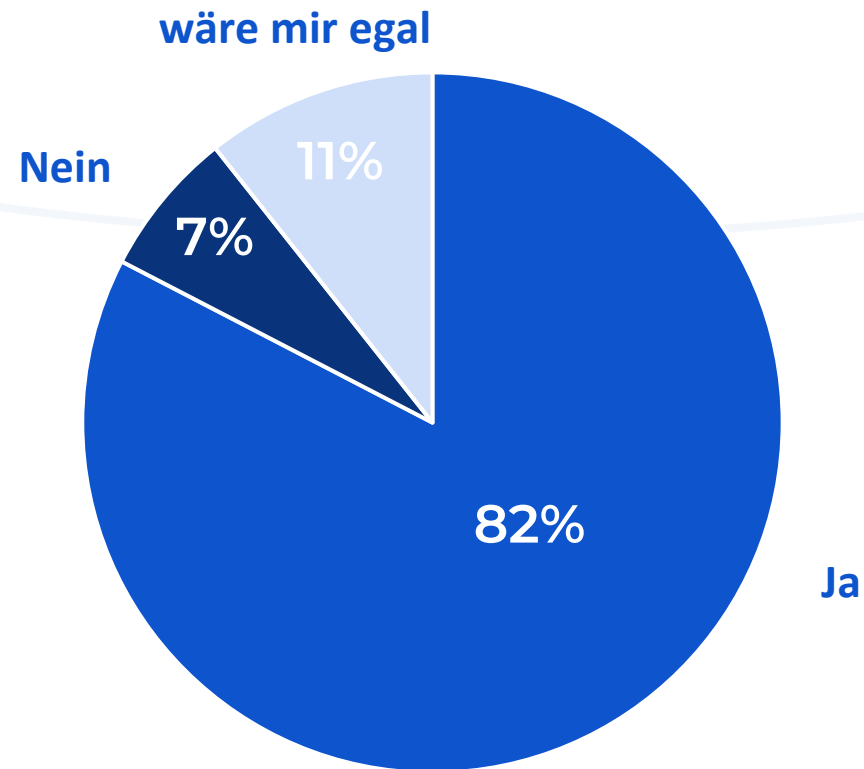
# Einfluss des Vertrauens in Nutzerbewertungen

Wie stark achten Sie bei Internetseiten, bei denen Sie Anbieter vergleichen können oder bei Shops auf solche Maßnahmen, mit denen die Vertrauenswürdigkeit von Bewertungen sichergestellt werden soll? Hier sehen Sie verschiedene Aussagen dazu. Geben Sie bitte jeweils an, ob Sie diesen sehr stark, stark, weniger oder gar nicht zustimmen. (4-stufige Skala stimme sehr stark, stark, weniger, stimme gar nicht zu)



# Gesetzliche Vorgaben

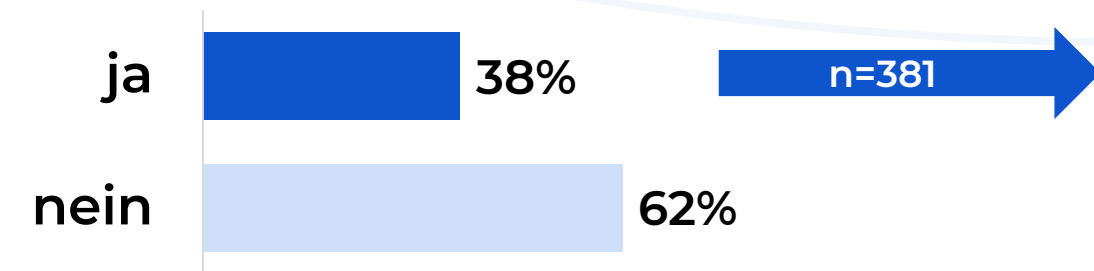
Würden Sie es begrüßen, wenn Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen im Internet gesetzlich dazu verpflichtet wären, die Echtheit von Nutzerbewertungen zu überprüfen



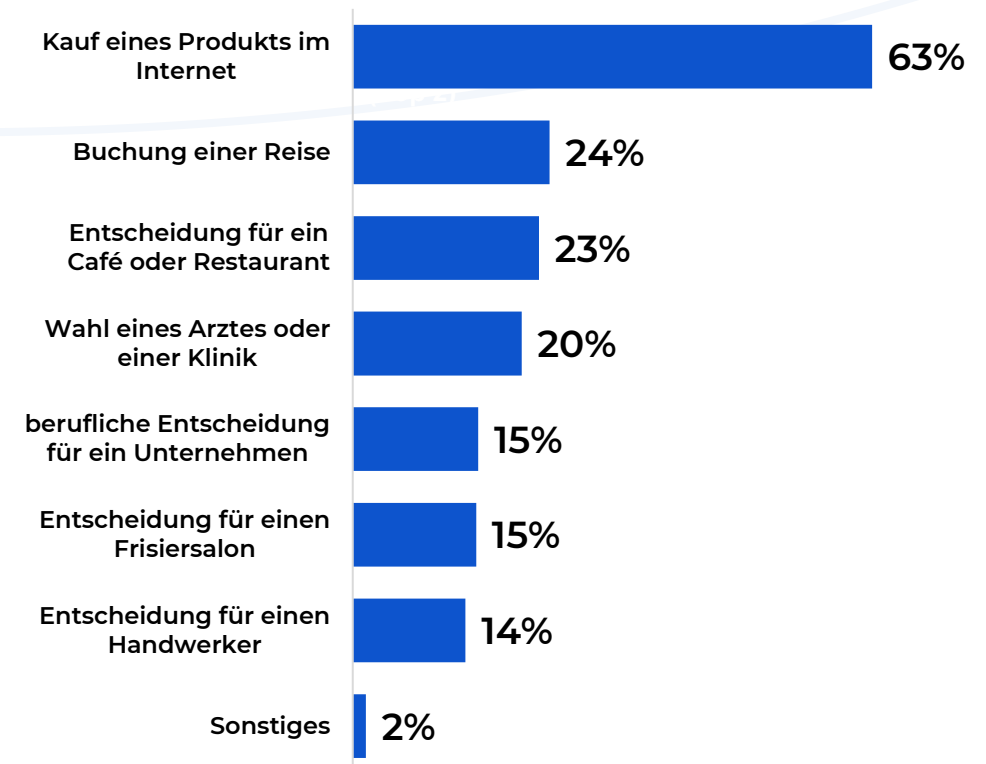


# Falsch positive Bewertungen

Haben Sie aufgrund positiver Bewertungen schon einmal eine Entscheidung für ein Produkt oder eine Dienstleistung getroffen und diese Entscheidung im Nachhinein bereut?

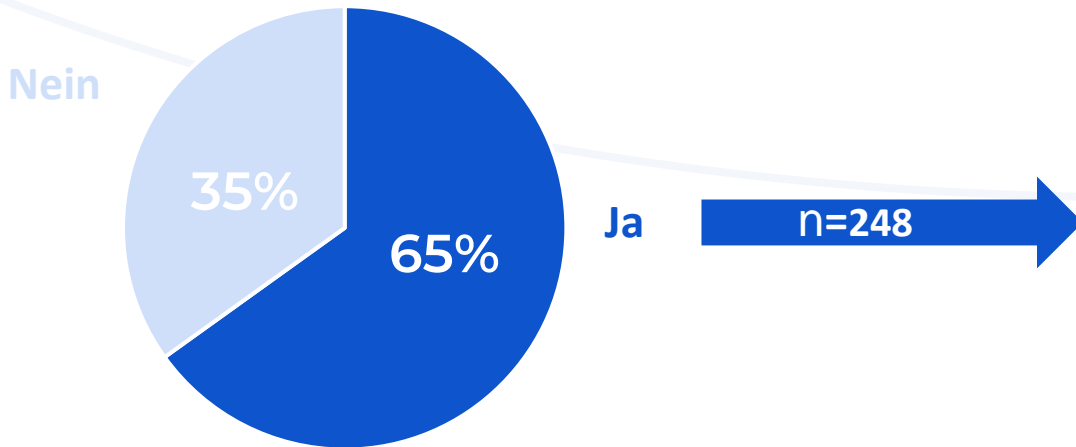


Und in welchen Bereichen war das der Fall? Geben Sie bitte alle Bereiche an, bei denen Sie die auf positiven Bewertungen basierende Entscheidung bereut haben. (Mehrfachauswahl)



# Manipulierte Bewertungen

Hatten Sie im Nachhinein den Eindruck, dass die positiven Bewertungen manipuliert waren, dass es sich also um gefälschte Bewertungen gehandelt hat?

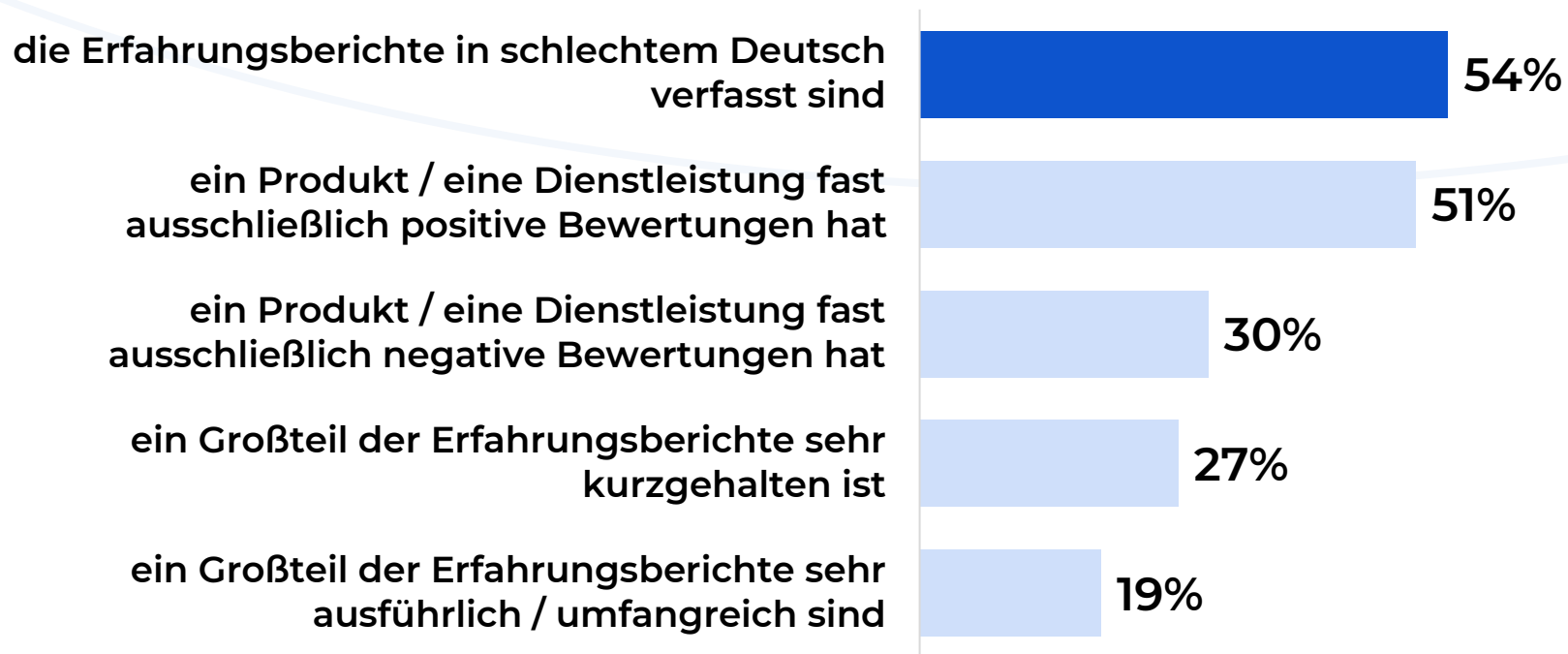


Und welche Konsequenzen haben Sie daraus gezogen, dass Sie aufgrund positiver Bewertungen eine Entscheidung getroffen hatten, die Sie im Nachhinein bereut haben?



# Misstrauen bei Bewertungen

Wann werden Sie bei Bewertungen misstrauisch? Würden Sie sagen, Sie werden misstrauisch wenn... (Mehrfachauswahl)

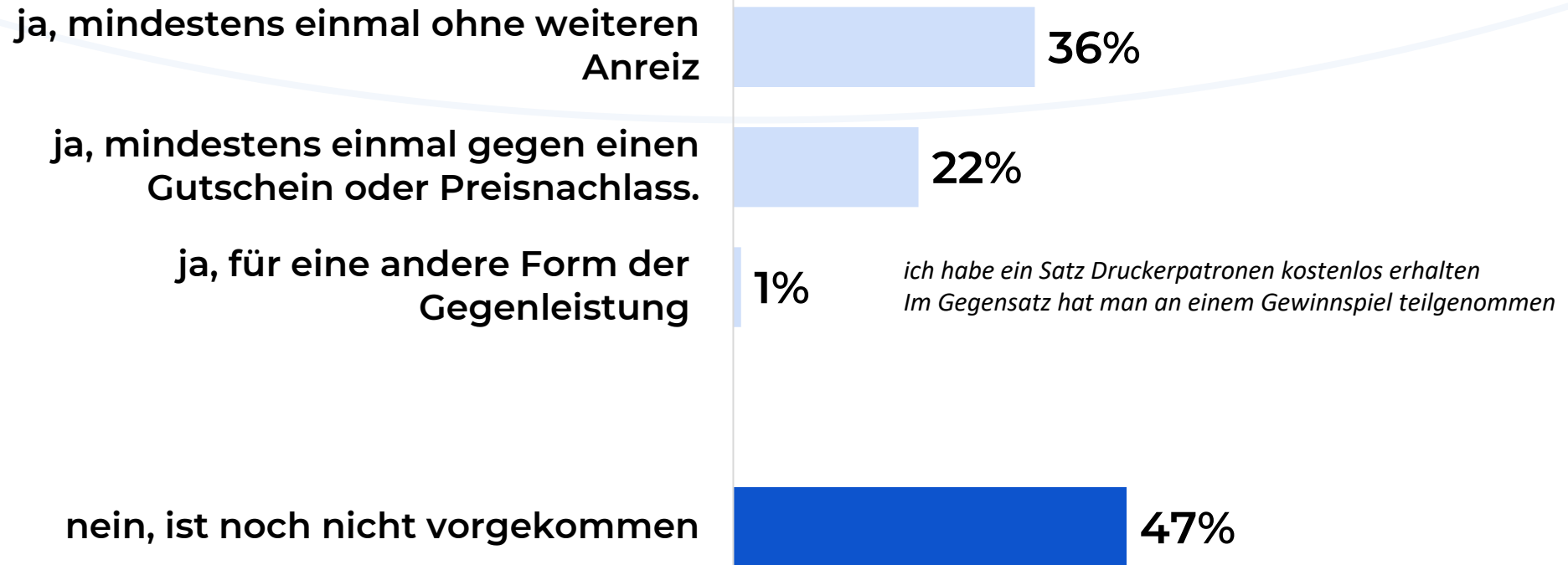


#!&%!

# Aufforderung zur positiven Bewertung

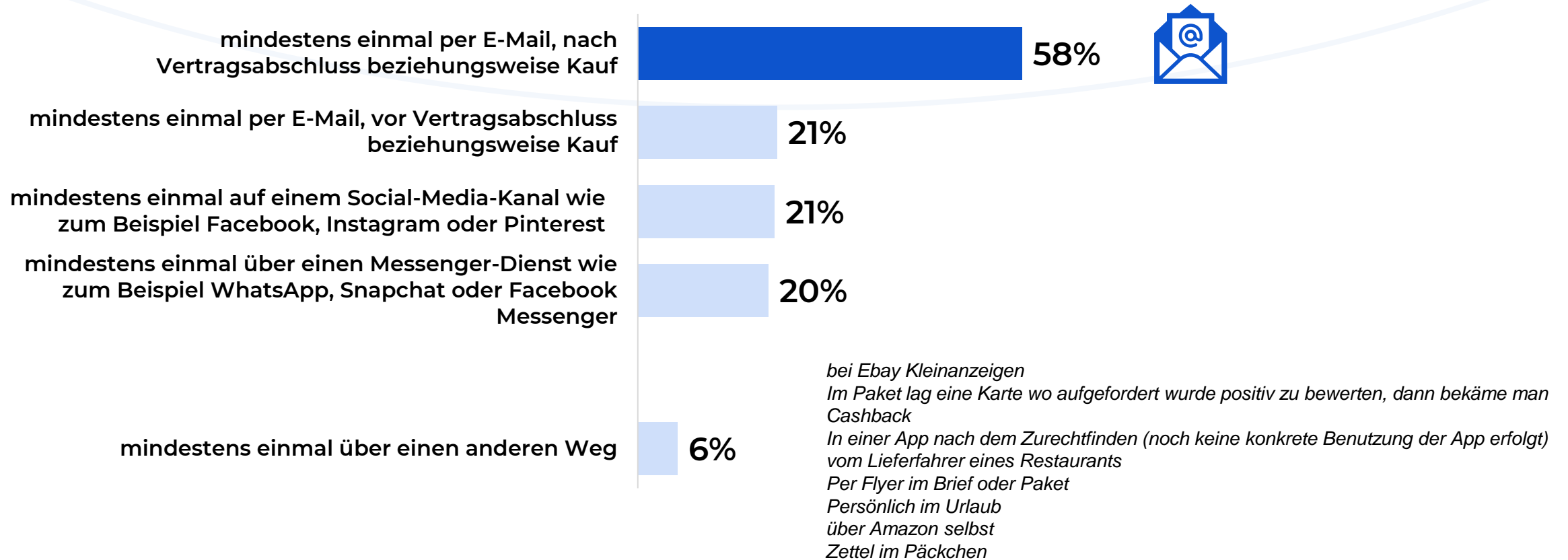


Ist es schon vorgekommen, dass Sie aufgefordert wurden, eine positive Bewertung für ein Produkt oder eine Dienstleistung abzugeben? (Mehrfachauswahl)



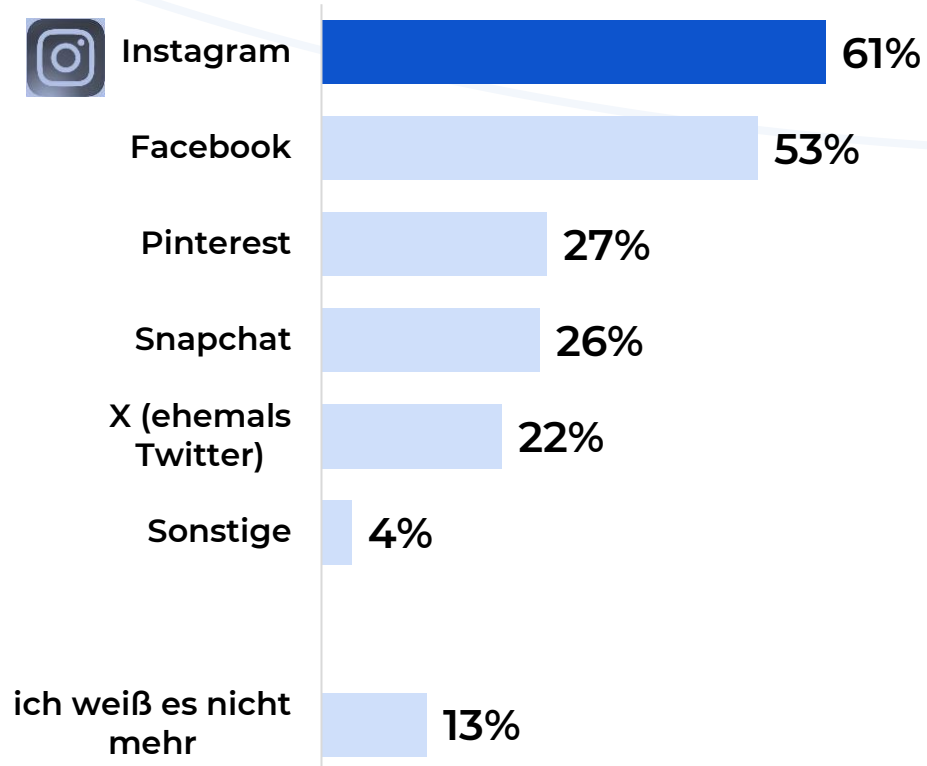
# Aufforderung zur positiven Bewertung

Und an welcher Stelle sind Sie aufgefordert worden, eine positive Bewertung abzugeben? (Mehrfachauswahl)

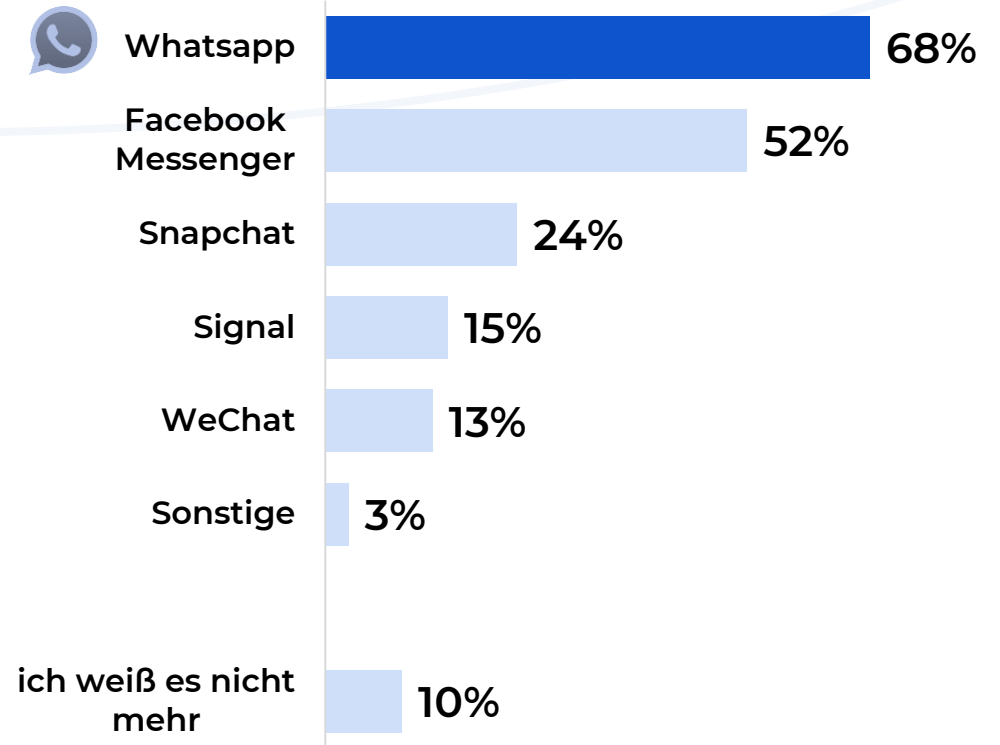


# Kontakt über Social Media bzw. Messenger

Und wissen Sie noch, welcher Social-Media-Kanal es war, über den Sie aufgefordert wurden, eine positive Bewertung abzugeben? Falls sie bereits über mehrere Kanäle aufgefordert wurden, geben Sie bitte alle Kanäle an. (Mehrfachauswahl)

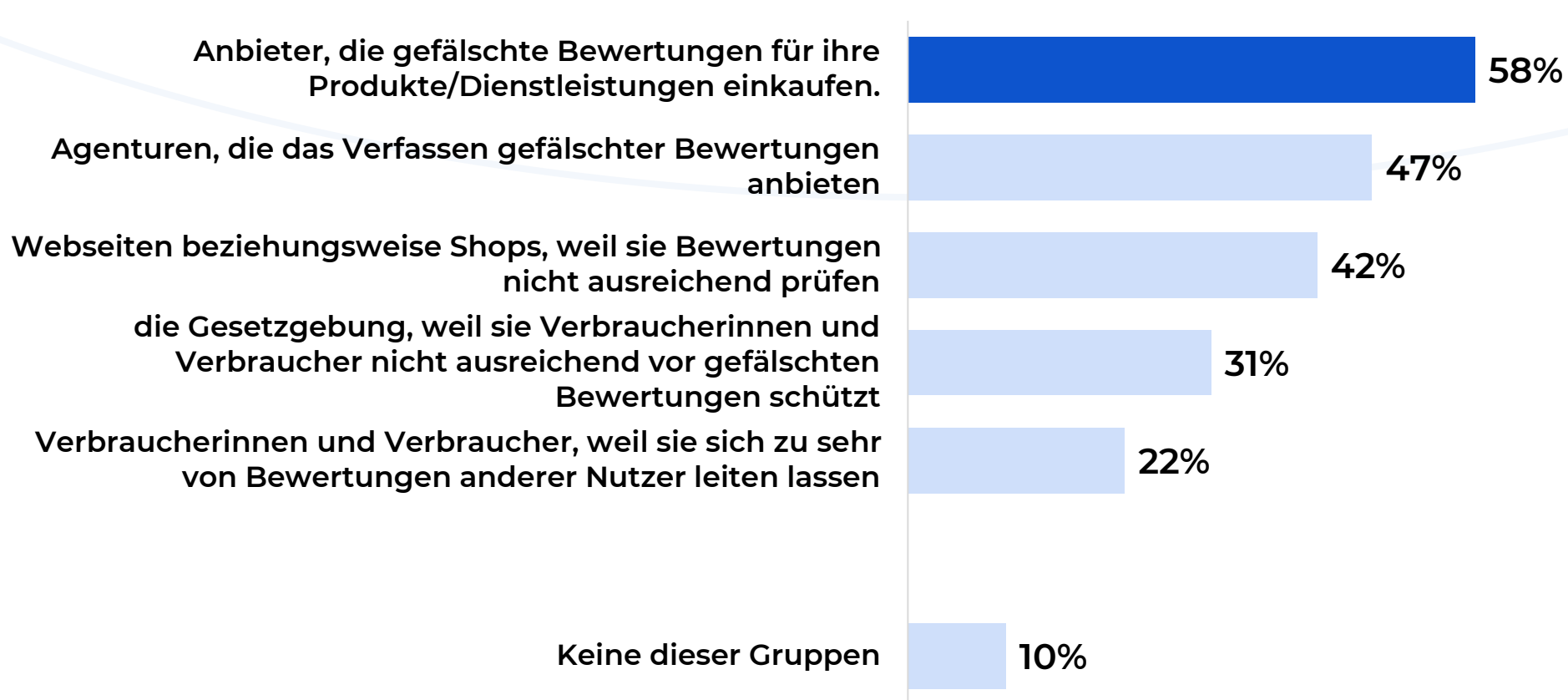


Und wissen Sie noch, über welchen Messenger-Dienst Sie aufgefordert wurden, eine positive Bewertung abzugeben? Falls sie bereits über mehrere Messenger-Dienste aufgefordert wurden, geben Sie bitte alle an. (Mehrfachauswahl)



# Schuld am Bewertungsbetrug

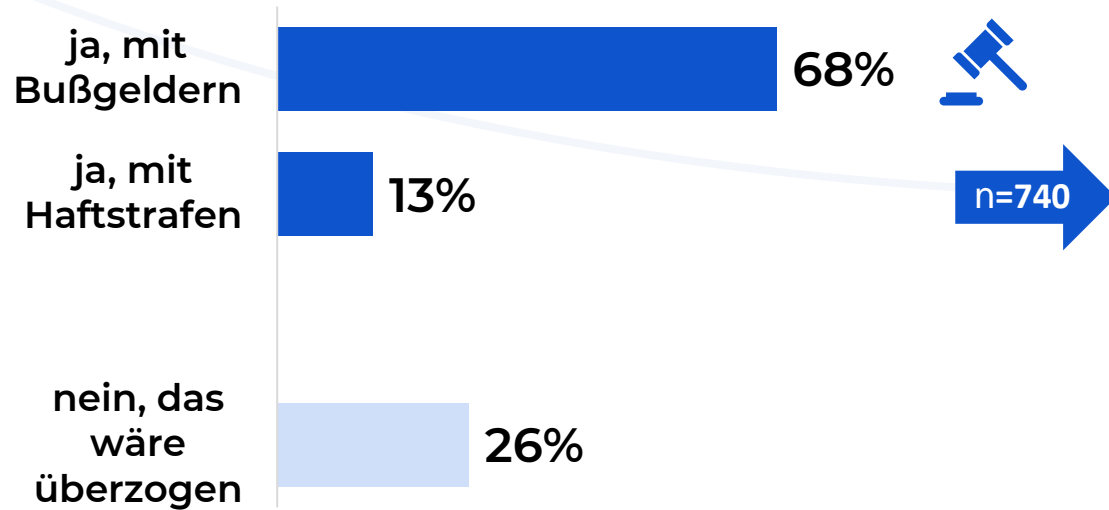
Wer trägt aus Ihrer Sicht die Verantwortung dafür, dass es Betrug mit gefälschten Bewertungen gibt? Sehen Sie die Hauptverantwortung bei einer der folgenden Gruppen, oder vielleicht auch bei mehreren? (Mehrfachauswahl)



# Strafen für Bewertungsbetrug

Sollte das Fälschen von Bewertungen aus Ihrer Sicht bestraft werden?  
(Mehrfachauswahl)

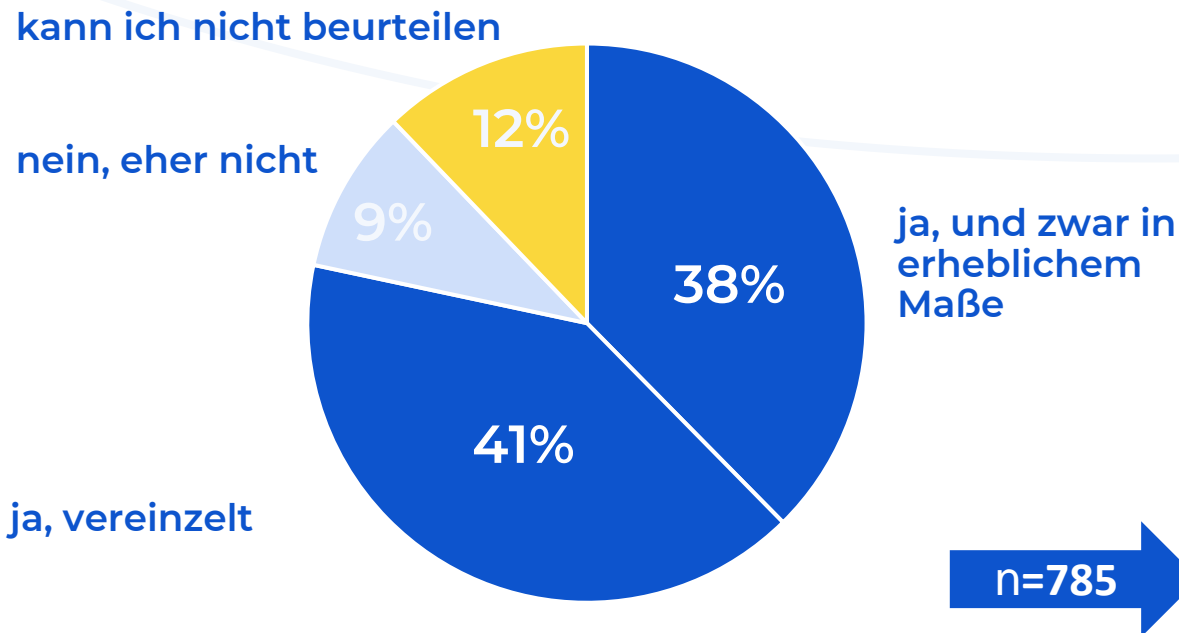
Wer sollte für Bewertungsbetrug bestraft werden? (Mehrfachauswahl)



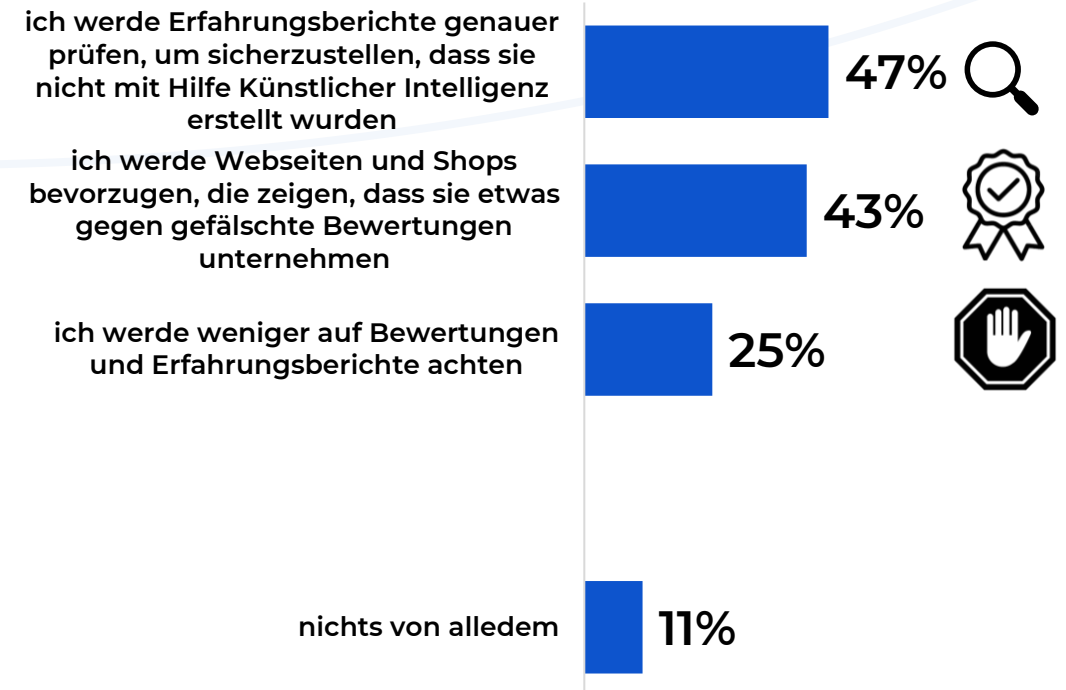


# KI und Glaubwürdigkeit

Befürchten Sie, dass durch die Möglichkeiten der Künstlichen Intelligenz (KI) der Betrug mit gefälschten Bewertungen zunehmen wird?



Und wie wird das Ihr zukünftiges Verhalten beeinflussen?



# Kontakt über Social Media bzw. Messenger



Abschließend interessiert uns noch, welche Webseiten beziehungsweise Shops Sie kennen. (3-stufige Skala kenne ich nur dem Namen nach, kenne ich aus eigener Nutzung oder aus Gesprächen mit Freunden/Bekanntem, kenne ich nicht)

	kenne ich nicht	kenne ich nur dem Namen nach	kenne ich aus eigener Nutzung oder aus Gesprächen mit Freunden / Bekannten	Fallzahl
Google	2%	12%	86%	n=864
Amazon	2%	12%	86%	n=860
Google Maps	3%	12%	85%	n=851
eBay	3%	19%	78%	n=875
Booking.com	7%	36%	56%	n=566
HolidayCheck	18%	51%	31%	n=311
Expedia.de	13%	57%	30%	n=305
Tripadvisor	30%	43%	27%	n=271
Jameda	46%	34%	20%	n=203
Kununu	57%	26%	17%	n=166
Yelp	54%	34%	12%	n=119
Studycheck.de	69%	20%	10%	n=101
Wirsinthandwerk.de	70%	21%	8%	n=83

Wie beurteilen Sie die Bewertungen und Erfahrungsberichte auf diesen Webseiten beziehungsweise Shops?

(6-stufige Skala 1=äußerst vertrauenswürdig, 2,3,4,5,6 = überhaupt nicht vertrauenswürdig)

