



Infoblatt: Informationspflichten zu Werbung mit Verbraucherbewertungen auf Webseiten seit 22.05.2022

Was ist der Hintergrund?

Neben dem Preis ist die Bewertung durch andere Kunden einer der wichtigsten Faktoren bei der Entscheidung für einen Kauf oder einen sonstigen Auftrag. Nach §§ 3, 5 des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) sind Handlungen, die einen Kunden irreführen, als unlautere Handlungen verboten. Ganz offensichtlich ist dies, wenn zu einem Angebot falsche Angaben gemacht werden. Allerdings kann ein solches irreführende Verhalten auch dann vorliegen, wenn man wesentliche Informationen verschweigt. Mit den Informationspflichten soll Transparenz zu Entscheidungsgrundlagen für den Verbraucher hergestellt werden.

Wer ist betroffen?

Die Regeln zu den Informationspflichten betreffen Sie, wenn Sie Kundenbewertungen zu Produkten oder Dienstleistungen auf Ihrer Internetseite anzeigen bzw. zugänglich machen, beispielsweise indem Sie

- ein eigenes Bewertungssystem anbieten,
- den Kunden die Möglichkeit geben, Bewertungskommentare oder Bemerkungen zu Ihren Angeboten zu hinterlassen oder
- auf externe Bewertungsplattformen Bezug nehmen.

Sofern Sie ausschließlich auf externen Seiten mit Händlerprofilen vertreten sind, müssen die neuen Infopflichten die Anbieter der externen Seiten erfüllen. Bei Bewertung auf externen Plattformen, wie z.B. Google Maps müssen Sie nur dann informieren, wenn Sie aktiv darauf Bezug nehmen.

Was ist verboten?

Verboten sind unter anderem die Verwendung gefälschter oder unechter Verbraucherbewertungen. Dies umfasst:

- das Zugänglichmachen einer gefälschten Verbraucherbewertung/-empfehlung, wenn diese also nicht von dem genannten Verbraucher herrührt oder ihr Inhalt verändert wurde;
- die Erteilung von entsprechenden Aufträgen an Dritte zur Erstellung gefälschter Bewertungen/Empfehlungen etwa an Agenturen;
- die falsche Darstellung von Verbraucherbewertungen/-empfehlungen, wenn etwa nur positive Bewertungen oder Empfehlungen ("Likes") veröffentlicht werden, negative dagegen nicht.
- Das Verschweigen wesentlicher Informationen.

Welche wesentlichen Informationen müssen angegeben werden?

Dies ist seit dem 22.05.2022 in § 5 b UWG geregelt:

"Macht ein Unternehmer Bewertungen zugänglich, die Verbraucher im Hinblick auf Waren oder Dienstleistungen vorgenommen haben, so gelten als wesentlich Informationen darüber, ob und wie der Unternehmer sicherstellt, dass die veröffentlichten Bewertungen von solchen Verbrauchern stammen, die die Waren oder Dienstleistungen tatsächlich genutzt oder erworben haben."



Verbraucherbewertung auf Webseiten

Dazu kommt ein Regelbeispiel in Nr. 23 b in der Anlage zu § 3 Abs. 3 UWG. Danach ist es stets unzulässig und wettbewerbswidrig, mit Bewertungen zu werben, ohne dass auf angemessene und verhältnismäßige Weise geprüft wurde, ob die Bewertungen tatsächlich von Verbrauchern stammen, die die bewerteten Produkte und Dienstleistungen tatsächlich selbst erworben oder bezogen haben.

Der Unternehmer muss also prüfen und offenlegen, wie er ermittelt, ob eine Bewertung echt ist und er muss den Verbraucher über sein Verfahren informieren.

Ohne eine solche Überprüfung werden auch echte Bewertungen unzulässig.

Achtung: Auch die zukünftige Werbung mit "Altbewertungen", welche keiner Überprüfung unterlagen, sind unzulässig (Nr. 23 c Anlage zu § 3 Abs. 3 UWG).

Was passiert bei Verstößen?

Bei Verstößen können eine wettbewerbsrechtliche Abmahnung und eventuell Schadensersatzforderungen auf Sie zukommen. Es kann also teuer werden.

Was genau ist jetzt zu tun?

1. Sie müssen intern für Ihre Webseite prüfen:
 - Wer kann wie und weshalb eine Bewertung hinterlassen?
 - Wie verhindern, suchen und entfernen Sie unauthentische Bewertungen?
2. Sie müssen über diesen Bewertungsprozess informieren.

Achtung: Es muss keine Authentizitätskontrolle (wer hat die Bewertung hinterlassen) erfolgen. Dann müssen Sie allerdings eine Info dazu geben, dass eine solche Kontrolle nicht stattgefunden hat und Sie dürfen nicht den Anschein erwecken, dass es sich um eine Kundenbewertung handelt.

Praxistipp: Sofern Sie für die Bewertung einen kommerziellen Dienstleister verwenden, bitten Sie diesen, Ihnen entsprechende Formulierungen für die Erfüllung der Informationspflichten zur Verfügung zu stellen.

Wie und wo muss die Pflichtinformation auf der Internetseite angezeigt werden?

Die Information sollte übersichtlich ausgestaltet und einfach zugänglich sein. Sie sollte in einem optischen Bezug zu den Bewertungen stehen.

Es bietet sich an, die Infos über einen Link direkt unter den einzelnen Bewertungen einzubinden und mit einem Verweis z.B. – „Informationen zur Authentizität von Bewertungen“ – auf der unteren Navigationsleiste anzulegen. Benutzen Sie für diese Informationen eine ausreichend große und gut lesbare Schriftgröße. Formulierungsbeispiele finden Sie in Anlage.

Haben Sie noch Fragen? Wir helfen Ihnen gerne!

Ihre Rechtsabteilung der Handwerkskammer Koblenz, Telefon 0261/398-200, recht@hwk-koblenz.de



Anlage Formulierungsbeispiele:

Ein Standardmuster für die Formulierung kann es nicht geben, weil jedes Unternehmen Bewertungssystem und Prüfmechanismen unterschiedlich handhabt. Hiervon hängen dann die entsprechenden Informationspflichten ab. Die nachfolgenden Formulierungsbeispiele erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Achtung:

Die Verwendung von Vertragsmustern erleichtert die Arbeit. Bitte beachten Sie, dass keinerlei Haftung für die korrekte Anwendung im Einzelfall und Aktualität zum Zeitpunkt der Verwendung übernommen werden kann. Das Muster kann insoweit nur Anregungen liefern und ist stets an die individuellen Bedürfnisse im Einzelfall anzupassen.

Im Muster gibt es verschiedene Regelungen, die mit dem Hinweis „optional“ gekennzeichnet sind. Diese Abschnitte sind grau hinterlegt. Dies bedeutet: Sie können diese Regelungen aufnehmen, müssen aber nicht – das ist Ihre unternehmerische Entscheidung. Diese sollten Sie bewusst treffen. Danach ist das Wort „optional“ aus dem Text zu entfernen, da Sie praktisch Ihre Option ausgeübt haben.

Manche Regelungen sind mit dem Hinweis alternativ gekennzeichnet. Hier müssen Sie sich für die eine oder die andere Regelung entscheiden. Das Unzutreffende ist zu entfernen/zu streichen.

Muster 1: Abgabe von Bewertungen ohne Überprüfung

Wir führen keine gesonderten Überprüfungen von Bewertungen durch, um sicherzustellen, dass die dargestellten Bewertungen tatsächlich von Verbrauchern stammen. Alle Besucher unserer Website können Bewertungen für unsere Produkte abgeben. Die Bewertungsabgabe ist nicht an ein Nutzerkonto o.ä. gebunden.

Muster 2: Abgabe von Bewertungen mit Überprüfung

Hinweis: Die nachfolgenden Muster unterscheiden zwischen manuellen sowie automatischen bzw. algorithmusbasierten Prüfmechanismen. Die Mechanismen können auch kombiniert werden. Bitte verwenden Sie die Bausteine, die für Sie individuell passen.

Jede Verbraucherbewertung wird vor Veröffentlichung auf ihre Echtheit überprüft, sodass sichergestellt ist, dass Bewertungen nur von Verbrauchern stammen, die die bewerteten Produkte auch tatsächlich erworben/genutzt haben.

Bewertungen auf unserer Website können nur von Kunden mit registriertem Nutzerkonto abgegeben werden und dies auch nur für Produkte, die sie tatsächlich bei uns erworben haben. Die Bewertungsfunktion wird also erst nach einem erfolgten Kauf freigeschaltet.

Alternativ: *Bevor die erste Bewertung abgegeben werden kann, muss der Kunde die für das Konto hinterlegte E-Mailadresse mit einer Mobilfunknummer verknüpfen und diese mittels SMS-Identifikation verifizieren.*

Jeder Besucher unserer Internetseite hat die Möglichkeit, auf bereits veröffentlichte Kommentare mit „Hilfreich“ oder „Melden“ zu reagieren oder uns auffällige Bewertungen unter Nennung von Gründen zu melden.

Optional: *Doppelbewertungen für ein und dasselbe Produkt sind bei uns technisch nicht möglich. Ein Nutzerkonto kann ein erworbenes Produkt auch bei mehrmaliger Bestellung nur einmal bewerten.*



A. Automatischen bzw. algorithmusbasierten Prüfmechanismen:

Anhand folgender Mechanismen überprüfen wir bei uns eingehende Bewertungen: (bitte die jeweils einschlägigen auswählen – die Vorschläge sind nicht abschließend)

- **Wortfilter:** Wir benutzen einen automatisierten Wortfilter, um Bewertungen gar nicht erst auf unserer Website darzustellen, die Begriffe aus unserer Wortfilter-Liste enthalten. Damit versuchen wir, die Veröffentlichung von beleidigenden, rassistischen oder werbenden Bewertungen bereits frühzeitig zu vermeiden.
Gefahrenhinweise im Wortfilter: Zur Wortfilter-Liste gehören u.a. auch Gefahrenbegriffe wie z.B. „Allergie“ oder „Verletzung“. Diese dienen hauptsächlich dazu, unser Team auf etwaige Gefahrenquellen aufmerksam zu machen.
- **Datenschutzfilter im Wortfilter:** Eingehende Bewertungen werden automatisiert nach datenschutzrelevanten Daten gescannt und gefiltert, die Rückschlüsse auf die Identität einer Person zulassen (Klarnamen, Telefonnummern, Kreditkartennummern etc.).
- **Automatisierte Überprüfung von Metadaten:** Alle eingehenden Bewertungen werden von uns automatisiert auf Auffälligkeiten hinsichtlich der jeweiligen Metadaten (z.B. IP-Adresse, Geräte-ID, Datum, E-Mailadresse) überprüft.
- **Selbstlernender Prüfalgorithmus:** Bei unseren automatisierten Prüfmechanismen handelt es sich um selbstlernende Algorithmen. Dadurch können wir auch bereits veröffentlichte Bewertungen stetig auf Unstimmigkeiten überprüfen und bei Bedarf weitere manuelle Überprüfungen durchführen.

Alle auf diese Weise gefilterten bzw. gemeldeten Bewertungen werden von uns nicht weiter individuell überprüft. Herausgefilterte Bewertungen werden schlicht nicht angezeigt und fließen nicht in die dargestellte Gesamtwertung ein. Aufgrund beschränkter personeller und technischer Kapazitäten finden bei uns keine Plausibilitätskontrollen statt, auch nicht stichprobenartig.

Alternativ: Alle auf diese Weise gefilterten bzw. gemeldeten Bewertungen werden von uns im Anschluss manuell überprüft.

B. Manuelle Prüfmechanismen (optional):

Jede eingehende Bewertung wird bei uns manuell gesichtet. Hierbei prüfen wir den Inhalt der Bewertung u.a. nach logischen Widersprüchen, Verstößen gegen die Bewertungsrichtlinien (nur falls vorhanden) und anderen Auffälligkeiten. Bei dieser Prüfung werden natürlich positive und negative Bewertungen gleichbehandelt.

Optional:

Nach denselben Maßstäben führen wir auch stichprobenartige Überprüfungen einzelner Kommentare durch, welche noch nicht anderweitig vorgefiltert wurden.

Sobald eine Bewertung aufgrund unserer Prüfmechanismen Auffälligkeiten enthält, schließt sich eine eingehende manuelle Überprüfung der jeweiligen Einzelfälle an.

Alle auf diese Art und Weise herausgefilterten [oder gemeldeten] Bewertungen werden von unserem Team [sowohl anhand unserer Bewertungsrichtlinie überprüft als auch] einer generellen Plausibilitätskontrolle unterzogen.

Für die Plausibilitätskontrolle berücksichtigen wir das gesamte Bewertungsverhalten des Kunden und nehmen auch Einblick in den Inhalt und die Metadaten (z.B. IP-Adresse, Geräte-ID, Datum) der Bewertung. Hierbei überprüfen wir, ob Erwerb und Bewertung des Produkts in zeitlichem und räumlichem



Verhältnis zueinander stehen und ob inhaltliche Widersprüche bestehen. Dadurch gehen wir der Frage nach, ob der Kunde das Produkt tatsächlich genutzt hat.

Sodann versuchen wir, mit den Verfassern von solch auffälligen Bewertungen in Kontakt zu treten, um die Aussagen in deren Bewertung gegebenenfalls verifizieren zu können. Klären sich die Umstände auf, wird die Bewertung dementsprechend angepasst. Bleiben die Umstände für die Bewertungsabgabe zu vage und unklar, bleibt die entsprechende Bewertung herausgefiltert. Sie wird nicht weiter angezeigt oder gar nicht erst veröffentlicht.

Alle auf diese Art und Weise herausgefilterten Bewertungen fließen nicht in die dargestellte Gesamtwertung ein.

Muster 3 Information über Statistik (optional)

Auf diese Art und Weise werden bei uns jährlich circa x % aller Bewertungen herausgefiltert.

Eine strengere Filterung negativer oder Bevorzugung von positiven Bewertungen findet nicht statt. Solange eine Bewertung den oben genannten Kriterien entspricht, wird sie ungeachtet dessen, ob sie wohlwollend, kritisch oder gar abwertend formuliert ist, gleichwertig veröffentlicht.

Muster 4 Bewertungsrichtlinie (optional)

Wir freuen uns sehr, wenn Sie unsere Produkte bewerten möchten. Damit ihre Bewertung veröffentlicht werden kann, bitten wir Sie, bei Abgabe der Bewertung folgende Richtlinien zu beachten:

Die Bewertung darf selbstverständlich Ihre Meinung und ggf. Kritik enthalten. Jegliche Form von Diskriminierung und Beleidigungen werden dagegen nicht toleriert.

Es ist nicht erlaubt, Werbung für andere Produkte in Bewertungen zu hinterlassen.

Wir erlauben keine Bewertungen von sog. Produkttestern. Sie dürfen für die Bewertung keine finanzielle Gegenleistungen von Dritten erhalten haben.

Bewertungen müssen auf ihren Erfahrungen mit dem Produkt beruhen und der Wahrheit entsprechen. Jegliche Form von unwahren Behauptungen und Manipulationsversuchen werden nicht geduldet.

Bei Verstößen gegen unsere Bewertungsrichtlinie behalten wir uns vor, Nutzeraccounts sowie von diesen abgegebene Bewertungen vorübergehend oder dauerhaft zu sperren.