

# Neue ISO-Norm für Online-Bewertungen

Eine neue ISO-Norm stellt Anforderungen und Empfehlungen für das Management von Online-Bewertungen zur Verfügung, um die Glaubwürdigkeit von Online-Plattformen zu steigern.



Bild: wikimedia.org

Die kürzlich veröffentlichte Norm ISO 20488:2018 «Online-Kundenbewertungen – Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung» soll die Glaubwürdigkeit von Plattformen steigern, indem sie detailliert Anforderungen und Empfehlungen zum effektiven Management von Bewertungen definiert.

Massgeblich am neuen Standard mitgewirkt hat auch der Hotelverband Deutschland (IHA). Die für das Projekt verantwortliche Verbandsreferentin Kristin Panagiotakis bewertet die Norm als «marktgerechte Antwort auf die heikle Frage der Glaubwürdigkeit von Bewertungen, bei der das Fehlen einer standardisierten Anleitung die Verbraucher unnötigerweise über die Richtigkeit einer Rezension im Unklaren gelassen hat».

Laurent Petit, Ausschussvorsitzender der internationale Vereinigung von Normungsorganisationen (ISO) mit Hauptsitz in Genf ergänzt: «Es ist sowohl für Verbraucher als auch für Anbieter wichtig, dass die Seiten gut verwaltet werden und der Inhalt zuverlässig ist, da sonst das Vertrauen untergraben und der Ruf unnötig geschädigt wird».

Bei der neuen Standardisierung wurden während dem Erarbeitungsprozess internationale «Best Practices»-Beispiele berücksichtigt. «Wir erwarten, dass die marktrelevanten Buchungs- und Bewertungsplattformen diese Standards, an denen sie mitgewirkt haben, nun auch verbindlich einhalten, um die Zuverlässigkeit von Bewertungen zu gewähren und zu erhöhen», kommentiert IHA-Vorsitzender Otto Lindner.

Noch seien keine Portale im Zertifizierungsprozess, wie Kristin Panagiotakis auf Anfrage der htr hotel revue schreibt. Zunächst müssten die Zertifizierungsstellen erst noch bestimmt werden. (htr/npa)

Publiziert am Mittwoch, 18. Juli 2018