

Lob eines Modeworts

Vor lauter Online-Bewertungen erlebe ich kaum noch - Überraschungen. Zeit für eine Rückbesinnung.

Im Internet kursiert ein neuer Begriff: «Serendipity». Zu Deutsch vielleicht etwas weniger geläufig «Serendipität», was so viel bedeutet wie unerwartet auf etwas ursprünglich nicht Gesuchtes stossen, das sich als neue und überraschende Entdeckung erweist. Ein glücklicher Zufall also.

Zum Beispiel wie damals, als ich in Zürich einen Buchladen betrat, um mir einen Reiseführer zu Jordanien zu kaufen, mein Blick dann aber beim Durchschreiten der Sachbuchabteilung unvermittelt an einem Werk zu japanischen Grüntees hängen blieb. Seither bin ich leidenschaftlicher Teetrinker. Dank dieses banalen Zufalls. Ein inzwischen rar gewordenes Gut im Zeitalter von allgegenwärtigen Rankings, Bewertungen und – für Zufälle am verheerendsten – smarten (Amazon-)Algorithmen, die mir nur noch das vorschlagen, was mir sowieso mit grosser Sicherheit gefallen wird.

Und was hat das bitteschön mit unserer Branche zu tun? Dank dem Internet können heute alle alles bewerten. Auch Hotels und Restaurants. Die Folge: Jeder tut es. Die Qualität der Bewertungen ist dementsprechend variabel. Trotzdem sind Online-Bewertungen neben dem Preis mittlerweile zum ausschlaggebenden Kaufkriterium aufgestiegen. Ich muss zugeben: auch für mich. Und weil die Zeit zum Durchlesen aller Nutzerkommentare längst nicht mehr reicht, blende ich Gastbetriebe mit mediokren Bewertungsdurchschnitten von vornherein aus. Weil das bei Weitem nicht nur ich so mache, entsteht reichlich Anreiz für Missbrauch und Fake-Bewertungen. Ob negative oder positive Fakes, ist am Ende egal – getäuscht wird immer der Nutzer, der Gast, ich.

Deshalb nehme ich mir vor: Wieder mehr von dieser Serendipity. So wie früher, als ich noch kein Smartphone besass und vor Betreten eines Restaurants nicht erst noch schnell dessen Bewertungen überprüfen musste. Als ich mich stattdessen noch ganz auf die eigene Offline-Intuition verliess, vielleicht auch auf den Tipp eines Freundes und, neugierig anstatt mit hohen Erwartungen, einfach eintrat.



Patrick Timmann
Publiziert am Montag, 25. März 2019