

So geht TripAdvisor gegen falsche Bewertungen vor

TripAdvisor veröffentlicht erstmals einen Transparenzbericht, in dem das Unternehmen offenlegt, wie es gegen falsche Bewertungen vorgeht.

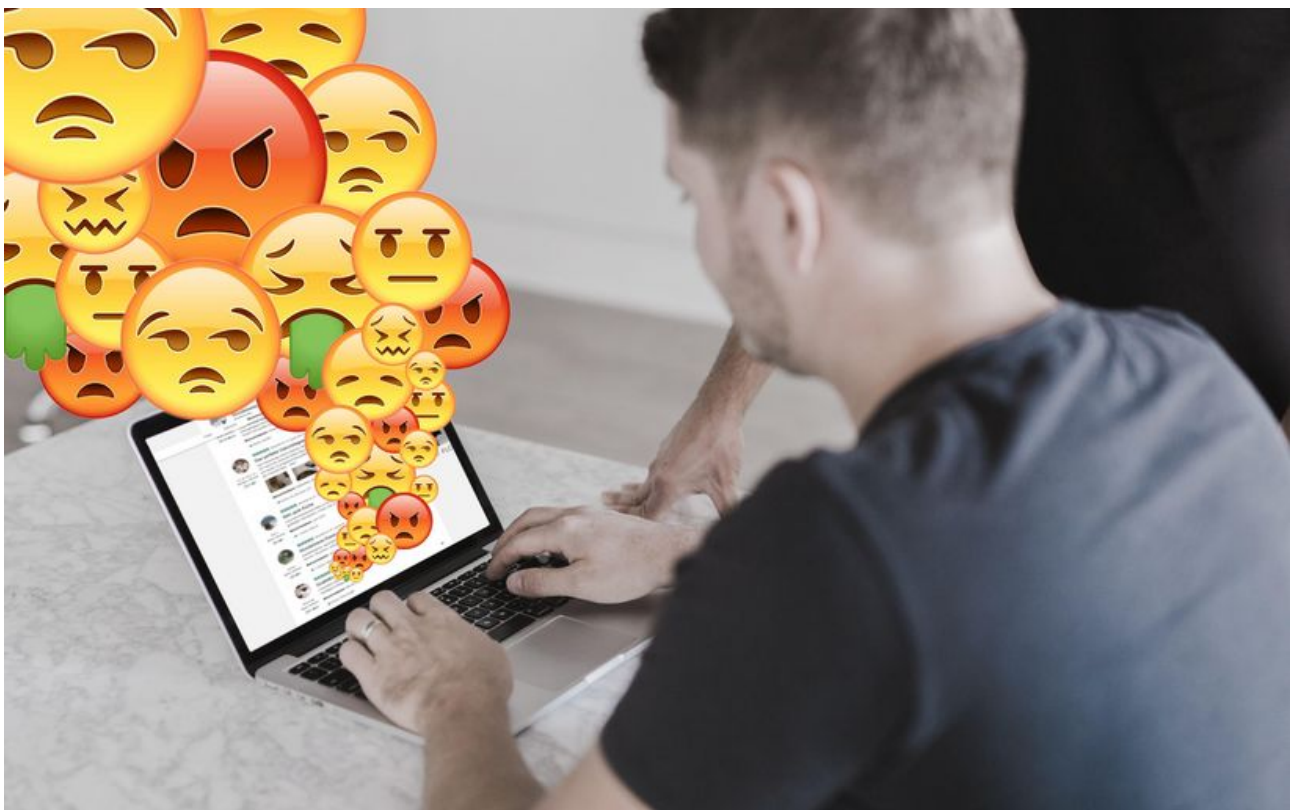


Bild: 123RF/Pixabay/Montage htr

TripAdvisor bezeichnet sich selbst als der weltweite Branchenführer in der Aufdeckung von Bewertungsbetrug. Jeden Monat besuchen mehrere hundert Millionen Internetnutzer die Reiseplattform TripAdvisor. Sie verlassen sich bei der Reiseplanung und -buchung auf mehr als 700 Millionen Bewertungen und Meinungen von Menschen auf der ganzen Welt.

Nun hat TripAdvisor erstmals einen Transparenzbericht zu den Bewertungen und Kommentaren veröffentlicht. Dieser Transparenzbericht zu TripAdvisor-Bewertungen bietet einen Einblick in die Moderationsprozesse und die wichtigsten Daten zu Bewertungen, die zwischen Januar und Dezember 2018 an die Plattform übermittelt wurden.

Er erläutert die Schritte, die TripAdvisor unternimmt, um zu prüfen, ob die eingereichten Inhalte mit den etablierten Richtlinien übereinstimmen. Zudem wird erklärt, wie TripAdvisor jede Bewertung vor der Veröffentlichung auf der Plattform analysiert und welche Bemühungen TripAdvisor vornimmt, um gefälschte Bewertungen zu blockieren, zu entfernen und Versuche zur Veröffentlichung solcher Bewertungen zu minimieren.

Bewertungen sind mehrheitlich gut

Letztes Jahr lag die durchschnittliche Gesamtwertung der Nutzer auf TripAdvisor bei 4,22. Tatsächlich erhielten mehr als acht von zehn der eingereichten Bewertungen (81 Prozent) eine Gesamtwertung von 4 oder 5 Punkten. Eine Gesamtwertung von eins kommt selten vor, sie machte nur 5,7 Prozent der eingereichten Bewertungen im Jahr 2018 aus. TripAdvisor fragte Bewerber nach ihrer Motivation zum Schreiben von Bewertungen. 9 von 10 (87 Prozent) gaben an, dass sie ihre guten Erfahrungen mit anderen Reisenden teilen wollten.

TripAdvisor veröffentlicht durchschnittlich 256 Beiträge pro Minute und ist weltweit in 28 Sprachen verfügbar. Daraus ergeben sich komplexe Herausforderungen für die Moderation der Bewertungen. Bei TripAdvisor kommen deshalb auch ausgefeilte Systeme und Prozesse zur Überprüfung von Inhalten vor der Veröffentlichung und für die Moderation danach zum Einsatz. TripAdvisor beschäftigt weltweit Hunderte von Content-Analysten, die rund um die Uhr daran arbeiten, die Qualität der Bewertungen auf der Plattform sicherzustellen, darunter auch Analysten für alle 28 Sprachen.

Bevor eine Bewertung bei TripAdvisor veröffentlicht wird, wird sie überprüft, um zu beurteilen, ob sie den strengen Richtlinien der Plattform entspricht. Unter anderem wird darauf geachtet, dass die Inhalte relevant sind, keine gewerblichen Zwecke verfolgen, auf persönlichen Erfahrungen beruhen und die Objektivität nicht durch eine Verbindung zu dem bewerteten Unternehmen beeinträchtigt wird.

Der Kampf gegen gefälschte Bewertungen

TripAdvisor definiert eine gefälschte Bewertung als den Versuch, die Gesamtwertung eines Unternehmens oder dessen Ranking auf unfaire Weise zu manipulieren, wie es z.B. Mitarbeiter oder Mitbewerber tun. Bewertungen, die eine tatsächliche Erfahrung des Reisenden widerspiegeln, werden nicht als gefälschte Bewertung kategorisiert, auch wenn das betreffende Unternehmen die Bewertung anfechtet.

Im Verlauf der letzten 20 Jahre hat TripAdvisor aktiv Milliarden von Daten in mehreren hundert Millionen Bewertungen analysiert und damit herausgefunden, welche Verhaltensmuster typisch für Bewertungen sind und welche Verhaltensmuster es nicht sind. Dadurch kann ein Betrug aufgedeckt werden. Um betrügerische Bewertungen zu erkennen, verwendet TripAdvisor eine moderne Technologie, die bewährte Techniken aus der Bank- und Kreditkartenbranche anwendet, um Hunderte von diskreten Online-Informationen abzubilden mit dem Zweck, mehr über den Ursprung und die Umstände einer Bewertung zu erfahren. Dazu gehören IP-Adressen und Geräteangaben.

Zusätzlich zu der Betrugserkennungstechnologie beschäftigt TripAdvisor ein Spezialteam aus Betrugsermittlern, die proaktiv Websites, Unternehmen und Einzelpersonen ins Visier nehmen, die versuchen, gefälschte Bewertungen zu verkaufen. Diese Ermittler konzentrieren sich darauf, diese Art von Betrug – den bezahlten Bewertungsbetrug – im Ansatz zu verhindern.

Wie TripAdvisor Betrüger bestraft

TripAdvisor sei überzeugt, dass strenge Strafmassnahmen notwendig sind, um die Veröffentlichung gefälschter Bewertungen auf der Plattform zu verhindern, teilt die Reiseplattform mit. Die meisten eingereichten gefälschten Bewertungen können demnach zu einem bestimmten Unternehmen zurückverfolgt werden, welches mit diesen betrügerischen Aktivitäten das eigene Ranking verbessern will. Es gelte jedoch zu beachten, dass sich der Grossteil der auf TripAdvisor eingetragenen Unternehmen an die Regeln hält. Nur weniger als 1 Prozent der Unternehmen versuchen, die Plattform zu missbrauchen.

Wenn TripAdvisor Betrug nachweisen kann, wird eine Reihe von Strafen verhängt: Gegen einzelne Mitglieder, die wiederholt Betrug begehen, wird ein Veröffentlichungsverbot verhängt, sodass sie keinerlei Bewertungen oder Inhalte mehr posten können. Neben der Sperrung des jeweiligen Benutzerkontos werden zudem auch Massnahmen ergriffen, um die Erstellung eines neuen Kontos durch den betreffenden Nutzer zu verhindern.

Herabstufung des Rankings

Wird ein Unternehmen bei der Veröffentlichung gefälschter Bewertungen erwischt, wird der betreffende Eintrag im ersten Schritt – nach der Löschung der jeweiligen Inhalte – im Ranking herabgestuft. Eine Herabstufung im Ranking entspricht einer vorübergehenden Herabsetzung der Position des betreffenden Unternehmens im Beliebtheitsranking bzw. im Ranking der Reisenden.

Im Jahr 2018 wurden von den mehr als acht Millionen auf TripAdvisor eingetragenen Unternehmen 34.643 mindestens einmal im Ranking herabgestuft. Diese Zahl beinhaltet auch die Unternehmen, die zwar nicht selbst gefälschte Bewertungen eingereicht, jedoch andere dazu ermutigt oder dafür bezahlt haben. Die Mehrheit der Unternehmen, die im Ranking herabgestuft wurden, ändert schnell ihr Verhalten. So versuchten im Jahr 2018 lediglich 24 Prozent der so bestraften Unternehmen erneut, Betrug zu begehen, nachdem sie zuvor im Ranking herabgestuft wurden. Setzt ein Unternehmen die betrügerischen Aktivitäten dennoch fort, werden weitere, zunehmend härtere Strafen verhängt.

Roter Warnhinweis ist härteste Bestrafung

Bei den hartnäckigsten Betrugsfällen ergreift TripAdvisor seine härteste Strafmassnahme. Der rote Warnhinweis ist ein gut sichtbarer Hinweis auf der Eintragsseite eines Unternehmens auf TripAdvisor. Dieser warnt Reisende vor den verdächtigen Bewertungsaktivitäten, die im Zusammenhang mit dem Unternehmen festgestellt wurden. Zudem geht dieser Warnhinweis mit einer deutlichen Herabstufung im Ranking der Reisenden einher.

Diese harte Strafe wird lediglich gegen eine überaus geringe Anzahl von hartnäckigen Betrügern verhängt, die trotz vorheriger Sanktionen und Warnungen erneut versucht haben, zu betrügen. Bevor TripAdvisor einen roten Warnhinweis auf einem Eintrag veröffentlicht, wird das betreffende Unternehmen darüber in Kenntnis gesetzt (vorausgesetzt, dass die Kontaktinformationen der Unternehmensführung ermittelt werden können), damit es auf die Vorwürfe reagieren kann. Im Jahr 2018 wurden 351 Unternehmen von TripAdvisor mit einem roten Warnhinweis versehen. Die Auswirkungen dieser Strafmassnahme sind erheblich und machen sie damit zu einer wirksamen Abschreckung gegen Betrug.

Bestrafung von bezahltem Bewertungsbetrug

TripAdvisor investiert darüber hinaus auch in erheblichem Masse in den Kampf gegen bezahlte Bewerter. Bezahlte Bewerter sind Einzelpersonen oder Unternehmen, die versuchen, entweder auf ihrer eigenen Website oder auf Websites wie eBay, Facebook und Fiverr «Nutzerbewertungen» zu verkaufen. TripAdvisor sei bereit, überaus strikte Massnahmen zu ergreifen, um bezahlte Bewerter zu stoppen. Diese beinhalten auch rechtliche Verfahren und die Zusammenarbeit mit 22 Strafverfolgungsbehörden, schreibt das Unternehmen.

So unterstützte das Unternehmen im vergangenen Jahr zum Beispiel die Strafverfolgung eines bezahlten Bewerter in Italien, der eine Freiheitsstrafe von neun Monaten erhielt. Seit 2015 haben die Bemühungen von TripAdvisor zur Bekämpfung bezahlter Bewertungen zur Sperrung von mehr als 75 unterschiedlichen bezahlten Bewertungsseiten geführt. Diese aggressive Ermittlungsarbeit ist nicht unbemerkt geblieben: Laut TripAdvisor gibt es Hinweise darauf, dass sich Betrüger zunehmend der Risiken bewusst sind, die mit betrügerischen Aktivitäten auf TripAdvisor einhergehen. So verlagern sie ihren Schwerpunkt auf andere Plattformen, die womöglich über weniger ausgeklügelte Massnahmen zur Betrugserkennung verfügen.

«Obwohl wir den Kampf gegen gefälschte Bewertungen auf TripAdvisor gewinnen, können wir nur unseren Bereich des Internets schützen. Solange andere Bewertungsplattformen keine starken Massnahmen ergreifen, werden Betrüger weiterhin kleine Unternehmen ausbeuten und erpressen. Es ist an der Zeit, dass andere Plattformen wie Google und Facebook Initiative ergreifen und uns darin unterstützen dieses Problem anzugehen», sagt Becky Foley, Senior Director, Trust & Safety bei TripAdvisor. (htr)

Den gesamten Transparenzbericht von TripAdvisor gibt es [hier \(fileadmin/user_upload/htr/content/media/pdf/TripAdvisor-Transparenzbericht-2019_DE.pdf\)](https://fileadmin/user_upload/htr/content/media/pdf/TripAdvisor-Transparenzbericht-2019_DE.pdf).

Publiziert am Dienstag, 17. September 2019