

PRESSEINFORMATION

Gegen gefälschte Bewertungen

DIN-Verbraucherrat empfiehlt neue Norm zu Online-Kundenbewertungen

Berlin, 26.02.2019. Die jetzt veröffentlichte DIN ISO 20488 „Online-Kundenbewertungen – Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung“ kann dazu beitragen, dass sich Kunden in Online-Shops und Portalen künftig auf die Echtheit der angezeigten Bewertungen verlassen können. Darauf weist der DIN-Verbraucherrat hin, der die Norm mit erarbeitet hat. Die DIN ISO 20488 ist die deutsche Sprachfassung der Internationalen Norm ISO 20488. Sie beschreibt Methoden, Instrumente und Vorgehensweisen für den Umgang mit Online-Kundenbewertungen und richtet sich an alle Organisationen, die diese im Internet veröffentlichen.

Mehr Transparenz

Ob bei der Suche nach einem Produkt oder nach einer Dienstleistung – Verbraucher setzen im Internet häufig auf Kommentare und Bewertungen anderer Nutzer für die eigene Kaufentscheidung. Diese finden sich etwa in Onlineshops, auf Vergleichs- und Bewertungsportalen und sollten authentisch sein. Das lässt sich jedoch nicht ohne Weiteres feststellen, wie Natalie Tang vom DIN-Verbraucherrat, betont: „Kunden können die Echtheit von Kommentaren nicht einschätzen und auch nicht wie ein Ranking ermittelt wird. Beispielsweise ist oft nicht klar, ob der Anbieter die Bewertungen überhaupt prüft.“ Die DIN ISO 20488 will in diesem Bereich die Transparenz erhöhen und gibt Administratoren Methoden, Instrumente und Vorgehensweisen an die Hand, die sie im Umgang mit Online-Kundenbewertungen anwenden können.

Der DIN-Verbraucherrat hat sich dafür eingesetzt, dass die Norm Anforderungen an das Management der Bewertungswebseiten festlegt – beispielsweise muss laut DIN ISO 20488 der Anbieter einen Prozess hinterlegt haben, mit dem sich beurteilen lässt, ob die Bewertung von einer echten Person stammt und ob die Kundenerfahrung tatsächlich stattgefunden hat. „Unser Ziel ist es, dass sich Qualität und Transparenz bei Online-Kundenbewertungen verbessern und die Zahl von Fake-Bewertungen sinkt. Verbraucher sollen sich auf verlässliche Informationen berufen können“, sagt Natalie Tang. Die DIN ISO 20488 gilt für online veröffentlichte Bewertungen, die nach beliebigen Methoden erhoben wurden. Die Norm thematisiert unter anderem Erfassung, Moderation und Veröffentlichung von Bewertungen.

Die DIN ISO 20488 ist über den [Beuth Verlag](#) erhältlich.

Über den DIN-Verbraucherrat

Der DIN-Verbraucherrat vertritt die Interessen der Endverbraucher in der nationalen, europäischen und internationalen Normung und Standardisierung. Er berät und unterstützt dabei die Lenkungs- und Arbeitsgremien von DIN. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert den DIN-Verbraucherrat auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages. Ausführliche Informationen unter: www.din.de/go/verbraucherrat.

Über DIN

Das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN) ist die unabhängige Plattform für Normung und Standardisierung in Deutschland und weltweit. Als Partner von Wirtschaft, Forschung und Gesellschaft trägt DIN wesentlich dazu bei, Innovationen zur Marktreife zu entwickeln und Zukunftsfelder wie Industrie 4.0 und Smart Cities zu erschließen. Rund 33.500 Experten aus Wirtschaft und Forschung, von Verbraucherseite und der öffentlichen Hand bringen ihr Fachwissen in den Normungsprozess ein, den DIN als privatwirtschaftlich organisierter Projektmanager steuert. Die Ergebnisse sind marktgerechte Normen und Standards, die den weltweiten Handel fördern und der Rationalisierung, der Qualitätssicherung, dem Schutz der Gesellschaft und Umwelt sowie der Sicherheit und Verständigung dienen. Weitere Informationen unter www.din.de

Ansprechpartnerin für die Redaktion

Karin Both
Geschäftsführerin
DIN-Verbraucherrat
Saatwinkler Damm 42/43
13627 Berlin
Tel.: 030 2601-2663
Mail: karin.both@din.de
www.din.de/go/verbraucherrat