

WKÖ: Hotellerie wehrt sich gegen Fake-Bewertungen auf Online-Plattformen

Utl.: Kraus-Winkler: Schon eine gefälschte Bewertung kann Unternehmen massiv schaden – ausgefeiltes System soll faire, transparente Bewertungen für Gäste und Betriebe sicherstellen =

Wien (OTS) – Gerade in der Hotellerie spielen Online-Bewertungsplattformen eine immer größere Rolle. Ein System, von dem – wenn alles fair und transparent abläuft – Gäste wie auch Betriebe profitieren können. In den vergangenen Monaten haben sich nun Berichte über Fake-Bewertungen, gekaufte Bewertungen bis hin zu Drohungen mit schlechten Bewertungen gehäuft. „Unsere Betriebe brauchen dringend Möglichkeiten und Hebel, um sich gegen geschäftsschädigende Fake-Bewertungen auf Buchungs- und Bewertungsplattformen wehren zu können“, kommentiert die Obfrau des Fachverbandes Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ), Susanne Kraus-Winkler, den heute, Dienstag, veröffentlichten Transparenzbericht von TripAdvisor, einer der europaweit größten Bewertungsplattformen.

Auch wenn der aktuelle Bericht nun belegen soll, dass es lediglich einen geringen Anteil an problematischen Bewertungen gibt, die gesperrt werden müssen, da ein System an Analysetechnik und Moderatorenteams gefälschte Bewertungen entlarven, sieht Kraus-Winkler Handlungsbedarf. „Oftmals reicht eine einzelne negative gefälschte Bewertung, um den Bewertungsdurchschnitt zu senken und so dem Betrieb massiv zu schaden.“ Natürlich sehe sie jegliche Bemühung der Plattformen, die dazu beitragen einen transparenten und fairen Wettbewerb sicherzustellen, als positiv an, so die Branchen-Sprecherin. „Was unsere Betriebe, neben all den eingesetzten Analysetools und Algorithmen aber vor allem brauchen, sind zuverlässige und konkrete Ansprechpartner bei den Plattformen. Nur so können sie rasch und wirkungsvoll gegen problematische, gefakte und geschäftsschädigende Bewertungen vorgehen.“

Problematisch sieht Kraus-Winkler auch die Möglichkeit, anonyme Bewertungen auf Plattformen abzugeben. „In der analogen Welt hat der Hotelier auch die Möglichkeit und Chance, sich direkt im Kontakt mit dem Gast um Beschwerden zu kümmern und sich über Lob zu freuen. Bei anonymen Online-Bewertungen ist dies keine Option.“

Die Veröffentlichung des Berichts unterstreiche mehr als deutlich, dass ein ausgefeiltes und aufwendiges System notwendig ist, um faire und transparente Bewertungen für Gäste und Unternehmen sicherzustellen. Denn trotz des von der Plattform genannten „geringen“ Prozentsatzes von 4,7 Prozent gefälschten Bewertungen ist dies bei 35 Millionen Bewertungen von Einrichtungen in Europa eine nicht zu vernachlässigende Zahl, so die Obfrau des Fachverbandes abschließend. (PWK461/ES)

~

Rückfragehinweis:

DMC - Data & Media Center DMC
Wirtschaftskammer Österreich
T 05 90 900 - 4462
E DMC_PR@wko.at

Aktuelle News aus der Wirtschaft für die Wirtschaft - <http://news.wko.at/oe>

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/240/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0134 2019-09-17/12:00

171200 Sep 19

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20190917_OTS0134