

16. Juli 2018

## ISO legt Standard zur Steigerung der Glaubwürdigkeit von Online-Bewertungen vor

Online-Bewertungen durch Verbraucher spielen eine immer wichtigere Rolle bei Kaufentscheidungen. Doch welchen Plattformen und Meinungen ist angesichts ihrer unüberblickbaren Masse überhaupt noch zu trauen? Eine verlässliche Antwort hierauf gibt die kürzlich veröffentlichte Norm [ISO 20488:2018](#) „Online-Kundenbewertungen“, an deren Ausarbeitung der Hotelverband Deutschland (IHA) maßgeblich mitgewirkt hat. „Mit diesem neuen weltweiten Standard hoffen wir, im Interesse aller Betroffenen die Qualität und Glaubwürdigkeit von Bewertungsportalen zu steigern, irreführenden Bewertungen wirksamere Riegel vorzuschieben und auch gelegentlichen Erpressungsversuchen vorzubeugen“, erklärt Otto Lindner, Vorsitzender des Hotelverbandes Deutschland (IHA).

Sie sind Fluch und Segen zugleich: Online-Bewertungen. Neben persönlichen Empfehlungen und der Sterne-Klassifizierung zählen sie heutzutage zu den wichtigsten Orientierungshilfen für Reisende bei der Hotelauswahl. Die Hälfte der Reisenden bucht ein Hotel nicht mehr, ohne vorher Gästemeinungen online zur Kenntnis genommen zu haben. Doch auf viele zuverlässige Rezensionen kommen auch viele Fälschungs- oder Betrugsversuche, die das Vertrauen in digitale Meinungen und Plattformen zum Nachteil aller Beteiligten untergraben.

Die internationale ISO-Norm 20488 „*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. Die für das Projekt verantwortliche IHA-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“.

„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“, bringt Otto Lindner die Erwartungshaltung des Hotelverbandes auf den Punkt.

---

### Über den Hotelverband Deutschland (IHA)

Der Hotelverband Deutschland (IHA) ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Er zählt rund 1.300 Häuser aus allen Kategorien der Individual-, Ketten- und Kooperationshotellerie zu seinen Mitgliedern. Die IHA vertritt die Interessen der Hotellerie in Deutschland und Europa gegenüber Politik und Öffentlichkeit und bietet zahlreiche hotelleriespezifische Dienstleistungen an. Das Kürzel „IHA“ steht für die ehemalige Deutsche Sektion der International Hotel Association.