



2019 TripAdvisor Transparenzbericht zu Bewertungen





Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Zusammenfassung	5
Abschnitt Eins: Globale Plattform zum Einreichen von Bewertungen	7
Abschnitt Zwei: Wie TripAdvisor Inhalte moderiert	10
Moderation von Bewertungen vor Veröffentlichung	10
Moderation von Bewertungen nach Veröffentlichung	13
Anzahl und Geschwindigkeit bei der Überprüfung	14
Abschnitt Drei: Benutzer vor gefälschten Bewertungen schützen	15
Was ist eine gefälschte Bewertung?	15
Gefälschte Bewertungen identifizieren	16
Anzahl der gefälschten Bewertungen	17
Art der gefälschten Bewertungen	18
Ursprung gefälschter Bewertungen	19
Strafmaßnahmen und Strafverfolgung	20
Bestrafung von bezahltem Bewertungsbetrug	21
Was geschieht als Nächstes?	23
Glossar	25
Methodik und Endnoten	28



Vorwort



Stephen Kaufer,
Präsident und Geschäftsführer von TripAdvisor

Bei der Gründung von TripAdvisor vor fast zwanzig Jahren konnte sich keiner von uns vorstellen, wie groß die Community einmal sein und welchen Einfluss TripAdvisor auf die globale Reisewirtschaft haben würde. Heute besuchen jeden Monat mehrere hundert Millionen individuelle Besucher TripAdvisor. Sie verlassen sich bei der Reiseplanung und -buchung auf mehr als 700 Millionen Bewertungen und Meinungen von Menschen auf der ganzen Welt.

Reisende können sich an den persönlichen Erfahrungen von anderen Mitgliedern unserer globalen Reise-Community orientieren, egal welches Reiseziel sie sich auf der Welt ausgesucht haben.

Von einer Plattform mit objektiven Reisebewertungen profitiert auch die Tourismusbranche. Heute können kleine und große Unternehmen aus dem Gastgewerbe weltweit eine riesige Anzahl an potenziellen Gästen erreichen – völlig kostenlos – und mit der Qualität und dem Mehrwert ihrer angebotenen Serviceleistungen in den globalen Wettbewerb treten. Das wäre andernfalls für Unternehmen mit geringem oder gar keinem Marketingbudget nicht möglich.

Ich habe in den vergangenen Jahren unzählige Geschichten solcher Unternehmen gehört. Eine besonders schöne Geschichte erzählt von einem kleinen Unternehmen in Südafrika mit dem Namen [Siviwe Township Tours](#). Im Jahr 2007 beginnt ein junger Mann namens Siviwe

damit, Touren in Langa anzubieten, einem Teil von Kapstadt, in dem er selbst geboren und aufgewachsen ist. Eines Tages erzählen zwei zufriedene Kunden Siviwe von TripAdvisor. Heute gehört Siviwe Township Tours zu den top-bewerteten Touranbietern in Kapstadt. 15 festangestellte Reiseführer bieten Rundgänge durch Langa und angrenzende Townships an. Siviwe gründete außerdem das erfolgreiche Gemeindeprojekt [HappyFeet](#), um den Kindern seiner Gemeinde eine sichere Umgebung zu bieten, wenn sie aus der Schule kommen.

Solche Geschichten erinnern uns an die vielen Vorteile, die eine Plattform wie unsere Menschen auf der ganzen Welt bieten kann. Das bringt aber auch eine immense Verantwortung mit sich. Es ist unsere Pflicht gegenüber unseren Nutzern und der Branche sicherzustellen, dass auf TripAdvisor die Beiträge aller Bewerber fair und ehrlich sind.

Das ist nicht immer leicht. Dafür muss jeder Bewerber eine Reihe von [klaren Richtlinien](#) befolgen. Wir müssen einen effektiven Schutz gegen gefälschte Bewertungen bieten, die unsere Kunden täuschen oder Unternehmen schädigen könnten. Wir müssen außerdem dafür sorgen, dass legitime Bewertungen, die unseren Standards entsprechen, so schnell wie möglich veröffentlicht werden.

Dafür brauchen wir die neueste Informationstechnologie und ein großes, umfassend geschultes Moderationsteam, das in verschiedenen Sprachen die richtige Balance herstellt. Wir arbeiten unermüdlich 24 Stunden am Tag daran.

TripAdvisor selbst hat den größten Nutzen davon, dass man sich auf die Inhalte unserer Plattform verlassen kann. Zuverlässigkeit ist für unser Unternehmen das Allerwichtigste, denn Reisende kehren nicht immer wieder auf unsere Website zurück, wenn die Inhalte nicht verlässlich und hilfreich sind.

Leider haben wir aber zu oft festgestellt, dass ungenaue Zahlen über die Authentizität von Bewertungen und über das Ausmaß des Betrugs auf unserer Plattform von Dritten weitergegeben wurden.

Dritte haben keinen Zugriff auf wichtige technische Daten, die zur Ermittlung eines Bewertungsbetrugs nötig sind. Wir aber schon und mit diesem Bericht möchten wir zum ersten Mal Einsichten in die Informationen und Daten gewähren, die wir für unsere umfassende Moderation von Inhalten verwenden.

Wir machen das aus Gründen der Transparenz. Wir sind nicht perfekt, das wissen wir. Wir versuchen aber immer, den Personen, die unsere Plattform missbrauchen wollen, einen Schritt voraus zu sein. Wir finden, dass sich keine andere Bewertungsplattform mehr für die Integrität der Inhalte einsetzt als TripAdvisor.



Zusammenfassung

Im Laufe der vergangenen 20 Jahre hat TripAdvisor einen branchenführenden Prozess zur Moderation von Inhalten entwickelt, um die Integrität der über 760 Millionen Bewertungen und Meinungen, die auf unserer Plattform präsentiert werden, zu gewährleisten.

Dieser erste 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 umfangreichen Bemühungen TripAdvisor vornimmt, um gefälschte Bewertungen zu blockieren, zu entfernen und Versuche zur Veröffentlichung solcher Bewertungen zu minimieren.

Die wichtigsten Erkenntnisse des Berichts:

- Im Jahr 2018 wurden auf TripAdvisor **155 Millionen Inhalte** von Nutzern eingereicht, darunter **66 Millionen** Bewertungen.
- Die von den Bewertern abgegebene durchschnittliche Gesamtwertung für auf TripAdvisor eingetragene Unternehmen und Standorte betrug 4,22 von 5.
- **Alle auf TripAdvisor übermittelten Bewertungen** durchlaufen einen fortschrittlichen Moderationsprozess, bei dem modernste Analysetechniken eingesetzt werden, um potenzielle problematische Kommentare zu ermitteln.
- Im Jahr 2018 wurden 2,7 Millionen der übermittelten Bewertungen **zusätzlich von einem umfassend geschulten Moderationsteam überprüft**.

- 4,7 % aller eingereichten Bewertungen wurden **abgelehnt** oder **entfernt** – entweder durch die fortschrittliche Analysetechnologie oder manuell durch das Moderationsteam. Es gibt zahlreiche Gründe, die zur Ablehnung oder Entfernung von Bewertungen bei TripAdvisor führen, angefangen von der Verletzung der Richtlinien (z. B. durch Respektlosigkeit) bis hin zu Bewertungsbetrug.
 - 3,4 % aller Einreichungen wurden *vor* der Veröffentlichung auf TripAdvisor abgelehnt. Dagegen wurden 1,3 % aller Einreichungen *nach* der Veröffentlichung entfernt.
- **Nur ein ganz geringer Anteil aller eingereichten Bewertungen – 2,1 % – wurde als betrügerisch** erachtet. Die überwiegende Mehrheit davon (73 %) wurde vor der Veröffentlichung blockiert.
 - Weniger als 0,6 % aller eingereichten Bewertungen (insgesamt 374.220) wurden vor ihrer Entfernung wegen Betrugs auf TripAdvisor veröffentlicht.
- **Weniger als 1 %** der Bewertungen wurden von Nutzern oder Unternehmen wegen potenzieller Verletzung der TripAdvisor-Richtlinien gekennzeichnet. Die meisten dieser Meldungen der Community wurden innerhalb von sechs Stunden nach ihrer Übermittlung überprüft.
- TripAdvisor **verhängt Strafen gegenüber Unternehmen und Einzelpersonen**, die versuchen, die Regeln des Systems zu umgehen. Diese werden bei wiederholtem Verstoß verschärft.

Im vorliegenden Bericht werden darüber hinaus die Pläne von TripAdvisor dargelegt, um potenziellen Manipulationen der Plattform entgegenzuwirken:

- Weitere Verbesserung des Systems zur Betrugserkennung und Bestrafung von Tätern
- Investition in Schulungen für Moderationsteams, damit die Mitarbeiter in komplexen Moderationsfällen kompetente Entscheidungen treffen können
- Fortsetzung der Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden, um Informationen weiterzuleiten und deren Bemühungen zur Ahndung von gefälschten Online-Bewertungen zu unterstützen
- Erweiterung der Transparenzbemühungen durch die Veröffentlichung zusätzlicher Einblicke in die Moderationsprozesse und -untersuchungen in der Online-Ressource "[Über TripAdvisor-Bewertungen](#)"

Hinweis: Alle Referenzen in diesem Bericht zu Daten des vergangenen Jahres beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018, soweit nicht anders angegeben.



Abschnitt Eins: Globale Plattform zum Einreichen von Bewertungen

In Zahlen

Die

6 Mio.

im Jahr 2018 eingereichten Bewertungen waren über alle Kontinente verteilt

Bei

53%

lagen die Standorte in Europa; bei 23 % in Nordamerika

Bei

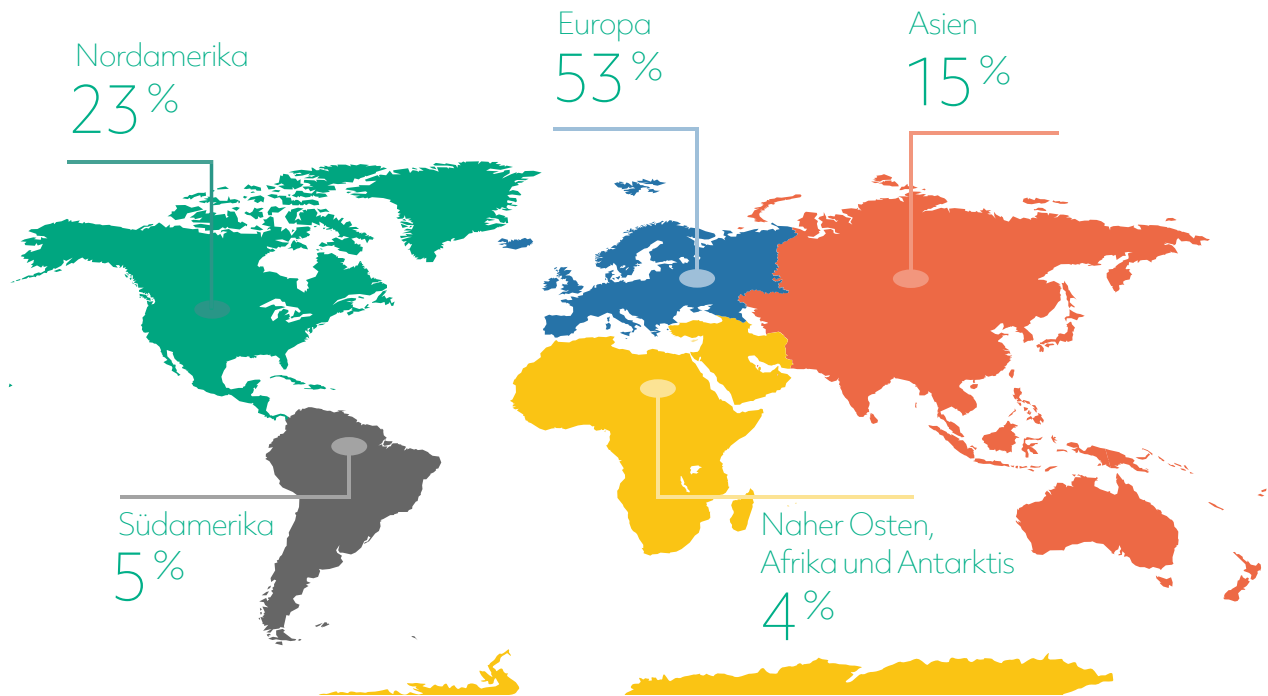
81%

lag die Gesamtwertung bei 4 oder 5; lediglich bei 10 % lag die Gesamtwertung bei 2 oder 1

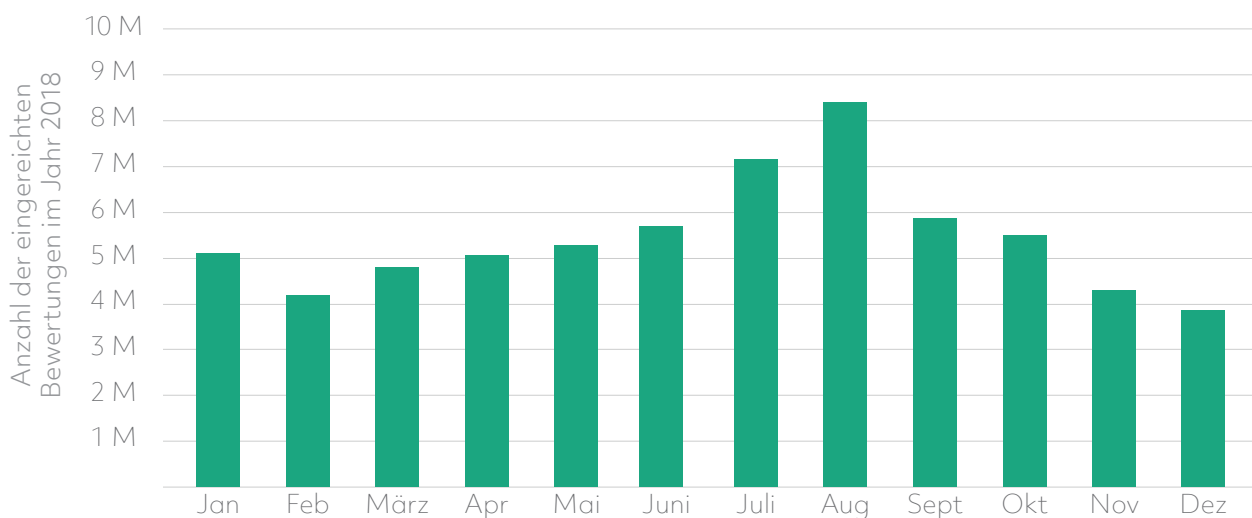
Im Jahr 2018 erhielt TripAdvisor ca. 155 Millionen Bewertungen und Meinungen von Mitgliedern auf der ganzen Welt. Darunter verschiedene Arten von nutzergenerierten Inhalten (UGC) wie Bewertungen, Management-Antworten und Forumsbeiträge.

Im Jahr 2018 hat TripAdvisor 66 Millionen Bewertungen von seiner globalen Mitglieder-Community erhalten. Jede eingereichte Bewertung durchlief einen strengen Moderationsprozess und 96,6 % wurden auf der Plattform veröffentlicht.

Die eingereichten Bewertungen verteilen sich auf alle Kontinente. 53 % der eingereichten Bewertungen betrafen Einrichtungen in Europa, 23 % in Nord- und Mittelamerika, 15 % im asiatisch-pazifischem Raum, 5 % in Südamerika und 4 % im Nahen Osten, in Afrika und in der Antarktis.



Im Einklang mit saisonalen Reisetrends wurden die meisten Bewertungen in der Hauptreisezeit zwischen Juni und August 2018 eingereicht.

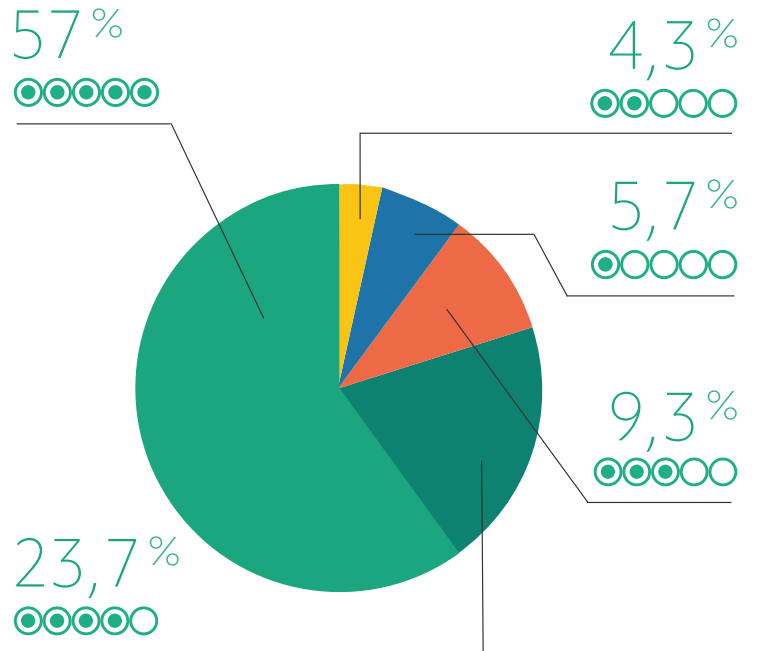


Nutzer müssen eine Gesamtwertung auf einer Skala zwischen 5 (Ausgezeichnet) und 1 (Ungenügend) abgeben, wenn sie eine Bewertung bei TripAdvisor einreichen.

Letztes Jahr lag die durchschnittliche Gesamtwertung der Nutzer auf TripAdvisor bei 4,22. Tatsächlich erhielten mehr als acht von zehn der eingereichten Bewertungen (81 %) eine Gesamtwertung von 4 oder 5 Punkten. Eine Gesamtwertung von eins kommt selten vor, sie machte nur 5,7 % der eingereichten Bewertungen im Jahr 2018 aus.

TripAdvisor fragte Bewerter nach ihrer Motivation zum Schreiben von Bewertungen. 9 von 10 (87 %) gaben an, dass sie ihre guten Erfahrungen mit anderen Reisenden teilen wollten⁽ⁱ⁾.

Anteil der Gesamtwertung bei Bewertungen





Abschnitt Zwei: Wie TripAdvisor Inhalte moderiert

In Zahlen

100%

der eingereichten Bewertungen bei TripAdvisor wurden 2018 vor der Veröffentlichung durch ein automatisiertes System überprüft

2,7 Mio.

Einreichungen wurden zusätzlich von Moderatoren überprüft

4,7%

der eingereichten Bewertungen wurden vor oder nach der Veröffentlichung abgelehnt

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.

Moderation von Bewertungen vor Veröffentlichung

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.

Diese Richtlinien sind für den Erfolg von TripAdvisor unverzichtbar, sowohl hinsichtlich der Reisenden als auch hinsichtlich der Unternehmen. Bewertungen, die auf echten persönlichen Erfahrungen beruhen, sind für Reisende und Unternehmen besonders nützlich und sinnvoll. Informationen aus zweiter Hand oder Einzelheiten, die aus Erfahrungen anderer Personen oder Quellen Dritter stammen, führen schneller zu Voreingenommenheit oder Fehlinformationen. Subjektive Bewertungen würden dazu führen, dass die Plattform keine glaubwürdige Informationsquelle mehr darstellt.

Mehrere Gründe können dazu führen, dass eine Bewertung möglicherweise gegen TripAdvisor-Richtlinien verstößt. Verstöße können unbeabsichtigt sein, z. B. wenn das falsche Unternehmen bewertet wurde. Andere hingegen können durchaus beabsichtigt sein, wie bei einer gefälschten Bewertung.

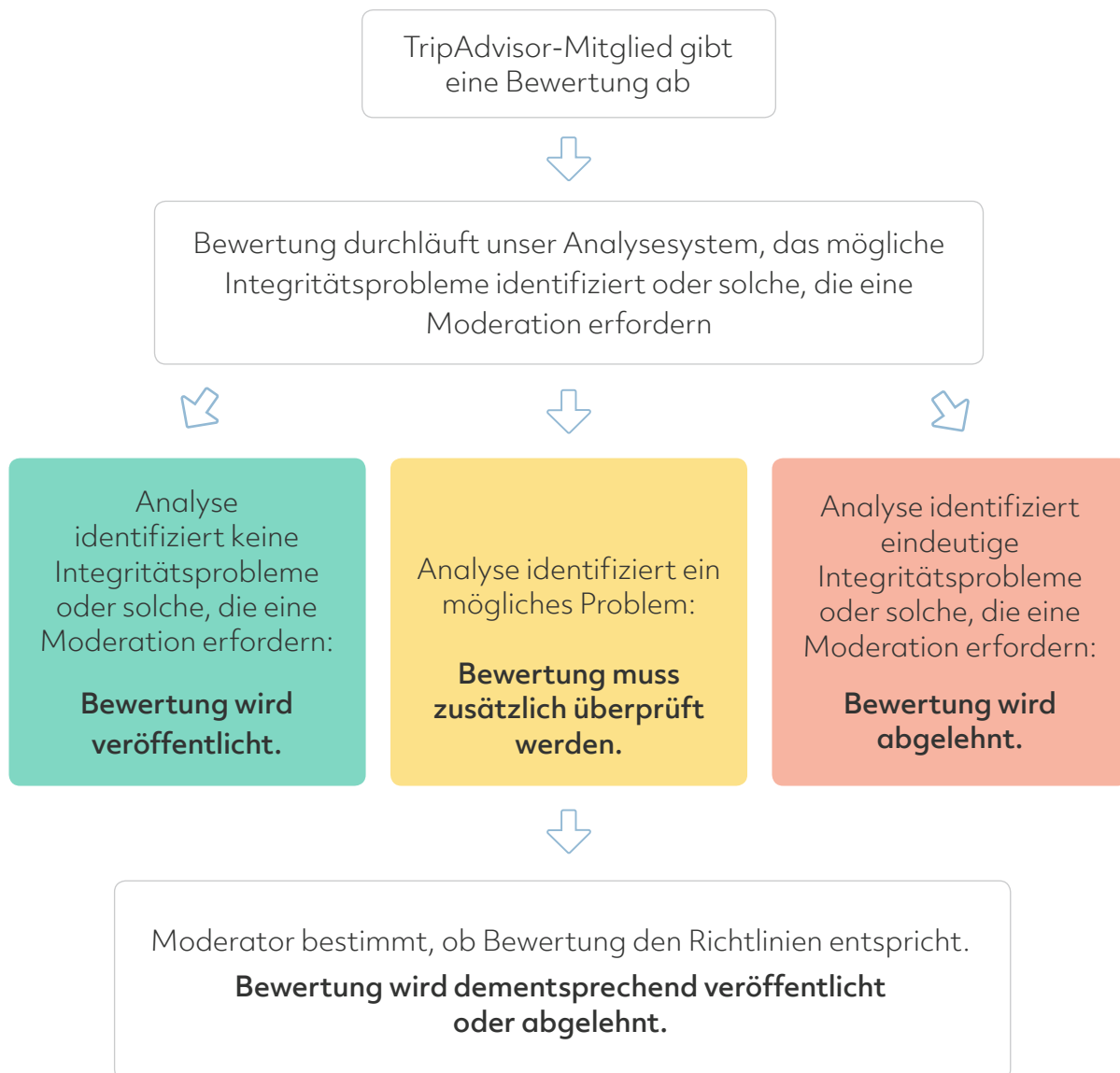
Der erste Schritt im Überprüfungsprozess vor der Veröffentlichung ist das automatisierte **Bewertungsanalyzesystem**. Diese Technologie verwendet fortschrittlichste Datenanalyse zur Überprüfung von Hunderten von online verfügbaren Informationen, um auf betrügerische oder nicht TripAdvisor-konforme Inhalte hinzuweisen. Sie verwendet Netzwerk-Forensik und fortschrittliche Betrugsmodellierung, um elektronische Muster abzubilden, die ein Mensch nicht identifizieren könnte.

Wenn das System klare Verstöße gegen die Richtlinien von TripAdvisor erkennt, lehnt es die Bewertung automatisch ab. Im letzten Jahr hat das System 1,4 Millionen der eingereichten Bewertungen abgelehnt.

Erkennt das Analyzesystem ein mögliches Problem, wird die Bewertung zur weiteren Überprüfung an ein Moderationsteam geschickt. Dieses Expertenteam bewertet Faktoren, die das Bewertungsanalyzesystem nicht erfasst. Das kann den Kontext der Bewertung betreffen oder kulturelle Nuancen bei der Wortwahl. Das Analyzesystem oder Moderationsteam nimmt möglicherweise auch ab und zu Kontakt mit einem Nutzer auf, um Einzelheiten der Bewertung zu verifizieren, z. B. ob der Standort korrekt ist.

Wenn das Analyzesystem keine Probleme mit Teilen des Inhalts der Bewertung feststellt, wird sie auf der entsprechenden TripAdvisor-Seite veröffentlicht.

Der Weg einer Bewertung auf TripAdvisor:



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, die unsere Plattform unterstützt.

Für die Moderation einer so großen Menge von Inhalten müssen neben den Mitarbeitern auch Maschinen zum Einsatz kommen. Durch den Einsatz von fortschrittlicher Technologie gewährleistet TripAdvisor, dass seine Moderationsteams sich auf Inhalte konzentrieren können, die möglicherweise problematisch sind. Dieser Ansatz sorgt dafür, dass Bewertungen ohne Verzug veröffentlicht und gleichzeitig viele Probleme erkannt und ein hohes Maß an Genauigkeit erreicht werden.

Moderation von Bewertungen nach Veröffentlichung

TripAdvisor möchte verdächtige Inhalte aufspüren, bevor sie auf der Plattform veröffentlicht werden. Zusätzliche Kontrollmechanismen sind jedoch für jedes System von Vorteil. Daher kommen bei TripAdvisor neben der Moderation vor der Veröffentlichung auch starke Prozesse zum Einsatz, mit denen Community-Mitglieder nach der Veröffentlichung Beiträge melden können.

Das funktioniert folgendermaßen:

Jeder registrierte Inhaber eines kostenlosen TripAdvisor-Kontos kann auf eine Bewertung hinweisen, die seiner Meinung nach aufgrund der Wortwahl, Relevanz oder des Verdachts, ein Bewerter sei nicht authentisch, gegen Unternehmensrichtlinien verstößt. Registrierte Unternehmensvertreter können ebenfalls in der Management-Zentrale Bewertungen melden.

Bei uns heißen Bewertungen, die auf diese Weise gemeldet wurden, **gemeldete Bewertung**.

Jede gemeldete Bewertung wird von TripAdvisor geprüft. Das bedeutet nicht, dass jede gemeldete Bewertung entfernt wird. Das Moderationsteam entfernt eine Bewertung nur, wenn sie nachweislich gegen die Unternehmensrichtlinien verstößt. Wenn ein Verstoß nicht eindeutig nachgewiesen werden kann, verbleibt die Bewertung auf der Plattform.

Die Entscheidung über eine gemeldete Bewertung wird nach einheitlichen Kriterien getroffen, unabhängig davon, ob die Bewertung von einem Unternehmensinhaber oder einem Reisenden gemeldet wurde.



Weniger als
1% der
Bewertungen
wurden uns von der
Community gemeldet.

Im letzten Jahr wurden weniger als 1 % der Bewertungen auf TripAdvisor von der Community gemeldet. Bei 57 % dieser gemeldeten Bewertungen wurden keine Probleme festgestellt, 43 % wurden nach der Überprüfung entfernt. Dies spricht dafür, dass die Meldungen der Community für die effektive Moderation der Plattform eine entscheidende Rolle spielen, obwohl die Anzahl der dadurch entfernten Bewertungen nur 0,3 % aller eingereichten Bewertungen ausmachte.

Gesamtmenge der moderierten Inhalte

Insgesamt wurden 4,7 % aller abgegebenen Bewertungen vor oder nach der Veröffentlichung entweder durch das Analysesystem oder durch Moderationsteams aufgrund von Verstößen gegen die Unternehmensrichtlinien abgelehnt⁽ⁱⁱ⁾.

Verstöße gegen die Richtlinien traten auf verschiedene Weise auf, von einfachen Fehlern (wie z. B. Bewertungen über einen falschen Standort) bis hin zu schwerwiegenden Verstößen, wie z. B. Bewertungen, die als betrügerisch eingestuft wurden.

Anzahl der Überprüfungen durch Spezialisten

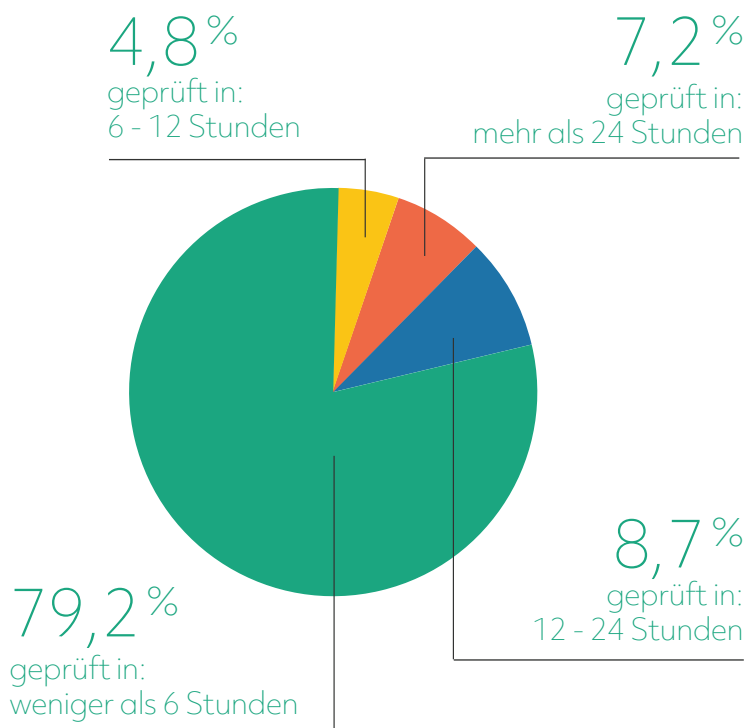
Letztes Jahr wurden insgesamt 2,7 Millionen Bewertungen von TripAdvisor-Moderationsteams entweder vor oder nach der Veröffentlichung überprüft. Von diesen wurden 62 % aufgrund von Verstößen gegen TripAdvisor-Richtlinien abgelehnt.

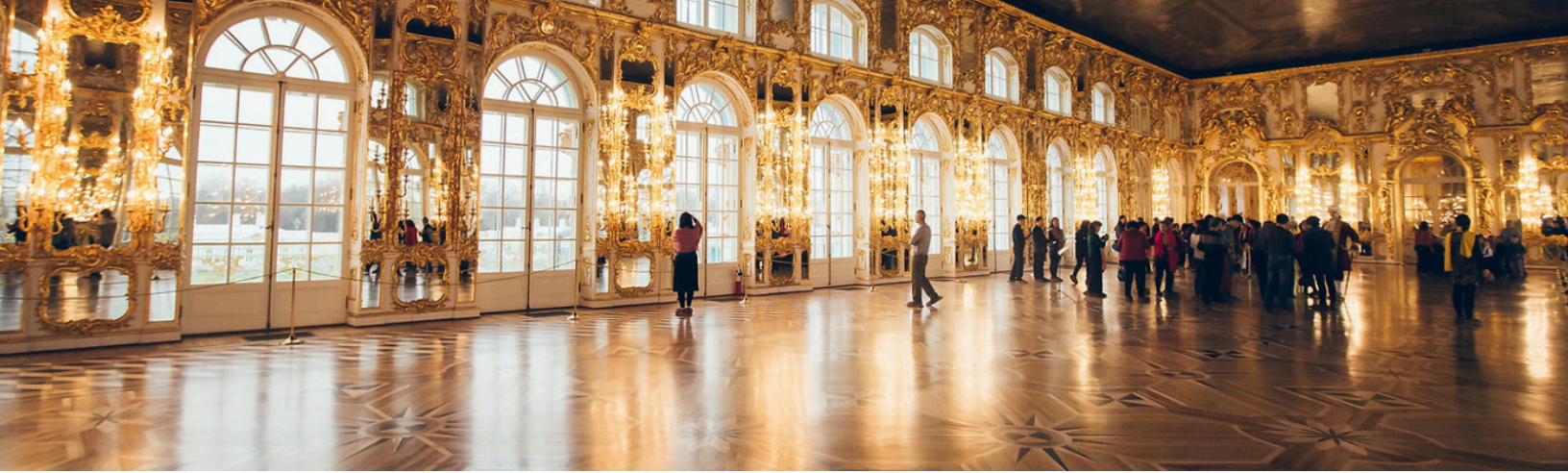
Das sind durchschnittlich 7.000 Bewertungen pro Tag, die von den Moderationsteams geprüft wurden – während der Sommersaison stieg diese Zahl auf über 10.000 pro Tag an.

Geschwindigkeit bei der Überprüfung

Wenn eine Bewertung von der Community gemeldet wird, versucht das Moderationsteam, das Problem so schnell wie möglich zu lösen. Im letzten Jahr wurden die meisten Bewertungen (79 %) innerhalb von sechs Stunden nach der Meldung von Spezialisten geprüft.

Die meisten Meldungen wurden innerhalb von 6 Stunden geprüft.





Abschnitt Drei: Benutzer vor gefälschten Bewertungen schützen

In Zahlen

2,1%

der 66 Millionen
Bewertungen wurden als
betrügerisch eingestuft

73%

dieser gefälschten Bewertungen
wurden durch das TripAdvisor-
Betrugsanalyzesystem für
Bewertungen entdeckt, **bevor**
sie veröffentlicht wurden

<0,6%

aller eingereichten
Bewertungen wurden als
betrügerisch eingestuft und
nach der Veröffentlichung
entfernt

TripAdvisor setzt einen erheblichen Anteil seiner Moderationsressourcen ein, um gefälschte Bewertungen zu entdecken und die Verantwortlichen zu bestrafen.

Was ist eine gefälschte Bewertung?

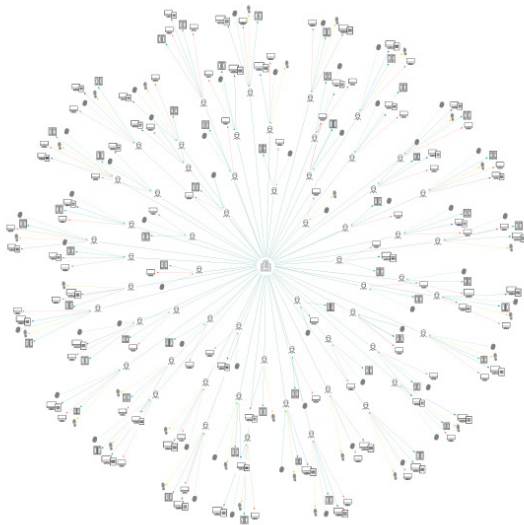
TripAdvisor definiert eine gefälschte Bewertung als den Versuch, die Gesamtwertung eines Unternehmens oder dessen Ranking auf unfaire Weise zu manipulieren, wie es z.B. Mitarbeiter oder Mitbewerber tun. Bewertungen, die eine tatsächliche Erfahrung des Reisenden widerspiegeln, werden nicht als gefälschte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

Gefälschte Bewertungen identifizieren

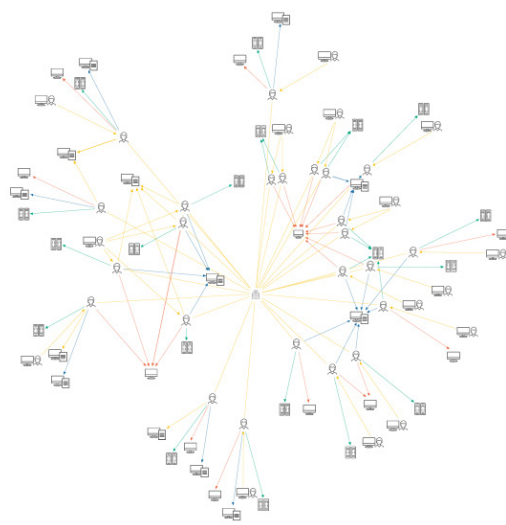
Im Verlauf der letzten 20 Jahre hat TripAdvisor aktiv Milliarden von Daten in mehreren hundert Millionen Bewertungen analysiert und damit herausgefunden, welche Verhaltensmuster typisch für Bewertungen sind und welche Verhaltensmuster es nicht sind. Dadurch kann ein Betrug aufgedeckt werden. (Siehe Abbildung unten).

Um betrügerische Bewertungen zu erkennen, verwendet TripAdvisor eine hochentwickelte 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. Im Laufe der Jahre hat das System ein typisches elektronisches Verhaltensmuster der echten Bewerter identifiziert. Wenn die Technologie ein elektronisches Verhaltensmuster entdeckt, das dem typischen Bewertungsmodell nicht entspricht, wird die Bewertung sofort als potenziell verdächtig gekennzeichnet. Die Bewertung wird nicht veröffentlicht und zur weiteren Überprüfung an einen Mitarbeiter des Moderationsteams weitergeleitet.

Abbildung eines Beispiels für elektronische Verhaltensmuster



Typisches Verhaltensmuster
von Bewertern



Verhaltensmuster
verdächtiger Bewerter

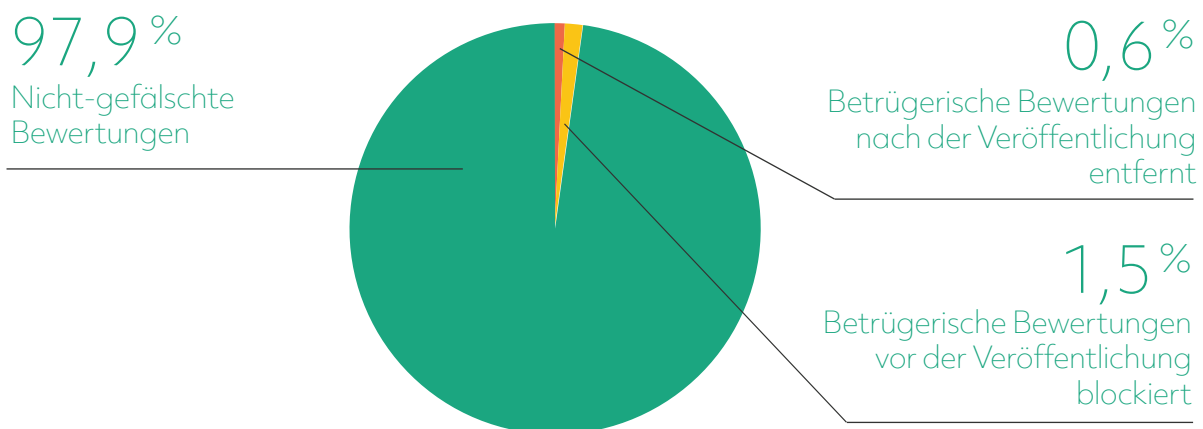
Zusätzlich zu der Betrugserkennungstechnologie beschäftigt TripAdvisor ein Spezialteam aus Betrugsermittlern, die proaktiv Websites, Unternehmen und Einzelpersonen ins Visier nehmen, die versuchen, gefälschte Bewertungen zu verkaufen. Diese Ermittler konzentrieren sich darauf, diese Art von Betrug –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

Anzahl der gefälschten Bewertungen

Häufig gibt es inkorrekte Spekulationen über die Anzahl der gefälschten Bewertungen auf TripAdvisor. Hier sind die tatsächlichen Zahlen für das Jahr 2018:

- Von den 66 Millionen Bewertungen, die 2018 bei TripAdvisor eingereicht wurden, wurden lediglich 2,1 % als betrügerisch eingestuft.
- Ein Großteil (73 %) dieser betrügerischen Bewertungen wurde identifiziert und blockiert, **bevor** sie veröffentlicht werden konnten. Sie waren daher auf TripAdvisor nicht zu sehen.
- Bei über einer Million betrügerischer Bewertungen wurde also die Veröffentlichung auf der Plattform verhindert.
- Weniger als 0,6 % aller eingereichten Bewertungen (insgesamt 374.220) wurden vor der Entfernung wegen Betrugs auf TripAdvisor veröffentlicht.
- 98,5 % der gefälschten Bewertungen, die entdeckt wurden, wurden zuerst entweder vom TripAdvisor-Bewertungsanalysesystem oder -Spezialistenteam identifiziert.
- 1,5 %⁽ⁱⁱⁱ⁾ der als gefälscht identifizierten Bewertungen wurden aufgrund von Meldungen aus der Reise-Community entfernt. Das betrifft 0,03 % der gesamten bei uns eingegangenen Bewertungen.

Anteil der gefälschten Bewertungen

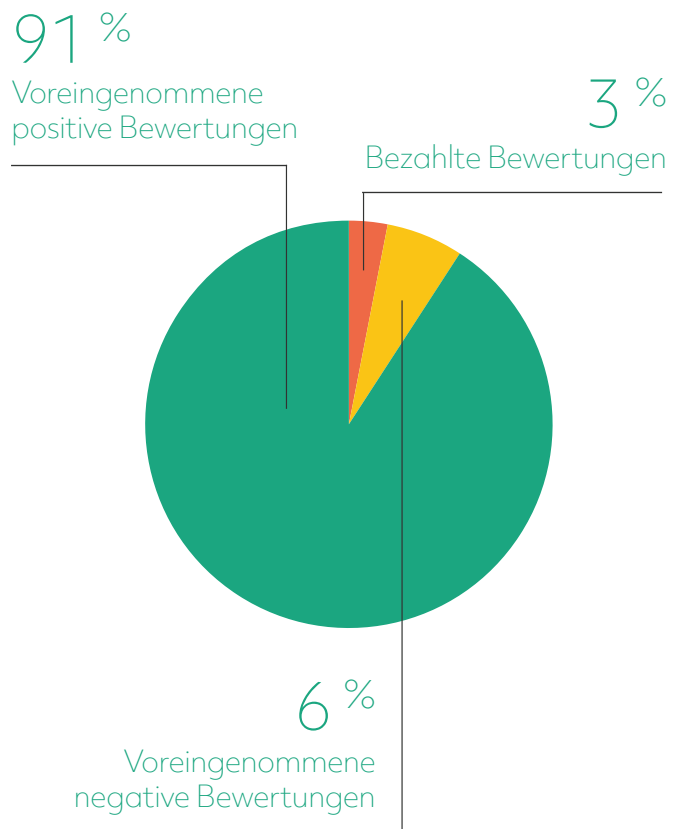


Art der gefälschten Bewertungen

Gefälschte Bewertungen für Unternehmen fallen normalerweise in eine von drei Kategorien:

- **Subjektive positive Bewertungen** werden von einer Person verfasst, die mit dem Unternehmen in Zusammenhang steht – wie Inhaber, Mitarbeiter oder auch Verwandte –, und von der Person eingereicht, um das Ranking oder die Online-Reputation des Unternehmens zu verbessern. Bewertungen dieser Art beinhalten kein echtes, objektives Feedback, das anderen Reisenden hilft, fundierte Entscheidungen zu treffen. Die überwiegende Mehrheit der auf TripAdvisor eingereichten gefälschten Bewertungen fällt in die Kategorie der voreingenommenen positiven Bewertungen.
- **Voreingenommene negative Bewertungen** beinhalten jedweden Versuch, bewusst eine böswillige Bewertung für ein Unternehmen abzugeben, um unfairerweise dessen Ranking negativ zu beeinflussen oder das Unternehmen unbegründet in Verruf zu bringen. Die meisten voreingenommenen negativen Bewertungen stammen entweder von Personen, die mit einem konkurrierenden Unternehmen in Verbindung stehen, oder von Personen, die das Unternehmen durch die Androhung einer falschen negativen Bewertung erpressen möchten.
- **Bezahlte Bewertungen** sind Fälle, in denen Unternehmen die Dienste eines Dritten, d. h. einer Person oder eines Unternehmens, in Anspruch nehmen, um ihre Ranking-Position bzw. ihre Online-Reputation durch positive Bewertungen zu verbessern. Obwohl der bezahlte Bewertungsbetrug den geringsten Anteil an Betrug auf der Plattform ausmacht, ist dies eine enorme Herausforderung für die Branche und wird von TripAdvisor aggressiv bekämpft.

Anteil des unternehmensbasierten Betrugs

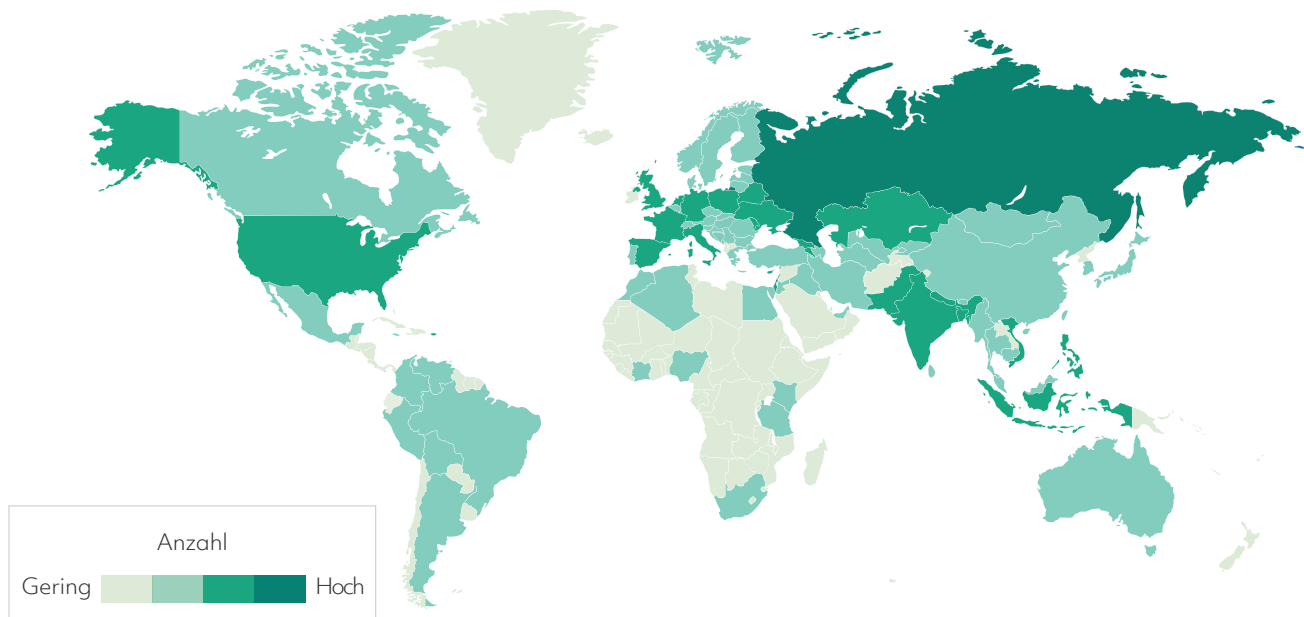


Die Systeme von TripAdvisor sind darauf ausgelegt, bestimmte Arten von gefälschten Bewertungen zu identifizieren und zu entfernen, die wir als Mitgliederbetrug bezeichnen. Dies kann auch Fälle beinhalten, bei denen Medienberichte über ein Unternehmen oder einen aufsehenerregenden Vorfall in einem Unternehmen eine Welle von Bewertungen auslösen, die jedoch nicht mit den Erfahrungen der Verbraucher aus erster Hand in Zusammenhang stehen. Je nach Situation kann daraufhin das TripAdvisor-Profil eines Unternehmens vorübergehend gesperrt werden. Somit wird verhindert, dass für einen gewissen Zeitraum Bewertungen zu diesem Unternehmen veröffentlicht werden.

Ursprung der gefälschten Bewertungen

Gefälschte Bewertungen werden in allen Ländern weltweit verfasst. Betrachtet man jedoch lediglich die Fälle mit bezahlten Bewertungen, kommen solche betrügerischen Aktivitäten in bestimmten Märkten häufiger vor als in anderen. So fiel verglichen mit anderen Ländern insbesondere im Jahr 2018 der Prozentsatz gefälschter Bewertungen aus Russland höher aus.

Ursprungsort bezahlter Bewertungen



Im Sommer 2018 fand die FIFA Fußball-Weltmeisterschaft in Russland statt. Großveranstaltungen, wie eine Weltmeisterschaft, ziehen große Besuchermengen in das Gastgeberland und leider werden darunter auch immer Betrüger sein, die versuchen, die Situation auszunutzen. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie das Untersuchungsteam von TripAdvisor anhand von entsprechenden Maßnahmen gegen den Betrug während der Weltmeisterschaft vorgegangen ist, klicken Sie [hier](#).

Strafmaßnahmen und Strafverfolgung

TripAdvisor ist überzeugt, dass strenge Strafmaßnahmen notwendig sind, um die Veröffentlichung gefälschter Bewertungen auf der Plattform zu verhindern.

Die meisten eingereichten gefälschten Bewertungen können zu einem bestimmten Unternehmen zurückverfolgt werden, welches mit diesen betrügerischen Aktivitäten das eigene Ranking verbessern will. Es gilt jedoch zu beachten, dass sich der Großteil der auf TripAdvisor eingetragenen Unternehmen an die Regeln hält. Nur weniger als 1 % der Unternehmen versuchen, die Plattform zu missbrauchen.

Wenn TripAdvisor Betrug nachweisen kann, wird eine Reihe von Strafen verhängt:

Veröffentlichungsverbot – 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.

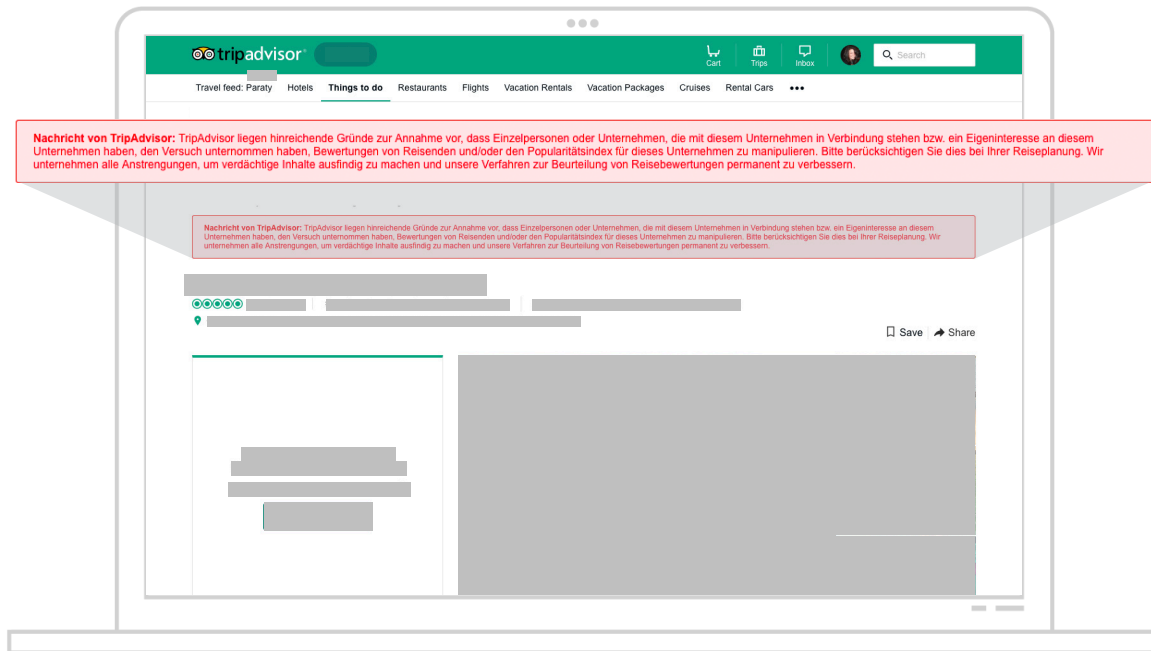
Herabstufung im Ranking – Wird ein Unternehmen bei der Veröffentlichung gefälschter Bewertungen erwischt, wird der betreffende Eintrag im ersten Schritt – nach der Löschung der jeweiligen Inhalte – im Ranking herabgestuft. Eine Herabstufung im Ranking entspricht einer vorübergehenden Herabsetzung der 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 % 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 – 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^(iv).

Die Auswirkungen dieser Strafmaßnahme sind erheblich und machen sie damit zu einer wirksamen Abschreckung gegen Betrug. Die vorgenommene Herabstufung im Ranking der Reisenden bedeutet, dass das Unternehmen für Reisende weniger sichtbar wird, während der Warnhinweis auf der Eintragsseite sie darüber hinaus gegenüber dem Unternehmen vorsichtiger werden lässt. Da dies in der Regel genau das Gegenteil von dem ist, was ein Unternehmen mit dem Betrug bewirken wollte, ist in den meisten Fällen bereits die Androhung eines solchen Warnhinweises ausreichend, um die betrügerischen Aktivitäten zu unterbinden.

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 ist bereit, überaus strikte Maßnahmen zu ergreifen, um bezahlte Bewerter zu stoppen. Diese beinhalten auch rechtliche Verfahren und die Zusammenarbeit mit

Strafverfolgungsbehörden. 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 blieb nicht unbemerkt. Es gibt 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.

Das Untersuchungsteam in Aktion: eine Fallstudie

Im Jahr 2015 begann TripAdvisor, Beweise gegen einen bezahlten Bewerter in Italien zu sammeln, nachdem mehrere italienische Unternehmen E-Mails an die Plattform weitergeleitet haben, in denen vor dieser betrügerischen Website gewarnt wurde.

Der Betrüger, der sein illegales Geschäft unter dem Namen PromoSalento^(w) betrieb, bot Gastgewerbeunternehmen in Italien verschiedene Pakete mit gefälschten Bewertungen an.

Das Untersuchungsteam von TripAdvisor konnte Details über die Person hinter PromoSalento ermitteln, einschließlich E-Mail-Adressen, Wohnadressen und persönlicher Verbindungen. Daraufhin setzte das Team fortschrittliche Techniken zur Betrugserkennung ein, um zu ermitteln, welche eingereichten Bewertungen zurück zu PromoSalento führten. Mit dieser technischen Analyse konnten mehr als 1.000 Versuche aufgedeckt werden, bei denen PromoSalento im Namen von Hunderten von verschiedenen Unternehmen Bewertungen auf TripAdvisor einreichte. All diese Bewertungen wurden entweder blockiert oder entfernt.

Mit diesen Daten unterstützte TripAdvisor die Strafverfolgung des Betrügers aktiv als ziviler Kläger. So gab die Plattform Beweise aus den umfangreichen internen Untersuchungen weiter und sorgte für Unterstützung durch einen italienischen Rechtsbeistand.

Schließlich entschied das Strafgericht Lecce in Italien im Jahr 2018 in einem der ersten Rechtsfälle seiner Art, dass das Schreiben von gefälschten Bewertungen unter Verwendung einer falschen Identität nach italienischem Strafrecht eine strafbare Handlung darstellt. Der Betrüger, der die Seite PromoSalento betrieben hatte, wurde zu neun Monaten Gefängnis verurteilt und musste rund 8.000 Euro für Kosten und Schäden zahlen.

Dieses Urteil war für die weitere Entwicklung im Internet wegweisend und zugleich ein Meilenstein in der Bekämpfung von bezahltem Bewertungsbetrug. Das Schreiben von gefälschten Bewertungen stellte zwar schon immer Betrug dar, doch war dies das erste Mal, dass jemand infolgedessen ins Gefängnis kam. TripAdvisor wird weiterhin engagiert mit den Aufsichts- und Strafverfolgungsbehörden zusammenarbeiten, um deren Maßnahmen zur Verfolgung anderer Betrüger zu unterstützen.



Was geschieht als Nächstes?

TripAdvisor ist der weltweite Branchenführer in der Aufdeckung von Bewertungsbetrug. Sich auf dem bisherigen Erfolg auszuruhen ist jedoch keine Option. Wir arbeiten ständig daran, unsere Fähigkeit zu verbessern, das richtige Gleichgewicht zu finden – das Gleichgewicht zwischen der Bereitstellung einer wertvollen Plattform, die es Reisenden ermöglicht, Erfahrungen auszutauschen, und der Ergreifung von Maßnahmen, um die Plattform vor gefälschten Bewertungen zu schützen.

Betrüger wechseln ständig ihre Tools und Taktiken – und wir arbeiten unermüdlich daran, ihnen stets einen Schritt voraus zu sein. Für die Zukunft sieht TripAdvisor u. a. die nachfolgend aufgeführten Verbesserungen vor:

- Weitere Investitionen in Schulungen, Prozesse und Tools zur Verbesserung der Entscheidungsfindung bei immer komplexeren Fällen im Bereich der Moderation von Inhalten
- Verbesserung der Methoden zur Betrugserkennung und Bestrafung der Täter – sowohl aus technologischer als auch aus menschlicher Moderationssicht
- Verfeinerung der Prozesse, Tools, Erkennungsmethoden und Richtlinien rund um die neuen im Jahr 2018 auf der Plattform eingeführten Inhaltsarten – Links, Videos und Reisen
- Ausweitung und Stärkung der Partnerschaften mit den Strafverfolgungsbehörden, um Informationen auszutauschen und deren Bemühungen im Kampf gegen gefälschte Bewertungen im Internet zu unterstützen
- Fortsetzung der Maßnahmen, um Reisende bei der Suche nach bzw. dem Teilen von Sicherheitsinformationen zu unterstützen, indem neue Funktionen und Richtlinienverbesserungen eingeführt werden, die sich die Größe und die Community von TripAdvisor zunutze machen, um Reisende mit relevanten und aktuellen Sicherheitsinformationen zu versorgen
- Veröffentlichung der Einblicke in die Moderationsprozesse und -untersuchungen des Unternehmens in Sachen Bewertungen in der Online-Ressource "[Über TripAdvisor-Bewertungen](#)" im Rahmen der Transparenzbemühungen von TripAdvisor

Gemeinsam stärker

TripAdvisor hat die Verantwortung, die von uns entwickelte Plattform zum Nutzen aller in der Reise-Community zu schützen, d. h. sowohl für Unternehmen als auch für Verbraucher. Es gibt jedoch immer mehr, was wir unternehmen können, ob allein oder mit Unterstützung der gesamten Community und der Branche weltweit.

Unsere engagierte Community ist ein wertvoller Partner, wenn es um den Schutz der Inhalte auf unserer Plattform geht. Daher ermutigen wir jeden Nutzer, seine etwaigen Bedenken im Zusammenhang mit einer Bewertung an uns zu melden, sodass wir diese untersuchen können. Wir gehen jeder einzelnen Meldung nach, die wir erhalten.

Zudem begrüßen wir weitere Möglichkeiten, mit Unternehmen aus dem Gastgewerbe, Verbraucherrechtsorganisationen sowie den Aufsichts- und Strafverfolgungsbehörden zusammenzuarbeiten, um bezahlte Bewertungsbetrüger zu identifizieren und zu belangen. Durch diese Zusammenarbeit können wir solchen Betrügern noch erfolgreicher das Handwerk legen. Wir bitten alle Unternehmen, uns darüber in Kenntnis zu setzen, wenn sie Angebote über das Erstellen von Bewertungen gegen Bezahlung erhalten haben. Jegliche Informationen über solche Unternehmen oder Personen können unter paidreviews@tripadvisor.com direkt an unser Team weitergeleitet werden.



Glossar

Abgelehnte Bewertung: eine Bewertung, bei der bereits vor deren Veröffentlichung ein Verstoß gegen die inhaltlichen Richtlinien von TripAdvisor festgestellt wurde und die somit zu keiner Zeit live auf der Plattform angezeigt wurde.

Beurteilung oder Beurteilung durch Spezialisten: eine Beurteilung, die von einem Mitglied des für die Moderation von Inhalten verantwortlichen TripAdvisor-Teams durchgeführt wird, um zu prüfen, ob eine Bewertung den inhaltlichen Richtlinien entspricht.

Bewertungsanalysesystem oder Analysesystem: die Technologie, die TripAdvisor für die Analyse und Beurteilung von eingereichten Bewertungen verwendet.

Bewertungsbetrug: jeder bewusste Versuch einer Person oder Personengruppe, falsche, voreingenommene oder irreführende Bewertungen zu veröffentlichen.

Einreichen von Bewertungen: jede Bewertung, die von einem registrierten TripAdvisor-Nutzer bei der Plattform eingereicht wurde, aber noch nicht veröffentlicht oder sichtbar ist. Beachten Sie, dass eine eingereichte Bewertung für andere Nutzer der Plattform nicht sofort sichtbar ist und zunächst einen Moderationsprozess vor Veröffentlichung durchlaufen muss. Dabei wird geprüft, ob die betreffende Bewertung veröffentlicht wird oder nicht.

Eintrag: eine Seite auf TripAdvisor, die ein bestimmtes Unternehmen oder eine bestimmte Sehenswürdigkeit beschreibt und nutzergenerierte Inhalte zu diesem Ort anzeigt, wie u. a. Bewertungen und Fotos.

Gefälschte Bewertung: jede Bewertung, die entweder von einer Person verfasst wurde, die kein unvoreingenommener Reisender ist (z. B. ein Vertreter des Unternehmens oder ein Mitbewerber), oder von jemandem, der bewusst versucht, die durchschnittliche Gesamtwertung bzw. das Ranking eines Unternehmens zu beeinflussen, obwohl er keine persönliche Kundenerfahrung mit dem Unternehmen hatte, das bewertet wird.

Gelöschte Bewertung: eine Bewertung, die nach deren Veröffentlichung von TripAdvisor entfernt wurde.

Gemeldete Bewertung: jede Bewertung, über die TripAdvisor von einem Reisenden oder einem Vertreter eines Unternehmens im Hinblick auf einen möglichen Verstoß gegen die inhaltlichen Richtlinien der Plattform informiert wurde.

Gesamtwertung: eine Wertung von 5 (Ausgezeichnet) bis 1 (Ungenügend), die TripAdvisor-Nutzer abgeben sollen, wenn sie zu einem Unternehmen oder einer Sehenswürdigkeit eine Bewertung veröffentlichen. Eine Gesamtwertung soll die Zufriedenheit des Bewerter mit dem betreffenden Erlebnis abbilden.

Herabstufung im Ranking: die Herabsetzung der Position eines Unternehmens im Beliebtheitsranking bzw. Ranking der Reisenden für einen gewissen Zeitraum.

Inhaltliche Richtlinien oder Richtlinien: ein Regelwerk, das von sämtlichen Inhalten erfüllt werden muss, um sicherzustellen, dass nutzergenerierte Inhalte für Reisende hilfreich und relevant sind.

Löschung von Inhalten: die Entfernung von Inhalten, die gegen die inhaltlichen Richtlinien von TripAdvisor verstoßen. Beachten Sie, dass mit dem Löschen einer Bewertung die mit diesem Inhalt verbundene Gesamtwertung nicht mehr in die durchschnittliche Gesamtwertung bzw. in die Rankingposition auf der Plattform einbezogen wird.

Management-Antwort: eine Antwort eines Vertreters des Unternehmens, die als Reaktion auf eine bestimmte Bewertung veröffentlicht wird. Management-Antworten, die im Einklang mit den inhaltlichen Richtlinien stehen, werden unter der betreffenden Bewertung veröffentlicht und sind somit für alle Nutzer der Plattform sichtbar.

Management-Zentrale: ein spezieller Bereich auf TripAdvisor, der für registrierte Vertreter des Unternehmens zugänglich ist.

Meldung: ein auf TripAdvisor veröffentlichtes Online-Formular, über das Reisende und Vertreter von Unternehmen TripAdvisor auf eine bestimmte Bewertung aufmerksam machen können, wenn sie der Meinung sind, dass diese ggf. nicht mit den inhaltlichen Richtlinien der Plattform übereinstimmt.

Moderation nach Veröffentlichung: ein Prozess unmittelbar nach Veröffentlichung von Inhalten auf der Plattform, um zu prüfen, ob die Inhalte den Richtlinien von TripAdvisor entsprechen.

Moderation von Inhalten: der Prozess, mit dem TripAdvisor beurteilt, ob Bewertungen und andere nutzergenerierte Inhalte den inhaltlichen Richtlinien der Plattform entsprechen.

Moderation vor Veröffentlichung: ein Prozess vor Veröffentlichung von Inhalten auf der Plattform, um zu prüfen, ob die Inhalte den Richtlinien von TripAdvisor entsprechen.

Nutzergenerierte Inhalte (UGC): alle Inhalte (z. B. eine Bewertung, ein Foto oder ein Forumsbeitrag), die von einem registrierten Nutzer bei TripAdvisor eingereicht wurden.

Ranking: das Ranking für ein Unternehmen auf TripAdvisor. Die "Favoriten anderer Reisender" (oder Beliebtheitsranking) spiegeln die Beliebtheit eines Unternehmens basierend auf der Qualität, Quantität, Aktualität und Beständigkeit der Bewertungen auf TripAdvisor wider.

Roter Warnhinweis: ein Hinweis auf der TripAdvisor-Eintragsseite eines Unternehmens, der Reisende vor verdächtigen Bewertungsaktivitäten im Zusammenhang mit dem Unternehmen bzw. der Sehenswürdigkeit warnt.

Team zur Moderation von Inhalten oder Moderationsteam: ein spezielles Team von TripAdvisor, das die Aufgabe hat sicherzustellen, dass Bewertungen und andere nutzergenerierte Inhalte den inhaltlichen Richtlinien der Plattform entsprechen.

Unternehmen: ein allgemeiner Begriff, der für alle auf TripAdvisor eingetragenen Unternehmen oder Sehenswürdigkeiten verwendet wird.

Veröffentlicht: die Beschreibung eines Inhalts, der live auf TripAdvisor angezeigt wird und somit für andere Nutzer sichtbar ist.

Vertreter des Unternehmens: ein Unternehmensinhaber oder ein Mitarbeiter, der als solcher auf TripAdvisor registriert ist.



Methodik und Endnoten

So werden die Daten gesammelt und analysiert

Alle Statistiken basieren auf den Bewertungen, die zwischen (und einschließlich) 1. Januar 2018 und 31. Dezember 2018 auf TripAdvisor eingereicht wurden, sowie auf allen weiteren Moderationsmaßnahmen, die im Zusammenhang mit diesen Bewertungen bis 31. Januar 2019 ergriffen wurden.

Die im Bericht enthaltenen Kennzahlen konzentrieren sich ausschließlich auf die Inhalte von Bewertungen durch Reisende. Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Daten nicht auf andere Inhaltsarten der Plattform, wie z. B. Management-Antworten, Forumsbeiträge, Fotos, Videos und Fragen & Antworten. Zum Beispiel: Ein Foto, das zusammen mit einer Bewertung eingereicht wurde, wird in die Liste der zur manuellen Moderation bestimmten Inhalte aufgenommen. In diesem Fall wird die entsprechende Bewertung im vorliegenden Bericht nicht als manuell moderiert betrachtet, da das Problem ausschließlich beim Foto und nicht bei der Bewertung lag. Wenn die Bewertung jedoch vom Technologiesystem ebenso für eine manuelle Moderation gekennzeichnet oder von der Community gemeldet wurde, ist sie in den in diesem Bericht aufgeführten Daten enthalten.

Die Methode der Datenerhebung und deren Ergebnisse wurden von mehreren TripAdvisor-Teams auf ihre Richtigkeit überprüft und bestätigt, wie u. a. von Datenanalysten, Moderationsmanagern und Mitgliedern der Untersuchungsteams.

Es wurden alle möglichen Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass die Daten in diesem Bericht korrekt sind. Jedoch ist es nicht möglich, etwaige Fehler vollständig zu verhindern. So gibt es bei der Moderation von Inhalten durch Personen immer ein menschliches Fehlerpotenzial, insbesondere bei komplexen Entscheidungen, bei denen ein gewisser Grad an Subjektivität besteht. Hierzu zählt z. B. die Frage, ob eine Bewertung eine anstößige

Sprache enthält, da einige Worte und Begriffe je nach Kontext als beleidigend bzw. anstößig empfunden werden können (oder nicht).

Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit von gewissen Fehlern, die auf unvorhergesehene technische Probleme zurückzuführen sind, wie beispielsweise Softwarefehler oder Tool-Ausfälle. Allerdings wäre angesichts des Umfangs der in den Bericht aufgenommenen Daten und der Genauigkeit der Analyse jedwede Auswirkung auf die hierin enthaltenen Zahlen minimal.

Da es sich um einen globalen Bericht handelt, werden die Kennzahlen in zusammengefasster Form über alle 28 Sprachen hinweg dargestellt, die TripAdvisor weltweit unterstützt. Da Englisch nach der Anzahl von Bewertungen die größte Sprache ist, spiegeln die zusammengefassten Kennzahlen die in englischer Sprache eingereichten Bewertungen am ehesten wider. Daten, die sich auf Einzelsprachen mit einer deutlich geringeren Anzahl von Bewertungen beziehen, können von den zusammengefassten Durchschnittswerten abweichen, z. B. in Bereichen wie Bearbeitungszeiten oder der Anzahl der Löschungen.

Gelegentlich wird eine Bewertung mehr als nur einmal gemeldet. So könnten zum Beispiel mehrere Nutzer eine Bewertung infrage stellen oder ein Inhaber könnte mit der Entscheidung für die weitere Veröffentlichung einer Bewertung nicht einverstanden sein und diese daher ein zweites Mal melden. Für die Zwecke dieses Berichts wird eine solche Bewertung nur einmal als "gemeldet" gezählt. Bei der Messung der Durchlaufzeiten werden jedoch alle Meldungen berücksichtigt, ganz gleich, ob es sich um die erste Meldung einer Bewertung handelt oder um die zweite.

Endnoten

**i Ergebnisse des Projekts "Die Macht der Bewertungen", in dessen Rahmen 23.292 TripAdvisor-Nutzer in zwölf Märkten (Australien, China, deutschsprachige Länder, Frankreich, Großbritannien, Indien, Italien, Japan, Singapur, Spanien, Taiwan, USA) zwischen Mai und Juni 2019 befragt wurden. Die Umfrage richtete sich ausschließlich an Nutzer, welche die Website in den letzten zwölf Monaten besucht hatten.*

**ii Die Zahlen zur Löschung von Inhalten beziehen sich auf die zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Dezember 2018 eingereichten Inhalte, die zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Januar 2019 entfernt oder abgelehnt wurden. Somit wird die Moderation der Inhalte von 2018 berücksichtigt, die kurz vor Ende des Jahres noch eingereicht wurden, wobei auch einige Löschungen von Bewertungen einfließen, die noch vor 2018 erstellt wurden. Da die Moderation ein fortlaufender Prozess ist, werden die Zahlen zur Löschung von Inhalten kontinuierlich aktualisiert. Zum Zwecke dieses Berichts berücksichtigen die Zahlen lediglich Löschungen, die zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Januar 2019 vorgenommen wurden.*

**iii Die 1,5 % hier unterschieden sich von der Angabe mit 1 % auf Seite 13, da sich dieses 1 % auf die Gesamtzahl der von der Community gemeldeten Bewertungen bezieht, während die 1,5 % die Gesamtzahl der gemeldeten gefälschten Bewertungen umfasst.*

**iv Die Zahlen beziehen sich auf Unternehmen, gegen die wegen Betrugs zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Dezember 2018 eine Strafe verhängt wurde. Die für die Strafe maßgeblichen Bewertungen wurden ggf. schon vor 2018 eingereicht.*

**v PromoSalento war der Name des illegalen Unternehmens, das vom Betrüger geschaffen wurde, um gefälschte Bewertungen an Gastgewerbeunternehmen zu verkaufen. Es ist kein echtes Unternehmen und angesichts der Verurteilung der verantwortlichen Person nicht mehr operativ tätig. Es hat keine Verbindung zu anderen Unternehmen mit demselben Namen.*