

Dr. Wolfgang Mückstein
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.584.754

Wien, 27.9.2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 7559/J der Abgeordneten Peter Wurm betreffend Amazon löscht 200 Millionen falsche Bewertungen** wie folgt:

Fragen 1 bis 5:

- *Wie reagiert das Konsumentenschutzministerium auf falsche bzw. gefälschte Produktrezensionen?*
- *Gab es im Zusammenhang mit falschen bzw. gefälschten Produktrezensionen 2020 und 2021 im Konsumentenschutzministerium entsprechende strategische und operative Maßnahmen, um die österreichischen Konsumenten davor zu schützen?*
- *Gab es im Zusammenhang mit den falschen bzw. gefälschten Produktrezensionen bei Amazon und anderen Verkaufsplattformen 2020 und 2021 im Konsumentenschutzministerium entsprechende strategische und operative Maßnahmen, um die österreichischen Konsumenten davor zu schützen?*
- *Gab es im Zusammenhang mit den falschen bzw. gefälschten Produktrezensionen bei Amazon und anderen Verkaufsplattformen 2020 und 2021 im Konsumentenschutzministerium entsprechende strategische und operative*

Maßnahmen, um gemeinsam mit dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) hier vorzugehen?

- *Haben Sie als Konsumentenschutzminister bzw. hat das Konsumentenschutzministerium Kenntnis über Maßnahmen von Unternehmen (Verkaufsplattformen, Reiseportale, Dienstleistungsportale usw.), die gegen falsche bzw. gefälschte Produktrezensionen vorgehen?*

Mein Ressort beobachtet Entwicklungen und Trends in der digitalen Welt sehr genau. Falsche bzw. gefälschte Produktbewertungen sind ein immer häufiger werdendes Problem, insbesondere – wie auch der Anlassfall der gegenständlichen Anfrage zeigt – auf großen, international tätigen Online-Plattformen. Im Hinblick auf die Dimension der Thematik wird man der Problemstellung in erster Linie gemeinsam auf EU-Ebene begegnen müssen.

Die aktuell umzusetzende Modernisierungs-Richtlinie [(EU) 2019/2161; anzuwenden ab 28. Mai 2022] setzt in diesem Zusammenhang auf verstärkte Transparenz, indem sie Unternehmen verpflichtet, darüber zu informieren, ob und wie sie sicherstellen, dass die von ihnen veröffentlichten Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern stammen, die die Produkte tatsächlich verwendet oder erworben haben. Zusätzlich wird durch diese Richtlinie klargestellt, dass die Abgabe gefälschter Bewertungen aber auch die Bewerbung von Produkten mit ungeprüften „Verbraucherbewertungen“ jedenfalls als irreführende Geschäftspraktik anzusehen sind (vgl. Art. 7 Abs. 6 und Nr. 23b und c des Anhangs I der RL 2005/29/EG idF der Richtlinie (EU) 2019/2161.)

Das europäische Verbraucherbehördenkooperations-Netzwerk (CPC-Netzwerk; CPC = Consumer Protection Cooperation) führt einen regelmäßigen Dialog mit großen Online-Plattformen, um von diesen Verbesserungen im Sinne der europäischen Konsumentinnen und Konsumenten einzufordern. Im Rahmen des Netzwerks findet bereits ein Austausch zwischen den Verbraucherschutzbehörden der einzelnen Mitgliedstaaten sowie der Europäischen Kommission zu möglichen Schritten in der gegenständlichen Thematik statt. Mein Ressort nimmt gemäß § 2 Verbraucherbehördenkooperationsgesetz (VBKG) am CPC-Netzwerk für Österreich als zentrale Verbindungsstelle teil.

Behörden und Verbraucherschutzverbände können Produktbewertungen nur anhand bestimmter Anhaltspunkte auf Unstimmigkeiten untersuchen, was allfällige Durchsetzungsmaßnahmen sowohl in praktischer als auch in rechtlicher Hinsicht erschwert. Einen Zugang zu den dahinterstehenden Informationen haben in erster Linie die Betreiber von Online-Plattformen selbst. Deshalb wird es meines Erachtens notwendig sein, für Online-Marktplätze europaweit weitere Sorgfaltspflichten vorzusehen. Insbesondere

größere Plattformen sollten systematisch Anstrengungen unternehmen müssen, um betrügerische und illegale Praktiken auf ihren Webseiten hintanzuhalten und einzudämmen. Ein möglicher Ort für derartige Regelungen wäre die aktuell in Verhandlung stehende Verordnung über einen Binnenmarkt für digitale Dienste [COM (2020) 825 final]. Mein Ressort setzt sich im Rahmen der österreichischen Koordinierung dafür ein, dass die gegenständliche Problematik im Rahmen der Verhandlungen zu diesem Rechtsakt Berücksichtigung findet.

Frage 6:

- *Welche konsumentenschutzrechtliche Vorgehensweise raten Sie als Konsumentenschutzminister Konsumenten, um gegen falsche bzw. gefälschte Produktrezensionen mit Erfolg einschreiten zu können?*

Meist ist es nicht möglich, falsche bzw. gefälschte Kundenbewertungen mit absoluter Sicherheit als solche zu erkennen. Es gibt allerdings bestimmte Kriterien und Anhaltspunkte, die Rückschlüsse auf mögliche Manipulationen bieten können. So kann es beispielsweise ein Hinweis sein, wenn auffällig viele positive Bewertungen innerhalb eines kurzen Zeitraums zu einem bestimmten Produkt veröffentlicht wurden. Auch die Länge der einzelnen Bewertungen und insbesondere die verwendete Sprache können für Verbraucherinnen und Verbraucher Orientierungspunkte liefern.

Mein Ressort unterstützt seit vielen Jahren das Projekt „Internet Ombudsstelle“ (vormals: Internet Ombudsmann) des Österreichischen Instituts für angewandte Telekommunikation ÖIAT. Die Ombudsstelle bietet Konsumentinnen und Konsumenten in Österreich Beratung und Unterstützung bei digitalen Frage- und Problemstellungen. Sie verfügt dabei auch über umfassendes Know-How zum Thema „Online-Bewertungen“ und stellt auf ihrer Webseite Tipps zum Erkennen von möglicherweise gefälschten Bewertungen zur Verfügung (siehe <https://www.ombudsstelle.at/themen/online-bewertungen/>).

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Wolfgang Mückstein

