

ÖAMTC: Vorsicht bei Online-Hotelbewertungen – viele falsche Rezensionen

Durch KI manipulierte Bewertungen schwer zu erkennen, Empfehlungen von Freund:innen und Familie am sichersten

Online-Bewertungen und Rezensionen spielen bei der Reisebuchung und -planung eine große Rolle. Gerade bei der Suche nach dem passenden Hotel, Apartment oder Ferienhaus verlassen sich Reisebegeisterte oft auf Empfehlungen aus dem Internet. "Bewertungen von anderen Hotelgästen sind eine beliebte Grundlage für die Wahl eines Hotels, dennoch sollte man nicht blind darauf vertrauen", weiß Dagmar Redel, ÖAMTC-Reiseexpertin. "Die Bewertungen sind klarerweise praktisch und auch sinnvoll, sie schaffen Orientierung und Transparenz im Angebotsdschungel. Immer wieder kommt es aber vor, dass Bewertungen manipuliert werden." Werden KI-Programme wie ChatGPT oder ähnliche verwendet, ist es besonders schwer gefälschte Bewertungen zu erkennen.

Tipps, worauf man bei Online-Rezensionen achten sollte

* Formulierung: Bei Textpassagen, die wie Katalogsprache klingen, ist Skepsis geboten. Formulierungen wie "Die Hotelbar lädt zum Verweilen ein" würden kaum Urlauber:innen so schreiben. Häufig lohnt sich eine Prüfung mittels Suchmaschine – tauchen die Passagen beispielsweise auch auf der Hotel-Website auf, handelt es sich mit hoher Wahrscheinlichkeit um professionell erstellte Texte. "Ein Vergleich der Hotelbewertungen über mehrere Portale bzw. Plattformen hinweg ist sinnvoll: Wiederholen sich Formulierungen oder ähneln sie einander, dann kann das auf eine Fälschung hinweisen", so Redel.

* Textlänge: Eine sehr kurze Bewertung ist genauso verdächtig wie seitenlange Ausführungen. Die ÖAMTC-Reiseexpertin erklärt: "Generell gilt: Je konkreter eine Bewertung, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie tatsächlich von Hotelgästen stammt. Hinweise auf Echtheit liefern auch Bewertungen, die auf bestimmte Bedürfnisse eingehen – wenn z. B. Eltern über verfügbare Kinderbetten schreiben."

* Hotelname: Wird der Name des Hotels vollständig ausgeschrieben und im Text mehrmals wiederholt, deutet das auf einen werblichen Eintrag im Deckmantel einer Kund:innenrezension hin.

* Datum der Rezensionen: Stöbert man durch Bewertungen lohnt es sich beim Veröffentlichungsdatum genau hinzuschauen. Gibt es viele Bewertungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, z. B. kurz nach Eröffnung des Hotels, ist Misstrauen angebracht.

* Bewertung erst nach Aufenthalt: Plattformen, auf denen anonym Bewertungen abgegeben werden, sollte man möglichst vermeiden. Seriöser sind Rezensionen auf Portalen, meist Buchungsplattformen, bei denen erst nach

einer Buchung und einem tatsächlichen Aufenthalt eine Bewertung abgegeben werden kann.

* "Street View": Ein Klick in "Street View" um den Ort bzw. das Hotel "in echt" zu sehen, kann Klarheit schaffen, ob die gelobten Vorzüge real existieren. Auch angegebene Entfernungen, etwa von Unterkunft bis Strand oder Zentrum, können vorab kontrolliert werden.

"Falsche Online-Rezensionen sind zunehmend schwerer zu erkennen – Bewertungen, auf die man sich sicher verlassen kann, sind persönliche Empfehlungen von Familie, Freund:innen und Bekannten", so Redel abschließend.

Viele nützliche Tipps und wichtige Infos zur Vorbereitung auf die nächste Reise gibt es unter www.oeamtc.at/reiseservice.