

Presseinformation

Online-Bewertungen liegen im Trend

- **Jeder zweite Onliner bewertet Produkte und Dienstleistungen**
- **Positive Bewertungen werden für Online-Shops zur wichtigsten Visitenkarte**
- **Erfahrungen mit Reisen und Restaurants werden am häufigsten geteilt**

Berlin, 24. Juni 2013

Hat das Hotel am Urlaubsort der Katalog-Beschreibung entsprochen? Hat der Online-Shop schnell und zuverlässig geliefert? Jeder zweite Internetnutzer (51 Prozent) hat bereits online seine Erfahrungen mit Produkten oder Dienstleistungen geteilt. Das sind knapp 28 Millionen Deutsche. So lautet das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Hightech-Verbands BITKOM. Besonders auskunftsfreudig sind Internetnutzer beim Thema Urlaub. Jeder Vierte von ihnen (26 Prozent) hat bereits ein Hotel oder seine Reise im Web bewertet. Auch die Meinungen zu Restaurants werden im Netz geteilt. Jeder sechste Internetnutzer (16 Prozent) hat hierzu bereits eine Bewertung abgegeben. „Das Internet hat eine Transparenz für den Verbraucher geschaffen, die es vorher so nicht gab“, sagt Dr. Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer des BITKOM. „Für Reiseveranstalter und Hotel-Betreiber sind die Bewertungen im Web bereits wichtiger als Hochglanzfotos im Katalog.“

Eine besondere Bedeutung kommt den Verbraucher-Erfahrungen beim Online-Shopping zu. Ob ein Händler vertrauensvoll ist, lässt sich an seinen Bewertungen ablesen. 13 Prozent der Internetnutzer haben ihre Erfahrungen mit privaten Verkäufern auf Online-Handelsplattformen geteilt, 8 Prozent haben bereits Online-Shops bewertet. Rohleder: „Kundenbewertungen sind für Online-Händler zur wichtigsten Währung geworden.“

Verbraucher bewerten jedoch nicht nur Reisen, Restaurants und Online-Händler. Erfahrungen mit Herstellern und deren Marken werden von 13 Prozent der Internetnutzer geteilt. 9 Prozent bewerten Dienstleistungen wie Mobilfunkverträge oder Mietwagen. Auch die Meinungen über Bücher, Filme und Musik werden

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Martin Puppe
Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
+49. 30. 27576-125
m.puppe@bitkom.org

Tobias Arns
Bereichsleiter Social Media
+49. 30. 27576-115
t.arns@bitkom.org

Präsident
Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

Online-Bewertungen liegen im Trend

Seite 2

veröffentlicht. Rund 8 Prozent der Internetnutzer haben ihre entsprechenden Eindrücke bereits veröffentlicht.

Methodik: Im Auftrag des BITKOM hat das Meinungsforschungsinstitut Aris 1.007 Bundesbürger ab 14 Jahren in Deutschland befragt. Die Daten sind repräsentativ.

Der BITKOM vertritt mehr als 2.000 Unternehmen, davon über 1.200 Direktmitglieder mit 140 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Nahezu alle Global Player sowie 800 Mittelständler und zahlreiche gründergeführte Unternehmen werden durch BITKOM repräsentiert. Hierzu zählen Anbieter von Software & IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien.