

Transparenz Charta

Die vorliegende Transparenzcharta beschreibt die Merkmale der Kontrolle von Bewertungen bei der Sammlung, Moderation und Veröffentlichung von Echte Bewertungen-Bewertungen.

1. Prozess der Sammlung von Kundenbewertungen

1.1. Beschreibung des Sammelprozesses

Es wird daran erinnert, dass Echte Bewertungen als vertrauenswürdiger Dritter agiert und sich zum Zeitpunkt der Sammlung verpflichtet, keine Auswahl der Verbraucher nach Art oder Häufigkeit ihrer Käufe vorzunehmen. Somit werden alle Verbraucher, von denen bekannt ist, dass sie das bewertete Produkt oder die Dienstleistung gekauft oder genutzt haben, befragt. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, innerhalb eines Zeitraums von drei (3) Monaten ab der per E-Mail von Echte Bewertungen gesendeten Einladung, die aus einem Konsumakt resultiert, eine Bewertung abzugeben.

Falls ein Verbraucher nicht innerhalb von drei Monaten auf die Bewertungsanfrage reagiert hat oder keine E-Mail-Anfrage von Echte Bewertungen erhalten hat, kann ihm eine Bewertungsanfrage auf Vorlage eines Kaufnachweises in seinem Namen gesendet werden, sofern dieser Konsumakt innerhalb der letzten zwölf (12) Monate erfolgt ist.

Die Möglichkeit für einen Verbraucher, nach einem Konsumakt eine Kundenbewertung abzugeben, ist somit zeitlich begrenzt.

Darüber hinaus kann der Verbraucher, der eine Bewertung abgegeben hat, diese innerhalb von drei (3) Monaten nach deren Erstellung ändern. Nach Ablauf dieser Frist kann er nur noch die Löschung seiner Bewertung beantragen.



by  Skeepers

Jede Bewertung ist mit einem kontaktierbaren Verbraucher verknüpft. Echte Bewertungen verfügt in seiner Datenbank über die Elemente, die es ermöglichen, den Verbraucher zu identifizieren und seinen Konsumakt nachzuweisen.

Standardmäßig wird keine Gegenleistung für das Verfassen von Kundenbewertungen gewährt, außer bei ausdrücklich als solche gekennzeichneten Bewertungen (siehe Abschnitt 3.1).

1.2. Prozess zur Identifizierung des Verfassers der Bewertung

Die Lösung von Echte Bewertungen basiert auf der Sammlung von Bewertungen nach dem Kauf. Jede Bewertungsanfrage ist daher mit einer Konsumerfahrung und einem eindeutig identifizierten Verbraucher verbunden.

1.3. Inhalt und Kontrolle der gesammelten Bewertungen

Echte Bewertungen ist ein vertrauenswürdiger Dritter, der vollständige Transparenz gegenüber Marken und Verbrauchern garantiert.

Echte Bewertungen verpflichtet sich, Bewertungen und Kommentare strikt identisch mit dem zu übermitteln und zu veröffentlichen, was von den Autoren geschrieben wurde.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Inhalt der Kommentare keinesfalls gegen geltende Gesetze und Vorschriften verstoßen darf. Insbesondere gelten rassistische, antisemitische, sexistische, verleumderische oder beleidigende Äußerungen, solche, die die Privatsphäre verletzen, private Kommunikation wiedergeben oder urheberrechtlich geschützte Werke (Texte, Fotos, Videos usw.) verwenden, als unzulässig.

Echte Bewertungen überprüft die Herkunft der Bewertungen insbesondere anhand der identifizierten IP-Adresse. Echte Bewertungen behält sich das Recht vor, die Verfasser von Bewertungen bei Bedarf zu Verifizierungszwecken zu kontaktieren.

Echte Bewertungen kann jedoch kein vollkommen fehlerfreies Funktionieren seines Bewertungssystems garantieren, aufgrund der inhärenten Risiken wie Eindringen, Missbrauch, Viren und Betrug, die jedem IT- und digitalen System eigen sind.

2. Moderationsprozess der Kundenbewertungen

2.1. Beschreibung des Moderationsprozesses

Die Moderation ist ein Prozess vor der Veröffentlichung einer Bewertung, der darauf abzielt, die Übereinstimmung des gesammelten Inhalts mit den geltenden Vorschriften und dieser Transparenzcharta von Echte Bewertungen sicherzustellen. Der Moderationsprozess ist eine der Anforderungen der Norm NF ISO 20488.

Während dieses Prozesses kann Echte Bewertungen Bewertungen ablehnen, wenn dies gerechtfertigt ist (siehe Abschnitt 2.5).

Die Ablehnung einer Bewertung erfolgt ausschließlich durch Echte Bewertungen. Das bewertete Unternehmen kann unter keinen Umständen selbst eine Bewertung ablehnen. Es kann lediglich eine potenzielle Nichtkonformität an die Moderatoren melden.

Der Moderationsprozess ermöglicht es den bewerteten Unternehmen auch, auf Bewertungen zu antworten und potenzielle Probleme in den Kundenerfahrungen zu identifizieren (siehe Abschnitt 3.3).

Alle Beteiligten und Handlungen im Zusammenhang mit der Moderation sind identifizierbar und nachvollziehbar.

Echte Bewertungen greift in keiner Weise in die Beziehung zwischen Marke und Verbraucher ein.

Die gleiche Moderationsfrist gilt für alle Bewertungen, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ sind.

2.2. Rollen und Mittel der Moderatoren

Die Moderation erfolgt sowohl durch IT-Tools als auch durch natürliche Personen („Moderatoren“).

Diese Moderatoren gehören zu den Teams von Echte Bewertungen und dürfen sich nicht in einer Interessenkonfliktsituation mit den bewerteten Unternehmen befinden.

Die erforderlichen Kompetenzen und Mittel sind:

- Perfekte Beherrschung der Sprache, in der die Bewertung verfasst wurde (mindestens Niveau C2 des GER);
- Zugriff auf den vollständigen Inhalt der Bewertung;

- Zugriff auf Identitätsdaten des Verfassers;
- Zugriff auf die Historie der Bewertungseinreichungen;
- Zugriff auf die Historie des Verfassers.

2.3. Moderation und Meldung von Bewertungen

Der Moderationsprozess erfolgt in zwei Schritten: ein erster Moderationsschritt dient dazu, zu identifizieren, ob Bewertungen gemeldet werden müssen, gefolgt von einem zweiten Moderationsschritt, der vom Echte Bewertungen Team für Moderation durchgeführt wird und es ermöglicht, die zuvor gemeldeten Bewertungen zu veröffentlichen oder abzulehnen. Während des ersten Schritts werden bestimmte Bewertungen in die Moderation gestellt, um leichter diejenigen zu identifizieren, die die Bedingungen der vorliegenden Charta nicht einhalten.

Automatisch in die Moderation gestellte Bewertungen sind folgende Fälle:

- Die Bewertung ist gleich oder kleiner als 2 (Schwellenwert im Backoffice des bewerteten Unternehmens anpassbar);
- Die Bewertung enthält personenbezogene Daten, die vom System identifizierbar sind;
- Die Bewertung enthält Beleidigungen, Grobheiten oder potenziell problematische Wörter;
- Die Bewertung enthält fünf identische Zeichen.

Sobald sie in die Moderation gestellt wurden, werden die Bewertungen in den folgenden Fällen direkt zur Prüfung an die Moderatoren von Echte Bewertungen weitergeleitet:

- Die Bewertung enthält personenbezogene Daten, die vom System identifizierbar sind;
- Die Bewertung enthält Beleidigungen oder Grobheiten.

In den anderen Fällen obliegt es dem bewerteten Unternehmen, die Bewertungen, die es als problematisch erachtet, den Moderatoren von Echte Bewertungen zu melden.

Das bewertete Unternehmen kann eine Bewertung in seinem Backoffice während drei (3) Monaten melden. Nach Ablauf dieser Frist kann es sie nur noch aus den folgenden fünf (5) Ablehnungsgründen melden: „die Bewertung enthält personenbezogene Daten oder sonstige Informationen, die geeignet sind, ihren Verfasser zu identifizieren“, „die abgegebene Bewertung wird als beleidigend angesehen“, „das bewertete Unternehmen hat in die

Bearbeitung des Streitfalls eingegriffen“, „der Verfasser der Bewertung hat das bewertete Unternehmen kontaktiert, um seine Bewertung zu ändern oder zu löschen“, und „die Bewertung kann aufgrund ihres sensiblen Charakters und der strengen sie regelnden Vorschriften nicht öffentlich gemacht werden“.

Nach der Meldung der Bewertungen wird ein zweiter Moderationsschritt durchgeführt. Dieser Schritt wird ausschließlich vom Echte Bewertungen Team für Moderation durchgeführt und besteht darin, zu analysieren, ob die gemeldete Bewertung die vorliegende Charta einhält oder nicht.

So entscheidet der Echte Bewertungen Team für Moderation nach Prüfung der Bewertungen über die Veröffentlichung oder Nichtveröffentlichung der gemeldeten Bewertungen. Während dieses zweiten Schritts können die menschlichen Moderatoren von Systemen der künstlichen Intelligenz unterstützt werden, in voller Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften, insbesondere den europäischen Verordnungen AI Act und DSGVO.

Dieses Moderationssystem, das sowohl automatisiert als auch menschlich ist, ermöglicht es, die Veröffentlichung von Bewertungen zu verhindern, die nicht den Regeln der vorliegenden Transparenzcharta entsprechen, und gleichzeitig die Einhaltung der Anforderungen der Norm NF ISO 20488 zu gewährleisten.

Die Moderation erfolgt „a priori“, das heißt vor der Veröffentlichung der Bewertungen. Das bewertete Unternehmen kann jedoch Bewertungen während drei (3) Monaten über seinen Kundenbereich melden, und die Moderation kann daher bei Bedarf auch „a posteriori“ erfolgen, wie in Abschnitt 2.5 der vorliegenden Charta angegeben. In diesem Fall wird die Bewertung nach ihrer Veröffentlichung bearbeitet.

2.4. Moderationsfrist für die Kundenbewertung

Echte Bewertungen verpflichtet sich, für sämtliche Bewertungen die gleiche Moderationsfrist anzuwenden, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ sind. Diese Frist wird automatisch auf vierzehn (14) Tage ab Einreichung der Bewertung festgelegt. Es wird darauf hingewiesen, dass in Ausnahmefällen auch andere Moderationsfristen gewährt werden können, die zwischen sieben (7) und achtundzwanzig (28) Tagen liegen. Diese Fristen werden auf ausdrückliche Anfrage des bewerteten Unternehmens an Echte Bewertungen gewährt und müssen durch entsprechende Nachweise belegt werden. Beispielsweise kann eine außergewöhnliche Moderationsfrist im Falle eines Umzugs des Kundenunternehmens



by  Skeepers

gewährt werden. In jedem Fall wird der Verbraucher per E-Mail über die Moderation seiner Bewertung sowie gegebenenfalls über die geltende Moderationsfrist informiert.

2.5. Ablehnung der Kundenbewertung und Ablehnungsgrund

Echte Bewertungen verpflichtet sich, den Verbraucher systematisch über die Ablehnung einer Bewertung unter Angabe des entsprechenden Ablehnungsgrundes zu informieren sowie ihm eine Möglichkeit zur Beschwerde zu geben, falls er der Ansicht ist, dass die Bewertung irrtümlich abgelehnt wurde.

Echte Bewertungen verpflichtet sich außerdem, dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, nach der Löschung seiner ersten Bewertung im Verlauf des Moderationsprozesses eine neue Bewertung abzugeben, mit einer Höchstgrenze von drei (3) Bewertungen. Echte Bewertungen ist nicht verpflichtet, die Gründe für die Ablehnung einer Bewertung anzugeben, die als Versuch identifiziert wurde, die Bewertung eines Produkts oder einer Dienstleistung künstlich zu erstellen oder zu verzerren.

Ablehnungsgründe für *Markenbewertungen* von Verbrauchern:

- Die abgegebene Bewertung wird als unangemessen, beleidigend, diffamierend, diskriminierend, beschuldigend, rassistisch angesehen oder enthält einen Aufruf zu rechtlichen Schritten;
- Die Bewertung kann nicht als wahrheitsgemäß angesehen werden, da Echte Bewertungen über widersprüchliche Elemente verfügt;
- Die Bewertungspunktzahl entspricht nicht dem Kommentar;
- Die Bewertung bezieht sich ausschließlich auf die Eigenschaften des gekauften Produkts oder der Dienstleistung und nicht auf die Gesamterfahrung mit dem bewerteten Unternehmen;
- Die Beschreibungselemente der Konsumerfahrung sind nicht angegeben oder werden als unverständlich angesehen;
- Die Bewertung wird als Versuch identifiziert, den Durchschnitt des bewerteten Unternehmens zu verzerren, oder enthält konkrete Elemente von Interessenkonflikten;
- Die Bewertung steht in keinem Zusammenhang mit dem bewerteten Gegenstand;



Echte Bewertungen

by  Skeepers

- Die Bewertung enthält personenbezogene Daten oder andere Informationen, die geeignet sind, ihren Verfasser zu identifizieren, zu kontaktieren oder zu einem Identitätsdiebstahl zu führen;
- Die Bewertung erwähnt den Namen eines Wettbewerbers und/oder fordert zum Kauf bei der Konkurrenz auf;
- Der Verfasser gibt in seiner Bewertung an, dass er noch nicht in der Lage ist, das bewertete Unternehmen zu beurteilen, oder dass er dessen Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen hat;
- Die Bewertung enthält werbliche Elemente, wird als Spam angesehen und/oder erwähnt Websites;
- Das bewertete Unternehmen hat in die Bearbeitung des Streitfalls eingegriffen und der Verfasser der Bewertung möchte sie aktualisieren;
- Der Verfasser der Bewertung hat Echte Bewertungen oder das bewertete Unternehmen kontaktiert, um seine Bewertung zu ändern oder zu löschen;
- Echte Bewertungen ist der Ansicht, dass seine zivil- oder strafrechtliche Haftung betroffen sein könnte;
- Echte Bewertungen hat diese Bewertung als betrügerisch identifiziert;
- Diese Bewertung kann aufgrund ihres sensiblen Charakters und der strengen Vorschriften, die den betreffenden Tätigkeitsbereich regeln, nicht veröffentlicht werden.¹

Ablehnungsgründe für *Produktbewertungen* von Verbrauchern:

- Die abgegebene Bewertung wird als unangemessen, beleidigend, diffamierend, diskriminierend, beschuldigend, rassistisch angesehen oder enthält einen Aufruf zu rechtlichen Schritten;
- Die Bewertung kann nicht als wahrheitsgemäß angesehen werden, da Echte Bewertungen über widersprüchliche Elemente verfügt;
- Die Bewertungspunktzahl entspricht nicht dem Kommentar;
- Die Bewertung bezieht sich ausschließlich auf das Käuferlebnis (Kundenservice, Lieferung, Website) und nicht auf die Eigenschaften des gekauften Produkts oder der Dienstleistung;
- Die Beschreibungselemente der Eigenschaften des gekauften Produkts oder der Dienstleistung sind nicht angegeben oder werden als unverständlich angesehen;
- Die Bewertung wird als Versuch identifiziert, den Durchschnitt des bewerteten Produkts oder der Dienstleistung zu verzerren, oder enthält konkrete Elemente von Interessenkonflikten;
- Die Bewertung steht in keinem Zusammenhang mit dem bewerteten Produkt;

SKEEPERS SAS au capital de 11 544 122€
18/20 Avenue Robert Schuman - CS 40494 - 13002 Marseille
RCS Marseille 879 038 990 – NII FR01879038990 – Siret : 879
038 990 00 21

<http://www.skeepers.io>



Echte Bewertungen

by  Skeepsers

- Die Bewertung enthält personenbezogene Daten oder andere Informationen, die geeignet sind, ihren Verfasser zu identifizieren, zu kontaktieren oder zu einem Identitätsdiebstahl zu führen;
- Die Bewertung erwähnt den Namen eines Wettbewerbers und/oder fordert zum Kauf bei einem Wettbewerber auf;
- Der Verfasser gibt in seiner Bewertung an, dass er noch nicht oder nicht in der Lage sein wird, dieses Produkt oder diese Dienstleistung zu bewerten;
- Die Bewertung enthält werbliche Elemente, wird als Spam angesehen und/oder erwähnt Websites;
- Das bewertete Unternehmen hat in die Bearbeitung des Streitfalls eingegriffen und der Verfasser der Bewertung möchte sie aktualisieren;
- Der Verfasser der Bewertung hat Echte Bewertungen oder das bewertete Unternehmen kontaktiert, um seine Bewertung zu ändern oder zu löschen;
- Echte Bewertungen ist der Ansicht, dass seine zivil- oder strafrechtliche Haftung betroffen sein könnte;
- Echte Bewertungen hat diese Bewertung als betrügerisch identifiziert;
- Diese Bewertung kann aufgrund ihres sensiblen Charakters und der strengen Vorschriften, die den betreffenden Tätigkeitsbereich regeln, nicht veröffentlicht werden.¹

(1) Dieser Ablehnungsgrund betrifft ausschließlich Medizinprodukte, Arzneimittel und Nahrungsergänzungsmittel.

2.6. Bearbeitung, Änderung und Löschung einer Bewertung

Echte Bewertungen verpflichtet sich, den Inhalt einer Kundenbewertung weder zu ändern noch zu löschen. Echte Bewertungen darf daher nicht:

- Rechtschreibfehler in einer Bewertung korrigieren;
- Einen Teil des Bewertungstextes verbergen;
- Die Bewertungspunktzahl ändern.

Der Verbraucher, der eine Bewertung abgegeben hat, verfügt über eine Frist von drei (3) Monaten nach der Abgabe seiner Bewertung, um deren Inhalt zu ändern. Nach Ablauf dieser Frist kann er lediglich deren Entfernung verlangen.

Um die Änderung oder Löschung seiner Bewertung zu beantragen, kann der Verbraucher den Moderationsdienst von Echte Bewertungen kontaktieren oder seine Anfrage direkt über seine auf der Echte Bewertungen-Bewertungsbescheinigung veröffentlichte Bewertung stellen.

Nach einer Anfrage zur Änderung einer Bewertung durch ihren Verfasser lehnt der Moderationsdienst von Echte Bewertungen die ursprüngliche Bewertung mit dem entsprechenden Ablehnungsgrund ab und sendet dem Verbraucher anschließend ein neues Formular, das es ihm ermöglicht, eine neue Bewertung abzugeben. Die Änderung einer Bewertung erfolgt somit durch die Ablehnung der bestehenden Bewertung, gefolgt von einer erneuten Bewertung.

3. Prozess der Veröffentlichung von Kundenbewertungen

3.1. Darstellung der Bewertungen

A) Veröffentlichung der Bewertungen

Echte Bewertungen zeigt sämtliche Bewertungen in ihrer Gesamtheit an, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ sind, sofern sie im Moderationsprozess nicht abgelehnt wurden. Echte Bewertungen nimmt daher keine Auswahl der zu veröffentlichenden Bewertungen vor. Echte Bewertungen zeigt die Bewertungen in chronologischer Reihenfolge an, von der neuesten bis zur ältesten, basierend auf dem Veröffentlichungsdatum der Bewertung.

Echte Bewertungen zeigt für jede Bewertung mindestens die folgenden Informationen an:

- Das Veröffentlichungsdatum der Bewertung;
- Das Datum der Konsumerfahrung;
- Den Vornamen und den ersten Buchstaben des Nachnamens des Verfassers, sofern dieser nicht ausdrücklich eine anonymisierte Darstellung verlangt hat.



Echte Bewertungen

by  Skeepers

Echte Bewertungen kann außerdem die folgenden Informationen anzeigen:

- Das gekaufte Produkt;
- Den Kaufort oder den Ort der Dienstleistung;
- Alle weiteren Informationen, die dem Verbraucher bei seiner Kaufentscheidung helfen können.

Echte Bewertungen kann unter jeder Bewertung das Recht zur Antwort des Vertreters des bewerteten Unternehmens oder des bewerteten Produkts bzw. der Dienstleistung anzeigen.

Echte Bewertungen aggregiert oder gewichtet die Bewertungen nicht. Der Durchschnittswert wird für jedes Unternehmen vollständig transparent angezeigt. Er wird nach folgender Formel berechnet: Durchschnittswert = (Summe der Bewertungspunkte der veröffentlichten Bewertungen / Gesamtzahl der veröffentlichten Bewertungen).

Kundenbewertungen werden seit Beginn der Zusammenarbeit angezeigt, mit einer Begrenzung auf fünf (5) Jahre. In Übereinstimmung mit den von Google vorgegebenen Regeln wird der auf der Bescheinigung angezeigte Durchschnittswert jedoch auf Grundlage der letzten zwölf (12) Monate berechnet, um die aktuelle Zufriedenheit der Verbraucher bestmöglich widerzuspiegeln.

Die Bewertung wird wie folgt berechnet:

- Berechnung des Durchschnitts mit fünf (5) Nachkommastellen aller Bewertungspunkte der veröffentlichten Bewertungen;
- Um eine Bewertung auf einer Skala von 5 zu erhalten: Dieser Durchschnitt mit fünf (5) Nachkommastellen wird auf eine Nachkommastelle gerundet;

Im Gegensatz zu den *Markenbewertungen* wird die Bewertung der *Produktbewertungen* auf der Gesamtheit, der seit Beginn der Zusammenarbeit zwischen Echte Bewertungen und dem bewerteten Unternehmen abgegebenen Bewertungen berechnet und nicht auf einem Durchschnitt der Bewertungen der letzten 12 Monate. Diese Gesamtbewertung spiegelt die Zufriedenheit der Verbraucher in Bezug auf das betreffende Produkt wider.

Die Bewertungen werden achtzehn (18) Monate nach ihrer Veröffentlichung anonymisiert. Diese anonymisierten Bewertungen werden über einen Zeitraum von fünf (5) Jahren ab ihrem Veröffentlichungsdatum auf der Seite der Echte Bewertungen-Bescheinigung nicht mehr angezeigt. Sie werden von Skeepers ausschließlich zu statistischen Zwecken und zur Produktverbesserung aufbewahrt.

B) Transparenzhinweise

Die *Markenbewertungen* auf der Seite der Echte Bewertungen-Bescheinigung sowie die auf den Websites der bewerteten Unternehmen veröffentlichten *Produktbewertungen* sind mit verschiedenen Hinweisen versehen, die vollständige Transparenz gewährleisten:

- **Der Hinweis „Verifizierte Bewertung“ wird in zwei möglichen Fällen angezeigt:**
 - Die Bewertung wurde von Echte Bewertungen erfasst und verifiziert, gemäß den in dieser Transparenzcharta beschriebenen Prozessen. Durch Klicken auf den Hinweis erscheint folgende Meldung: „Gesammelt und verifiziert von Echte Bewertungen“.
 - Die Bewertung wurde ursprünglich für eine andere Website erfasst und verifiziert. Durch Klicken auf den Hinweis kann über die angezeigte Meldung nachvollzogen werden, wo sie ursprünglich veröffentlicht wurde: „Gesammelt und verifiziert von [Name der ursprünglichen Website]“.
- **Der Hinweis „Von Drittanbieter gesammelte Bewertung“** bedeutet, dass die Bewertung von einem anderen vertrauenswürdigen Dritten erfasst und anschließend vom bewerteten Unternehmen in Echte Bewertungen importiert wurde.
- **Der Hinweis „Spontane Bewertung“** bedeutet, dass die Bewertung von einem Verbraucher abgegeben wurde, ohne dass seine Käuferfahrung beim bewerteten Unternehmen überprüft wurde. Durch Klicken auf den Hinweis erscheint folgende Meldung: „Spontane Bewertung ohne Kaufnachweis“.

Produktbewertungen können ihrerseits mit zusätzlichen Hinweisen versehen sein:

- „Verifizierte incentivierte Bewertung“ zeigt an, dass die Bewertung im Austausch gegen eine Gegenleistung abgegeben wurde. Dies bedeutet, dass der Verfasser der Bewertung von dem bewerteten Unternehmen eine Gegenleistung für jede abgegebene Bewertung erhalten hat, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ ist. Durch Klicken auf den Hinweis erhält der Verbraucher weitere Details, insbesondere darüber, dass der Verfasser für das Abgeben einer Bewertung belohnt wurde (Gutscheincode, Treuepunkte usw.), unabhängig von seiner Bewertung.
- „Verifizierte Produkttester-Bewertung“ zeigt an, dass der Verfasser der Bewertung an einer Testbewerter-Kampagne, sogenannten „Gifted Reviews“, teilgenommen hat. In diesem Fall hat sich der Verfasser für eine von dem bewerteten Unternehmen gestartete Kampagne beworben, um das Produkt kostenlos zu erhalten, es zu testen und eine ehrliche Bewertung abzugeben. Der Verbraucher wird durch Klicken auf den



by  Skeepers

Hinweis über die Art der Gegenleistung informiert. Folgende Erklärung erscheint: „Der Autor hat das Produkt kostenlos im Austausch für diese Bewertung erhalten, unabhängig von der Bewertung. Die Bewertung wurde gesammelt und verifiziert von Echte Bewertungen“.

Weitere Einzelheiten zu den verschiedenen Arten von Gegenleistungen für Bewertungen finden Sie in einem [hier verfügbaren erläuternden Dokument](#).

Bewertungen, die mit oder ohne Gegenleistung abgegeben werden, unterliegen denselben Prozessen der Erfassung, Kontrolle, Moderation und Anzeige. Es handelt sich somit um die in dieser Charta beschriebenen Prozesse. Falls dem Verbraucher eine Gegenleistung im Austausch für seine Bewertung angeboten wird, darf diese Gegenleistung nicht vom Inhalt der abgegebenen Bewertung abhängen. Sie muss unabhängig davon angeboten werden, ob die abgegebene Bewertung positiv oder negativ ist.

C) Zusammenfassung und Klassifizierung der Bewertungen

Zusammenfassung der Bewertungen

Um die Gesamtheit der Bewertungen zu einer Marke oder einem Produkt zusammenzufassen, bietet Echte Bewertungen eine Zusammenfassung der veröffentlichten Bewertungen an.

Die Zusammenfassung der Markenbewertungen dient dazu, die Gesamtheit der von den Verbrauchern abgegebenen Markenbewertungen über ihre Erfahrungen mit dem bewerteten Unternehmen zusammenzufassen und die allgemeine Stimmung der Verbraucher widerzuspiegeln.

Die Zusammenfassung der Markenbewertungen ist auf der Echte Bewertungen-Bescheinigung des bewerteten Unternehmens sichtbar.

Die Zusammenfassung der Produktbewertungen hingegen dient dazu, die Gesamtheit der Bewertungen zu ein und demselben Produkt beim Händler zusammenzufassen und die allgemeine Stimmung der Verbraucher gegenüber diesem Produkt widerzuspiegeln.

Die Zusammenfassung der Produktbewertungen ist auf der Website des Händlers im Bereich der Anzeige der Produktbewertungen sichtbar, sofern der Händler die von Echte Bewertungen vorgesehene Anzeige verwendet.



by  Skeepers

Es ist zu beachten, dass die Funktion „Zusammenfassung der Bewertungen“ zwar standardmäßig aktiviert ist, Händler jedoch jederzeit die Möglichkeit haben, diese Funktion zu deaktivieren. In diesem Fall ist die Zusammenfassung der Bewertungen, der Marke und/oder des Produkts, für Internetnutzer nicht sichtbar.

Die Zusammenfassung der Bewertungen wird von einem System der künstlichen Intelligenz (KI) erstellt und jeden Monat aktualisiert.

Zur Erstellung der Zusammenfassung stützt sich das KI-Modell auf eine repräsentative Stichprobe von mindestens 10 veröffentlichten Bewertungen mit jeweils mindestens 20 Zeichen und maximal 50 Bewertungen. Diese Zulässigkeitsregel ermöglicht es, ein für die Verbraucher ausreichendes und relevantes Informationsniveau zu gewährleisten.

In der Praxis wird die für die Erstellung der Zusammenfassung verwendete Bewertungsstichprobe so zusammengestellt, dass eine Vielfalt, der von den Verbrauchern in den Bewertungen geäußerten Stimmungen gewährleistet ist und gleichzeitig die ursprüngliche Verteilung jeder Stimmung innerhalb der Gesamtheit der veröffentlichten Bewertungen eingehalten wird. Die endgültige Stichprobe, die zur Erstellung der Zusammenfassung verwendet wird, ist eine optimierte, ausgewogene und zuverlässige Liste von Bewertungen, die der Gesamtheit der gegenüber dem Händler veröffentlichten Marken- oder Produktbewertungen entspricht.

Klassifizierung der Bewertungen nach Themen

Speziell bei den Markenbewertungen werden unterhalb der Zusammenfassung der Bewertungen bestimmte Themen hervorgehoben, um diese zu ergänzen.

Es können maximal 9 „Themen“ hervorgehoben werden. Jedes dieser Themen wird angezeigt, wenn es in mindestens 10 Bewertungen aus der Gesamtheit der veröffentlichten Bewertungen erwähnt wird. Die Themen, die angezeigt werden können, sind die folgenden:

- Reaktionsfähigkeit
- Fachkompetenz der Teams
- Empfang und Freundlichkeit
- Lieferung
- Allgemeine Zufriedenheit
- Digitale Erfahrung
- Erfahrung im Geschäft
- Geschäftspraktiken
- Auswahl

Beim Anklicken eines Themas werden mehrere Elemente angezeigt:

- Die Anzahl der Markenbewertungen, in denen dieses Thema erwähnt wird, unter allen veröffentlichten Markenbewertungen über das bewertete Unternehmen;
- Der Prozentsatz der positiven Bewertungen unter der Gesamtheit der veröffentlichten Bewertungen, in denen dieses Thema erwähnt wird;
- Drei (3) Markenbewertungen, in denen dieses Thema erwähnt wird.

Die drei (3) Bewertungen werden angezeigt, um das betreffende Thema zu veranschaulichen. Sie werden aus den zuletzt veröffentlichten Markenbewertungen ausgewählt, in denen dieses Thema erwähnt wird, und so, dass sie die in den Bewertungen zum betreffenden Thema zum Ausdruck gebrachte allgemeine Stimmung repräsentieren. Daher gilt:

- Wenn 0 bis 25 % der veröffentlichten Bewertungen als positiv eingestuft werden, zeigen wir 3 negative Bewertungen an;
- Wenn 25 bis 50 % der veröffentlichten Bewertungen als positiv eingestuft werden, zeigen wir 2 negative Bewertungen und 1 positive Bewertung an;
- Wenn 50 bis 75 % der veröffentlichten Bewertungen als positiv eingestuft werden, zeigen wir 1 negative Bewertung und 2 positive Bewertungen an;
- Wenn 75 bis 100 % der veröffentlichten Bewertungen als positiv eingestuft werden, zeigen wir 3 positive Bewertungen an.

Hierbei hängt die Klassifizierung der Bewertungen als „positiv“ oder „negativ“ nicht von der Bewertungspunktzahl ab, sondern erfolgt auf folgende Weise. Jede veröffentlichte Bewertung wird von einer KI analysiert. Durch die Analyse der Tonalität des Textes wird jedem in der Bewertung identifizierten Thema eine „positive“ oder „negative“ Stimmung zugeordnet. Somit kann eine Bewertung je nach ihrem Inhalt einem oder mehreren der oben aufgeführten neun Themen zugeordnet werden, und jedem dieser Themen kann individuell eine „positive“ oder „negative“ Stimmung zugeordnet werden, je nach Inhalt und Tonalität der Bewertung.

Beispielsweise kann dieselbe Bewertung mehreren Themen zugeordnet werden: Einem ersten vom Verbraucher erwähnten Thema kann eine „positive“ Stimmung zugeordnet werden, während einem zweiten Thema eine „negative“ Stimmung zugeordnet werden kann.

3.2. Meldung einer Bewertung mit rechtswidrigem oder unangemessenem Inhalt



by  Skeepers

Echte Bewertungen ermöglicht es jedem Internetnutzer, eine Bewertung mit rechtswidrigem oder unangemessenem Inhalt zu melden. Diese Meldung kann über die Bestätigungsseite des bewerteten Unternehmens oder über die Liste der Bewertungen auf der Produktseite erfolgen, sofern das bewertete Unternehmen eine von Echte Bewertungen verwaltete Darstellung verwendet.

3.3. Recht auf Antwort des bewerteten Unternehmens

Echte Bewertungen bietet dem Vertreter des bewerteten Unternehmens oder des bewerteten Produkts bzw. der bewerteten Dienstleistung die Möglichkeit, jederzeit über seinen Kundenbereich auf eine erhaltene Bewertung zu antworten. Dabei kann er:

- Den Verbraucher für seinen Beitrag bedanken;
- Antworten auf im Kommentar enthaltene Fragen geben;
- Seine Darstellung des Sachverhalts darlegen (mit Möglichkeit zum Hochladen von Anhängen);
- Etwaige Änderungen am Produkt oder an der Dienstleistung seit der Erstellung der Bewertung angeben.

Die Antworten werden unter den jeweiligen Bewertungen angezeigt. Der Verbraucher erhält eine E-Mail, um Kenntnis von jeder Nachricht zu nehmen, die sich auf seine Bewertung bezieht und vom Vertreter des bewerteten Produkts oder der Dienstleistung stammt. Der Verbraucher kann darauf antworten, jedoch seine Bewertungspunktzahl nicht ändern. Um seine Bewertung zu ändern, muss der Verbraucher eine Neubewertung beantragen, wie in Abschnitt 2.6 der vorliegenden Charta erläutert.

Diese verschiedenen Austausche sind für Internetnutzer sichtbar, es sei denn, das bewertete Unternehmen hat die Konversation über seinen Kundenbereich ausgeblendet.

Das bewertete Unternehmen wird über die von Verbrauchern zu seinen Produkten und/oder Dienstleistungen hinterlassenen Nachrichten informiert.

Dieses Verfahren ermöglicht es dem bewerteten Unternehmen, Erklärungen anzufordern, wenn eine Bewertungspunktzahl und/oder ein Kommentar als unbegründet erscheint, und so sein Recht auf Antwort auszuüben.

In keinem Fall darf Echte Bewertungen in die Beziehung zwischen dem bewerteten Unternehmen und dem Verbraucher eingreifen. Es obliegt den bewerteten Unternehmen,

etwaige Schwierigkeiten zu bearbeiten, die mit einem Verbraucher im Anschluss an die Erfassung einer Bewertung durch Echte Bewertungen entstehen.

3.4. Verlust des Rechts, eine Bewertung abzugeben, für den Verfasser einer nach der Moderation als rechtswidrig oder unangemessen eingestuften Bewertung

Im Falle der Identifizierung eines Verfassers, der eine oder mehrere Bewertungen abgegeben hat, die vom Moderationsdienst von Echte Bewertungen als rechtswidrig, unangemessen oder darauf abzielend, die Bewertung eines Unternehmens zu verzerren, eingestuft wurden, beendet Echte Bewertungen die Möglichkeit dieses Verbrauchers, eine Bewertung abzugeben, und löscht sämtliche mit diesem Verfasser verbundenen Bewertungen.

3.5. Einhaltung der Verbraucherqualität

Durch die Annahme der Allgemeinen Nutzungsbedingungen von Echte Bewertungen sowie der vorliegenden Transparenzcharta werden Internetnutzer, die eine Bewertung abgeben, darüber informiert, dass sie bestimmte kumulative Bedingungen erfüllen müssen, um eine Bewertung abgeben zu können, nämlich:

- Eine natürliche Person sein;
- Sich nicht in einem Interessenkonflikt befinden;
- Persönlich die Kundenerfahrung mit dem Produkt oder der Dienstleistung gemacht haben, auf die sich ihre Bewertung bezieht.

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung verpflichtet sich das bewertete Unternehmen zur Einhaltung der oben genannten Bedingungen.

Es ist zu beachten, dass Echte Bewertungen den Verbraucher per E-Mail erneut kontaktieren kann, um die Einhaltung der genannten Bedingungen zu überprüfen.

