

Nutzergenerierte Inhalte aus Sicht der Verbraucherzentralen

Arnd Onnasch

- 1. Verbraucherbeurteilungen von Produkten**
- 2. Verbraucherbeurteilungen von Dienstleistungen**
- 3. Verbraucherbeurteilungen bei Problemen mit Produkten und Dienstleistungen**
- 4. Chancen der Verbraucherbewertungen**
- 5. Risiken der Verbraucherbewertungen**

1. Verbraucherbeurteilungen von Produkten

- ❖ Eigenschaften eines definierten Produkt-Typs sind immer und überall gleich (gleiche Umstände)
- ❖ Eigenschaften von Produkten sind durch Test-/Verbraucherorganisationen objektiv bewertbar
- ❖ Erfahrungen der Verbraucher im Umgang mit dem Produkt und seinen Eigenschaften sind subjektiv

2. Verbraucherbeurteilungen von Dienstleistungen

- ❖ Eigenschaften von Dienstleistungen sind je nach Umständen unterschiedlich und ändern sich
- ❖ Eigenschaften von Dienstleistungen sind nicht objektiv bewertbar. Sie können in der Regel durch Testorganisationen nur relativ eingeordnet werden
- ❖ Erfahrungen im Umgang mit Dienstleistungen sind subjektiv

3. Verbrauchbeurteilungen bei Problemen mit Produkten und Dienstleistungen

- ❖ Reklamationen von Produkten und Dienstleistungen können seriös und standardisiert in der Regel nur durch rechtsberatende Organisationen durchgeführt werden
- ❖ Verbrauchererfahrungen bei Reklamationen resultieren meistens aus den praktischen Erfahrungen mit dem Anbieter im Einzelfall und sind immer subjektiv

4. Chancen der Verbraucherbewertungen

- ❖ Verbrauchermacht (z. B. Boykott)
- ❖ Produktverbesserung
- ❖ Aktualität und schnelle Verfügbarkeit

5. Risiken der Verbraucherbewertungen

- ❖ Datenschutz
- ❖ Strukturmangel
- ❖ Aussagequalität

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!