

Wirtschaft.

Tausche Sterne gegen Ware

Florian Heide, *Die Zeit*, 16.04.2020

Bei Amazon shoppen, ohne Geld auszugeben: Das klingt absurd, ist aber nicht allzu schwer. Ich habe es ausprobiert – und dafür andere Kunden in die Irre geführt. Das Angebot kommt über Facebook: Ein Freund schickt mir Links zu Produkten und Firmenseiten, die ich mit »Gefällt mir« markiere. Am Abend ist meine Facebook-Chronik voll mit Fliegengittern, Bluetooth-Kopfhörern, Kompressionsstrümpfen, Massagepistolen, Stirnlampen. Die Werbung ist mit ungewöhnlichen Hinweisen versehen. Zum Beispiel: »Ich brauche Rezensenten, weil ich kostenlose teure Produkte habe.« Dahinter steckt die Botschaft: Wer das Produkt kauft und gut bewertet, bekommt das Geld zurück und darf die Ware trotzdem behalten.

Laut einer repräsentativen Umfrage des Marktforschungsunternehmens GfK lässt sich nahezu jeder vierte Verbraucher im Online-Shop stark oder sehr stark davon beeinflussen, wie viele Sterne andere Kunden einem Produkt geben. Daraus haben betrügerische Händler offenbar ein Geschäftsmodell gemacht: Sie verleiten Käufer dazu, ein Produkt zu loben, um anderen Kunden Qualität vorzuspiegeln. Ich will mehr darüber herausfinden und begeben mich in die Unterwelt des Online-Handels. Über den Messenger Telegram kann man kommunizieren, ohne dabei seine Identität zu offenbaren. Dort tummeln sich jene dubiosen Händler, die für ihre Amazon-Ware bestechliche Produkttester suchen. Dann sind da die Vermittler, die Käufer wie mich in die Gruppen locken und pro Bewertung eine Provision von den Händlern bekommen. Sie machen kein Geheimnis daraus: Wer ein Produkt kauft und mit Bestnote bewertet, erhält das Geld zurück. Ich soll mit ihnen Sterne gegen Ware tauschen.

Ich entscheide mich für eine Smartwatch. Die Marke heißt Yamay, ich habe noch nie vorher von ihr gehört. Preis: 29,99 Euro. Angeboten wird die Uhr auf einer Facebook-Seite namens YAMAY-es01. Sobald ich die Seite aufrufe, öffnet sich ein Chatfenster; außerdem ist ein Bild der Uhr zu sehen mit dem Text: »Hallo Freund, Die neuen Artikel. Schönes Design, viele Funktionen. Gefällt mir sehr, gefällt es dir?« Ich zeige Interesse – und bekomme eine routinierte Anleitung zum Ablauf von Testkäufen. Ähnliche Regeln werden auch für meine weiteren Käufe gelten. Zuerst verlangt der Vermittler den Link zu meinem öffentlichen Amazon-Profil. Danach schickt er mir Suchwörter, unter denen ich das Produkt auf Amazon finde. Ich suche, bestelle und bezahle die Uhr wie jeden anderen Kauf auch. Einen Screenshot meiner Bestellung schicke ich an meinen Chatpartner. Wie es mit der Bewertung nun laufen soll, frage ich. »Need 5«, antwortet er. Fünf Sterne – besser geht es nicht.

Nach ein paar Tagen kommt die Uhr bei mir an. Ein schmales Display mit Touchpad, dazu ein einfaches Plastikarmband. Neugierig probiere ich sie aus. Mein Fazit: Billigware, die ihre 30 Euro nicht wert ist. Aber ich will ja herausfinden, wie es weitergeht. Deshalb schreibe ich drei Tage später in meiner Rezension auf Amazon: »Ich bin zufrieden und kann sie getrost weiterempfehlen!« Wieder schicke ich YAMAY-es01 via Facebook einen Screenshot, diesmal von meiner rühmenden Bewertung. Außerdem gebe ich ihm meine Adresse beim Bezahlendienst PayPal. Er ist zufrieden und versichert mir, dass die Rückerstattung erfolgt. Zwei Tage später geht das Geld auf meinem PayPal-Konto ein. Die Uhr kann ich behalten.

In den folgenden Tagen bestelle ich auf diese Weise immer wieder Ware über Amazon. Nacheinander trudeln eine Kofferwaage, eine Trinkflasche, Bluetooth-Kopfhörer, eine Kaffeemühle, eine Powerbank und ein Handystativ bei mir ein – insgesamt zwölf Produkte im Gesamtwert von 270 Euro. Das meiste davon ist von minderwertiger Qualität. Das Stativ zum Beispiel ist so wacklig, dass ich mein Handy kaum darauf montieren will. Aber ich bewerte

sämtliche Produkte ausgezeichnet – und erhalte bis zum Ende der Recherche 230 der 270 Euro zurück. Keine meiner Bewertungen wird von Amazon entfernt.

Später schaue ich mir die Yamay-Uhr noch mal im Amazon-Shop an. Dort wird sie nun als »Bestseller« deklariert. Sie hat über 4400 Bewertungen, im Schnitt 4,2 Sterne. Auch mein falsches Lob trägt wohl dazu bei, dass die Uhr anderen Kunden empfohlen wird.

Welche Ausmaße diese Geschäfte haben, lässt sich kaum beziffern. Die Vermittler betreiben unzählige Facebook- und Telegram-Gruppen. Es gibt zum Beispiel eine gewisse Maria, deren Chatgruppe über 1100 Mitglieder hat. Sie bietet vor allem Haushaltsprodukte an, bunte Sommerkleider, Schlafmasken. Ein anderer hat Lametta-Vorhänge, aber auch Tauchmasken und Skibrillen für Testkäufe im Angebot.

Und dann ist da noch Brianito. Er betreibt mehrere Gruppen, eine davon mit fast 8000 Mitgliedern. Zu seinem Sortiment zählen Sexspielzeuge, Kosmetika, Elektroartikel, Mundduschen, Saugnapfhaken und Gartenleuchten. Der Telegram-Chat ist so programmiert, dass die Mitglieder binnen 24 Stunden über 13.000 Angebote für Produkttests erhalten. Eine andere Gruppe dient dem Zweck, dass Tester ihre Rezensionen gegenseitig mit »Nützlich« bewerten, um im offiziellen Amazon-Rezensenten-Ranking aufzusteigen.

In einer weiteren von Brianitos Gruppen tauschen sich Tester und Vermittler aus. Etwa darüber, wie man sich verhalten muss, damit Amazon Bewertungen nicht als Fakes erkennt und löscht. Bestell nicht zu viel auf einmal, heißt es etwa. Vergib für ein Produkt zuerst Drei-Sterne-Bewertungen, und ändere sie nach der Veröffentlichung auf fünf Sterne ab. Schreib nie einen Händler über Amazon an, sondern verwende soziale Netzwerke.

Wer steckt dahinter? Auf ihren Facebook-Seiten haben die meisten Anbieter keine Adresse angegeben. Auch auf den Websites der Marken, die ich bestellt habe, findet sich nur bei einer ein Impressum. Bei Amazon aber müssen die Händler verraten, wo sie sitzen: Zehn der zwölf, bei denen ich gekauft habe, geben China an, einer die USA, einer England. Ich versuche Händler und Vermittler zu kontaktieren. **Dabei stoße ich auf eine gewisse Zoey. Sie bietet mir im Privatchat von Telegram zunächst Handyschutzfolien zum Testen an. Ich gebe vor, selbst Vermittler werden zu wollen, und stelle Fragen. Woher sie komme? Aus Shenzhen, schreibt sie – eine Metropole vor den Toren Hongkongs, hier sitzen chinesische Riesen wie Huawei und Tencent. Die Stadt gilt als das Silicon Valley Asiens – mindestens vier der Produkte, die ich gekauft habe, stammen von hier.**

Zoey sagt, sie arbeite als Praktikantin in einer Firma mit 100 Mitarbeitern, die neben den Folien auch Kopfhörer und Kleidung herstelle. Damit das Geschäft laufe, brauche ihr Unternehmen dringend gute Bewertungen. »Wir müssen unsere Produkte sichtbarer machen, insbesondere die neuen«, erklärt sie mir, man zahle fünf bis acht Euro Provision.

Ohne Käufer mit Fake-Bewertungen würde das Modell nicht funktionieren. Manche der Kunden gehen sogar noch weiter: Sie lassen sich den Kaufpreis nicht nur von den Händlern erstatten, sondern schicken die Waren dann sogar wieder an Amazon zurück, damit ihnen der Kaufpreis noch mal erstattet wird. Wieder andere nutzen zum Bezahlen die Amazon-Visa-Karte: So sammeln sie bei jedem Einkauf Punkte, für die sie von Amazon eine Gutschrift erhalten. Der Vermittler Brianito etwa prahlt, er habe allein auf diese Weise mehr als 2000 Euro zusätzlichen Gewinn gemacht.

Welchen Bewertungen kann ich überhaupt noch trauen? Fünf Sterne werden am häufigsten gefälscht. Aber auch auf einen Stern kann man sich nicht immer verlassen: Ein Hängematten-Händler etwa bot 40 Euro für die schlechte Bewertung eines Konkurrenten. Drei oder vier Sterne seien noch am realistischsten, schreibt ein User in die Chatgruppe.

Eine Amazon-Pressesprecherin erklärt zu den Fake-Bewertungen, das Unternehmen habe bereits

Tausende von Menschen verklagt und arbeite mit sozialen Netzwerken, Instant-Messaging-Plattformen und Bezahldiensten zusammen, um die Täter zur Rechenschaft zu ziehen. Man setze Prüfteams und maschinelles Lernen ein, um wöchentlich mehr als 10 Millionen Rezensionen zu analysieren. Ob Kunden darüber informiert werden, wenn sie ein Produkt mit gefälschten Bewertungen gekauft haben, diese Frage lässt Amazon unbeantwortet. Ich entferne zum Schluss meiner Recherche all jene Rezensionen, die ich selbst für die Händler verfasst habe. Damit zumindest durch meine Empfehlung niemand mehr getäuscht wird.