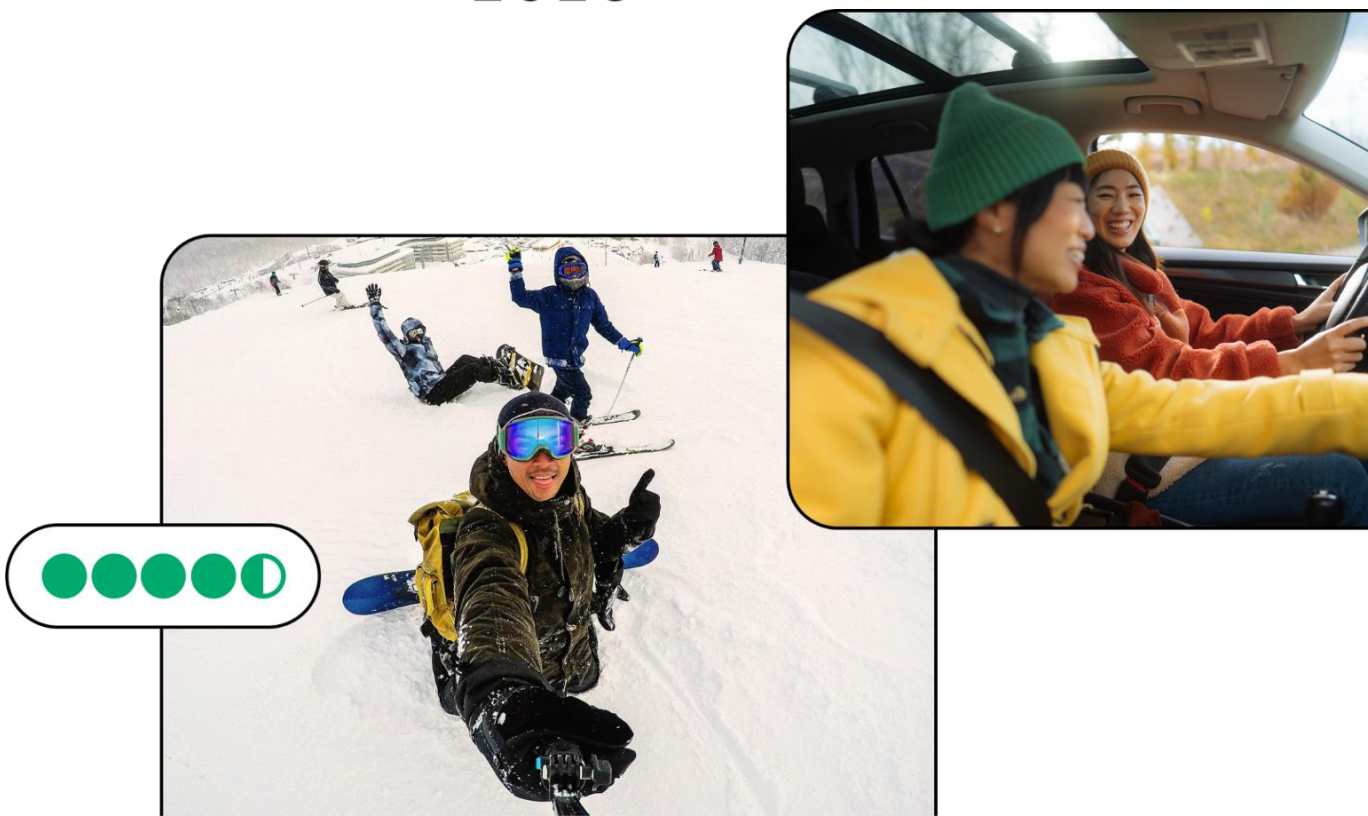




Tripadvisor-Transparenzbericht

2025



Tripadvisor 2025 Transparenzbericht



03 Vorwort

04 Zusammenfassung & wichtige Erkenntnisse

05 Abschnitt eins: Eingereichte Bewertungen im Jahr 2024

09 Abschnitt zwei: So verwalten wir Bewertungen

12 Abschnitt drei: Verhinderung von Betrug auf unserer Plattform

18 Abschnitt vier: Schutz unserer Community

19 Fazit

20 Methodik & Endnoten

Vorwort

Willkommen bei unserem aktuellen Transparenzbericht, den wir zum 25-jährigen Bestehen von Tripadvisor veröffentlichen – einem bedeutsamen Moment für jede Marke. In den letzten 25 Jahren hat das Internet zu einer grundlegenden Veränderung des Verbraucherverhaltens geführt. Kaum ein Kauf erfolgt noch ohne eine Online-Bewertung. Diese Änderung hat sich nirgendwo so deutlich bemerkbar gemacht wie im Reisesektor. Eine Reise kann mit einem hohen Kosten- und Zeitaufwand verbunden sein, sodass der Zugang zu vertrauenswürdigen, korrekten Informationen absolut unerlässlich ist.

Als weltweit größte Plattform für Reiseempfehlungen tragen wir heute eine große Verantwortung, die weit über den einfachen Zugriff auf Bewertungen von anderen Reisenden hinausgeht. Wir möchten mit unseren Inhalten nicht nur Reisende auf der ganzen Welt informieren und inspirieren, sondern auch die verschiedenen Unternehmen und Reiseziele unterstützen, die internationale Reisen zu einem so bereichernden Erlebnis machen. Jede Bewertung, die auf unserer Plattform eingereicht wird, ist Teil dieses Ökosystems. Es ist unsere Pflicht, einen Raum zu schaffen, in dem Reisende und Branchenvertreter gleichermaßen von zuverlässigen, relevanten Empfehlungen profitieren können.

Im Laufe der Jahre haben wir unzählige Beispiele dafür gesehen, wie wichtig diese Empfehlungen für unsere globale Community sind. Und das Vertrauen, das Millionen von Reisenden weiterhin in Tripadvisor setzen, zeigt die Wirksamkeit der sich ständig weiterentwickelnden Richtlinien, Prozesse und Techniken, mit denen wir dafür sorgen, dass unsere Inhalte auch weiterhin zuverlässig und vertrauenswürdig sind. Diese aktuelle Ausgabe unseres Transparenzberichts zu Bewertungen bietet detaillierte Informationen zu diesen Maßnahmen und beleuchtet unsere Bemühungen, dieses Ökosystem für unsere Community zu erhalten.



Becky Foley

Vice President und Head of Trust & Safety bei Tripadvisor

Zusammenfassung

Dieser Bericht bietet detaillierte Informationen zu den Beiträgen, die unsere Community im gesamten Jahr 2024 eingereicht hat, und analysiert über 31 Millionen Bewertungen und Meinungen von Reisenden weltweit. Er zeigt globale Trends bei der Einreichung von Inhalten auf und untersucht die Anzahl und Art der Inhalte, die im letzten Jahr auf Tripadvisor veröffentlicht wurden.

Leser erfahren außerdem, welchen strengen Kontrollen jede Bewertung vor der Veröffentlichung auf Tripadvisor unterzogen wird. Von unserem Engagement für die Einhaltung von Community-Standards bis hin zu unseren proaktiven Maßnahmen gegen gefälschte und schädliche Inhalte – dieser Bericht zeigt die Bemühungen hinter den Kulissen, die Tripadvisor zu einem vertrauenswürdigen und einzigartigen Guide für Reisende und Feinschmecker machen.

Einige Highlights des Berichts 2025:

- 01** Anzahl und Art der Einreichungen
- 02** Moderation der Inhalte von Bewertungen
- 03** So hält Tripadvisor seine Plattform frei von betrügerischen und schädlichen Inhalten
- 04** Auswirkungen neuer Technologien wie generativer KI auf die Moderation von Inhalten

Wichtige Erkenntnisse

Die Tripadvisor-Community teilte **79,7 Millionen** Beiträge über die Tripadvisor-Website und -App, darunter mehr als **31,1 Millionen** Bewertungen, die von **21,2 Millionen** Mitgliedern veröffentlicht wurden.



Tripadvisor hostet derzeit mehr als **12,46 Millionen** Unternehmenseinträge von denen 1,9 Millionen im Jahr 2024 hinzugefügt wurden.



Die von den Bewertern abgegebene durchschnittliche Gesamtwertung betrug **4,42 Punkte**.



Tripadvisor hat Reisende vor mehr als **2,7 Millionen Bewertungen geschützt, die als gefälscht identifiziert wurden**.



Eingereichte Bewertungen im Jahr 2024

Tripadvisor, die weltweit größte Plattform für Reiseempfehlungen, schafft einen wirklich einzigartigen Raum für Reisende, die nach vertrauenswürdigen Empfehlungen und Inspirationen suchen – egal, wohin die Reise geht. Abschnitt 01 dieses Berichts befasst sich eingehend mit den Beiträgen aus unserer Community, auf denen diese vertrauenswürdige Plattform aufbaut. Dabei liegt der Fokus auf den Trends der Einreichungen von Januar bis Dezember 2024.

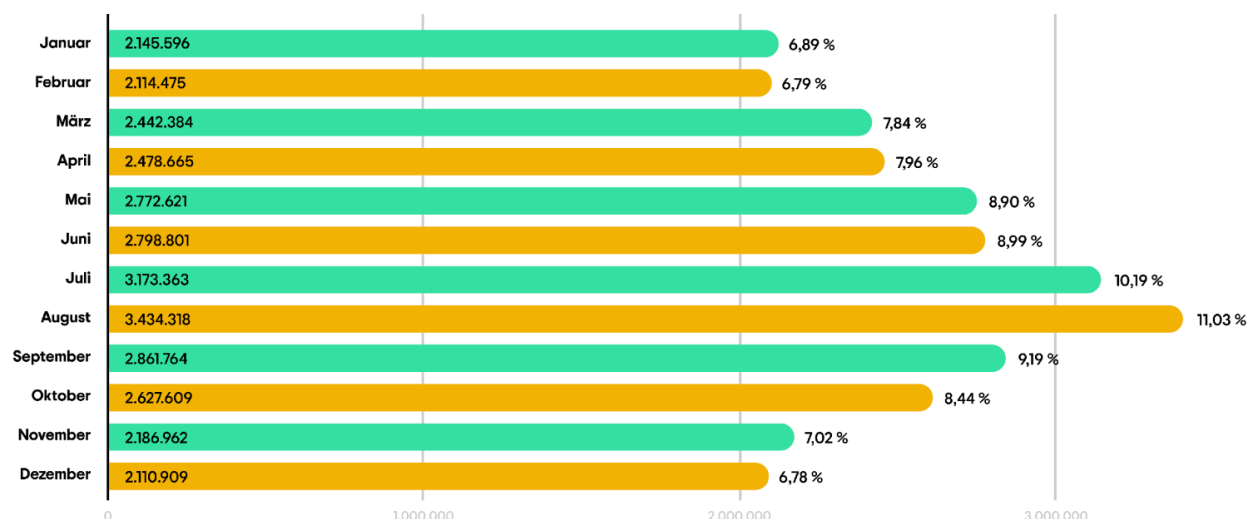
Globale Trends bei Inhalten

Im Jahr 2024 hat unsere Community über die Tripadvisor-Website und -App sage und schreibe 79,7 Millionen Beiträge geteilt. Dazu gehörten 31,1 Millionen Bewertungen und 38,1 Millionen Fotos und Videos, die die Zahlen der vorherigen Ausgabe dieses Berichts übertrafen.

Unternehmensinhaber haben sich aktiv mit unserer Community in Verbindung gesetzt und auf mehr als 11,3 Millionen Bewertungen geantwortet. Mitglieder haben rund 257.000 Fragen von anderen Reisenden beantwortet. Forumsdiskussionen sind nach wie vor sehr beliebt, um mehr über Reiseziele zu erfahren und über Reisen zu diskutieren. 2024 wurden fast 2,6 Millionen Forumsbeiträge veröffentlicht.

Erwartungsgemäß erreichten die Reiseempfehlungen in den Sommermonaten der nördlichen Hemisphäre ihren Höhepunkt: Allein im Juli und August wurden mehr als 6,6 Millionen Bewertungen eingereicht.

Eingereichte Bewertungen nach Monat



Globale Trends bei Inhalten (Fortsetzung)

Während die saisonalen Trends im Jahr 2024 einem vorhersehbaren Muster folgten, brachte die Untersuchung der Bewertungen nach Unternehmenskategorie in den letzten zwölf Monaten einige interessante Trends zum Vorschein. Von den 31,1 Millionen veröffentlichten Bewertungen entfiel rund ein Drittel (30,9 %) auf Unterkünfte. Im Vergleich zu mehr als 40 % im Jahr 2022 entspricht dies einem Rückgang. Zahlenmäßig waren die Bewertungen für Unterkünfte im Jahr 2024 jedoch mit dem vorherigen Bericht vergleichbar. Der relative Rückgang war vielmehr auf die deutliche Zunahme der Bewertungen von Restaurants und Erlebnissen zurückzuführen.

Restaurantbewertungen machten im Jahr 2024 mehr als 40 % der Einreichungen aus und überholten zum ersten Mal die Bewertungen für Unterkünfte. Außerdem war ein deutlicher Anstieg der Bewertungen für Erlebnisse, Sehenswürdigkeiten und Aktivitäten zu verzeichnen (über 45 % mehr als im Jahr 2022). Dies ist ein wichtiger Hinweis darauf, dass diese Kategorie bei unserer Community immer beliebter wird.

Eingereichte Bewertungen nach Art

	Bewertungen insgesamt	Prozent
 Hotels	10.215.543	32,82 %
 Restaurants	12.342.959	39,65 %
 Erlebnisse, Sehenswürdigkeiten, Aktivitäten	8.435.127	27,10 %
 Kreuzfahrten & Flüge	133.232	0,43 %

Regionale Bewertungstrends

Als eine wirklich globale Plattform erhält Tripadvisor Bewertungen aus der ganzen Welt. Im Jahr 2024 entfiel die Hälfte (50 %) aller eingereichten Beiträge auf Mitglieder aus Europa, während nordamerikanische Benutzer fast jeden fünften Beitrag eingereicht haben (17,1 %). Asien verzeichnete einen Anstieg des Anteils an Einreichungen von 12 % im Jahr 2022 auf über 16 % im Jahr 2024. Dies ist der größte Beitrag, den die Region je zum globalen Gesamtwert geleistet hat.

Das in 2024 am häufigsten bewertete Reiseziel der Welt war London (Vereinigtes Königreich) und es wurde kürzlich mit einem Tripadvisor Travellers' Choice Award 2025 als [Best of the Best in der Kategorie "Reiseziele"](#) ausgezeichnet. Diese Auszeichnungen werden, basierend auf den Meinungen der Tripadvisor-Mitglieder, an die begehrtesten Reiseziele weltweit verliehen.

Eingereichte Bewertungen nach Region



Auszeichnung bemerkenswerter Unternehmen

Im Jahr 2024 war die Verteilung der Reisebewertungen auf Tripadvisor mit einem Punktesystem von 1 bis 5 im Vergleich zu vorherigen Berichten relativ unverändert. Rund 75 % der Bewertungen erhielten eine Punktzahl von 5 Punkten und die durchschnittliche Gesamtwertung stieg auf 4,42 Punkte. Dies zeigt die unglaubliche Rolle, die Tripadvisor innerhalb der Reise-Community spielt. Diese Region wird von Reisenden überwiegend genutzt, um positive Erfahrungen über ihre Reisen zu teilen.

Kurze und prägnante Social-Media-Inhalte sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Demnach sollte man meinen, dass auch die eingereichten Beiträge immer kürzer werden. Unsere Daten zu ausführlichen Bewertungen zeichnen jedoch ein anderes Bild. Im Jahr 2024 blieb die durchschnittliche Wortzahl für Restaurantbewertungen im Vergleich zu 2022 konstant, während die Hotel- und Erlebnisbewertungen gegenüber dem vorherigen Bericht länger ausfielen. Dies zeigt, wie wichtig ausführliche Empfehlungen für unsere Community sind. Diese Inhalte, die zusammen mit einer Gesamtwertung angezeigt werden, sind für unsere Plattform wichtig, da sie die Ranking-Position eines Unternehmens auf Tripadvisor direkt beeinflussen können.

Gesamtanzahl der eingereichten Bewertungen nach Gesamtwertungen		Durchschnittliche Wortanzahl der Bewertungen	
	7,23 %	Restaurants	53
	3,51 %	Hotels	87
	4,50 %	Erlebnisse	66
	9,33 %		
	75,38 %		

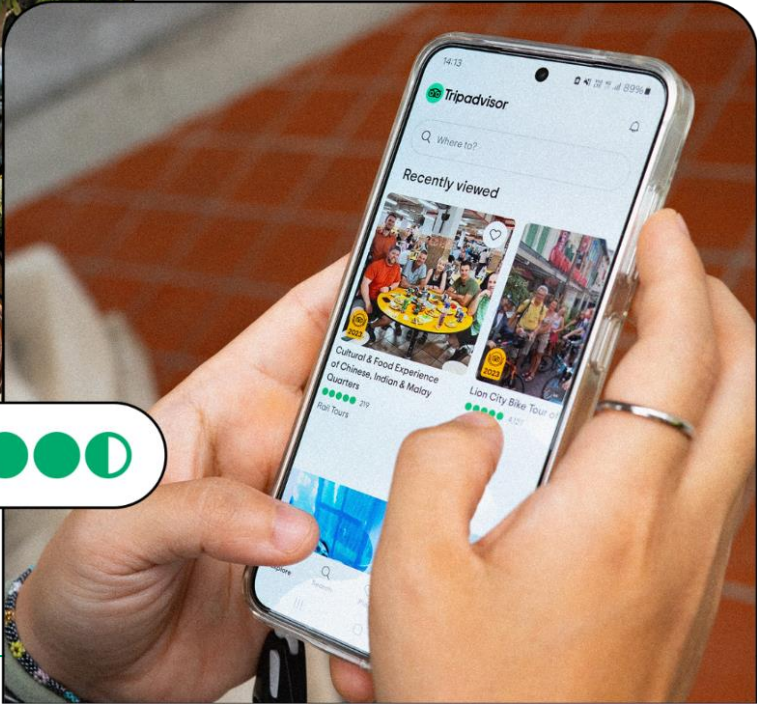
Boom der Unternehmenseinträge

Im Jahr 2024 erreichte Tripadvisor mit einem Rekord von 12,46 Millionen Unternehmenseinträgen einen Meilenstein. Dies entspricht einem deutlichen Wachstum im Vergleich zu 11,2 Millionen Einträgen im Jahr 2022 und einem Anstieg von fast 43 % gegenüber 2018, als wir diese Zahlen erstmals veröffentlichten.

Diese Einträge repräsentieren Unternehmen aus allen Regionen der Welt – von Asien bis zur Antarktis – und spiegeln den wirklich globalen Charakter unserer Plattform wider. Unternehmen mit Sitz in Europa sind auf der Plattform am stärksten vertreten. Sie machen etwa 40 % der Einträge aus, 25 % entfallen auf Nordamerika und weitere 22 % auf Asien.

Das Tripadvisor-Team für Vertrauen & Sicherheit arbeitet rund um die Uhr daran, die von uns angezeigten Informationen korrekt zu halten, einschließlich Telefonnummern, Adressen und Websites für Unternehmenseinträge. Allein im Jahr 2024 wurden mehr als 24 Millionen Änderungen vorgenommen, um Details für mehr als drei Millionen Einträge zu aktualisieren und ihre Richtigkeit zu bestätigen.

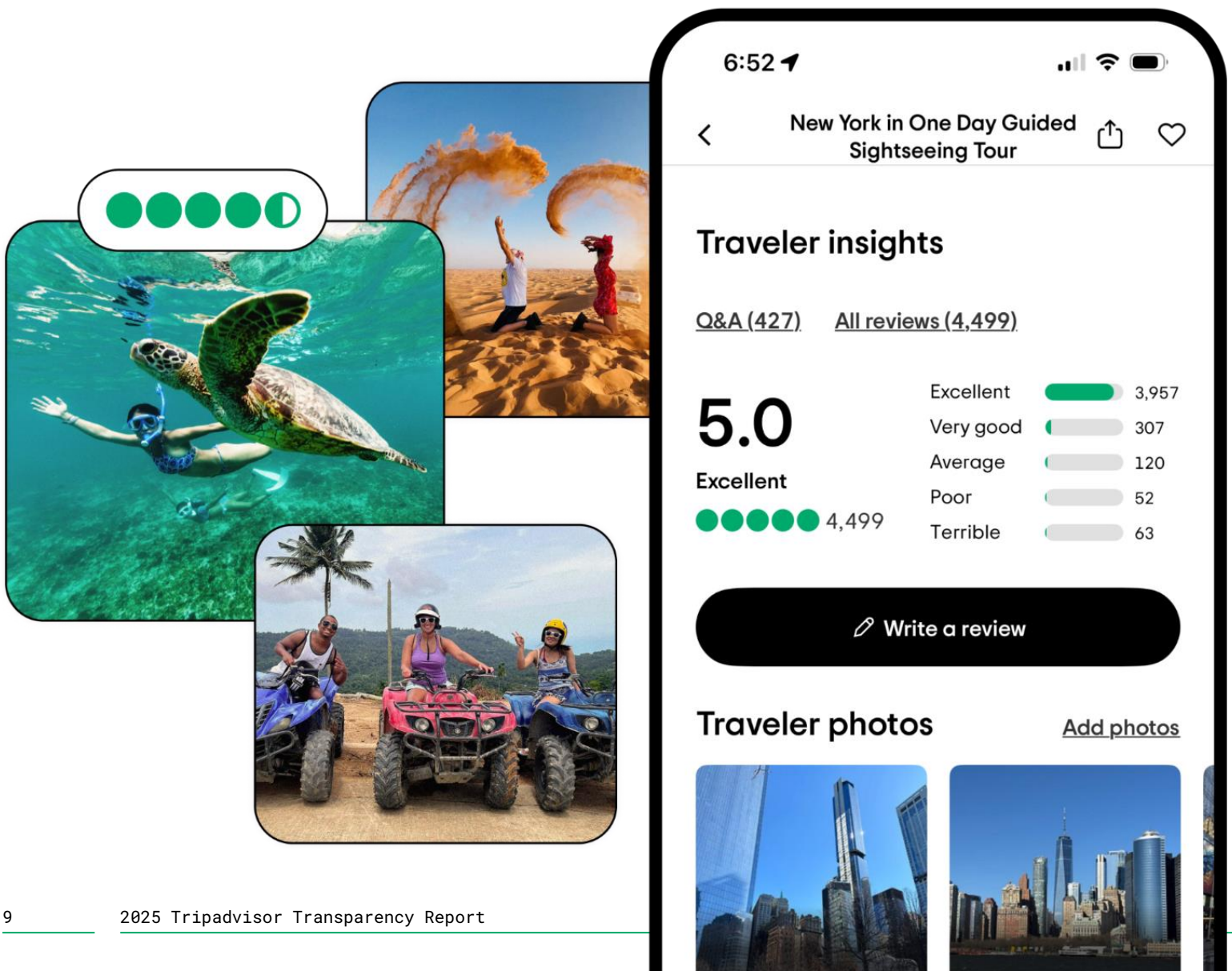
Gesamtzahl der Unternehmenseinträge auf der Website zum Jahresende			
2018	2020	2022	2024
8.725.861	9.598.983	11.394.828	12.468.188



So verwalten wir Bewertungen

Tripadvisor ist ein hervorragendes Beispiel für die technologische Weiterentwicklung im digitalen Zeitalter. Was als einfache Ressource für Hotelbewertungen begann, hat sich zu einem vielseitigen, vertrauenswürdigen Tool für Reisende weltweit entwickelt. Hinter unserer Plattform verbergen sich hochentwickelte Tools und Prozesse, die dafür sorgen, dass es sich bei jedem Inhalt, der auf Tripadvisor veröffentlicht wird, um eine unverfälschte und unvoreingenommen Darstellung handelt.

In diesem Abschnitt werden einige der Tools und Prozesse vorgestellt, die unseren Ansatz zur Moderation von Inhalten unterstützen. Dabei erläutern wir, welchen Weg eine Bewertung von der Einreichung bis zur Veröffentlichung zurücklegt und welche Maßnahmen wir ergreifen, wenn diese Inhalte von unserer Community angefochten werden.



The collage features three travel-related images: a sea turtle swimming underwater, two people in a desert landscape with sand dunes, and three people riding ATVs on a dirt path. To the right is a screenshot of a Tripadvisor mobile app interface for a 'New York in One Day Guided Sightseeing Tour'.

Traveler insights

Q&A (427) All reviews (4,499)

5.0
Excellent
4,499

Rating	Count
Excellent	3,957
Very good	307
Average	120
Poor	52
Terrible	63

[Write a review](#)

Traveler photos [Add photos](#)

The screenshot shows a mobile app interface for a 'New York in One Day Guided Sightseeing Tour'. It displays a 5.0 star rating based on 4,499 reviews, with a breakdown of ratings: Excellent (3,957), Very good (307), Average (120), Poor (52), and Terrible (63). There is a 'Write a review' button and a section for 'Traveler photos' with a link to 'Add photos'.

Der Weg einer Bewertung

Wir nutzen ein dreiteiliges System, um zu ermitteln, ob Bewertungen unseren Community-Richtlinien entsprechen: automatisierte Überprüfungen, Moderation durch Menschen und Feedback aus der Community. Dieser gründliche Prozess sorgt für das richtige Gleichgewicht zwischen Geschwindigkeit, Genauigkeit und Fairness, sodass die Integrität der Plattform gewahrt bleibt.

01

Unsere automatisierten Systeme analysieren jede Bewertung:

100 % der auf der Tripadvisor-Plattform eingereichten Bewertungen werden mit einem unternehmenseigenen Technologiesystem analysiert, um Verstöße gegen unsere Richtlinien zu erkennen.

- Im Jahr 2024 wurden rund **87,8 % aller Bewertungen** automatisch veröffentlicht. 7,3 % wurden automatisch abgelehnt und 4,9 % wurden zur weiteren Überprüfung durch unser Moderatorenteam gekennzeichnet.

02

Bewertungen werden von echten Menschen moderiert:

Wenn mit der fortschrittlichen Screening-Technologie von Tripadvisor weder festgestellt werden kann, ob eine Bewertung vollständig abgelehnt oder veröffentlicht werden soll, kommen unsere Experten zum Einsatz. Unser Team arbeitet rund um die Uhr in 23 Sprachen weltweit, um im Rahmen eines Prozesses zu prüfen, ob die Inhalte unseren Community-Richtlinien entsprechen.

- Im Jahr 2024 erforderten **mehr als 1,5 Millionen eingereichte Bewertungen** eine Moderation durch Menschen. Unser Team für Vertrauen und Sicherheit hat insgesamt 4,2 Millionen Bewertungen (13,5 % der Gesamtzahl) vor oder nach der Veröffentlichung moderiert.
- Im Jahr 2024 **entfernten** unsere Moderatoren **8,87 % aller Bewertungen** wegen Verstößen.

03

Unsere Community spielt eine wichtige Rolle:

Die Tripadvisor Content Integrity hat eine dritte wichtige Ebene: unsere Community. Die Tripadvisor-Community, zu der auch Unternehmensinhaber und Reisende gehören, wird dazu angeregt, unser Meldesystem zu nutzen, um bei der Identifizierung von Inhalten zu helfen und so den Moderationsprozess von Tripadvisor zu unterstützen. Tripadvisor nimmt dieses Feedback aus der Community sehr ernst. Denn Vertrauen bekommt man nicht einfach geschenkt, man muss es verdienen und pflegen.

- Wenn eine Bewertung angefochten wird, beginnen wir schnell mit einer Untersuchung, damit wir zeitnah entsprechende Maßnahmen ergreifen können.

Von allen Bewertungen, die 2024 von unserer Community angefochten wurden, haben wir mehr als 80 % innerhalb von 24 Stunden bearbeitet.

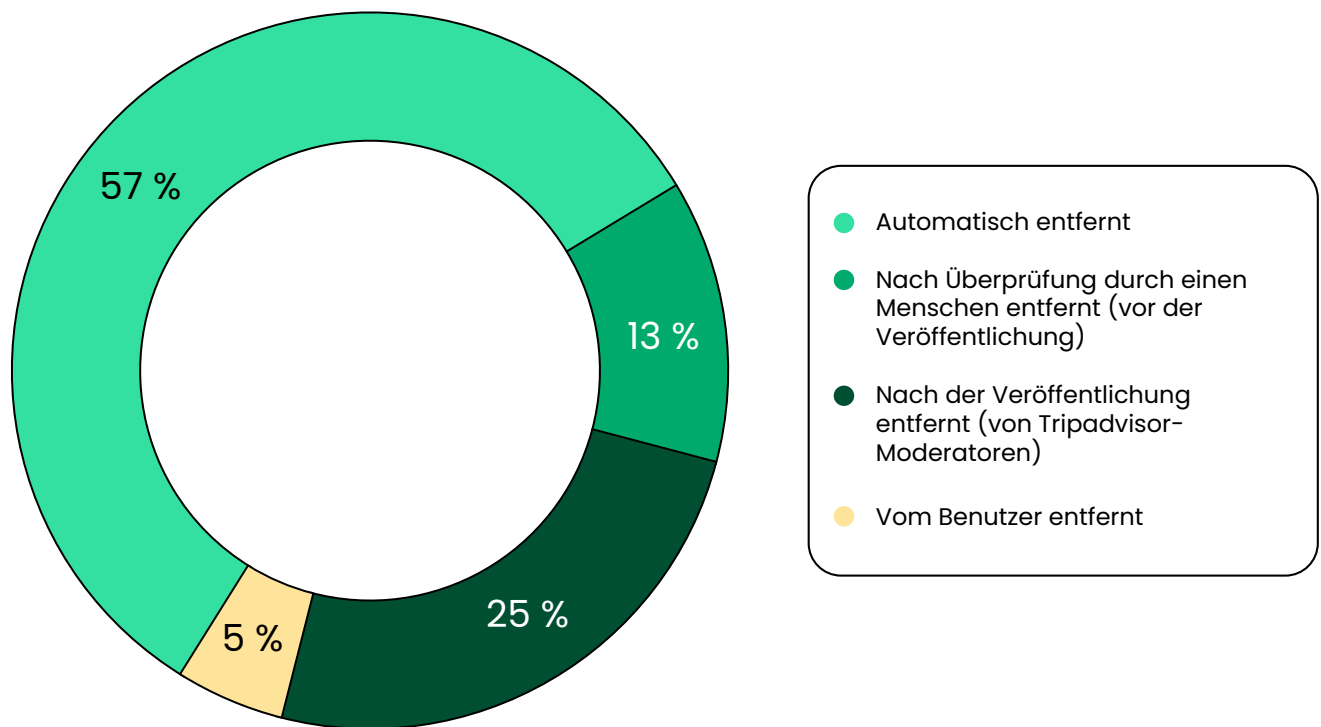
04

Wir sind immer wachsam:

Das Expertenteam von Tripadvisor für Vertrauen und Sicherheit unternimmt proaktive Schritte, um die Inhalte in unserem System kontinuierlich zu bewerten. Wir sammeln immer mehr Daten und unsere Methoden und Technologien werden immer ausgefeilter. Deshalb kann es vorkommen, dass wir veröffentlichte Inhalte entfernen, weil neue Details aufgefallen sind. Dies kann dazu führen, dass Inhalte auf unserer Website zu einem späteren Zeitpunkt von Tripadvisor entfernt werden.

Kein System ist ohne Fehler. Unser Engagement für Integrität bedeutet jedoch, dass wir zuhören, lernen und handeln – damit unsere Plattform für alle ein vertrauenswürdiger Ort bleibt.

Verschiedene Methoden zum Entfernen von Bewertungen



Angefochtene Bewertungen – Ergebnis



Wie lange hat es 2024 gedauert, bis wir auf eine Bewertungsanfechtung reagiert haben?

Weniger als 6 Stunden	16,5 %
6 bis 12 Stunden	33,4 %
13 bis 24 Stunden	33,4 %
Mehr als 24 Stunden	16,7 %

Betrugsbekämpfung

In Abschnitt 03 wird unser branchenführender Ansatz zur Bekämpfung betrügerischer Inhalte auf Tripadvisor erläutert, die häufig unter dem Oberbegriff "gefälschte Bewertungen" zusammengefasst werden.

Erläuterungen zu gefälschten Bewertungen

Wir definieren eine gefälschte Bewertung als jede Bewertung, die von jemandem eingereicht wird, der wissentlich voreingenommene oder nicht auf einer persönlichen Erfahrung basierende Inhalte einreicht, um die Reputation eines Unternehmens auf unserer Website zu beeinflussen. Dazu gehören Fälle, in denen Inhaber oder Mitarbeiter von Unternehmen positive Bewertungen veröffentlichen, um ihre eigene Position im Ranking zu verbessern ("Bewertungs-Boosting"), oder Mitbewerber eine falsche, negative Bewertung hinterlassen, um ein Unternehmen in Verruf zu bringen ("Bewertungs-Vandalismus").

Im Jahr 2024 haben wir 31 Millionen Bewertungen von 21 Millionen Mitgliedern verarbeitet, die von 30 Millionen Geräten aus eingereicht wurden. Bei 93 % dieser Beiträge haben wir den Standort der Benutzer identifiziert und Versuche, die Erkennung zu umgehen markiert, z. B. durch IP-Maskierung oder falsche Standortangaben. Unser System hat zahlreiche Versuche aufgedeckt, unsere Sicherheitsvorkehrungen zu unterlaufen und 2,7 Millionen betrügerische Bewertungen blockiert oder entfernt.

Bei gefälschten Bewertungen kann es sich auch um bezahlte Bewertungen handeln. Dabei beauftragen Unternehmen Einzelpersonen oder Firmen damit, positive Bewertungen zu veröffentlichen, um ihre Position im Ranking auf Tripadvisor zu verbessern. Ein Verhalten, das wir als "Mitgliederbetrug" bezeichnen, liegt vor, wenn ein Benutzer eigenständig eine Bewertung einreicht, die gegen unsere Betrugsrichtlinien verstößt. Häufig geschieht dies mit der Absicht, Rankings zu manipulieren, jedoch ohne direkten Einfluss des bewerteten Unternehmens.

Arten der gefälschten Bewertung

	2024
 Bewertungs-Boosting	32,82 %
 Mitgliederbetrug	39,65 %
 Bewertungs-Vandalismus	27,10 %
 Bezahlte Bewertungen	0,43 %

Bezahlte Bewertungen nach Herkunftsland des Benutzers

Ranking	Land	Prozentualer Anteil
1	Indonesien	20,03 %
2	Vietnam	14,06 %
3	Vereinigte Staaten	8,89 %
4	Italien	5,67 %
5	Großbritannien	4,47 %
6	Pakistan	3,60 %
7	Ägypten	3,11 %
8	Indien	3,08 %
9	Russland	2,54 %
10	Niederlande	2,38 %

Bewertungen und Anreize

Tripadvisor hat strenge Richtlinien in Bezug auf sogenannte "anreizbasierte Bewertungen", die Unternehmen mitunter anbieten. Hierbei handelt es sich um Bewertungen, die von unserer Community im Austausch gegen Geschenke, Rabatte oder andere kostenlose Angebote eingereicht werden. Diese Art von Aktivitäten schafft sekundäre Anreize für die Mitarbeiter der bewerteten Unternehmen und führt zu Voreingenommenheit und Betrugsversuchen auf unserer Website. Daher wurden sie schon immer als Verstoß gegen unsere Bewertungsrichtlinien angesehen.

Im Jahr 2023 haben wir unsere kontinuierlichen Bemühungen zur Bekämpfung anreizbasierter Bewertungen auf Tripadvisor verstärkt. Über 9.000 Unternehmen erhielten Warnungen bezüglich Bewertungen, die aufgrund von Anreizen erfolgt waren. Die betreffenden Unternehmen wurden darüber informiert, dass anreizbasierte Bewertungen auf ihren Eintragsseiten entdeckt und entfernt worden waren, und erhielten Hinweise, wie sie künftige Richtlinienverstöße und entsprechende Sanktionen durch Tripadvisor vermeiden konnten.

Bewertungen und Anreize (Fortsetzung)

Wir haben uns auch darauf konzentriert, betrügerische Bewertungen zu erkennen und einzudämmen, die speziell mit Anreizprogrammen für Mitarbeiter in Verbindung stehen. Dabei bieten Unternehmen ihren eigenen Mitarbeitern im Austausch gegen positive Bewertungen Belohnungen an. In diesem Zusammenhang klärten wir Millionen von Unternehmen über unsere Bewertungsrichtlinien und die Entfernung von über 360.000 Bewertungen auf, die offenbar im Rahmen eines Anreizprogramms für Mitarbeiter eingereicht worden waren.



Zu guter Letzt haben wir auch mit einer Community-E-Mail-Kampagne unsere Bemühungen verstärkt, die Verbraucher auf dieses Problem aufmerksam zu machen. Im Rahmen dieser Kampagne übermittelten wir Informationen an über 90 Millionen Tripadvisor-Nutzer. Dabei erläuterten wir, welche Probleme durch anreizbasierte Bewertungen verursacht werden, wie sie identifiziert und unserem Team für Vertrauen & Sicherheit gemeldet werden können.

Tripadvisor steht im Kampf gegen anreizbasierte Bewertungen nicht allein da. Anreizbasierte Bewertungen sowie andere Praktiken wie bezahlte Bewertungen sind für Regulierungsbehörden auf der ganzen Welt ein zunehmendes Problem. Diese Praktiken wurden zunehmend verboten oder eingeschränkt, um Verbraucher vor den negativen Auswirkungen voreingenommener Bewertungen zu schützen. Wir bei Tripadvisor sind stolz darauf, dass wir Regierungen mit unserer Branchenexpertise dabei unterstützen können, Verbraucher vor Bewertungen zu schützen, die auf Anreizen oder anderen Methoden der gezielten Einflussnahme basieren.

Erpressung und Drohungen

Uns geht es nicht nur darum, unsere Reise-Community zu schützen. Wir benötigen auch Prozesse, die sicherstellen, dass alle auf Tripadvisor eingetragenen Unternehmen vor Erpressung und Drohungen geschützt sind. Im Jahr 2024 gingen 7.636 solcher Meldungen ein.

Tripadvisor ist eine der wenigen Online-Bewertungsplattformen, die über robuste Systeme verfügt, um Unternehmen vor solchen Bedrohungen zu schützen, die gegen unsere Community-Richtlinien verstoßen und oft rechtswidrig sind. Durch ein sofortiges Melden von Erpressungsversuchen können Sie uns bei unseren Untersuchungen helfen und verhindern, dass Erpressungsbewertungen auf der Website veröffentlicht werden.

Der Aufstieg der generativen KI



In unserem letzten Transparenzbericht zu Bewertungen, der 2023 veröffentlicht wurde, haben wir die potenziellen Auswirkungen neuer Technologien wie generativer KI auf die Integrität unserer Plattform hervorgehoben. Seit der Veröffentlichung des Berichts haben wir spezielle Sicherheitsvorkehrungen in Bezug auf KI-generierte Inhalte getroffen, die unsere bestehenden technologischen und menschlichen Moderationspraktiken ergänzen.

In Übereinstimmung mit unseren bestehenden Moderationsrichtlinien, bei denen die Integrität der Plattform im Vordergrund steht, hat Tripadvisor beschlossen, derzeit keine Bewertungen zuzulassen, die als KI-generiert identifiziert wurden. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass unsere Benutzer auf Tripadvisor nicht immer nur "das Gleiche" lesen, sondern wirklich einzigartige Einblicke von anderen Reisenden erhalten.

Unser Vorgehen in Bezug auf die generative KI hat spürbare Auswirkungen darauf, welche Einreichungen auf der Plattform veröffentlicht werden. Im Jahr 2024 entfernte Tripadvisor über 214.000 Bewertungen zu 101.411 Unternehmen in 189 Ländern, die unserer Meinung nach KI-generierten Text enthielten.

Auch wenn die Tripadvisor-Richtlinie aktuell KI-generierte Inhalte von Bewertungen verbietet, kann es mit der weiteren Verbreitung der Technologie möglicherweise Szenarien geben, in denen sie Nutzer bei der Interaktion mit unserer Plattform unterstützen könnte. Wie bei allen neuen Technologien werden wir die Auswirkungen auf die Sicherheit unserer Plattform weiterhin bewerten und untersuchen, wie wir unsere Richtlinien in Zukunft anpassen können.



Coalition for Trusted Reviews



Wir sind sehr stolz auf unsere Arbeit, um eine sichere, vertrauenswürdige Plattform für unsere Reise-Community zu schaffen. Uns ist jedoch bewusst, dass Tripadvisor nur ein Teil eines viel größeren Ökosystems für Online-Bewertungen ist.

Im Jahr 2023 haben wir gemeinsam mit einer Reihe von gleichgesinnten Plattformen, die Nutzerbewertungen hosten, die globale Coalition for Trusted Reviews gegründet. Diese branchenübergreifende Zusammenarbeit zielt darauf ab, den Zugang zu vertrauenswürdigen Verbraucherbewertungen weltweit zu schützen. Gründungsmitglieder sind Amazon, Booking.com, Expedia Group, Glassdoor, Tripadvisor und Trustpilot.

Die Coalition for Trusted Reviews hat sich zu wichtigen Maßnahmen verpflichtet, um Verbraucher und Partner vor gefälschten Bewertungen zu schützen und sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit nicht durch betrügerische Inhalte irreführt wird.

Diese Maßnahmen umfassen:

Branchenweite Vereinheitlichung:



Schaffung gemeinsamer Standards und Definitionen in der gesamten Branche, um gefälschte Bewertungen klar zu definieren und die Terminologie und Kennzahlen in Bezug auf die Moderation von Inhalten zu optimieren

Austausch bewährter Vorgehensweisen:



Die Erarbeitung und der Austausch bewährter Vorgehensweisen für das Hosten von Online-Bewertungen sowie Updates zur Moderation von Inhalten und Methoden zur Erkennung gefälschter Bewertungen

Informationsaustausch:



Zusammenarbeit bei der Aufdeckung betrügerischer Aktivitäten, z. B. durch Firmen, die gefälschte Bewertungen an Unternehmen verkaufen, um deren Reputation auf unfaire Weise zu verbessern

Engagement für Verbraucher:



Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern und politischen Entscheidungsträgern, um den Wert authentischer Bewertungen für Verbraucher hervorzuheben und Bemühungen zu unterstützen, Plattformen frei von gefälschten Bewertungen zu halten

Reisende haben das Recht zu schreiben



Tripadvisor setzt sich seit über 25 Jahren dafür ein, "das Recht zu schreiben" aller Reisenden zu schützen. Dies begann mit der Schaffung einer Plattform, auf der jeder, der einen Reiseservice aus erster Hand erlebt hat, ehrliches Feedback zu seinen authentischen Erfahrungen geben kann – von wunderbaren, lebensbejahenden Reisen bis hin zu erschütternden Erfahrungen, die eine Bedrohung für seine Sicherheit und sein Wohlbefinden darstellen können.

Ein wesentlicher Aspekt dieses Ansatzes der offenen Plattform ist, dass Bewerter Feedback teilen können, ohne ihre Identität öffentlich bekannt zu geben, falls sie dies nicht möchten. Wir vermeiden unnötige Hindernisse, die sie davon abhalten könnten, ihre Erfahrungen zu teilen. Stattdessen unterstützen wir mit diesem Ansatz Reisende, die detaillierte und authentische Informationen zum Nutzen zukünftiger Reisender teilen möchten. Indem wir es zulassen, dass Bewertungen auf Tripadvisor angezeigt werden, ohne die Identität eines Benutzers öffentlich bekannt zu geben, schützen wir unsere Benutzer und ihre Meinungsfreiheit.

Auf den ersten Blick scheinen Identitätsüberprüfungen oder Kaufbelege wirksame Mittel zu sein, um gefälschte Bewertungen zu verhindern. Sie können aber auch vor ehrlichem Feedback abschrecken – insbesondere in sensiblen Situationen wie sexuellen Übergriffen oder Streitigkeiten mit Unternehmen, die personenbezogene Daten besitzen. Die Anonymität ermöglicht es Einzelpersonen, Erfahrungen zu teilen, ohne Angst vor Vergeltungsmaßnahmen zu haben, während solche Überprüfungsmethoden gefährdete Bewerter davon abhalten könnten, sich zu äußern. Das Risiko von Mobbing und Belästigung durch Unternehmensinhaber steigt, wenn Identitäten oder persönliche Daten offengelegt werden, was letztlich die wertvollen Einblicke reduziert, die anderen Reisenden helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Deshalb hat Tripadvisor ein ausgeklügeltes plattformspezifisches Betrugserkennungssystem eingeführt, das über Identitätsüberprüfungen oder Kaufnachweise hinausgeht, die anfällig für gezielte Manipulationen durch böswillige Akteure sind. Unsere Herangehensweise beinhaltet den umfassenden und mehrschichtigen Ansatz für Vertrauen und Sicherheit, den wir in diesem Bericht beschrieben haben. Dabei nutzen wir ein System, das auf der Grundlage der Betrugserkennung im Bankensektor entwickelt wurde. Sobald eine Bewertung eingereicht wird, beginnt das Betrugserkennungssystem von Tripadvisor, Hunderte von Daten zu sammeln. Hierzu zählen unter anderem Informationen über das zugehörige Gerät, die Verbindung und Verhaltensmuster des Benutzers. Diese Daten werden anhand von Modellen des typischen Nutzerverhaltens bewertet, die auf 25 Jahren Erfahrung basieren, um unsere Plattform vor gefälschten Bewertungen zu schützen. Wenn eine Bewertung nach dieser Datenanalyse verdächtig erscheint, wird sie blockiert oder zur manuellen Überprüfung gekennzeichnet.

Diese datengestützte Herangehensweise hat eine große Rolle bei der präventiven Blockierung und nachträglichen Entfernung der 2,7 Millionen Bewertungen von unserer Website im Jahr 2024 gespielt, die gegen unsere Betrugsrichtlinien verstoßen haben. Darüber hinaus verbessert sie den in diesem Bericht beschriebenen umfassenden, plattformspezifischen Ansatz für Vertrauen und Sicherheit und zeichnet uns als führendes Unternehmen im Kampf für die Integrität von Online-Inhalten aus.

Schutz unserer Community

Das Moderationssystem von Tripadvisor erkennt nicht nur gefälschte oder anreizbasierte Bewertungen, sondern trägt auch dazu bei, dass unsere Community sicher, respektvoll und vertrauenswürdig bleibt. In diesem letzten Abschnitt werden Probleme mit den Inhalten von Bewertungen und die Sicherheitsvorkehrungen behandelt, die wir getroffen haben, um nicht nur schädliche Inhalte von der Plattform fernzuhalten, sondern es unserer Community auch zu ermöglichen, mühelos Berichte über ernsthafte Sicherheitsbedenken zu finden.

01. Beleidigende Inhalte

Bewertungen mit beleidigender Sprache wie Respektlosigkeit oder persönliche Beleidigungen sind ein wichtiger Grund für Entfernungen. Im Jahr 2024 wurden mehr als 189.000 eingereichte Bewertungen nie veröffentlicht, da sie solche unangemessenen Inhalte enthielten. Diese wurden entweder automatisch oder von Moderatoren gekennzeichnet.

02. Schwerwiegende Sicherheitsvorfälle

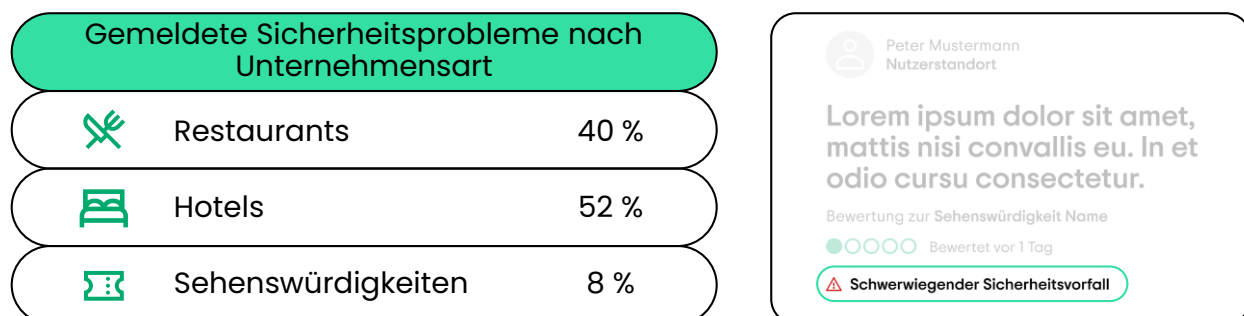
Im Jahr 2024 identifizierte Tripadvisor über 1.300 Bewertungen, in denen schwerwiegende Sicherheitsvorfälle bei Hotelaufenthalten, Mahlzeiten oder gebuchten Erlebnissen beschrieben wurden, darunter sexuelle Übergriffe, Todesfälle oder Betäubungen.

Obwohl dies glücklicherweise nur selten vorkommt, nehmen wir solche Bericht sehr ernst und können eingereichte Bewertungen, die diese Probleme erwähnen, dank spezieller Prozesse erkennen.

Darüber hinaus hat uns unsere 25-jährige Erfahrung im Bereich Reisebewertungen gezeigt, dass schwerwiegende Sicherheitsvorfälle ein weiterer Grund sind, Reisende zu schützen, die Bewertungen hinterlassen, um zukünftige Reisende vor ernsthaften Problemen zu warnen. Die Möglichkeit, eine anonyme Bewertung auf Tripadvisor einzureichen, hilft dabei, solche Erlebnisse ohne Angst vor Vergeltungsmaßnahmen zu teilen.

Diese Bewertungen werden mit dem Hinweis "Schwerwiegender Sicherheitsvorfall" versehen, damit sie für unsere Community gut sichtbar sind. Wir fügen einen speziellen Filter zu dem betreffenden Unternehmenseintrag hinzu, damit Reisende potenzielle Risiken leichter erkennen und schnell Bewertungen finden können, die Sicherheitsbedenken thematisieren.

Bewertungen, die Sicherheitsprobleme erwähnen, werden mindestens dreimal häufiger gelesen als alle anderen Bewertungen. Dies ist ein deutliches Zeichen dafür, dass unser System Reisenden hilft, informiert zu bleiben und bessere Entscheidungen für ihre Sicherheit zu treffen.



Fazit



Tripadvisor feiert dieses Jahr sein 25-jähriges Bestehen als eine wertvolle Orientierungsplattform für Reisende aus aller Welt. Dieser Bericht erscheint also zu einem besonderen Zeitpunkt und bekräftigt unser Engagement für eine offene, transparente und vertrauenswürdige Bewertungsplattform.

Die Reisebranche entwickelt sich ständig weiter, was neue Herausforderungen und Chancen rund um das Thema Content Integrity mit sich bringt. Von der Bekämpfung betrügerischer Bewertungen bis hin zum Umgang mit immer mehr KI-generierten Inhalten: Wir bei Tripadvisor sind nach wie vor führend im Bereich Vertrauen und Sicherheit und optimieren kontinuierlich unsere Prozesse, um die höchsten Standards für unsere globale Community zu wahren.

Im Jahr 2024 haben wir die Sicherheitsvorkehrungen für unsere Plattform verstärkt und Maßnahmen ergriffen, um neue Bedrohungen für die Integrität unserer Inhalte zu erkennen und zu beseitigen. Außerdem haben wir gleiche Wettbewerbsbedingungen für Millionen von Unternehmen weltweit geschaffen, die Tripadvisor nutzen, um mit Reisenden in Kontakt zu treten.

Neben den Maßnahmen für unser eigenes Unternehmen haben wir uns dazu verpflichtet, ein vertrauenswürdigeres globales Ökosystem für Online-Bewertungen zu unterstützen. Im Rahmen von Initiativen wie der [Coalition for Trusted Reviews](#) arbeiten wir gemeinsam mit anderen führenden Plattformen an einer Vereinheitlichung der Branchenstandards, dem gegenseitigen Austausch bewährter Vorgehensweisen und einem stärkeren Schutz vor gefälschten Bewertungen. Diese Zusammenarbeit spiegelt unsere Überzeugung wider, dass der Schutz von Online-Bewertungen eine gemeinsame Verantwortung ist, von der Verbraucher, Unternehmen und die gesamte digitale Wirtschaft profitieren.

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht unser Engagement, Tripadvisor weiterhin für alle Benutzer zugänglich zu machen und gleichzeitig die strengsten Schutzmaßnahmen gegen Betrug und Falschinformationen einzuhalten. Wir glauben an das „Recht zu schreiben“ – das Prinzip, dass alle Reisenden die Freiheit haben sollten, ihre echten Erfahrungen zu teilen, ob positiv oder negativ. Indem wir Offenheit mit innovativen Maßnahmen für Vertrauen und Sicherheit in Einklang bringen, stellen wir sicher, dass Tripadvisor die zuverlässigste und umfassendste Quelle für Reiseeindrücke bleibt und es Millionen von Reisenden ermöglicht, die Welt voller Vertrauen zu erkunden.



Methodik & Endnoten

Den Transparenzbericht 2024 sowie frühere Transparenzberichte finden Sie auf der Tripadvisor-Seite zum Thema Vertrauen & Sicherheit: <https://www.tripadvisor.de/Trust>.

Alle bewertungsbezogenen Statistiken basieren auf Bewertungen, die zwischen (und einschließlich) dem 1. Januar 2024 und dem 31. Dezember 2024 auf Tripadvisor eingereicht wurden, sowie auf allen weiteren Moderationsmaßnahmen, die im Zusammenhang mit diesen Bewertungen bis zum 31. Januar 2025 ergriffen wurden.

Alle Verweise auf Daten aus den Vorjahren stammen aus den Transparenzberichten zu Bewertungen der Jahre [2019](#), [2021](#) und [2023](#). Die Kennzahlen im Bericht konzentrieren sich ausschließlich auf die Inhalte von Bewertungen von Reisenden. Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Daten nicht auf andere Inhaltsarten der Plattform, wie z. B. Management-Antworten, Forumsbeiträge, Fotos, Videos und Fragen & Antworten. Zum Beispiel: Ein Foto, das zusammen mit einer Bewertung eingereicht wurde, wird in die Liste der zur manuellen Moderation bestimmten Inhalte aufgenommen. In diesem Fall wird die entsprechende Bewertung im vorliegenden Bericht nicht als manuell moderiert betrachtet, da das Problem ausschließlich beim Foto und nicht bei der Bewertung lag. Wurde die Bewertung jedoch auch vom Technologiesystem für eine manuelle Moderation gekennzeichnet oder von der Community gemeldet, ist sie in den Daten dieses Berichts enthalten. Mehrere Tripadvisor-Teams, darunter Datenanalysten, Moderationsmanager für Bewertungen und Prüfer von Betrugsfällen, haben die Datenerhebungsmethode und die Ergebnisse überprüft und ihre Richtigkeit bestätigt. Es wurden alle zumutbaren Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die Daten in diesem Bericht korrekt sind.

Dennoch können menschliche Fehler bei der Moderation von Inhalten nicht komplett ausgeschlossen werden. Dies gilt insbesondere bei komplexen Entscheidungen, die mit einem gewissen Maß an Subjektivität verbunden sind, wie z. B. wenn entschieden werden soll, ob eine Bewertung beleidigende Sprache enthält, da einige Wörter und Formulierungen möglicherweise nur in bestimmten Kontexten beleidigend sind. Außerdem kann es aufgrund von unvorhersehbaren technischen Pannen, wie z. B. durch Softwarefehler oder Toolausfälle, zu Fehlern kommen. Angesichts des Umfangs der im Bericht enthaltenen Daten und der Sorgfalt, mit der sie analysiert wurden, wären jegliche Auswirkungen auf die enthaltenen Zahlen jedoch nur minimal.

Für die Daten zu Klicks auf eine bestimmte Bewertung können Tripadvisor-Bewertungen im Kontext anderer Bewertungen angezeigt werden oder allein über eine URL für diese eine Bewertung angezeigt werden (obwohl die Gesamtwertung des Unternehmens, basierend auf allen veröffentlichten Bewertungen, immer sichtbar ist). Diese Statistik bezieht sich auf Bewertungen, die direkt über eine spezielle URL angezeigt werden.

In diesem globalen Bericht werden die Kennzahlen in aggregierter Form für alle 23 Sprachen präsentiert, die Tripadvisor weltweit unterstützt. Da Englisch nach der Anzahl von Bewertungen die größte Sprache ist, spiegeln die zusammengefassten Kennzahlen die in englischer Sprache eingereichten Bewertungen am ehesten wider. Daten, die sich auf Einzelsprachen mit einer deutlich geringeren Anzahl von Bewertungen beziehen, können von den zusammengefassten Durchschnittswerten abweichen, z. B. in Bereichen wie Bearbeitungszeiten oder der Anzahl der Löschungen. Gelegentlich wird eine Bewertung mehr als einmal gemeldet. So könnten zum Beispiel mehrere Nutzer eine Bewertung infrage stellen oder ein Inhaber könnte mit der Entscheidung für die weitere Veröffentlichung einer Bewertung nicht einverstanden sein und diese daher ein zweites Mal melden. Für die Zwecke dieses Berichts wird eine solche Bewertung nur einmal als "gemeldet" gezählt. Bei der Messung der Durchlaufzeiten werden jedoch alle Meldungen berücksichtigt, ganz gleich, ob es sich um die erste Meldung einer Bewertung handelt oder um die zweite.