

Rüge Helmut Hoffer von Ankershoffen

Beschwerdekammer V – Akte 01/11 – Helmut Hoffer von Ankershoffen – Ratsbeschluss

Die Vorfälle

Im September 2010 wurde der Tablet PC „WeTab“ auf der Kundenrezensionsplattform des Internethändlers amazon euphorisch gelobt. Als Verfasser der Rezensionen waren „Peter Glaser“ und „Claudia Kaden“ eingetragen. Wie der Blogger Richard Gutjahr feststellte, führte ein Aufruf der amazon-Wunschzettelfunktion beider Rezensenten jedoch zu anderen Absendern, nämlich Helmut und Sandra Hoffer von Ankershoffen. Dies legte den Verdacht nahe, dass die Rezensionen von Helmut Hoffer von Ankershoffen, dem damaligen Geschäftsführer der WeTab GmbH unter falschem Namen veröffentlicht wurden. Helmut Hoffer von Ankershoffen räumte dieses Vorgehen kurz nach Bekanntwerden der Vorwürfe ein, löschte die entsprechenden Rezensionen und gab darüber hinaus seinen Rücktritt als Geschäftsführer der WeTab GmbH sowie dem daran beteiligten IT-Unternehmen Neofonie GmbH bekannt.

Der Ratsspruch

Der DRPR rügt Helmut Hoffer von Ankershoffen als ehemaligen Geschäftsführer der WeTab GmbH für seine verdeckten PR-Maßnahmen durch intransparente Kundenrezensionen im Internet. Es werden eindeutige Verstöße gegen den Code de Lisbonne, Artikel 4 und die DRPR-Richtlinie zur Online-PR (II. Absendertransparenz bei Kommentaren) festgestellt. Der DRPR verurteilt diese Form der verdeckten PR, bei der die Identität und die beruflichen Interessen des Absenders vorsätzlich gefälscht wurden.

Berlin, 17. März 2011

ANSCHRIFT

Marienstraße 24
D-10117 Berlin

TELEFON

(030) 8 04 09 733

TELEFAX

(030) 8 04 09 734

E-MAIL

drpr@dprg.de

INTERNET

<http://www.drpr-online.de>

Die Begründung des Ratsspruchs

Die Geschichte des „WeTab“ ist von Anfang an auch eine Geschichte von Täuschungsversuchen. Das Konkurrenzprodukt zum populären Apple iPad wurde der Öffentlichkeit am 12. April 2010 im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt. Was präsentiert wurde, war aber nicht der versprochene Linux-basierte Tablet PC mit Touchscreen, sondern nur eine Simulation der Benutzeroberfläche durch eine mit Windows realisierte Videoschleife. Die Täuschung wurde von technisch versierten Beobachtern rasch aufgedeckt und belastete die spätere Einführung des echten Produkts, das in ersten Tests ohnehin nicht allzu gut abschnitt.

Vor diesem Hintergrund muss der Versuch von Helmut Hoffer von Ankershoffen gesehen werden, die öffentliche Meinung durch Lancierung fingierter Nutzerrezensionen auf amazon.de als einer der wichtigsten Online-Verkaufsplattformen zu beeinflussen.

An extremem Lob wurde dabei nicht gespart: „Peter Glaser“ schrieb am 23. September 2010:

- *Ich muss meine vorige Rezension korrigieren: Das WeTab ist nicht gut sondern sehr sehr gut.*
- *Hab gerade in Facebook Farmville gespielt, macht richtig Spass auf nem TouchScreen.*
- *Heute kam ein Update. Ist alles noch flüssiger geworden. Hab meine Email Konten (bei Google und Web.de) eingerichtet, funktioniert super.*
- *Der Browser ist scheinbar auch schneller geworden – was will man mehr.*
- *Neu scheint auch das USB-Menü zu sein. Macht richtig Spass jetzt!*

- *Insgesamt macht das WeTab einen sehr sehr guten Eindruck. Ich kann das Teil nur empfehlen und warte sehr gespannt auf die Android App Unterstützung!*

Hier sollte angemerkt werden, dass der Name Peter Glaser nahelegt, dass es sich beim Rezensenten um den renommierten gleichnamigen Publizisten handelt, der die Entwicklung der Computerszene seit langem beobachtet und kommentiert.

Am 25 September 2010 reichte „Claudia Kaden“ dann den nicht weniger positiven weiblichen Blick aufs WePad nach:

- *Ich bin kein Techniker wie die anderen hier, aber ich finde das WeTab sehr schön und genau wie ich es mir vorgestellt habe.*
- *Den Lüfter hör ich überhaupt nicht, springt nur ganz selten an, prima*
- *Der Browser ist schön schnell :-)*
- *Die installierten Widgets find ich schön, besonders das Wikipedia Widget und das Karten-Widget macht Spass.*
- *Der Hochkant-Modus macht Spass insb. beim Surfen.*
- *Die "Daumen-Navigation" (heisst das so?) find ich praktisch.*
- *Was nervt ist, dass der Display schnell verschmiert. Hab mir ne Folie bestellt, hoffe dann ist das besser.*

Helmut Hoffer von Ankershoffen hat bewusst versucht, durch die Rezensierung aus zwei Blickwinkeln und die netztypische Diktion den Eindruck zu erwecken, dass es sich um echte Erfahrungsberichte handelt, um das Image des Produkts zu verbessern und höhere Verkaufszahlen zu erreichen.

Dies ist zunächst ein eklatanter Verstoß gegen die Transparenzgebote des Code de Lisbonne und der DRPR-Richtlinie zur Online-PR. Hinzu kommt, dass es hier nicht nur um eine kommerziell motivierte Meinungsbeeinflussung geht, sondern dass ein Bewertungsforum als zentrales Selbstregulierungsinstrument im Internethandel korrumpiert wird.

Positiv anzumerken ist allerdings das offene und zeitnahe Eingeständnis dieses Fehlverhaltens durch Helmut Hoffer von Ankershoffen selbst. Schon am 4. Oktober 2010 räumte er sein Fehlverhalten im WeTab-Blog ein und trat als Geschäftsführer der WeTab GmbH zurück:

- Die beiden fraglichen Rezensionen auf Amazon habe ich privat verfasst ohne mich mit der übrigen Geschäftsführung oder unserer Kommunikationsabteilung abzustimmen. Ich wollte damit meiner Freude über den Marktstart und meiner Überzeugung, dass das WeTab ein tolles Gerät ist, Ausdruck verleihen. Inhaltlich stehe ich voll hinter dem, was ich dort geschrieben habe. Ein Fehler war es allerdings, nicht meinen eigenen Namen für die Bewertung zu verwenden. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle entschuldigen! Wegen der anhaltenden Diskussionen in der Öffentlichkeit rund um meine Person in den letzten Wochen habe ich mich daher entschieden, meine Position als Geschäftsführer der WeTab GmbH bis auf weiteres ruhen zu lassen. Die Vertretung der WeTab GmbH nach außen übernimmt weiterhin Geschäftsführer Tore Meyer.

Am 11. Oktober folgte dann sein Ausscheiden aus der Geschäftsführung der Neofonie GmbH, einem Joint Venture-Partner der WeTab GmbH.

Gegen folgende Kodizes und Richtlinien der Kommunikationsbranche wurde verstoßen:

Code de Lisbonne

- + Code de Lisbonne, Artikel 4: *Public Relations-Aktivitäten müssen offen durchgeführt werden. Sie müssen leicht als solche erkennbar sein, eine klare Quellenbezeichnung tragen und dürfen Dritte nicht irreführen.*

DRPR-Richtlinie zur Online-PR / Richtlinie zu PR in digitalen Medien und Netzwerken

- + II. Absendertransparenz bei Kommentaren

1. *Im Internet bieten zahlreiche Plattformen die Möglichkeit, Kommentare abzugeben oder die Kommentare anderer Personen zu diskutieren. Zu diesen Instrumenten der öffentlichen Meinungsbildung gehören beispielsweise Blogs, Tweets, Test- und Vergleichsplattformen, Foren, soziale Netzwerke und die Bewertungssysteme von Online-Shops oder Auktionshäusern. Für diese Plattformen gilt ebenfalls das Transparenzgebot aus Artikel I.*

2. *Transparenz ist auch von im Web agierenden, nur scheinbar privaten Personen gefordert, die im Rahmen einer professionellen Kampagne den Eindruck zu vermitteln, hier entstehe eine Bewegung „von unten“. Greift beispielsweise der Marketingleiter einer Firma in genau dieser Funktion in eine Diskussion ein gleich an welcher Stelle im Internet – und argumentiert für sein Produkt, so muss er seine Funktion und seinen Namen in einer für das jeweilige Medium üblichen Form klar erkennbar machen. Das gleiche gilt, wenn beispielsweise der Sprecher eines Politikers in einem Blog oder einem Tweet Partei für seinen Vorgesetzten ergreift. Auch hier müssen im Beitrag oder zumindest im Profil des Absenders Name und Tätigkeit transparent gemacht werden. Die gleichen Personen unterliegen selbstverständlich nicht diesen Anforderungen, wenn sie außerhalb ihres beruflichen Interessengebiets online kommunizieren. Entscheidend ist stets die Frage, ob eine Person privat oder professionell tätig wird, sei es in Ausübung ihres Berufs, eines Beratungsmandats oder eines vergüteten Auftrags.*