

Pressemitteilung

Zwischen Auftragsmotor und Risikofalle: Zwei Drittel aller lokalen Dienstleister profitieren von Online-Bewertungen – doch ein Drittel berichtet von Problemen

Berlin, 19.02. 2026 – Online-Bewertungen haben sich für Handwerksbetriebe und lokale Dienstleister längst zu einem relevanten Einflussfaktor auf die Auftragslage entwickelt. Das zeigt eine aktuelle Umfrage auf dem Marktplatz Trustlocal unter 256 Handwerksbetrieben und lokalen Dienstleistern.

Für die Mehrheit der befragten Betriebe sind Online-Bewertungen heute klar geschäftsrelevant: 66 Prozent geben an, dass Bewertungen einen starken oder sehr starken Einfluss auf neue Kunden, Aufträge oder Vertragsabschlüsse haben. Für knapp ein Drittel (28 Prozent) sind Reviews sogar ein zentraler Geschäftsfaktor. Auffallend: Nur rund elf Prozent messen Bewertungen eine geringe oder gar keine Bedeutung bei.

Doch es herrscht auch kritische Distanz. Zwar halten 56 Prozent der Befragten Reviews für „glaubwürdig“ oder „eher glaubwürdig“. Gleichzeitig beschreibt mehr als ein Drittel die Bewertungen als „gemischtes Bild“ mit ähnlich vielen echten wie zweifelhaften Einträgen.

Fake Reviews sind kein Randphänomen

Fast jeder dritte Betrieb berichtet, in den vergangenen zwölf Monaten problematische Bewertungen erlebt zu haben. Neun Prozent geben an, dass Fake Reviews, Review Bombing oder gekaufte Bewertungen spürbaren oder sogar erheblichen wirtschaftlichen Schaden verursacht haben. Die Mehrheit blieb davon verschont, doch die Zahlen zeigen: Manipulationen sind kein theoretisches Problem, sondern Teil der digitalen Realität für lokale Anbieter.

„Bewertungen wirken heute über viele Kanäle hinweg – genau das macht sie für Betriebe oft schwer kontrollierbar und für Kunden schwer einzuordnen“, sagt Saskia Krüger, Growth Lead bei Trustlocal Deutschland. „Deshalb verifizieren wir Bewertungen, indem wir sie auf Kundinnen und Kunden beschränken, die tatsächlich einen Auftrag erteilt haben. Das ist ein praktischer Schritt, um Fake-Aktivitäten zu reduzieren und sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Anbieter zu schützen. Um Anbieter fairer vergleichbar zu machen, berücksichtigt unser Score zudem Bewertungen über mehrere Plattformen hinweg sowie Faktoren wie Erfahrung, Zertifizierungen und fachliche Qualifikationen“, so Krüger weiter.

Die Mehrheit setzt auf Reaktion statt Ignoranz

Beim Umgang mit negativen oder fragwürdigen Bewertungen verfolgen die meisten Betriebe eine aktive Strategie. 71 Prozent reagieren entweder umgehend öffentlich, melden Bewertungen bei Plattformen oder kombinieren je nach Situation mehrere Maßnahmen. Nur sieben Prozent verzichten vollständig auf eine Reaktion. Bewertungen werden damit zunehmend als Teil der eigenen Außenkommunikation verstanden – nicht als beiläufiges Ärgernis.

Saskia Krüger erklärt: „Wenn eine Bewertung negativ ist oder fragwürdig erscheint, ist der beste erste Schritt, sachlich zu bleiben und ruhig zu antworten. So sehen Kundinnen und Kunden, wie ein Betrieb mit Feedback umgeht. Gibt es klare Hinweise auf Manipulation oder Missbrauch, sollte der Eintrag der Plattform gemeldet werden“, ergänzt Krüger.

Zur Datenbasis

Die interne Befragung wurde im November 2025 auf dem Marktplatz Trustlocal durchgeführt. Insgesamt nahmen 256 Handwerksbetriebe und lokale Dienstleister teil. Die Auswertung basiert auf vollständig abgeschlossenen Fragebögen.

Über die Trustlocal DACH GmbH

Trustlocal ist der deutsche Ableger von Trustoo, dem führenden niederländischen Unternehmen für die Vermittlung von Dienstleistern. 2019 von Pieter Westerhuis und Lars Freriks gegründet, bietet die Plattform Zugang zu einem breiten Spektrum von lokalen Dienstleistern, darunter Handwerker, Umzugsunternehmen, Rechtsanwälte und Steuerberater. Mit über 288.000 gelisteten lokalen Unternehmen und mehr als 5,3 Millionen angeforderten Angeboten hat sich Trustlocal als zuverlässige Servicevermittlung etabliert.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte <https://trustlocal.de>