

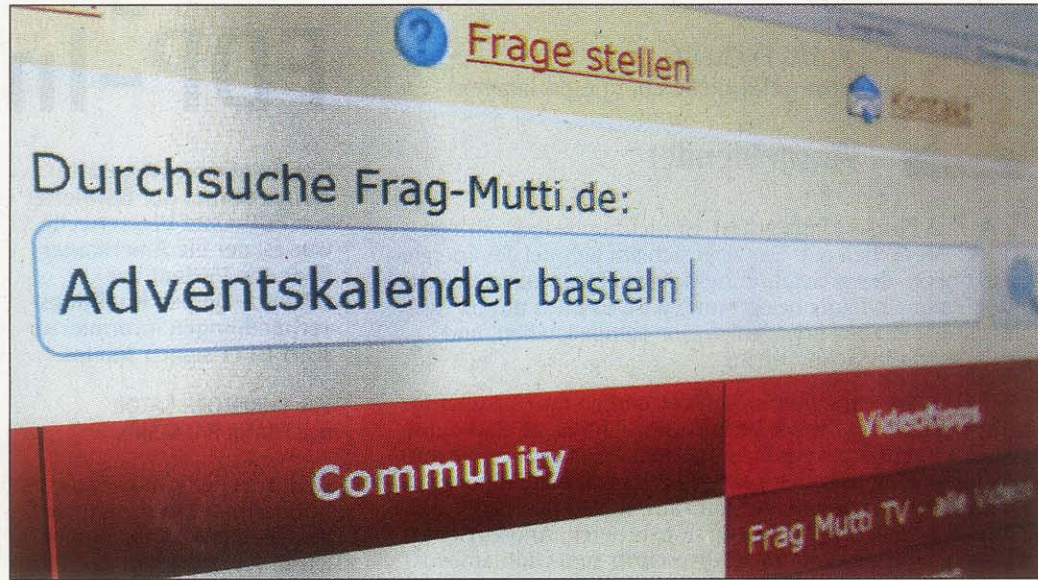
Lebenshilfe aus dem Internet

Zahlreiche Online-Portale haben sich mittlerweile auf die Beantwortung von Alltagsfragen spezialisiert. Gute Antworten finden Internetnutzer aber auch in Foren.

„Wer nicht fragt, bleibt dumm“, lernen Kinder schon bei der Sesamstraße. Geht es um Alltagsfragen, ist der Fernseher aber nicht mehr unbedingt nötig - Antworten finden Verbraucher mittlerweile kinderleicht auch im Internet. Denn wer sein Problem in eine Suchmaschine eintippt, findet zahlreiche Lösungsvorschläge und Tipps in Online-Ratgeberportalen. Gut gemeinter Rat ist dort zwar kostenlos, nicht in jedem Fall sollte man sich aber darauf verlassen.

„Das Profitieren von Erfahrungen und Spezialwissen anderer Nutzer ist einer der Hauptgründe, im Internet nach Antworten auf eigene Fragen zu suchen“, sagt Georg Tryba von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf. Wie beliebt der schnelle Rat aus dem Netz ist, zeigen Zahlen der Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung (AGOF) in Frankfurt/Main: Allein www.gutefrage.net verzeichnet jeden Monat durchschnittlich mehr als 58 Millionen Kontakte. Zwei Drittel der unter 30-Jährigen vertrauen laut AGOF mittlerweile auf virtuelle Ratgeber wie www.werweisswas.de oder Yahoo Clever.

Ist jemandem unklar, wie er zum Beispiel eine Dolby-Surround-Anlage mit dem Fernseher verbindet oder welche Zutaten ein Pfannkuchen braucht, genügen wenige Klicks zur Lösung. Und ist das Anliegen noch so unbeholfen oder abwegig: „Dumme Fragen gibt es im Internet nicht“, sagt Mike Schnoor, Mitglied der Fachgruppe Social Media im Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW). Dazu trage vor



Stilfragen und Kochrezepte: In Ratgeber-Portalen finden sich Antworten für fast alle Lebenslagen.

dem auch die Anonymität der Suchenden bei.

Neben der Einfachheit der Suche punkten die Portale vor allem durch die Menge der Nutzer, hat der Trendforscher Peter Kruse aus Bremen beobachtet. Wer auf www.helppster.de oder www.frag-mutti.de zum Beispiel herauszufinden versucht, wie sich Fenster streifenfrei putzen lassen, habe allein aufgrund der großen Menge anderer Nutzer sehr hohe Chancen, auf passende Antworten zu stoßen.

Kollektive Intelligenz

„Anzapfen kollektiver Intelligenz“ nennt Kruse die Strategie der Gratis-Anbieter, die den Fragenden Zugriff auf die verteilten Wissensstrukturen im Internet ermöglichen soll. Ist die Antwort im Netz schnell auffindbar, kann sich der Nutzer eventuell den kostenpflichtigen Anruf bei der Hotline sparen, wenn es nur darum geht, die richtigen Kabel anzuschließen. Auch die Herstellerseite mit den Frequently Asked Questions (FAQ) muss

dann nicht unbedingt durchforstet werden.

Beim Durchsehen möglicher Antworten der Portale sollten sich Nutzer aber nicht gleich mit der erstbesten Lösung zufriedengeben, rät Mike Schnoor. Wichtiger sei, dass die Antwort nicht zu alt ist und andere Nutzer in der Sache zustimmen. Ob der Ratschlag des virtuellen Gegenübers vertrauenswürdig ist, lasse sich mitunter auch am optischen Gesamtbild der Webseite festmachen: Ist diese mit Werbung überladen, könne das ein Indiz für kommerzielle Anbieter sein.

Vorsicht gilt diesbezüglich vor allem bei Elektronikartikeln. Wer mit seiner Frage zu bestimmten Portalen navigiert wird, findet dort zwar mitunter nützliche Bewertungen und Praxistipps. „Teilweise sind diese aber mit einem Bestellhinweis versehen und werden vor dem Hintergrund von Geld- oder Sachanreizen verfasst“, gibt Verbraucherschützer Tryba zu bedenken. Wer branchenspezifische oder exotische Fragen hat, sei ohnehin besser in Spezialforen aufgeho-

ben, auf die man leicht über Suchmaschinen stößt.

Als Problem sieht Tryba grundsätzlich das Prinzip, dass Laien andere Laien beraten. Teils kann das zwar nützlich sein, um sich in einer Frage erste Orientierung zu verschaffen. Ein Restrisiko bleibt Tryba zufolge aber vorhanden, dass die Antwort wenig sinnvoll sei, zumal nicht jede Webseite die Kommentare überprüft.

Auch Experten fragen

Nicht in allen Lebenslagen finden Verbraucher adäquate Antworten in Ratgeberportalen. Geht es um Gesundheit, Finanzen oder Rechtliches, holen sich Nutzer besser professionellen Rat, empfiehlt Georg Tryba von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf. Oft fehle anderen Nutzern die Kompetenz für die Bewertung solcher wichtiger Sachfragen. Sinnvoll könne es aber sein, die Ratgeberportale bei der Suche nach Fachleuten zu nutzen.