

„Mehr Hausverstand“

Fake News sind nichts Neues ... Ein Problem sind sie dennoch, in zunehmendem Maße auch für die Reisebranche.

WIEN. Fake News, gezielt eingesetzte Falschmeldungen, hat es immer schon gegeben. Mit dem Internet – insbesondere den Sozialen Medien – haben sie jedoch ein Ausmaß erreicht, das sie in vielen Branchen zum Problem werden ließ, nicht zuletzt für die Reisewelt. Eine grundsätzliche Empfehlung für den Umgang mit Falschmeldungen in den Social Media: den Hausverstand einsetzen. Zu diesem Ergebnis kam eine Expertenrunde Anfang dieser Woche beim 17. „Reise-Sicherheitsgipfel“ der Europäischen Reiseversicherung.



© Reza Sarkari (2)

Nicht alles glauben!

Wo also richten Fake News im Tourismus Schaden an? Wenn Unvorsichtige auf gefälschten Websites Reisen buchen, wenn falsche Hotelbewertungen auf Bewertungsportalen verwirren ... Nicht zuletzt auch sind es auch falsche oder übertriebene Berichte über Terroranschläge, Epidemien und andere Katastrophen, die dazu führen, dass Reisen storniert oder ganze Regionen gemieden werden.

Wie solche Dinge konkret ablaufen, schilderte Ingrid Brodnig, einschlägig spezialisierte Journalistin und Buchautorin („Lügen im Netz“): Im heurigen Sommer etwa kursierten Berichte auf Facebook über einen Ebola-Ausbruch in Italien. Bei etwas genauerem Hinsehen zeigte sich, dass der Bericht schlicht erfunden war. Dennoch führte er auf Facebook zu 88.000 Likes, Kommentaren und Shares – mehr, als selbst über viele traditionelle Medien erreichbar gewesen wäre. Die damit ausgelöste Verunsicherung führte sogar zu Anfragen, ob ein Urlaub in Lignano denn noch sicher wäre ...

Gipfelgespräch

Peter Guschelbauer (Lt. Abt. Presse und Information, Außenministerium), Josef Peterleithner (Öst. Reiseverband), Ingrid Brodnig (Journalistin, Autorin), Wolfgang Lackner (Vorstandsvorsitzender Europäische Reiseversicherung; v.l.).

Brodnig verwies auf die wissenschaftlich bestätigte Tatsache, dass auch völlig falsche Behauptungen an Glaubwürdigkeit gewinnen, je öfter sie wiederholt werden – der sogenannte Wahrheitseffekt. Das könne dazu führen, dass Fake-Meldungen sogar in etablierte Medien und Nachrichtenagenturen Eingang finden. Daraus lasse sich eine Strategie für Betroffene ableiten: Wenn eine Falschmeldung kaum „sichtbar“ (wenig verbreitet) ist, kann es besser sein, darauf gar nicht zu reagieren, als sie zu widerlegen und damit per Wiederholungseffekt zu verstärken.

Nummer sicher mit Reisebüros

Eine wichtige Funktion beim Thema Reisesicherheit fällt dem Außenministerium zu: Seine Serviceseiten „reiseinformationen.at“ bzw. „reisewarnungen.at“ verzeichnen 4,5 Mio. Zugriffe im Jahr. Im Mittelpunkt steht die Darstellung der Sicherheitslage in 192 Ländern. Zunehmend an Bedeutung gewinnt die „Reiseregistrierung“, die es Reisenden ermöglicht, Zielgebiet und

Reisedauer bekannt zu geben und damit im Fall einer Krise erreichbar zu sein.

Der Präsident des Österreichischen Reiseverbands (ÖRV), Josef Peterleithner, unterstrich, dass auch die Vor-Ort-Organisationen der Reiseveranstalter dafür Sorge tragen, dass Falschmeldungen aufgeklärt werden. Bei den Buchungen ist inzwischen ein deutlicher Trend zu Reiseveranstaltern und Reisebüros festzustellen; schließlich haften diese für die Richtigkeit der in Katalogen oder von ihren Mitarbeitern weitergegebenen Informationen. Darüber hinaus sind sie für das gesamte Leistungspaket Ansprechpartner für den Kunden.

Rechtliche Optionen

In Österreich – wie in den meisten EU-Ländern – wurden die rechtlichen Möglichkeiten, gegen falsche Informationen und unzulässige Darstellungen vorzugehen, bereits stark ausgebaut. Eine Durchsetzung ist in der Praxis ist aber immer noch schwierig. So werden etwa von Facebook nur ca. 40% der beanstandeten strafbaren Inhalte gelöscht. Der wachsende Druck der Öffentlichkeit auf die großen Plattformen zeigt zunehmend Wirkung. So oder anders wird man mit Fake News allerdings weiterhin leben müssen. (red)

Experten

Ingrid Brodnig erläuterte die Mechanismen der Lügen im Netz – und ÖRV-Präsident Josef Peterleithner unterstrich die Bedeutung der Vor-Ort-Organisationen der Reiseveranstalter.

