

**Wie Sie negative Bewertungen
wieder loswerden.**

**Überlassen Sie Ihren guten Ruf
nicht anderen!**

Übersicht

Negative Google Bewertungen schaden Ihrer Reputation	2
Kein Kunde kauft mehr zufällig ein	2
Wie bestimmt das Internet mein Kaufverhalten?	3
Was kann ich tun, um meine Online-Reputation zu retten?	4
Warum ist es wichtig, die negative Rezension schnellstens zu löschen?	5
Welche Vorteile können Sie mir bei der Löschung der Bewertung bringen?	6
Sind alle Bewertungen bei Google löscherbar?	6
Welche Bewertung kann nicht gelöscht werden?	7
Macht sich der Verfasser von Bewertungen strafbar?	7
Sind anonyme Bewertungen ohne Text löscherbar?	7
Wie hoch sind die Erfolgchancen für eine Löschung einer Bewertung?	9
Wird durch das Löschen von Bewertungen die Meinungsfreiheit eingeschränkt?	9

Negative Google Bewertungen schaden Ihrer Reputation

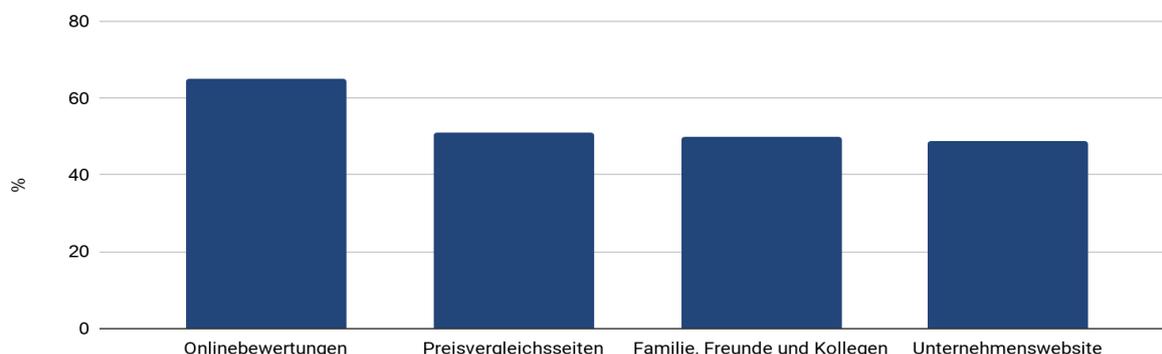
Das Internet hat in den vergangenen Jahren nicht nur unendlich viele Möglichkeiten geschaffen. Es hat ebenso das Kaufverhalten der Nutzer verändert. Interessierte können vor dem Kauf im Internet ohne große Mühen von Unternehmen verschiedene Daten einholen. Es ist auch möglich Rezensionen und Sterne-Bewertungen von unterschiedlichen Unternehmen einzusehen. Somit ist es potenziellen Käufern u. a. möglich, die positiven und negativen Google Bewertungen miteinander zu vergleichen. Doch welche Folgen hat das für Ihr Unternehmen? Und wirken sich negative Bewertungen tatsächlich auf die Reputation der Firmen aus?

Kein Kunde kauft mehr zufällig ein

Früher haben Kunden ihre Kaufentscheidung häufig aus dem Bauch heraus getroffen. Heute sieht alles anders aus. Laut einer aktuellen Studie lesen rund 93 Prozent aller Teilnehmer zuerst die Kundenrezensionen, um herauszufinden, ob ein Unternehmen verlässlich ist oder nicht.

Kunden, die ein Unternehmen besucht haben, geben im Internet häufig Bewertungen ab. Leider fallen diese nicht immer gut aus. Kein Wunder, dass sich Firmen fragen: Interessieren sich Neukunden wirklich für Internet Rezensionen? Wir sagen: Selbstverständlich!

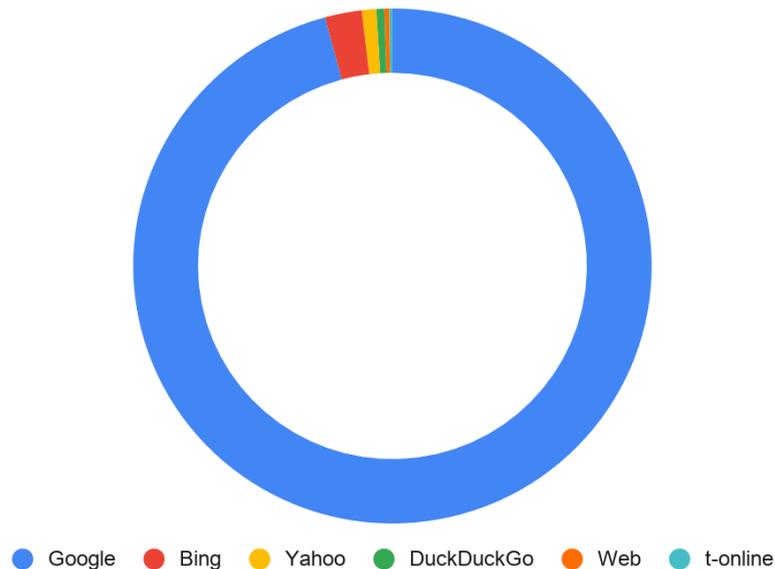
Im Durchschnitt kontrollieren Neukunden zehn Online Bewertungen, ehe sie sich für oder gegen ein Unternehmen entscheiden. Der Bewertungsinhalt ist somit maßgeblich für die Kaufentscheidung. Eine Studie des Digital Verbandes bitkom hat ergeben, dass Neukunden die Kundenrezensionen im Internet noch vor den Meinungen von Familie und Freunden vorziehen.



Wie bestimmt das Internet mein Kaufverhalten?

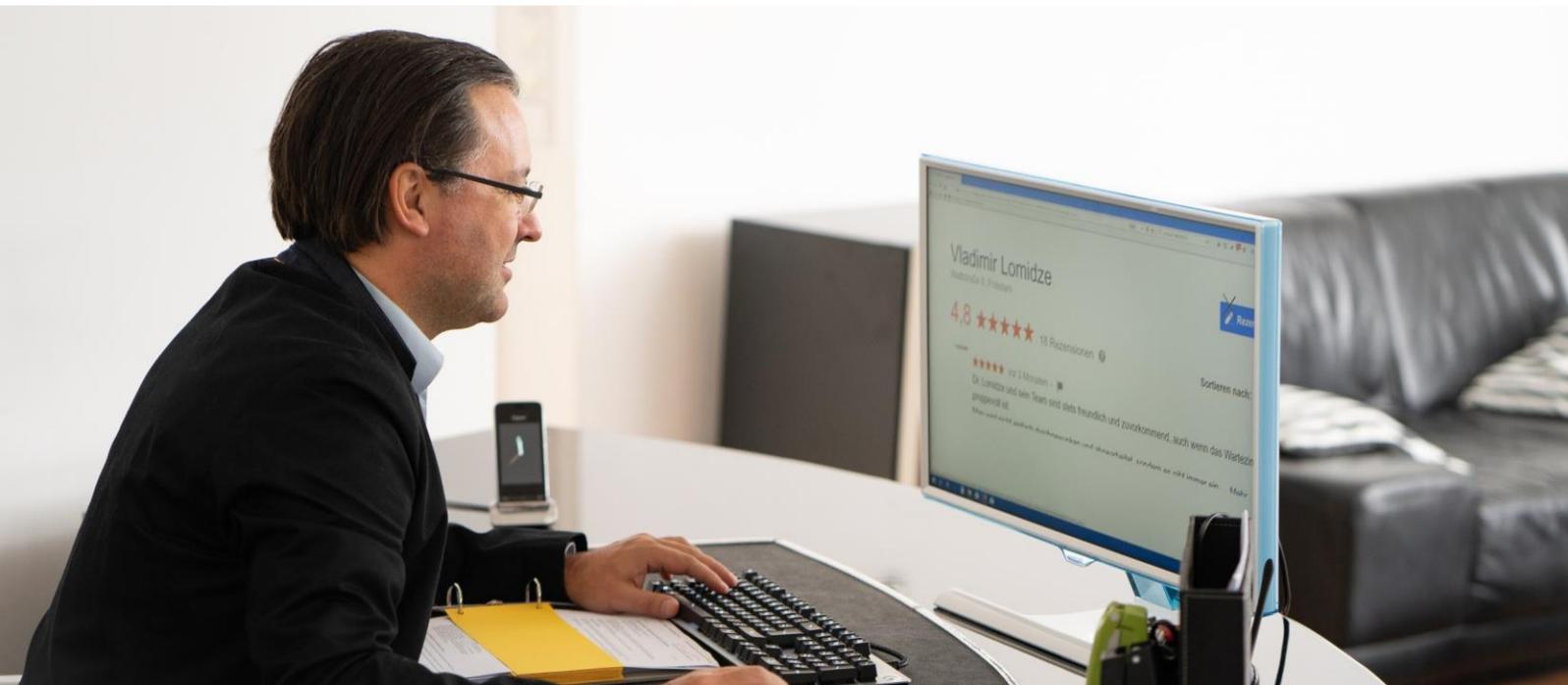
Die meisten Menschen suchen zunächst im Internet um Rat. Ein Blick auf die Marktanteile zeigt, dass Google im Gegensatz zur Konkurrenz deutlich die Nase vorn hat.

Suchmaschinenanfragen



Quelle: statcounter.com

Suchen Interessierte im Internet nach Gaststätten, Praxen oder Dienstleistern, filtert Google die vom Nutzer betreffenden Standortdaten und bezieht diese Informationen mit in die Suche ein. Vor allem die Infos aus Google My Business sind sehr beliebt. Mit diesem Tool lassen sich Unternehmensauftritte gewissermaßen steuern. Über das Dashboard ist es den Unternehmen möglich, ihre Daten zu verwalten und für die Google Suche zu präsentieren.

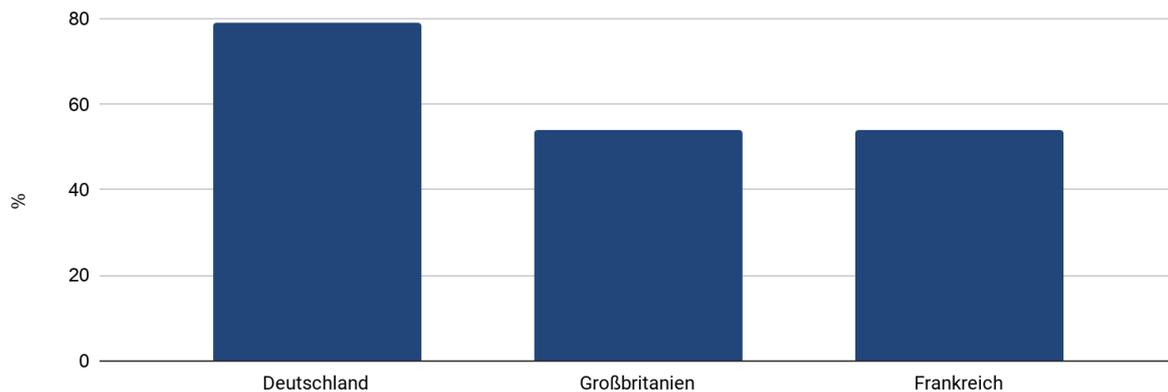


Was kann ich tun, um meine Online-Reputation zu retten?

Jedes Unternehmen kann negative Bewertungen erhalten. Wichtig ist, dass Sie wissen, dass Sie unwahre Tatsachenbehauptungen, Schmähkritiken und üble Nachrede nicht hinnehmen müssen. All diese Punkte stellen eine klare Rechtsverletzung dar. Auch wenn im Internet Meinungsfreiheit gilt, so sollten Meinungsäußerungen im Internet stets sachlich und objektiv verfasst werden. Experten gehen jedoch davon aus, dass mittlerweile jede 5. Onlinebewertung Fake ist. Das bedeutet, dass die Verfasser entweder Mitbewerber oder Personen sind, die ihrer Enttäuschung Luft machen möchten.

Diese Tatsache lässt sich auch in Zahlen belegen: Eine Umfrage des Händlerbundes hat ergeben, dass 95 Prozent aller befragten Unternehmen mitteilten, mindestens schon einmal eine negative, unfaire Bewertung erhalten zu haben.

Wichtigkeit von Bewertungen



Quelle: statista.com

Warum ist es wichtig, die negative Rezension schnellstens zu löschen?

Zeit ist für ein Unternehmen überaus wichtig - auch für Ihres. Wenn Sie versuchen, eine schlechte Bewertung zu löschen, haben Sie vermutlich keinen Erfolg. Das liegt daran, dass Bewertungsportale Beschwerden gern mal ignorieren. Es kann auch sein, dass bis zu einem halben Jahr verstreicht, ehe die Rezension entfernt wird. Mit unserem Fach-Team und unserer Expertise können die schlechten Bewertungen deutlich schneller gelöscht werden. Und das ist auch überaus bedeutungsvoll.

Eine schlechte Rezension kann von zahlreichen Menschen zu jeder Tageszeit im Internet gelesen werden. Nutzer verwenden für die Google Suche schon lange nicht mehr nur den Laptop, sondern greifen immer öfter zum Smartphone. Somit können Interessierte unabhängig von Ort und Zeit auf verschiedene Kundenmeinungen zugreifen. Es wird somit klar, dass keine wertvolle Zeit verstreichen darf, da sich jede negative Kritik auf Ihre Reputation auswirkt. Kunden bleiben fern, Umsätze sinken. Um diesen Umstand abzuwenden, ist es wichtig, dass Sie sich zeitnah an uns wenden. Wir kümmern uns um Ihre schlechte Bewertung und sorgen dafür, dass diese schnell verschwindet.

Welche Vorteile können Sie mir bei der Löschung der Bewertung bringen?

Seit vielen Jahren beschäftigen wir uns mit negativen Bewertungen im Internet. Wir wissen also genau, wie wir an die Rechtsabteilungen der Bewertungsplattformen herantreten müssen. Demzufolge sind die Erfolgchancen sehr hoch, dass sich Ihr Problem schnell in Rauch auflöst. Wir bieten sichere Argumente, die bei den Bewertungsportalen Wirkung haben. Im Durchschnitt dauert es zwischen ein bis drei Wochen bis Ihre negative Bewertung nachhaltig entfernt ist.

Sind alle Bewertungen bei Google löscherbar?

Ja dies ist möglich. Grundsätzlich kann jede Bewertung bei Google gelöscht werden. Unabhängig davon, ob diese eine Meinungsäußerung ist, von einem anonymen Profil abgegeben wurde oder gegen die Richtlinien verstößt.

Weder Google noch der Anwalt oder Bewertende entscheidet, ob die Bewertung bestehen bleiben darf. Vielmehr wird dies in einem bestimmten Verfahren geprüft („Jameda-II“-BGH-Urteil vom 1. März 2016 Az. IV ZR 34/15).

Bei unrechtmäßig abgegebenen Bewertungen haftet auch der Portalbetreiber und muss deshalb auf jegliche Beschwerden mit einem Prüfverfahren reagieren. Erst nach dieser Prüfung kann von Google oder einem Rechtsanwalt eingeschätzt werden, ob die Bewertung bestehen bleibt oder nicht. Wenn ein solches Prüfverfahren formell richtig angegangen wird, so geht dies oft zugunsten unserer Mandanten aus. Somit ist fast jede Bewertung angreifbar. Oftmals werden Bewertungen in einem emotionalen Zustand heraus abgegeben und der Bewertende denkt wenig über die juristischen Rahmenbedingungen oder die gegebenen Richtlinien nach und macht sich somit angreifbar. Der Argumentationskette eines erfahrenen Anwalts gibt es dann meist wenig entgegen zu setzen und das Recht bleibt auf der Seite des bewerteten Unternehmens.

Sollte sich die Person, welche eine Bewertung abgegeben hat einen Anwalt suchen, um seine Behauptung professionell zu verteidigen, so bleibt dies immer noch ein schwieriges Unterfangen. Denn die Beweislast liegt auf der Seite des

Bewertenden. Dieser müsste handfeste Beweise für seine Tatsachenbehauptungen aufbringen, um ein Prüfverfahren zu überstehen. Eine Bewertung ist schnell geschrieben. Aber diese auch standhaft zu verteidigen wenn sich der Betroffene mit anwaltlicher Hilfe dagegen wehrt ist umso schwerer.

Welche Bewertung kann nicht gelöscht werden?

Eine Bewertung ist ohne gerichtliche Hilfe nicht löscher, wenn sie das Prüfverfahren von Google nach den Jameda-II-Richtlinien übersteht. Das bedeutet, dass Google den Bewertenden anschreibt und dieser seine Tatsachenbehauptungen nachweist. Erst dann hat der Bewertende die Rechtmäßigkeit seiner Bewertung, zumindest für Google, nachgewiesen. Unserer Erfahrung zeigt, dass Google aufgrund unserer Beschwerden sehr viele Bewertungen löscht.

Macht sich der Verfasser von Bewertungen strafbar?

Als Bewertender trägt man ein hohes Risiko, sich der Üblen Nachrede gemäß 187 StGB strafbar zu machen. Die Tatsachenbehauptung zu belegen liegt nämlich auf seiner Seite. Das bedeutet in der Praxis: Der Bewertende muss im zweifelsfall seine Aussagen vor Gericht beweisen können. Andernfalls droht ihm eine Verurteilung! Es ist eigentlich unglaublich, dass sich täglich sehr viele Menschen in den sozialen Medien und Bewertungsportalen wie Google der Gefahr aussetzen, angezeigt zu werden. Selbst bei einer Bewertung wie: „Die Praxis von Prof. Brinkmann war meiner Meinung nach dreckig.“ müsste der Bewertende dies beweisen, denn dies ist keine freie Meinungsäußerung, sondern eine Behauptung die bewiesen werden muss. Idealerweise hat der Bewertende dann ein Foto der verschmutzten Arztpraxis. Hat er dies nicht, dann muss die Bewertung gelöscht werden und er könnte sich strafbar gemacht haben, da er keine Beweise gegen das Unternehmen vorlegen kann.

Sind anonyme Bewertungen ohne Text löscher?

Ja! Da nach der Einleitung des Prüfverfahrens (s.o.) auch Google für die Rezension haftet, sind auch anonyme Bewertungen die ohne Text abgegeben wurden löscher (LG Hamburg 12.01.2018, 324 O 63/17). Der Bewertende muss in diesem Fall einen echten Kontakt zum Unternehmen beweisen.

Wie hoch sind die Erfolgschancen für eine Löschung einer Bewertung?

Das kommt auf die Bewertung an. Manche Rezensionen sind offensichtlich rechtswidrig und verstoßen gegen die Google Richtlinien. Dann löscht Google sofort.

Bei dem Rest besteht eine hohe Aussicht auf Erfolg, da es sehr unwahrscheinlich ist, dass die behaupteten Umstände durch den Bewertenden bewiesen werden können. Meiner Erfahrung nach können ein Großteil der Bewertungen erfolgreich gelöscht werden.

Wird durch das Löschen von Bewertungen die Meinungsfreiheit eingeschränkt?

Genau das Gegenteil ist der Fall, denn unbeteiligte Verbraucher haben einen Anspruch auf rechtsgültige Bewertungen. Verleumdungen, Fakebewertungen, falsche und nicht beweisbare Tatsachen auf Google von anonymen Trollen, die sich hinter der Meinungsfreiheit verstecken, haben im Internet nichts zu suchen. Diese Art von Bewertungen schaden Firmen und haben einen negativen Einfluss auf die Gesellschaft.

Kostenlose Erstberatung

Wir löschen negative Bewertungen und Verleumdungen bei Google, Kununu, Jameda und weiteren Portalen.
Dein-Ruf.de - die Kanzlei für Reputationsschutz.



Jetzt unverbindlich beraten lassen:

[030 2968 1118](tel:03029681118)

[0160 9721 1227](tel:016097211227)

Mehr Informationen auch unter:

www.dein-ruf.de