veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Ungerechtfertigte Bewertungen müssen nicht sein: Interview mit Rechtsanwalt Jonas Heitmann von trust1

Trust1 ist vor ein vor zwei Jahren als Startup gestartetes Projekt von einem jungen Kieler Unternehmen und der Kanzlei Köhrer mit dem Ziel ein Legal-Tech-Tool für die Entfernung von negativen Bewertungen zu erschaffen. Trotz einiger schneller Erfolge wurde mit der Zeit deutlich, dass die Kunden einen größeren Bedarf an Rechtsberatung im Bereich Bewertungslöschung haben als zunächst angenommen. Daher betreibt die Kanzlei Köhrer nun allein das Projekt weiter, um dem Bedarf an Rechtsberatung erfüllen zu können.

Trust1 hilft Mandanten dabei sich gegen ungerechtfertigte Bewertungen – alles auf Basis des geltenden deutschen Rechts und den speziellen Richtlinien der Bewertungsportale - einzelfallbezogene Prüfanträge zu erstellen und diese an die Plattformen zu übermitteln und die gesamte außergerichtliche Kommunikation zu übernehmen. Wo Trust1 helfen kann und wie Mandanten der IT-Recht Kanzlei davon profitieren können, haben wir Herrn Heitmann von der IT-Kanzlei Köhrer gefragt.

IT-Recht Kanzlei: Hallo Herr Heitmann, wenn Sie sich unseren Lesern zunächst einmal kurz vorstellen wollten?

Jonas Heitmann: Danke für die Einladung! Ich bin seit 2018 bei der Kanzlei Köhrer mit Sitz in Kiel beschäftigt. Die Kanzlei ist spezialisiert auf die Beratung von Unternehmen im Datenschutzrecht und deren Vertretung gegenüber Aufsichtsbehörden. Neben allgemeinem IT-Recht und der Vertretung von Mandanten bei Phishing-Angriffen auf Bankkonten ist ein Standbein der Kanzlei die Durchsetzung bei Verletzungen der sog. Unternehmenspersönlichkeitsrechte, insbesondere der Entfernung von ungerechtfertigten Bewertungen im Internet.

IT-Recht Kanzlei: Können Sie uns kurz beschreiben, was trust1 für seine Kunden tut?

Jonas Heitmann: Trust1 verbessert und schützt die Online-Reputation von Unternehmen. Wir können ungerechtfertigte Online-Bewertungen unkompliziert entfernen – funktioniert für Rezensionen auf Google, Kununu, Jameda, Trustpilot und Indeed mit Abstrichen jedoch auf fast allen gängigen Plattformen.

Dazu gehört beispielsweise auch die gerichtliche Durchsetzung der Entfernung von ungerechtfertigten Bewertungen – was jedoch die absolute Ausnahme darstellt, da meist außergerichtlich das gewünschte Ergebnis erzielt werden kann.

IT-Recht Kanzlei: Wie sind Sie auf die Idee für trust1 gekommen?

Jonas Heitmann: Zusammen mit einer Kieler E-Commerce-Agentur mit Fokus auf Amazon sowie der Erfahrungen unserer Mandanten haben wir gelernt, wie wichtig authentische Bewertungen sind, aber

auch wie schnell Fake-Bewertungen Unternehmen erheblich schaden können. Innerhalb von wenigen Minuten können unwahre Bewertungen anonym über etliche Plattformen gestreut werden.

Übliche Folgen: Rufschädigung, weniger Kunden, Google Ranking-Verluste, weniger Job-Bewerbungen. Je nach Intensität kann dies für Online-Shops, Handelsmarken, Handwerker, Dienstleister und Ärzte auch existenzielle Probleme bedeuten. Plattformen haften für ihre Inhalte und haben kein Interesse an falschen Bewertungen. Sie handeln allerdings selten proaktiv und in Eigeninitiative sind Löschungsanträge von Firmen oft erfolglos.

Wir dachten uns, dafür muss es eine einfache, standardisierte und günstige Lösung geben! Gab es aber nicht. Deshalb haben wir Anfang 2019 zusammen mit dem E-Commerce-Unternehmen an einer Lösung gearbeitet. Das Ergebnis war ein Legal Tech Tool, das Bewertungen auf Basis des geltenden deutschen Rechts und den speziellen Richtlinien der Plattformen einzelfallgerecht, effizient und zuverlässig prüft. Da wir jedoch gemerkt haben, dass die Unternehmen in diesem Bereich noch einen gehörigen Bedarf an Rechtsberatung haben, führen wir nun als Kanzlei das Projekt trust1 weiter, um dem Bedarf Gerecht zu werden.

IT-Recht Kanzlei: Warum sollten Online-Händler ihre Bewertungen im Blick haben?

Jonas Heitmann: Für deutsche Kunden sind Online-Bewertungen wichtiger als persönliche Empfehlungen von Freunden. 74 % der deutschen Käufer lesen oft oder sogar vor jedem Kauf Bewertungen im Internet. (Quelle: Capterra, 2019) Für Online-Shops haben vor allem Google-Bewertungen eine hohe Relevanz. Das Google My Business Profil eines Unternehmens wird bei Google-Suchen oft prominent oben in den Suchergebnissen angezeigt. Das Profil enthält Informationen zum Unternehmen sowie Bewertungen von Kunden.

Je nach durchschnittlicher Sternebewertung von 0 bis 5 entsteht also auf den ersten Blick ein sehr schlechter bis sehr guter Eindruck. Viele potenzielle Kunden entscheiden bereits jetzt, ob sie dem Unternehmen oder Produkt vertrauen werden oder nicht.

Weiter fließen die Google-Bewertungen in das Google-Ranking ein, d. h. haben einen Einfluss auf die Positionierung des Online-Shops für etwaige Suchanfragen.

Die Google-Bewertungen spielen außerdem nicht nur eine Rolle für das Google My Business Profil in der Suche, sondern werden von anderen Plattformen ausgelesen oder auch für Googles Rezensions-Snippets verwendet, einem wichtigen SEO-Faktor im Bereich der strukturierten Daten. Insgesamt können Google-Rezensionen also eine erhebliche Auswirkung auf Reputation, Sichtbarkeit und Umsatz von Online-Shops haben.

IT-Recht Kanzlei: Wie kann trust1 Online-Händler & Mandanten der IT-Recht Kanzlei unterstützen?

Jonas Heitmann: In Kooperation mit der IT-Recht Kanzlei München bieten wir aktuell zwei Modelle an:

- Löschantrag zu einem sehr günstigen Preis: Händler melden uns ungerechtfertigte Bewertungen, wir beraten – wenn gewünscht - in einem ersten kostenlosen Gespräch die Erfolgsaussichten der Bewertung(en). Wenn die Erfolgsaussichten gering sein sollten, werden wir dies offen kommunizieren. Wir können so für eine sehr hohe Löschquote sorgen und das Ausfallrisiko so minimieren. Wenn die

Beauftragung kommt, kümmern wir uns um die gesamte Kommunikation mit den Plattformen.
-Dauerhafter Reputationsschutz: Gegen eine geringe monatliche Gebühr bearbeiten wir fünf ungerechtfertigte Bewertungen im Jahr, stellen einen 1:1 Ansprechpartner sowie eine priorisierte Bearbeitung bereit.

IT-Recht Kanzlei: Was müssen Händler tun, wie ist der genaue Ablauf?

Jonas Heitmann: Fast nichts. Das ist uns bei unserem Modell auch sehr wichtig. Händler schicken uns einfach nur den Link zur Bewertung und eine kurze Begründung, warum diese ungerechtfertigt sei oder rufen ganz unkompliziert bei uns an. Den Rest übernehmen wir. Händler müssen keinen direkten Kontakt zu den Bewertungsplattformen aufnehmen. Wir informieren regelmäßig über den Stand der Bewertung.

IT-Recht Kanzlei: Wie hoch ist die Erfolgschance?

Jonas Heitmann: Trust1 hat eine hohe Erfolgsquote. Plattformen haften u.U. für ihre Inhalte, wenn man sie auf die Rechtswidrigkeit hinweist und haben deshalb kein Interesse an offensichtlich falschen Bewertungen. Viele ungerechtfertigte Bewertungen können entfernt werden. Allerdings kann nicht jede negative Bewertung gelöscht werden – und das ist auch gut so!

IT-Recht Kanzlei: Wer nutzt bereits trust1?

Jonas Heitmann: Deutschlandweit nutzen Unternehmen verschiedenster Branchen unseren Service, z. B. ein bekannter Online-Shop für Feinkostspezialitäten, ein traditioneller B2B-Hersteller für Werkstoffe, eine renommierte Marke für Treppen sowie Marketing-Agenturen, E-Commerce-Beratungen, Personalagenturen, Pharmaunternehmen, Ingenieurbüros und Ärzte.

IT-Recht Kanzlei: Was dürfen Online-Händler noch für die Zukunft von trust1 erwarten?

Jonas Heitmann: Wir testen stetig neue Plattformen. So haben wir kürzlich die Jobbörse Indeed in unser Portfolio aufgenommen und bald wird auch Facebook folgen. Wenn eine Bewertung entfernt wurde, kann es sein, dass diese dennoch für einige Zeit in der Google-Suche auffindbar ist. In solchen Fällen können wir unseren Mandanten auch helfen.

IT-Recht Kanzlei: Herr Heitmann, wir danken Ihnen für das Gespräch.

Interessierte Online-Händler können sich hier über das Kooperations-Angebot von trust1 und der IT-Recht Kanzlei informieren.

Veröffentlicht von:
RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)
Rechtsanwalt