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

Ungerechtfertigte Bewertungen beanstanden: So reagieren Google und Kununu

Wie laufen Prüfprozesse bei Bewertungs-Plattformen ab? Eine Frage die viele Unternehmen sich stellen. Von Plattform zu Plattform unterscheiden sich die Richtlinien und Abläufe. Das Startup trust1 erklärt in diesem Beitrag, worin sich diese auf den Plattformen Google und Kununu unterscheiden.

Mit der zunehmenden Relevanz von Online-Bewertungen steigt auch die Anzahl der ungerechtfertigten Rezensionen. Für die Reputation von Unternehmen stellt dies häufig eine Gefahr dar. Bewertungs-Plattformen reagieren allerdings unterschiedlich auf beanstandete Rezensionen. In diesem Beitrag werden das Bewertungsverfahren sowie Prüfanträge und -prozesse auf Google und Kununu vorgestellt und miteinander verglichen.

Bewertungen verfassen

- **Google**: Auf Google können sowohl Händler als auch Dienstleister bewertet werden. Rezensenten müssen weder beweisen, dass eine Kundenbeziehung bestand, noch das es sich um wahre Tatsachenbehauptungen handelt. Die einzige Voraussetzung: das Besitzen eines Google-Kontos. Unter dem angegebenen Google-Namen können bei einer Bewertung bis zu fünf Sterne vergeben und erklärende Texte angefügt werden. Bei Google wirkt sich der Durchschnitt der Bewertungen dabei nicht nur auf die Reputation des Unternehmens, sondern auch auf das Google-Ranking aus. Werden Unternehmen schlechter bewertet hat es demnach oftmals zur Folge, dass sie im Ranking nach unten rutschen und auf Google schlechter sichtbar sind.
- **Kununu:** Kununu hat sich auf die Bewertung von Arbeitgebern spezialisiert. Arbeitnehmer können ihre Arbeitgeber in verschiedenen Kategorien mit Sternen und erklärenden Texten bewerten. Wie groß der Einfluss der verfassten Rezensionen ist, wird durch eine Umfrage der softgarden e-recruiting GmbH aus dem Jahr 2020 deutlich: für mehr als 80% der befragten Bewerber aus Deutschland spielen Arbeitgeber-Bewertungen eine Rolle bei der Entscheidung über eine mögliche Bewerbung. Bewertungen auf Kununu haben somit einen starken Einfluss auf den Erfolg eines Unternehmens. Um eine Bewertung auf Kununu zu verfassen, müssen Nutzer lediglich auf der Plattform registriert sein. Die Rezension erscheint vollkommen anonym nur unter Angabe eines Datums. Auch bei Kununu muss zunächst weder ein Arbeitsverhältnis noch die Wahrheit der Tatsachenbehauptung bewiesen und dargelegt werden.

Auf Bewertungen richtig reagieren

Für Unternehmen ist es grundsätzlich sinnvoll, sowohl auf positive als auch auf negative Bewertungen zu reagieren. Auf diese Weise wird dem Rezensenten Wertschätzung und Interesse vermittelt und die Authentizität des Unternehmens kann gesteigert werden. Sollte die Bewertung ungerechtfertigt sein, raten wir jedoch von einer umgehenden Kommentierung ab, da man Gefahr läuft die vollständige Löschung einer Bewertung zu erschweren.

- **Google**: Um bei Google auf Bewertungen reagieren zu können, muss zuerst ein Unternehmens-Account bei Google My Business angelegt werden. Sobald der Account verifiziert wurde, kann im Namen des Unternehmens auf Rezensionen reagiert werden. Darüber hinaus kann die Benachrichtigungs- Funktion eingeschaltet werden, sodass im Falle neu generierter Bewertungen eine Benachrichtigungs-Mail verschickt wird.
- **Kununu:** Kununu unterscheidet sich in diesen Aspekten nicht stark von Google. Auch hier kann ein Unternehmens-Account angelegt werden, woraufhin auf Rezensionen, Kommentare oder Fragen reagiert werden kann. Unter der Funktion „Beobachten“ wird ein Unternehmen innerhalb von drei Tagen informiert, sofern eine neue Rezension hinterlassen wurde.

Bewertungen beanstanden

Grundsätzlich gilt eine Bewertung als ungerechtfertigt oder falsch, wenn mindestens einer der folgenden drei Gründe zutrifft:

- Es handelt sich um Schmähkritik
- Es bestand keine Kundenbeziehung
- Es werden unwahre Tatsachen behauptet

Wird eine ungerechtfertigte Bewertung gemeldet gehen Google und Kununu unterschiedlich mit dem eingegangenen Prüfantrag um:

- **Google**: Wird bei Google eine Bewertung gemeldet, bleibt sie zunächst für die Dauer des Prüfprozesses bestehen. Dieser dauert bei Google in der Regel 21 Tage. Google überprüft in dieser Zeit die angegebene(n) Begründunge(n). Oftmals werden die Rezensenten aufgefordert zu ihrer Bewertung Stellung zu beziehen oder einen entsprechenden Nachweis zu erbringen, der die Tatsachenbehauptungen stützt oder ein Kundenverhältnis bestätigt. Diese Aufforderung findet über die vom Rezensenten im Google-Account angegebene E-Mail-Adresse statt. Wird keine Stellung bezogen oder die erforderlichen Nachweise nicht erbracht, wird die Bewertung in den meisten Fällen entfernt.
- **Kununu:** Kununu benötigt im Gegenzug circa 14-21 Tage, um eine beanstandete Bewertung zu überprüfen. Allerdings wird für diesen Zeitraum die Bewertung bereits von der Plattform entfernt. Auch bei Kununu werden im Zuge des Prüfprozesses die Rezensenten zu einer Stellungnahme und Nachweisen aufgefordert. Hierbei handelt es sich um einen Arbeitsnachweis.

Prüfanträge in Eigeninitiative von Unternehmen sind erfahrungsgemäß häufig erfolglos, zudem läuft man Gefahr sich die eigentlich günstigen Löschchancen durch falsche Anträge zu verbauen.

Ab sofort für Mandanten: Günstige Konditionen für anwaltlichen Bewertungs-Löschantrag mit trust1

Im Zuge eines weiteren Kooperationsausbaus mit trust1 können Mandanten der IT-Recht Kanzlei von noch besseren Konditionen bei der Entfernung ungerechtfertiger Kundenbewertungen profitieren:

Unabhängig vom gebuchten Schutzpaket ist die Inanspruchnahme des trust1-Services für anwaltliche Löschanträge zur Entfernung von ungerechtfertigten Kundenbewertung auf Google Trustpilot, Jameda oder Kununu und vielen weiteren Plattformen zu besonders günstigen Konditionen möglich.

So nehmen Mandanten das Angebot eines kostenlosen Löschantrags pro Jahr wahr:

So nehmen Mandanten das Angebot wahr:

Auf dieser speziellen Sonderkonditionsseite können Mandanten über den Button „Jetzt anfragen“ eine E-Mail an die Adresse kontakt@trust1.de senden, um mit trust1 in Kontakt zu treten. Alternativ kann hier ein Termin gebucht werden.

Welche Angaben sollten in der E-Mail stehen?

- Mandant der IT-Kanzlei
- Link zur Bewertung
- Kurze Schilderung, warum die Bewertung ungerechtfertigt ist
- Gewünschte Art der Kontaktaufnahme (Telefon, E-Mail, Video-Call)

Wie ist der weitere Ablauf?

Ein Rechtsanwalt von trust1 wird mit Ihnen in der gewünschten Weise in Kontakt treten und Ihnen die Erfolgsaussichten und den Ablauf der Bewertungslöschung erklären.

Sollten Sie sich für die Beanstandung der negativen Bewertung(en) entscheiden, beauftragen Sie trust1 mit der Arbeit zu beginnen. Wenn Sie sich gegen eine Beauftragung entscheiden, wird Ihnen trust1 keine Kosten in Rechnung stellen.

Nur für unsere Mandanten: Jede Bewertungsbeanstandung über trust1 zu einem Preis von 99,00 €statt der regulären 159,00 € – oder die exklusive Jahresbetreuung (5 Bewertungen im Jahr) für 24,90€ / Monat.

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

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360