

SCHLECHTE BEWERTUNG BEI GOOGLE MY BUSINESS LÖSCHEN

Hintergrund

Das größte Problem nicht einmal darin, dass hin und wieder negative Meinungen zu Ihren Produkten und Dienstleistungen publik werden – schließlich ist kein Business perfekt. Das eigentliche Risiko rührt vor allem daher, dass grundsätzlich **jeder Nutzer mit einem (kostenlos erhältlichen) Google-Account** eine Bewertung veröffentlichen kann – und zwar ganz **egal, ob er jemals tatsächlich mit Ihrem Unternehmen zu tun hatte oder nicht**. Seine Meinung kann er auch völlig anonym verbreiten, indem er etwa einen falschen Namen angibt und auf ein Profilbild verzichtet. Google überprüft die Identität seiner Nutzer nicht und kann auch nicht nachvollziehen, ob und in welcher Weise sie mit Ihrem Unternehmen interagiert haben.

Löschungsmöglichkeiten

1. Unangemessene Beiträge bei Google melden

Zum einen wäre da die „**Melde-Flagge**“ direkt neben der jeweiligen Bewertung, über die Sie diese als „**unangemessen**“ melden können. Was als unangemessen gilt, ist dabei **in den Google-Richtlinien festgelegt**. So sind z.B. keine Bewertungen erlaubt, die:

- obszöne, vulgäre oder beleidigende Sprache enthalten,
- Hass gegen Minderheiten schüren,
- mehrfach mit identischen Inhalt abgegeben wurden,
- mit mehreren Google-Accounts für dasselbe Unternehmen erstellt wurden,
- nur verfasst wurden, um die Gesamtwertung zu manipulieren,
- nicht auf einer tatsächlichen Erfahrung beruhen.

Machen Sie einen Screenshot der Bewertung zur Beweisführung

Vor allem die letzten beiden Punkte sind jedoch schwer nachzuweisen, sodass eine Löschung der Bewertung aufgrund dieser beiden Punkte eher unwahrscheinlich ist. Besonders aussichtslos scheint die Lage zunächst bei reinen 1-Stern-Bewertungen, die keinen Text enthalten und daher auch den Richtlinien nicht widersprechen können.

https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7445749?hl=de&ref_topic=7422769

2. Schlechte Bewertung bei Google melden

Dies geht am sichersten über das Beschwerdeformular.

https://support.google.com/legal/contact/lr_legalother?product=mybusinesswebsite&uraw&_ga=2.95438556.1161695162.1590131292-241010636.1590131292

Machen Sie einen Screenshot der Bewertung zur Beweisführung

Leider verlangt Google, **dass Sie die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen konkret nennen können**, die eine Löschung der beanstandeten Bewertung begründen. Für eine möglichst große Erfolgchance lohnt es sich also, die aktuelle Rechtslage zu kennen.

Quelle: Digital Guide Ionis

Sich mit der Rechtslage vertraut machen

In Deutschland sind Kundenbewertungen und Rezensionen generell vom **Recht auf freie Meinungsäußerung** geschützt. Sie können also erst einmal nicht verhindern, dass Sie im Internet bewertet werden und diese Bewertung für andere öffentlich zugänglich gemacht wird. Ebenso wenig haben Sie einen grundsätzlichen Anspruch darauf, dass eine unliebsame Kritik gelöscht wird.

Anders sieht der Fall aber aus, wenn die betreffende Google-Bewertung **einen der folgenden zwei Tatbestände** erfüllt:

- Unwahre Tatsachenbehauptung:** Sie stellt objektive, beweisbare Umstände falsch dar und fällt daher unter Verleumdung oder üble Nachrede.
- Schmähkritik:** Eine solche Kritik liegt vor, wenn sich die Rezension nicht mit der Sache auseinandersetzt, sondern einzig und allein darauf abzielt, den Unternehmer oder seine Firma zu beleidigen und zu verunglimpfen.

Bewertungen, die unter diese Kategorien fallen, stehen **unter keinem verfassungsrechtlichen Schutz** – sie sind **nach deutschem Recht sogar verboten**. Das bedeutet, dass Google den jeweiligen Verfasser mit der Position des bewerteten Unternehmens konfrontieren und zu einer Stellungnahme auffordern muss. Anschließend ist **Google dazu verpflichtet, die Bewertung zu löschen**. Daher lohnt sich bei negativen Rezension immer die Frage, ob sie erlogen ist und ob der Verfasser überhaupt ein Kunde oder Geschäftspartner des Unternehmens war.

Das Problem liegt in der klaren Abgrenzung einer unwahren Tatsachenbehauptungen oder Schmähkritik von einem legitimen Werturteil, das von der Meinungsfreiheit geschützt wird. So kann beispielsweise eine subjektive Wertung wie *„Ich fand das Ambiente im Restaurant unangenehm, weil überall rotes Licht gebrannt hat.“* unzulässig sein, wenn im vermeintlichen Etablissement gar keine Lampen installiert sind, die rotes Licht abstrahlen. Andererseits ist eine polemische und überspitzte Aussage wie *„Der Berater war absolut dämlich und inkompetent.“* vielleicht sogar zulässig, solange der Rezensent eine nachvollziehbare Begründung anbietet wie beispielsweise: *„Er hatte keine Kenntnis von den gebräuchlichen Fachbegriffen und war auch nach wiederholten Nachfragen nicht in der Lage, eine klare Antwort auf meine Frage zu liefern.“*

Die deutsche Rechtsprechung hat unlängst auch in einem weiteren Sachverhalt Klarheit geschaffen: Im März 2016 entschied der Bundesgerichtshof, **dass eine reine 1-Stern-Online-Bewertung ohne Begründungstext das Persönlichkeitsrecht des betroffenen Unternehmers verletzt**, da daraus keinerlei Handlungs- oder Geschäftskontakt des Verfassers zum Unternehmen zu erkennen ist ([Urteil des VI. Zivilsenats vom 1.3.2016 – VI ZR 34/15](#)).

Das **Landesgericht Hamburg bestätigte dieses Urteil** noch einmal im Januar 2018: In diesem Fall hatte der Besitzer eines Gasthauses bestritten, dass eine reine 1-Stern-Bewertung ohne Text von einem seiner Gäste stammte oder sonst irgendwelche Geschäftsbeziehungen zum Verfasser bestanden. Der Besitzer

beantragte daraufhin eine Löschung der Bewertung, doch Google lehnte ab, mit der Begründung, es läge kein Verstoß gegen die Richtlinien des Konzerns vor. Das Landgericht verpflichtete Google daraufhin zur Prüfung und Löschung der betreffenden Bewertung, da ein Geschäftskontakt zwischen Unternehmen und Verfasser zweifelhaft war und auch von Google nicht bestätigt werden konnte ([LG Hamburg 24. Zivilkammer, Urteil vom 12.01.2018, 324 O 63/17](#)).

Lediglich das **Landgericht Augsburg hatte ein Jahr zuvor im August 2017 ein anderes Urteil getroffen** und die Behauptung des Klägers, den Verfasser einer reinen 1-Stern-Bewertung ohne Text nicht zu kennen, als „unerheblich“ abgewiesen ([LG Augsburg, Endurteil v. 17.08.2017 – 022 O 560/17](#)).

3. Rechtsanwalt einschalten

Sind Ihnen die juristischen Zusammenhänge zu komplex bzw. sind sie mit den juristischen Feinheiten nicht vertraut, lohnt es sich, einen fachkundigen Anwalt einzuschalten.

4. Bewerter kontaktieren

Falls möglich, treten Sie mit dem Bewerter in Verbindung und überzeugen Sie ihn, seine Bewertung (über einen Klick auf das Mülltonnensymbol) selbst wieder zu löschen.

5. Google my Business Account löschen?

Sie können Ihren Google my Business Account zur Löschung beantragen Aber: Ihren Google-Account zu löschen, unterbindet schlechte Bewertungen nicht: Ist es einmal angelegt, bleibt das Unternehmensprofil in den Suchergebnissen trotzdem bestehen. Sie können auch die Bewertungsfunktion in Ihrem Unternehmensprofil nicht deaktivieren.

FAZIT:

Der beste (leider sehr zeitaufwendige) Weg ist es den Eintrag über Google löschen zu lassen.

Kanzlei auf Erfolgsbasis (ansonsten bezahlen Sie nichts):

<https://anwalt-kg.de/reputationsrecht/google-bewertung-entfernen-und-loeschen-lassen>

Kanzlei mit ca. € 100.- Pauschalpreis

<https://www.bewertungs-abwehr.de/google-bewertung-loeschen-rezension-entfernen>

Mehr Infos und Preise: <https://www.ads-werbung.de> (anklicken)

ads-werbung.de – Marktplatz 11 – 85567 Grafing bei München – 08092-2557070 mail@ads-werbung.de