

Mehr negative Online-Bewertungen aufgrund der Maskenpflicht – weil sie nicht rechtens sind, können sie gelöscht werden

- **Schlechte Rezensionen kosten Kunden – besonders in Zeiten von Corona gefährdet das Existenzen.**
- **Löschung muss beim Anbieter beantragt und juristisch begründet werden.**
- **Über das Portal von avocado haben 9 von 10 Beschwerden Erfolg.**

Greifswald, 17. Juni 2020. Restaurants, Hotels und Fitnessstudios dürfen unter Einhaltung der Hygieneregeln wieder öffnen. Das stellt viele Unternehmer vor ungeahnte Probleme: Schlechte Online-Bewertungen aufgrund der Maskenpflicht, Abstandsregelungen oder eines eingeschränkten Betriebs – also Faktoren, die der Unternehmer nicht beeinflussen kann – nehmen zu. Derartige 1-Sterne-Bewertungen bei Google und anderen Plattformen sind i. d. R. löschar.

Während der Coronakrise pausierte Google die Freischaltung von Online-Rezensionen. Somit waren auch Kommentierung und Löschungen nur eingeschränkt möglich. Nun sind diese Funktionen wieder freigeschaltet. Da negative Bewertungen zu einem schlechten Ruf führen und auch die Auffindbarkeit der Website im Internet verschlechtern, sollten Unternehmer Rezensionen immer ernst nehmen. Zahlreiche Studien bestätigen zudem, wie wichtig Kundenrezensionen für eine Kaufentscheidung sind. Gerade in diesen wirtschaftlich unsicheren Zeiten sind sie also bares Geld wert. Negative Bewertungen hingegen, ob wahr oder gelogen, beeinträchtigen das Geschäft. Das Gute: Laut der Online-Rechtsdienstleistungsplattform avocado sind 9 von 10 unberechtigte Bewertungen löschar.

Die Lösung ist meist mehr als einen Klick entfernt

Für die Löschung gelten strenge Vorgaben. Löschar sind nur unwahre, beleidigende oder strafrechtlich relevante Behauptungen. Zu jeder Bewertung muss der Empfänger eine Stellungnahme verfassen, erklären, gegen welche Grundsätze die jeweilige Rezension verstößt und aus welchen Gründen sie entfernt werden sollte. Daraufhin wird der Löschantrag an Google gesendet. Dort wird er geprüft und an den Rezensenten weitergeleitet. Nun hat dieser wiederum eine Woche Zeit, zu seiner Rezension Stellung zu nehmen. Tut er das nicht, verschwindet die Bewertung mit hoher Wahrscheinlichkeit nach 1 bis 2 Tagen. avocado zufolge ist das in ca. 75 % der Fälle so. Widerspricht der Rezensent dem Löschantrag und kann er darlegen, dass seine Bewertung rechtens ist, bleibt sie vorerst bestehen. Doch auch in diesen Fällen ist noch nicht alles verloren. Als letzter Schritt im Kampf gegen ungerechte Bewertungen kommt nur noch eine Klage gegen Google bzw. den jeweiligen Anbieter in Betracht. Spätestens hier ist es jedoch ratsam, einen Anwalt hinzuzuziehen.

Was Unternehmer gegen negative Bewertungen tun können

Unternehmer, die eine falsche negative Bewertung erhalten haben, sollten nicht verzagen. Sie haben zwei Optionen: Entweder selbst versuchen, eine Löschung zu erwirken, oder einen Anwalt beauftragen. Häufig fallen Bewertungen jedoch auch unter die

Meinungsfreiheit und müssen akzeptiert werden. “Es geht schließlich nicht darum, negative Erfahrungen mit dem Dienstleister, Arzt oder Arbeitgeber unter den Tisch zu kehren”, erläutert Maximilian Block, Gründer von avocado. “Über unsere Website erhalten wir viele, zum Teil verzweifelte Anfragen. Die Bewerteten werden zu Unrecht kritisiert, weil Sie Corona-Auflagen befolgen oder durch Fake-Rezensionen unfair behandelt. Sie wissen aber nicht, wie sie sich wehren können”, führt er weiter aus. In einem kostenlosen Selbsttest im [advocado-Ratgeber](#) können Unternehmer vorab in unter 1 Minute prüfen, ob seine Rezension grundsätzlich löschtbar ist.

Die Kosten für eine Löschung über avocado liegen in der Regel bei ca. 150 € pro Bewertung. Das Gute dabei: Viele Rechtsschutzversicherungen übernehmen die Kosten.

Für eine weiterführende Berichterstattung vermitteln wir Ihnen gerne auf Anfrage unsere spezialisierten Partneranwälte für Interviews. Unser kostenloses Whitepaper mit weiteren Informationen finden Sie [hier](#).

Über avocado

Die avocado GmbH ermöglicht Privat- und Unternehmenskunden einen einfachen Zugang zum Recht und umfassende Informationen zu allen rechtlichen Belangen. Die One-Stop-Plattform www.advocado.de bringt Rechtsanliegen und Lösung schnell und fallspezifisch zusammen. Einfache und komplexe Fälle werden vollständig digital und sicher abgewickelt – zeit- und ortsunabhängig. Dafür setzt avocado auf eine spezielle Plattformtechnologie und ein eigenes Netzwerk von mehreren hundert Partneranwälten. Das mehrfach ausgezeichnete Unternehmen zählt über 100.000 Kunden und 50 Mitarbeiter an den Standorten Greifswald und Stralsund.