

Beschwerde gegen mich wegen Google Rezension - Erfahrungen/ Ideen?

Beitrag von „Schiri“ vom 30. November 2022 08:32

Hallo zusammen!

Auch wenn es nichts mit unserem Beruf zu tun hat, möchte ich mal wieder einen Sachverhalt mit euch teilen und Meinungen dazu hören. Insbesondere auf die Gedanken unserer Hobbyjuristen hier bin ich gespannt :).

Wie einige hier vermutlich wissen, haben wir uns in den letzten Monaten intensiv um gute Angebote für eine PV-Anlage bemüht. Während ich das eigentlich nur sehr selten mache, habe ich abschließend allen Angebotserstellern bei Google eine Rezension hinterlassen. Die Motivation war hauptsächlich, einem netten Kontakt, der uns ein gutes Angebot gemacht hatte, eine sehr gute Bewertung zu hinterlassen, nachdem wir uns am Ende für ein anderes Angebot entschieden haben. Ich habe dann aber auch einmal zwei und einmal drei Sterne vergeben.

Bzgl. der 2-Sterne Bewertung bekam ich nun eine Mail von Google, zusammengefasst ungefähr mit folgendem Inhalt.

Zitat

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir erhielten eine Beschwerde im Hinblick auf den folgenden von Ihnen verfassten Inhalt auf Google und bitten Sie um Ihre Mithilfe.

[Meine Rezension hier]

Der Beschwerdeführer behauptet, dieser Erfahrungsbericht verletze ihn in seinen Rechten. Einen Auszug aus der Beschwerde fügen wir dieser Nachricht als PDF bei bzw. unter dieser Nachricht an.

Wir bitten Sie nun innerhalb von sieben (7) Kalendertagen darzulegen, inwiefern die vom Beschwerdeführer behauptete Rechtsverletzung nicht vorliegt.

Google begrüßt ehrliche und unvoreingenommene Erfahrungsberichte. Bitte beachten Sie, dass Google aber als Dienstanbieter die Hintergründe des Inhalts nicht kennt. Wir bitten Sie daher freundlich, die Angaben Ihrer Erfahrungsberichts sowie die Hintergründe wie insbesondere den Zeitraum, in dem Sie die beschriebenen

Erfahrungen gemacht haben, möglichst konkret darzulegen. Bitte gehen Sie dabei auch explizit auf die einzelnen Punkte des Beschwerdeführers ein und schicken Sie uns Nachweise. Dies können je nach Leistung z.B. Rechnungen, Lieferscheine, Terminkarten, Eintragungen auf Bonuskarten, Rezepte oder ähnliche Nachweise sein. Es steht Ihnen dabei frei, bestimmte Informationen zu schwärzen, bevor Sie uns diese Dokumente senden. Die zur Verfügung gestellten Informationen werden wir dann gegebenenfalls an den Beschwerdeführer übermitteln, damit dieser dazu Stellung nehmen kann.

Bitten antworten Sie auf diese Email, damit wir den Fall weiter prüfen können.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Weiterführende Hinweise:

Sofern der Beschwerdeführer behauptet, Sie seien nie Kunde, Patient etc. gewesen bzw. ihm nicht bekannt, möchten wir Sie bitten, uns Ihren richtigen Namen mitzuteilen und uns ggf. Nachweise für die tatsächlichen Hintergründe Ihres Erfahrungsberichts zu übermitteln, soweit solche vorliegen (vgl. BGH, Urt. 01.03.2016, VI ZR 34/15).

Mit der Übermittlung Ihrer Stellungnahme an uns willigen Sie darin ein, dass wir Ihre Stellungnahme einschließlich ggf. überlassenen Nachweise ohne weitere Bearbeitung an den Beschwerdeführer übermitteln. Soweit die Informationen, die Sie an uns übermitteln, sensible Informationen wie zum Beispiel Angaben über Ihre Gesundheit enthalten, umfasst Ihre Einwilligung auch die Weitergabe dieser Informationen an den Beschwerdeführer.

Sofern Sie eine Stellungnahme nicht abgeben möchten, können Sie den von Ihnen verfassten Inhalt auch entsprechend editieren oder entfernen.

Sollten wir innerhalb von sieben (7) Kalendertagen keine Antwort von Ihnen erhalten, Sie keine konkreten Hintergründe für Ihren Erfahrungsbericht mitteilen bzw. keine Nachweise überlassen oder einer Weiterleitung Ihrer Stellungnahme und ggf. überlassener Nachweise widersprechen, werden wir Ihren Erfahrungsbericht unter Umständen leider entfernen müssen (vgl. BGH, Urt. 25.10.2011, VI ZR 93/10 und Urt. 01.03.2016, VI ZR 34/15). Wir sind daher auf Ihre geschätzte Mithilfe angewiesen.

Bei rechtlichen Fragen zu dieser Benachrichtigung können Sie sich an Ihren Rechtsbeistand wenden.

*****Beschwerde*****

Sehr geehrte Damen und Herren,

namens und in Vollmacht unserer Mandantschaft beantragen wir, die Löschungen der beanstandeten Bewertungen.

Die Bewertungen enthalten falsche Tatsachenbehauptungen und sind daher zu löschen. In den Bewertungen wird behauptet:

"Drängel wie die Geistes kranken auf der Autobahn überhöhte Geschwindigkeit Abstand ist magelware andere Verkehrsteilnehmer werden geschnitten".

„Stattdessen wird ein Angebot erstellt und sich dann nicht mehr gemeldet.“

[hier Stand eine Tatsachenbehauptung meinerseits, die ich entfernt habe, da ich nicht unter teilweisem Klarnamen zu googlen sein will. Es ist aber ohne Frage eine der Wahrheit entsprechende Tatsachenbehauptung, die ich schriftlich belegen kann (betrifft die Dauer der Angebotserstellung).

Dies ist jedoch falsch.

Wir fordern Sie daher auf, die Bewertungen bis zum 28.11.2022 zu löschen (vgl. LG Hamburg, Urteil vom 24.03.2017 – 24 O 148/16).

Im Einzelnen:

Die gerügten Tatsachenbehauptungen sind falsch. Sofern die Bewerter behaupten sollten, die Tatsachenbehauptungen in den Bewertungen seien richtig, wird bereits jetzt darauf hingewiesen, dass die Beweislast insoweit auf Ihrer Seite liegt (vgl. BGH, Urteil vom 17.02.1987 – VI ZR 77/86; BGH, Urteil vom 22.04.2008 – VI ZR 83/07; Soehring, Presserecht, 5. Auflage 2013, § 30 Rn. 23). Sofern Sie also beabsichtigten sollten, die Bewertung nicht zu löschen, fordern wir Sie bereits jetzt auf, die Wahrheit der Tatsachenbehauptung innerhalb der oben genannten Frist nachzuweisen.

Die falschen Tatsachenbehauptungen verletzen unsere Mandantschaft auch in ihrem allgemeinen Persönlichkeitsrecht. Die Behauptung ist geeignet, unsere Mandantschaft herabzuwürdigen (BVerfG, NJW 1999, 1322, 1324; BVerfG, NJW 2000, 199, 200; BVerfG, NJW 2004, 354, 355; BGH, GRUR 2013, 751 Rn. 22 – „Autocomplete“-Funktion; BGH,

GRUR 2012, 850 Rn. 37 - <http://www.google.com/url?q=http%3A%...eiqAayFMcWXrLuW>
II). Die Bewertungen sind daher zu löschen.

Viele Grüße

Ihr Google-Team

Weitere Informationen zur Entfernung von Inhalten finden Sie unter g.co/legal.

Alles anzeigen

Davon abgesehen, dass die Rezension keinerlei Unwahrheiten enthält und ich das Geschäftsgebahren sehr fragwürdig finde, amüsieren mich v.a. folgende Punkte:

Zitat

"Drängel wie die Geistes kranken auf der Autobahn überhöhte Geschwindigkeit Abstand ist magelware andere Verkehrsteilnehmer werden geschnitten".

„Stattdessen wird ein Angebot erstellt und sich dann nicht mehr gemeldet."

- Beide Aussagen sind NICHT Teil meiner Rezension, sondern offenbar copy/paste-Fehler aus anderen "Mahnungen".
- Die unten gesetzte Frist (28.11.2022) lag vor dem Empfang der Mail (29.11.2022)
- Die Anwaltskanzlei, mit der hier Kontakt suggeriert wird, stellt sich nirgends namentlich vor. Ich gehe daher ein bisschen davon aus, dass das im Büro des Unternehmens jemand via copy/paste auf Grundlage einer irgendwann einmal erstellten anwaltlichen Vorlage macht.

Zu meiner Frage:

- **Wie würdet ihr reagieren? Hier gibt es ja oft gute, kreative Ideen :).** Einfach löschen kommt für mich eigentlich nicht in Frage.

Meine erste Idee dazu: Auf die o.g. Fehler hinweisen, um Kontaktdaten bitten und den einen Vorwurf einer falschen Tatsachenbehauptung schriftlich widerlegen und anschließend die Bewertung um den Hinweis ergänzen, dass man versucht, rechtmäßige negative Bewertungen löschen zu lassen.

Danke

Beitrag von „fossi74“ vom 30. November 2022 08:50

Deine erste Idee klingt gut. So würde ich das machen. Alternativ die Bewertung auf 5 Sterne ändern und im Text so auf den Putz hauen, dass auch der Unbedarfteste merkt, dass du eigentlich das Gegenteil sagen willst.

Beitrag von „Quittengelee“ vom 30. November 2022 08:55

Gib doch noch ne zweite Bewertung für deine Serviceerfahrung dort ab. Ich würde keine Berichte an Google senden, du bist denen nicht zur Rechenschaft verpflichtet. Zur Not wird's halt gelöscht.

Beitrag von „raindrop“ vom 30. November 2022 09:50

[Zitat von Schiri](#)

uf die o.g. Fehler hinweisen, um Kontaktdaten bitten und den einen Vorwurf einer falschen Tatsachenbehauptung schriftlich widerlegen und anschließend die Bewertung um den Hinweis ergänzen, dass man versucht, rechtmäßige negative Bewertungen löschen zu lassen.

genau so würde ich das auch machen.

Beitrag von „qchn“ vom 30. November 2022 11:33

hilft nicht viel weiter, und vielleicht ist es mittlerweile anders, aber bis vor 5 Jahren war es immernoch so, dass Abmahnungen postalisch zugestellt werden müssen. Würde Fossis Lösung nehmen.

Beitrag von „Quittengelee“ vom 30. November 2022 12:19

Wenn ich von meinem Nutzerverhalten ausgehe, würde ich die 5-Sternebewertung nicht lesen. Ich schaue nur global, ob ein Betrieb 4,5-5 Sterne hat, lese allenfalls nach, warum nur 3,9 zustandekamen. Eine ironische Best-Bewertung wäre also ein Gewinn für den Betrieb.

Beitrag von „fossi74“ vom 30. November 2022 14:02

Auch wieder wahr. Vielleicht wäre es also auch keine schlechte Idee, die Bewertung zu löschen und gut ist. Was soll man sich mit so etwas behängen.

Beitrag von „kodi“ vom 30. November 2022 17:04

Ich würde die nukleare Option wählen und einen Erfahrungsbericht im Photovoltaikforum schreiben. 😊

Beitrag von „Luma“ vom 30. November 2022 18:03

Hatte ich auch schon mal. Mir wurde dann Anwalt und so weiter angedroht. Habe es stumpf ignoriert. Kam die Mail denn echt von Google?

Beitrag von „lassel“ vom 30. November 2022 20:07

Hatte ich auch mal. Habe dann einfach Screenshots hingeschickt, die beweisen, dass ich wirklich eine Geschäftsbeziehung hatte. Daraufhin wurde die Bewertung nicht gelöscht und ich habe noch etwas hinzugefügt.

Beitrag von „Schiri“ vom 30. November 2022 20:41

Danke für eure Rückmeldungen. Von den beiden Varianten "wie gefordert reagieren" und "gut sein lassen" habe ich erstere gewählt. Konnte ehrlich gesagt nicht anders. Ich werde hier berichten, wie es weiter bzw. aus geht. Vg

Beitrag von „kleiner gruener frosch“ vom 30. November 2022 21:09

[Zitat von kodi](#)

Ich würde die nukleare Option wählen und einen Erfahrungsbericht im Photovoltaikforum schreiben. 😊

Ne, sowas hatten wir hier mal. Deswegen kann man hier auch keine Beiträge mit dem zensierten Namen ***** schreiben. Schade, dass man so auch nicht für die Produkte von denen werben kann. 😊

Beitrag von „Djino“ vom 30. November 2022 21:20

Hatte ich auch schon mal. Miserabler Service eines Lieferanten. Beschädigte Lieferung. Massiv drohendes Gebaren am Telefon. Mitleidsnummer (hat wöchentlich 70 Stunden Arbeitszeit damit verbracht, sein Geschäft aufzubauen - der kennt Lehrerarbeitszeiten noch nicht). Drohung seinerseits, das beim Ministerium zu melden.

Interessiert mich eigentlich alles nicht.

Aber: Meinen Arbeitgeber interessiert meine Arbeitszeit auch nicht. 😞

Deshalb: Anruf beim Portal für Bewertungen. Änderung der Bewertung. Hinweis auf Drohen/Einschüchterung (aktenkundlich gemacht). Und dann wollen wir doch mal sehen, ob so ein Verhalten langfristig tatsächlich Erfolg hat...

Beitrag von „Schiri“ vom 8. Dezember 2022 10:25

So, anbei das versprochene Update.

Meine Bewertung wurde nach meiner Rückmeldung schnell wieder sichtbar und ich habe sie um einen Hinweis auf das "Mahn"-Vorgehen ergänzt.

Heute morgen habe ich jetzt einen Anruf des Unternehmens erhalten, wo man erst versucht hat mit mir Lösungen zu suchen. Als ich dann aber sagte, dass der Auftrag vergeben sei und die Bewertung daher bestehen bleiben würde, hat man sich einfach für die Dinge entschuldigt, die schiefgelaufen waren. Ich fand das tatsächlich einen ganz versöhnlichen Abschluss und hätte es nicht diese peinliche Nummer mit der "Mahnung" gegeben, hätte ich danach die Bewertung vielleicht von zwei auf drei Sterne angehoben ...:).