

Umgang mit Kundenbewertungen

Gute Kundenbewertungen sind bares Geld wert. Neben der Handwerkerempfehlung unter Freunden, Arbeitskollegen und Nachbarn sind Kundenbewertungen im Internet wichtig für neue Aufträge. Doch negative Bewertungen können den Handwerksbetrieb gefährden. Wann und wie Sie bei schlechten Kundenbewertungen vorgehen können, lesen Sie in diesem Infoblatt.

I. Vorab ein paar Begriffsbestimmungen: „Persönliche Meinung“ oder „unwahre Tatsachenbehauptung“

Entscheidend ist, ob es sich bei der Bewertung um eine persönliche Meinung oder um unwahre Tatsachenbehauptung handelt.

Persönliche Meinungen sind grundsätzlich von der Meinungsfreiheit geschützt. Es handelt sich hierbei um subjektive (persönliche) Wahrnehmungen, d.h. jeder Kunde kann dieselbe Situation unterschiedlich erleben.

Beispiele für subjektive Wahrnehmungen:

- „Der Service war schlecht.“
- „Der Handwerker war inkompetent.“

Diese Aussagen sind Ansichtssache und nicht beweisbar. Dieselben Umstände empfinden Menschen häufig unterschiedlich.

Unwahre Tatsachenbehauptungen sind nicht von der Meinungsfreiheit geschützt. Eine Tatsachenbehauptung kann zumindest theoretisch bewiesen werden. Ein Beispiel hierfür ist, dass jemand eine Bewertung abgibt, zu dem Ihr Betrieb nie einen Kontakt hatte. Hierbei ist egal, ob die Bewertung auf den ersten Blick eine Meinung ist.

Tatsachenbehauptungen sind überprüfbar, z.B.

- „Der Handwerker kam eine Stunde zu spät zum Termin.“
- „Die Arbeiten wurden mangelhaft durchgeführt.“

Beleidigungen und Bedrohungen sind ebenfalls nicht von der Meinungsfreiheit geschützt.

II. Handlungsempfehlungen bei persönlichen Meinungen

Gegen persönliche Meinungen können Sie rechtlich nicht vorgehen. Wir empfehlen in diesem Fall trotzdem zu reagieren. Die Reaktion ist ebenfalls oft online sichtbar. Die Menschen sehen also, ob Sie auch mit Ihren unzufriedenen Kunden wertschätzend umgehen.

Tipp 1:

- Wenn Sie tatsächlich einen Fehler gemacht haben, ist es hilfreich, transparent zu sein und ihn zuzugeben und Nachbesserung anzubieten.
- Streiten Sie nie mit Kunden und entschuldigen Sie sich immer. Kunden nehmen dann wahr, dass Sie die Beschwerde ernst nehmen und Sie haben die Möglichkeit, Fakten zusammenzutragen und nach einer für alle zufriedenstellenden Lösung zu suchen.
- Reagieren Sie schnell, d.h. spätestens nach 24 – 48 Stunden.

- Halten Sie sich bei der Beantwortung sehr kurz und setzen Sie sich direkt über einen nicht „öffentlichen“ Weg mit dem Kunden in Verbindung. Bieten Sie dem Kunden eventuell an, Sie direkt zu kontaktieren, z.B. eine E-Mail an Sie zu schreiben oder Sie anzurufen.
- Antworten Sie persönlich, indem Sie den Kunden ansprechen.
- Vermeiden Sie Ausdrücke, wie z.B. „ich denke“ – Sie erwecken damit den Anschein, dass Sie sich bereits eine feste Meinung gebildet haben.

z.B. „Hallo [Name],

vielen Dank für Ihr Feedback. Wir bemühen uns immer, unsere Kunden zufrieden zu stellen, und es tut uns wirklich leid, dass wir Ihre Erwartungen dieses Mal nicht erfüllen konnten.

Wir würden dies gerne so schnell wie möglich klären und eine Lösung finden.

Bitte schreiben Sie uns direkt an diese E-Mail [E-Mail-Adresse] eine Nachricht, und wir besprechen dies im Detail!“

Tipp 2:

Auch auf positive Bewertungen kann man reagieren, indem man sich beispielsweise beim Bewerter bedankt.

Tipp 3: Bewertungsplattform nutzen

Sofern Sie noch nicht bei der Bewertungsplattform „aktiv“ sind und daher nicht direkt reagieren können, sollten Sie dies ändern. Werden Sie z.B. Eigentümer Ihrer „Google-Adresse“ durch Registrierung bei Google.

Nutzen Sie die Bewertungsplattform für Ihren Betrieb.

Ein Beispiel anhand vom Google Unternehmensprofil (früher Google My Business):

Viele Betriebe haben auch ohne ihr Wissen ein Google Unternehmensprofil. Wenn Sie den Namen Ihres Unternehmens bei Google eingeben, können Sie dieses Unternehmensprofil häufig finden. Sollten Sie dieses Unternehmensprofil nutzen wollen, gibt es dort die Schaltfläche „Inhaber dieses Unternehmens?“. Nach einer Verifizierung, welche regelmäßig per Post durchgeführt wird, können Sie dieses Unternehmensprofil nutzen. Sie können Ihre Webseite verlinken, Bilder einstellen, Öffnungszeiten ändern und auf Kommentare von Kunden reagieren.

III. Handlungsempfehlungen bei unwahren Tatsachenbehauptungen

Sofern eine Bewertung unzulässig ist (z.B. bei unwahren Tatsachenbehauptungen) besteht grundsätzlich ein Unterlassungsanspruch gegen den Verfasser. Um diesen Unterlassungsanspruch durchzusetzen haben Sie folgende Möglichkeiten:

1. An die Bewertungsplattform wenden:

Hier müssen Sie darlegen, warum eine Bewertung gelöscht werden soll.

Um unzulässige Bewertungen kostenlos löschen zu lassen, können Sie sich an die Bewertungsplattform wenden.

- a) Man kann als Außenstehender Bewertungen melden. Dann läuft die Abwicklung über den Plattformbetreiber. Häufig ist dies langwierig und nicht sehr erfolgreich.

- b) Nutzen Sie die Bewertungsplattform „aktiv“ (Tipp 3). Wenn Sie Zugriff auf das Unternehmensprofil der Bewertungsplattform haben, können Sie selbst Ihre Bewertungen verwalten und auch Löschungen veranlassen. Hierbei müssen sie möglichst ausführlich mitteilen, warum Sie der Meinung sind, dass diese Bewertung unzulässig sei. Eine Antwort erfolgt häufig nach 14 Tagen.

Tipp: Um die Reaktionszeit von Google zu verkürzen raten wir Ihnen nach Möglichkeit Ihre Begründung in englischer Sprache zu verfassen. Dadurch kann Ihr Anliegen schneller bearbeitet werden.

2. An einen Rechtsanwalt wenden:

Dieser kann gegebenenfalls auch gerichtlich gegen die Bewertung vorgehen.

Sie sollten aber immer überlegen, ob dieser Weg zielführend ist – einen zufriedenen Kunden werden Sie damit nicht erhalten und der Weg über einen Rechtsanwalt ist immer zeitaufwendig und mit Kosten verbunden.

IV. Achtung: Seit dem 22.05.2022 bestehen bei der Werbung mit Bewertungen neue Pflichten:

Dies ist der Fall, wenn Sie

- ein eigenes Bewertungssystem anbieten,
- den Kunden die Möglichkeit geben, Bewertungskommentare oder Bemerkungen zu Ihren Angeboten zu hinterlassen oder
- auf externe Bewertungsplattformen Bezug nehmen.

Informationen dazu finden Sie [hier](#) unter dem Titel „05/2023 - Abmahnungen vermeiden: Infopflichten bei Kundenbewertungen auf Ihren Webseiten seit 22.05.2022“.

Haben Sie noch Fragen? Wir helfen Ihnen gerne!

Ihre Rechtsabteilung der Handwerkskammer Koblenz, Telefon 0261/398-200, recht@hwk-koblenz.de