Jens I. Wagner

Negative Google-Bewertungen löschen lassen

PRAXISMARKETING Für Ärzte, Arztpraxen und Kliniken stellt eine negative Google-Bewertung eine echte Herausforderung dar. Wer eine negative Google-Bewertung löschen lassen will oder dies bereits selbst einmal versucht hat, stellt meist fest: Google reagiert erst gar nicht. Selbst manche Anwälte scheinen ratlos. Und doch lässt sich auch eine negative Google-Bewertung löschen.



© Peshkova/Shutterstock.com, Google-Logo: © Google LLC

Selbst einige Anwälte glauben scheinbar noch immer, Google könne man in Deutschland „nicht beikommen", da das Unternehmen in den USA sitzt. Aber dennoch ist es bereits mehrfach gelungen, Google Deutschland in die Verantwortung zu nehmen.

Google dominiert weiterhin den deutschen Suchmaschinenmarkt. Selbst potenzielle Patienten, die durch die Empfehlung eines Freundes auf Ihre Arztpraxis/Klinik aufmerksam gemacht wurden, werden Sie erst einmal in Google suchen. An einer Google-Bewertung führt kein Weg vorbei. Die Suchmaschine zeigt die für Ihre Arztpraxis/Klinik vorliegenden Bewertungen gleich an mehreren Stellen prominent an:

1. Im Google Suchergebnis zu Ihrer Arztpraxis/Klinik
2. Im Google-Maps Suchergebnis zu Ihrer Arztpraxis/Klinik
3. In auf Google-Maps basierenden Navigationssystemen
4. In die Google-Datenbank nutzenden Informationssystemen/Apps
5. In den drei Maps-Ergebnissen im Google-Suchergebnis zu „STADT FACHBEREICH"

Doch Google geht noch weiter: Es werden nicht nur die Bewertungen selbst angezeigt, sondern auch Auszüge aus Bewertungstexten. Im Falle einer negativen Google-Bewertung werden so kritische Texte direkt im Google-Suchergebnis präsentiert. Zudem wirkt eine negative Google-Bewertung nicht nur negativ auf den menschlichen Betrachter, sondern auch auf den Algorithmus der Suchmaschine selbst.

Wer darf eine negative Google-Bewertung abgeben?

Jede Person, die sich ein Google-Konto einrichtet, kann eine Bewertung abgeben. Google setzt dabei nicht voraus, dass der die Bewertung abgebende Rezensent bei Ihnen einmal Patient war. Da es sich bei Google nicht um ein Portal speziell für Ärzte und Kliniken handelt, dürfte auch ein nicht als Patient, sondern eine beispielsweise als Handwerker für Sie tätige Person eine Bewertung abgeben.

Kann ich mein Google-Profil löschen lassen?

Ein besonders bei negativen Bewertungen in Serie auftretender Handlungsimpuls ist der Wunsch nach Löschung des Google-Profils. Aus Marketinggesichtspunkten wäre dieser radikale Schritt sicher höchst heikel. Aber ist es überhaupt möglich, ein Google- Profil einfach zu löschen?

Die Google-Rechtsabteilung ist die vielversprechendste Anlaufstelle – wenn man denn weiß, wo und wie hier vorgegangen werden muss. Die Kontaktaufnahme erfolgt über ein etwas längeres Online-Formular. Google verlangt an dieser Stelle, „möglichst die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen" zu zitieren, um eine Prüfung erfolgreich einzuleiten.

Im Klartext bedeutet dies, Sie sollen die entsprechenden Urteile kennen und rezitieren, die Ihren Anspruch auf Löschung begründen. Können Sie dies nicht, schwinden die Chancen.

Tatsächlich findet sich im Verwaltungsbereich Ihres Google-Profils der Link zum „Löschen" des Profils. Aber Vorsicht: Dadurch wird lediglich die Verbindung zwischen Ihrem Google-Konto und dem Profil gekappt. Das Profil verschwindet dadurch noch lange nicht aus den Suchergebnissen. Sie verlieren nur jegliche Kontrolle darüber.

Muss Google negative Bewertungen nicht löschen?

Selbst einige Anwälte glauben scheinbar noch immer, Google könne man in Deutschland „nicht beikommen", da das Unternehmen in den USA sitzt. Aber dennoch ist es bereits mehrfach gelungen, Google Deutschland in die Verantwortung zu nehmen. Gerade mit der Einführung des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes (NetzDG) wurde wohl auch Google klar, dass die Bearbeitung von Beschwerden vernünftig umgesetzt werden muss, da es sonst zu empfindlichen Strafen kommen könnte.
Google sieht sich vermutlich auch deswegen genauso an die deutsche Gesetzgebung gebunden, wie alle anderen Bewertungsportale auch. Hinweise auf falsche Tatsachenbehauptungen oder Schmähkritik müssen überprüft werden. Der Rezensent der Bewertung muss mit der Position der Arztpraxis/Klinik konfrontiert und zur Stellungnahme aufgefordert werden. Und Google muss löschen.

Wann kann man eine negative Google-Bewertung löschen lassen?

Eine negative Bewertung ist unzulässig, wenn Sie beispielsweise auf falschen Tatsachenbehauptungen fußt oder eine Schmähkritik darstellt. Die Abgrenzung zwischen einer Tatsachenbehauptung und einer subjektiven Wertung ist hierbei oft nicht einfach. Handelt es sich bei der Unterstellung, ein Arzt wäre „inkompetent", um eine subjektive Einschätzung oder eine Tatsachenbehauptung?
Und wäre diese Fragestellung nicht schon kompliziert genug, können auch subjektive Meinungen dann unzulässig sein, wenn sie sich auf einen falschen Tatsachenkern beziehen. Die Aussage „Ich fühlte mich nicht wohl" ist eine subjektive Meinungsäußerung. Sie ist aber unzulässig, wenn sie sich auf eine falsche Tatsache bezieht, zum Beispiel: „Ich fühlte mich nicht wohl, als man mir Antibiotika injizierte." Wurden nie Antibiotika injiziert, ist die Aussage insgesamt unzulässig.
Eine Schmähung ist dann gegeben, wenn keine Auseinandersetzung in der Sache vorliegt, sondern die Beleidigung einer Person oder Einrichtung im Vordergrund steht. Auch hier ist die Abgrenzung schwierig. Als Orientierung kann man festhalten: Wenn der Bewertungstext neben einer herabwürdigenden Äußerung wie „Absolut hirnlos!" auch eine Begründung für selbige enthält, dann ist die Auseinandersetzung in der Sache gegeben und die Äußerung womöglich eher zulässig.

Das verstößt gegen Google-Richtlinien?

Eine Google-Bewertung ist auch dann zu löschen, wenn sie gegen die von Google selbst aufgestellten Richtlinien verstößt. Die Google-Richtlinien für Bewertungen sind ein längeres Dokument. Im Folgenden werden die vermutlich interessantesten Aspekte herausgegriffen:

1. Keine Google-Bewertung, nur um die Note zu manipulieren
2. Keine Google-Bewertungen mit mehreren Konten für denselben Ort
3. Keine mehrfachen Google-Bewertungen mit demselben Inhalt
4. Keine Google-Bewertung, die nicht auf eigenen Erfahrungen beruhen
5. Keine Google-Bewertung, die obszöne, vulgäre oder beleidigende Sprache enthält
6. Keine Google-Bewertung, die Hass gegen Minderheiten schürt
7. Keine Google-Bewertung über die aktuelle oder frühere Berufserfahrung

Wie kann man eine negative Google-Bewertung löschen lassen?

Wie also können Sie vorgehen? Hier bietet Google verschiedene Anlaufstellen an, die sich mehr oder weniger eignen.

ANZEIGE

OEMUS MEDIA AG

ZAHNÄRZTE LIEBEN ONLINE.
WWW.ZWP-ONLINE.INFO

ZWP ONLINE

• Anlaufstelle „Melde-Flagge“
Neben jeder Bewertung findet sich das Symbol einer kleinen Flagge. Ein Klick auf selbige stellt in Aussicht, die Bewertung als „unangemessen“ zu melden. In aller Regel scheint dieses Prozedere jedoch gar nichts zu bewirken. Laut Google-Support sollte man sich vor dem Klick auf die Flagge in seinem Google-Konto anmelden. Dadurch würde dem Klick eine höhere Relevanz zugewiesen. Doch auch hier scheinen anschließende Löschungen die Ausnahme zu bleiben.

• Anlaufstelle „Google-Support“
Der Google-Support kann Ihr Anliegen prüfen und Ihnen eine erste Einschätzung geben. Zu erreichen ist der Support sowohl telefonisch als auch via Online-Chat. Eine Löschung kann der Support-Mitarbeiter zwar nicht durchführen, er kann ihr Anliegen aber, wenn er Ihre Beschwerde für nachvollziehbar hält, an die „zuständige Google-Fachabteilung“ weiterleiten. Diese ominöse Fachabteilung wäre für derartige Prüfungen verantwortlich. Allerdings wird der Google-Support nur Verstöße gegen die Google-Richtlinien für Bewertungen prüfen. Mit Verstößen gegen das deutsche Recht kenne man sich nicht aus, und hierfür wäre die Rechtsabteilung zuständig. Tatsächlich verstößt eine negative Bewertung für Arztpraxen/Kliniken eher selten gegen die Google-Richtlinien, wodurch der Support als Anlaufstelle entsprechend selten infrage kommt.

• Anlaufstelle „Google-Rechtsabteilung“
Die Google-Rechtsabteilung ist die vielversprechendste Anlaufstelle – wenn man denn weiß, wo und wie hier vorgegangen werden muss. Die Kontaktaufnahme erfolgt über ein etwas längeres Onlineformular. Google verlangt an dieser Stelle, „möglichst die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen“ zu zitieren, um eine Prüfung erfolgreich einzuleiten. Im Klartext bedeutet dies, Sie sollen die entsprechenden Urteile kennen und rezitieren, die Ihren Anspruch auf Löschung begründen. Können Sie dies nicht, schwinden die Chancen.

Fazit

Eine Google-Bewertung erfolgreich zu löschen, ist und bleibt eine Herausforderung. Letztendlich ist die Löschung einer illegitimen Negativkritik aber genauso zu erwirken wie auf den bekannten Arztbewertungsplattformen auch.

Bitte beachten: MediEcho ist keine Kanzlei und nimmt daher keine juristische Einzelfallbetrachtung vor.

Hilfe beim
Bewertungsmarketing

Bewertungen fördern!

MediEcho unterstützt Arztpraxen und Kliniken rund um die Themenkomplexe „Bewertungen fördern“, „auf Negativkritik reagieren“ und „den guten Ruf nutzen“. Derzeit bietet MediEcho eine telefonische Beratung zum Thema Bewertungsmarketing an, die unter Angabe des Gutschein-Codes „**ZWP**“ auf **www.medi-echo.de/beratung** kostenfrei buchbar ist. Diese hilft Ihnen, zu verstehen, wie Sie a) Ihre Bewertungsanzahl auf allen relevanten Portalen steigern, b) auf negative Bewertungen zielführend reagieren und c) die Sichtbarkeit Ihrer Praxis im Internet erhöhen können. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass Sie im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Zur Anmeldung gelangen Sie unter www.medi-echo.de/beratung

INFORMATION

MediEcho
Bewertungsmarketing
für Ärzte und Kliniken
Robert-Bosch-Straße 32
63303 Dreieich
Tel.: 06103 5027117
beratung@medi-echo.de
www.medi-echo.de

Infos zum Autor