

Löschung einer Rezension beim Google-Unternehmensprofil

1. Prüfen, ob die Rezension überhaupt löscher ist

Nicht jede negative Bewertung kann gelöscht werden. Google entfernt Rezensionen **nur dann**, wenn sie gegen die Google-Richtlinien oder gegen geltendes Recht verstoßen. Beispiele für löscher Inhalte sind:

- Beleidigungen oder vulgäre Sprache
- Hassrede, Diskriminierung oder Mobbing
- Falsche Tatsachenbehauptungen über das Unternehmen
- Spam oder Fake-Bewertungen
- Interessenkonflikte (z. B. Bewertung durch Konkurrenz)
- Bewertungen ohne Bezug zum Unternehmen
- Veröffentlichung personenbezogener Daten

Eine **sachliche, wenn auch negative Meinung** muss Google dagegen grundsätzlich stehen lassen.

2. Schritt-für-Schritt: Negative Google-Bewertung löschen lassen

Schritt 1 – Rezension dokumentieren

Bevor Sie etwas melden:

1. Screenshot der Bewertung erstellen
2. Datum, Name des Rezensenten und Bewertungstext sichern
3. Falls möglich: Belege sammeln (z. B., dass kein Vertragsverhältnis besteht)

Diese Dokumentation ist wichtig, falls Sie später rechtliche Schritte einleiten müssen.

Schritt 2 – Rezension direkt bei Google melden

Der erste offizielle Weg führt **immer über das Google-Meldesystem**.

Vorgehen

1. Google-Unternehmensprofil öffnen
2. Bereich „Rezensionen“ auswählen
3. Die betreffende Bewertung suchen
4. Rechts neben der Bewertung auf die drei Punkte (:) klicken
5. „Als unangemessen melden“ auswählen
6. Den passenden Grund auswählen (z. B. Beleidigung, Spam) und Meldung absenden

Google prüft anschließend den Vorgang. Die Prüfung dauert meist **einige Tage bis mehrere Wochen**.

Schritt 3 – Meldung über das Google-Formular bestätigen

Zusätzlich empfiehlt Google, gemeldete Bewertungen über das Tool „**Unternehmensbewertungen auf Google verwalten**“ einzureichen.

Dort können Sie:

- die gemeldete Bewertung auswählen
- den Verstoß genauer begründen
- den Bearbeitungsstatus prüfen

Schritt 4 – Bei Ablehnung: Google-Support kontaktieren

Wenn Google die Bewertung **nicht löscht**, können Sie den Support kontaktieren:

Google Business Profile Support
<https://support.google.com/business>

Mögliche Wege:

- Support-Formular
- Community-Forum
- Chat-Support (bei einigen Accounts verfügbar)

Hier können Sie Ihre Meldung erneut begründen und zusätzliche Informationen übermitteln.

Schritt 5 – Rechtliche Schritte prüfen

Wenn Google nicht reagiert oder die Rezension rechtswidrig ist:

1. Fachanwalt für IT- oder Medienrecht einschalten
2. Anwalt stellt eine Notice-and-Take-Down-Aufforderung an Google
3. Falls nötig: gerichtliche Durchsetzung

Gerichte können Plattformen verpflichten, Bewertungen zu entfernen, wenn sie falsche Tatsachenbehauptungen oder Persönlichkeitsverletzungen enthalten.

3. Muster-Mail an Google über das Support-Formular

Sehr geehrtes Google-Support-Team,

wir wenden uns als Wohnungsgenossenschaft bezüglich einer Rezension auf unserem Google-Unternehmensprofil an Sie, die nach unserer Einschätzung gegen die Inhaltsrichtlinien von Google verstößt.

Unternehmensprofil:

[Name der Wohnungsgenossenschaft]

[Adresse / Standort laut Google]

Link zur betreffenden Rezension:

[URL der Bewertung]

Der veröffentlichte Beitrag enthält aus unserer Sicht beleidigende bzw. diffamierende Aussagen über unser Unternehmen und erfüllt damit nicht die Voraussetzungen einer sachlichen Bewertung. Insbesondere werden darin folgende Formulierungen verwendet:

[Kurzes Zitat der problematischen Passage]

Nach den Google-Richtlinien sind Inhalte mit beleidigender oder herabwürdigender Sprache sowie Beiträge ohne sachlichen Bezug zum tatsächlichen Leistungsangebot unzulässig.

Wir bitten Sie daher höflich um eine Überprüfung der genannten Rezension sowie um deren Entfernung aus unserem Unternehmensprofil.

Für Rückfragen oder weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

[Name]

[Position, z. B. Vorstand]

[Name der Wohnungsgenossenschaft]

[Telefon]

[E-Mail]