

## Wem gehören Kundenbewertungen? Kleingedrucktes, auf das Unternehmen bei Bewertungsportalen achten sollten



• **Nicht alle Empfehlungsportale gewähren den Unternehmen ein uneingeschränktes Nutzungsrecht an ihren Kundenbewertungen** • **Allgemeine Geschäftsbedingungen gründlich lesen und effiziente Alternativen finden / Ob bei der Suche nach einem passenden Kredit oder beim Abschluss einer neuen Versicherung - 70 Prozent der deutschen Internetnutzer setzen bei Finanz- oder Versicherungsfragen auf Bewertungsportale, um sich eine Orientierung im Anbieterdschungel zu verschaffen.\* Das macht die Relevanz der Plattformen deutlich:**

Für Dienstleister und Unternehmen sind Bewertungen ein wichtiges Instrument zur Kundengewinnung. Doch je mehr Kundenmeinungen mithilfe einer Plattform gesammelt werden, desto größer wird die Abhängigkeit von derselben. Die Nutzung der eigenen Bewertungen außerhalb der jeweiligen Plattformen ist nämlich oftmals untersagt. Hier lohnt ein genauer Blick, denn in puncto Nutzungsrechte gibt es große Unterschiede zwischen den jeweiligen Portalen. Remo Fyda, Experte für Kundenbewertungen und Geschäftsführer von [ProvenExpert.com](http://ProvenExpert.com), erklärt, worauf es bei der Wahl eines Bewertungsportals ankommt.

### **Wem gehören Kundenbewertungen?**

Bewertungsportale versprechen mehr Umsatz und Vertrauen durch Kundenbewertungen, bieten eine Plattform, auf der Kunden ihre Erfahrungen teilen können, und stellen ein Bewertungssiegel für die Firmenwebseite zur Verfügung. In der Regel ist dies mit einer monatlichen Pauschale verbunden, die die Unternehmen zahlen müssen. Problematisch kann dieses Vertragsverhältnis dann werden, wenn sie das Bewertungsportal verlassen möchten: In diesem Fall würden die Bewertungen häufig verloren gehen. Das führt Unternehmen in eine Abhängigkeitsschleife, denn sie müssen den Betrag monatlich weiterzahlen, um die Bewertungen im Web zu behalten. Auch für den Fall, dass das Bewertungsportal seine Arbeit aufgeben und die Plattform von der

Bildfläche verschwinden sollte, sind die Unternehmen häufig nicht abgesichert - mit der Plattform verschwinden trotz monatlicher Zahlung die Kundenbewertungen aus dem Web. Möglich macht dies eine gängige Klausel in den allgemeinen Geschäftsbedingungen vieler Portale: Häufig besteht kein Anspruch auf eine uneingeschränkte Nutzung der eigenen Bewertungen. Auch können Nutzer nicht auf eine Herausgabe oder Sicherung ihrer Bewertungen bestehen und stehen so im Fall der Fälle oftmals mit leeren Händen da. Rechtlich sind die Portale durch den Hinweis in den Geschäftsbedingungen auf der sicheren Seite. Mehr noch: Bei Missachtung der AGB könnten die Portale sogar rechtliche Schritte gegen jenen einleiten, der seine Bewertungen außerhalb der Plattform nutzt.

### **Unabhängig bleiben - Kleingedrucktes lesen**

Auf Bewertungsportale zu verzichten ist für die meisten Unternehmen der Finanz- und Versicherungsbranche keine Option - gerade hier ist Vertrauen die entscheidende Basis, um Kunden zu gewinnen. Die Wahl eines Portals sollte aber gut überlegt werden, damit Kundenbewertungen unabhängig und kosteneffizient genutzt werden können.

Remo Fyda von ProvenExpert.com rät daher, vor einer Registrierung auf einem Bewertungsportal gründlich die Geschäftsbedingungen zu lesen und darauf zu achten, ob die Bewertungen auch nach dem Verlassen des Portals erhalten bleiben und weiter verwendet werden können: "Nur so zieht man einen langfristigen Nutzen aus der Investition." Bei Unklarheiten oder Unsicherheiten ist es außerdem ratsam, sich persönlich an den Support zu wenden und nach dem Nutzungsrecht von Bewertungen außerhalb des Portals zu erkundigen.

\*<http://www.socialcommerce.de/2009/07/29/nielsen-studie-empfehlungen-und-bewertungen/>

### **ProvenExpert.com ist ein Service der** OpenSeminar GmbH

Friedrichstr. 200  
10117 Berlin

### **Pressekontakt:**

Sara Frenz  
Telefon: +49.30.8321.1975  
E-Mail: [provenexpert@mashup-communications.de](mailto:provenexpert@mashup-communications.de)

### **Unternehmen**

Mashup Communications GmbH  
Schönhauser Allee 6-7  
10119 Berlin

Internet: [www.mashup-communications.de](http://www.mashup-communications.de)