

veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Ungerechtfertigte Bewertungen müssen nicht sein: Interview mit Moritz Meyer von trust1

Trust1 ist nach Unternehmensangaben ein Startup mit Sitz in Deutschland, das in Kooperation mit erfahrenen Anwälten einen Online-Service für die einzelfallbezogene und professionelle Erstellung und Übermittlung von Anträgen zur Bewertungsprüfung entwickelt hat. Mit eigens kreierten und anwaltlich geprüften Prozessen erstellt trust1 auf Basis des geltenden deutschen Rechts und den speziellen Richtlinien der Bewertungsportale einzelfallbezogene Prüfanträge für ungerechtfertigte Bewertungen und übermittelt diese an die Plattformen. Wo Trust1 helfen kann und wie Mandanten der IT-Recht Kanzlei davon profitieren können, haben wir Herrn Meyer von der MOVESELL GmbH gefragt.

IT-Recht Kanzlei: Hallo Herr Meyer, wenn Sie sich unseren Lesern zunächst einmal kurz vorstellen wollten?

Moritz Meyer: Danke für die Einladung!

Seit dem 15. Lebensjahr beschäftige ich mich intensiv mit den Themen E-Commerce und Digital Marketing. Als Co-Gründer der MOVESELL GmbH aus Kiel liegt mein Fokus aktuell auf drei Projekten: MOVESELL als führende Amazon Agentur, ROPT als Amazon Analytics-Tool und trust1 als Legal Tech Service für Online-Bewertungen.

IT-Recht Kanzlei: Können Sie uns kurz beschreiben, was trust1 für seine Kunden tut?

Moritz Meyer: Trust1 verbessert und schützt die Online-Reputation von Unternehmen. Wir haben dafür zwei Kernleistungen:

- 1) Wir können ungerechtfertigte Online-Bewertungen unkompliziert entfernen - funktioniert für Rezensionen auf Google, Kununu, Jameda, Trustpilot und Indeed.
- 2) Wir scannen die Plattformen auf neue Bewertungen und verschicken ein monatliches Reputations-Reporting.

IT-Recht Kanzlei: Wie sind Sie auf die Idee für trust1 gekommen?

Moritz Meyer: Als Kieler E-Commerce-Agentur mit Fokus auf Amazon haben wir in der Zusammenarbeit mit Unternehmen jeder Größe, vom kleinen Shop bis hin zum internationalen Konzern gelernt, wie wichtig authentische Bewertungen sind, aber auch wie schnell Fake-Bewertungen Unternehmen erheblich

schaden können. Innerhalb von wenigen Minuten können unwahre Bewertungen anonym über etliche Plattformen gestreut werden. Übliche Folgen: Rufschädigung, weniger Kunden, Google Ranking-Verluste, weniger Job-Bewerbungen. Je nach Intensität kann dies für Online-Shops, Handelsmarken, Handwerker, Dienstleister und Ärzte auch existenzielle Probleme bedeuten. Plattformen haften für ihre Inhalte und haben kein Interesse an falschen Bewertungen. Sie handeln allerdings selten proaktiv und in Eigeninitiative sind Löschanträge von Firmen oft erfolglos.

Wir dachten uns, dafür muss es eine einfache, standardisierte und günstige Lösung geben! Gab es aber nicht. Deshalb haben wir Anfang 2019 über ein Jahr mit erfahrenen IT-Anwälten an einer Lösung gearbeitet. Das Ergebnis: Ein Legal Tech Tool, das Bewertungen auf Basis des geltenden deutschen Rechts und den speziellen Richtlinien der Plattformen einzelfallgerecht, effizient und zuverlässig prüft.

IT-Recht Kanzlei: Warum sollten Online-Händler ihre Bewertungen im Blick haben?

Moritz Meyer: Für deutsche Kunden sind Online-Bewertungen wichtiger als persönliche Empfehlungen von Freunden. 74 % der deutschen Käufer lesen oft oder sogar vor jedem Kauf Bewertungen im Internet. (Quelle: **Capterra, 2019**) Für Online-Shops haben vor allem Google-Bewertungen eine hohe Relevanz. Das Google My Business Profil eines Unternehmens wird bei Google-Suchen oft prominent oben in den Suchergebnissen angezeigt. Das Profil enthält Informationen zum Unternehmen sowie Bewertungen von Kunden.

Je nach durchschnittlicher Sternebewertung von 0 bis 5 entsteht also auf den ersten Blick ein sehr schlechter bis sehr guter Eindruck. Viele potenzielle Kunden entscheiden bereits jetzt, ob sie dem Unternehmen oder Produkt vertrauen werden oder nicht.

Weiter fließen die Google-Bewertungen in das Google-Ranking ein, d. h. haben einen Einfluss auf die Positionierung des Online-Shops für etwaige Suchanfragen.

Die Google-Bewertungen spielen außerdem nicht nur eine Rolle für das Google My Business Profil in der Suche, sondern werden von anderen Plattformen ausgelesen oder auch für Googles Rezensionen-Snippets verwendet, einem wichtigen SEO-Faktor im Bereich der strukturierten Daten. Insgesamt können Google-Rezensionen also eine erhebliche Auswirkung auf Reputation, Sichtbarkeit und Umsatz von Online-Shops haben.

IT-Recht Kanzlei: Wie kann trust1 Online-Händler & Mandanten der IT-Recht Kanzlei unterstützen?

Moritz Meyer: In Kooperation mit der IT-Recht Kanzlei München bieten wir **aktuell zwei Modelle** an:

- Löschantrag ohne Kostenrisiko: Händler melden uns ungerechtfertigte Bewertungen, wir generieren den Löschantrag und eine Zahlung ist nur bei erfolgreicher Löschung fällig.
- Dauerhafter Reputationsschutz: Gegen eine geringe monatliche Gebühr generieren wir je nach Paket eine gewisse Anzahl an Löschanträgen, stellen einen 1:1 Ansprechpartner, eine priorisierte Bearbeitung und

ein monatliches Reputations-Reporting bereit.

IT-Recht Kanzlei: Was müssen Händler tun, wie ist der genaue Ablauf?

Moritz Meyer: Fast nichts. Das ist uns bei unserem Modell auch sehr wichtig. Händler schicken uns einfach nur den Link zur Bewertung und eine kurze Begründung, warum diese ungerechtfertigt sei. Den Rest übernehmen wir. Händler müssen keinen direkten Kontakt zu den Bewertungsplattformen aufnehmen. Wir informieren regelmäßig über den Stand der Bewertung.

IT-Recht Kanzlei: Wie hoch ist die Erfolgschance?

Moritz Meyer: Trust1 hat eine hohe Erfolgsquote. Plattformen haften für ihre Inhalte und haben kein Interesse an falschen Bewertungen. Viele ungerechtfertigte Bewertungen können entfernt werden. Allerdings kann nicht jede negative Bewertung gelöscht werden - und das ist auch gut so!

IT-Recht Kanzlei: Wer nutzt bereits trust1?

Moritz Meyer: Deutschlandweit nutzen Unternehmen verschiedenster Branchen unseren Service, z. B. ein bekannter Online-Shop für Feinkostspezialitäten, ein traditioneller B2B-Hersteller für Werkstoffe, eine renommierte Marke für Treppen sowie Marketing-Agenturen, E-Commerce-Beratungen, Personalagenturen, Pharmaunternehmen, Ingenieurbüros und Ärzte.

IT-Recht Kanzlei: Was dürfen Online-Händler noch für die Zukunft von trust1 erwarten?

Moritz Meyer: Wir testen stetig neue Plattformen. So haben wir kürzlich die Jobbörse Indeed in unser Portfolio aufgenommen und bald wird auch Facebook folgen.

Google My Business macht eine tolle Entwicklung und wird für Händler immer relevanter werden - auch hier wird trust1 wohl bald einen sehr unkomplizierten, preislich fairen und wertvollen Service launchen.

IT-Recht Kanzlei: Herr Meyer, wir danken Ihnen für das Gespräch.

Interessierte Online-Händler können sich [hier über das Kooperations-Angebot von trust1 und der IT-Recht Kanzlei informieren](#).

Veröffentlicht von:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)
Rechtsanwalt