

Leitfaden zum Melden von falschen / unwahren Rezensionen auf Google und anderen Plattformen

In Zeiten der Digitalisierung gewinnen Onlinebewertungen immer mehr an Bedeutung und zwar dahingehend, wie eine Person auch hinsichtlich ihrer Berufsausübung wahrgenommen wird. Leider kommt es gar nicht so selten vor, dass über Tierarzt*innen falsche oder unangemessene Bewertungen online verbreitet werden.

Die Österreichische Tierärztekammer möchte ihre Mitglieder dahingehend unterstützen, wie in einem solchen Fall vorzugehen ist und welche Möglichkeiten zur Verfügung stehen, um auf digitale Einträge und die damit zusammenhängenden Problematiken zu reagieren.

Dieser Leitfaden soll Ihnen eine Schritt-für-Schritt Anleitung für die Meldung sowie Entfernung von falschen oder unangemessenen Bewertungen auf Online-Plattformen bieten. Generell empfehlen wir dabei die Sicherung von Beweisen.

1. Google Rezensionen

Google bietet die Möglichkeit, unangemessene Rezensionen zu melden:

- Wenn eine Rezension gegen die Google-Richtlinien verstößt (z. B. falsche Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen), können Sie diese melden. Einen ausführlichen Katalog der verbotenen und eingeschränkt zulässigen Inhalte finden sie [hier](#):
<https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114#zippy=%2Cfalschdarstellung%2Chassrede%2Cfehlinformationen>
- Suchen Sie auf Google-Suche Ihr Unternehmensprofil und klicken Sie auf „*Rezensionen*“.
- Zum Entfernen der unangemessenen Rezension, klicken Sie auf das Dreipunkt-Menü „*Rezension melden*“.
- Geben Sie den Verstoß an, den Sie melden möchten (z. B. Spam, Konflikte oder unangemessene Inhalte).

Google prüft Ihre Meldung und entfernt die Rezension, wenn sie gegen die Richtlinien verstößt. Eine genaue *step-by-step* Anleitung von Google finden Sie hier: <https://support.google.com/business/answer/4596773?hl=de&co=GENIE.Platform%3DDesktop>.

Die Überprüfung kann mehrere Tage in Anspruch nehmen.

Wir möchten auch darauf hinweisen, dass erfahrungsgemäß die jeweilige Plattform mehrfach kontaktiert werden sollte, um die Löschung tatsächlich zu erwirken.

2. Instagram

Instagram bietet folgende Möglichkeit, um unangemessene Kommentare von anderen Nutzern, die den Richtlinien widersprechen, zu melden:

- Halten Sie den Kommentar gedrückt und wählen „*Melden*“ aus. Instagram prüft im Anschluss, ob der Kommentar gegen die Richtlinien verstößt und kann Maßnahmen ergreifen (z. B. Sperrung des/der Nutzer*in). Siehe auch Link unter https://help.instagram.com/346407705484947/?helpref=related_articles.

3. KommAustria – Medienaufsicht

Sollte die digitale Plattform nicht auf Ihre Meldung reagieren oder die falsche Behauptung nicht entfernt werden, dann können Sie sich an die KommAustria wenden. Die KommAustria ist als Behörde die Anlaufstelle im Bereich der Aufsicht über Internetplattformen und u.a. verantwortlich für die Durchsetzung der EU-Verordnung „Digital Services Act (DSA)“. Sie kann bei schwerwiegenden Verstößen eingreifen, insbesondere wenn Plattformen nicht selbst aktiv werden. Über folgenden Link können Sie die Beschwerde einreichen: <https://www.rtr.at/beschwerdeportal>

4. Beweise sichern in Form von Screenshots

Screenshots sind ein wichtiges Werkzeug, um Hass und Hetze oder Straftaten im Internet zu dokumentieren und so eine strafrechtliche Verfolgung zu ermöglichen. Um Ihre Meldung zu unterstützen, sollten Sie daher Beweise in Form von Screenshots sammeln. Hier einige wichtige Hinweise zur Anfertigung von Screenshots:

- Fertigen Sie Screenshots vom gesamten Bildschirm an, damit Datum und Uhrzeit des Kommentars, der Username desjenigen, der den Kommentar gepostet hat, sowie die Adresse im Browser sichtbar sind. Sollten Sie das Smartphone verwenden, achten Sie darauf, dass das Profil und die Kommentarfunktion sichtbar sind.
- Achten Sie darauf, dass alle wichtigen Details gut lesbar sind und sichern Sie mehrere Screenshots als Beweismaterial.
- Wenn der Screenshot persönliche Daten (z. B. Ihr Facebook-Profil) zeigt, schwärzen Sie diese zur Sicherheit.

In besonders schwerwiegenden Fällen empfehlen wir die Unterstützung durch einen Rechtsanwalt, welcher auf Medien- und Strafrecht spezialisiert ist.

Für Rückfragen steht Ihnen auch die Rechtsabteilung der ÖTK gerne zur Verfügung (recht@tieraerztekammer.at).

Beratungsstelle des Bundes „Gegen Hass im Netz“:

ZARA Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit

Schönbrunner Straße 119/13

Eingang: Am Hundsturm 7

1050 Wien

www.zara.or.at