



Wem gehören Kundenbewertungen?

70 Prozent der deutschen Internetnutzer setzen bei Finanz- oder Versicherungsfragen auf Bewertungsportale, um sich eine Orientierung zu verschaffen. Das zeigt, wie wichtig diese Plattformen sind. Für Dienstleister und Unternehmen sind Bewertungen ein relevantes Instrument zur Kundengewinnung. Jedoch wird die Abhängigkeit einer Plattform immer größer, je mehr Kundenmeinungen man mithilfe dieser gesammelt hat. Die Nutzung der eigenen Bewertungen außerhalb der jeweiligen Plattform ist oftmals untersagt, denn in puncto Nutzungsrechte gibt es signifikante Unterschiede zwischen den jeweiligen Bewertungsportalen. Remo Fyda, Experte für Kundenbewertungen und Geschäftsführer von ProvenExpert.com, erklärt, worauf es bei der Wahl eines Bewertungsportals ankommt.

Remo Fyda, Geschäftsführer ProvenExpert.com
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 gewisse 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 würden trotz monatlicher Zahlung die Kundenbewertungen aus dem Web verschwinden.

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

Auf Bewertungsportale zu verzichten ist jedoch 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.

Bild: (1) © stockpics / fotolia.com (2) © Remo Fyda / Expert Systems GmbH

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941989/wem-gehoren-kundenbewertungen/>