

Online-Reputationsschutz | FAQ

ERGO

A Munich Re company

- Wird lfd. aktualisiert / ergänzt -

1. Wann wird die Rechtsdienstleistung eingeführt?

Der Service wurde mit dem Release 24.30 eingeführt und steht seit dem 16.09.2024 zur Verfügung.

2. Was bedeutet dieser Service?

Mit dem neuen Service schützt der ERGO Rechtsschutz den guten Ruf ihrer Kunden.

Er lässt negative Bewertungen durch Experten des Servicepartners MetaMed prüfen und unberechtigte Kritiken konsequent löschen.

Übernommen werden die Kosten für bis zu drei Lösungsversuche pro Kalenderjahr bei rufschädigenden Inhalten im Internet (Prüfung und Löschung je Bewertung zählen als eine Maßnahme).

3. Wer kann diese Dienstleistung in Anspruch nehmen?

Alle Kunden (Neu- und Umstellungsgeschäft) mit einem Premium-Rechtsschutz für Selbstständige.

4. Besteht eine Wartezeit?

Nein, für den Service verzichten wir auf die Wartezeit und der Einwand der Vorvertraglichkeit ist ausgeschlossen. Lediglich bei eventuell folgenden Auseinandersetzungen, zum Beispiel ein Klageverfahren, gilt die übliche Wartezeit von 3 Monaten sowie der Einwand der Vorvertraglichkeit.

5. Was kostet dieser besondere Service?

Er ist für Gewerbe-Kunden mit einem Premium-Rechtsschutz kostenlos.

6. Gilt das nur für Rezensionen, die der Kunde erhält, nachdem er den Vertrag bereits bei uns abgeschlossen hat?

Nein, der Service kann auch für Rezensionen, welche vor Vertragsbeginn erstellt wurden, in Anspruch genommen werden.

vertraulich

- Wird lfd. aktualisiert / ergänzt -

7. Hat die Rechtsdienstleistung Einfluss auf die Sanierung?

Nein, die Inanspruchnahme der Leistung hat keinen Einfluss auf die Schadenfreiheit des Vertrages.

8. Ist die Rechtsdienstleistung über die Differenzdeckung abgedeckt?

Ja, dies ist zutreffend.

9. Welche Verkaufsunterlagen gibt es?

Es gibt einen Flyer (SAP-Nr. 50081089) und ein A2-Plakat (SAP-Nr. 50081090).

10. Warum gestaltet sich die Beantragung einer Löschung so schwierig?

Eine schlechte Bewertung kann nicht einfach selbst gelöscht werden, sondern die Löschung muss über einen komplizierten Antrag bspw. über das Google Unternehmensprofil beantragt werden. Dieser Prozess ist oftmals langwierig und häufig nicht von Erfolg gekrönt. Aufgrund der Komplexität und hohen Misserfolgsquoten der Löschung in Eigenregie, empfehlen wir direkt den freundlichen Service von unserem Dienstleister in Anspruch zu nehmen. MetaMed verfügt über umfangreiche Erfahrungen beim Löschen, sodass Ihre Kunden mit einer erheblichen Zeitersparnis und einer höheren Erfolgsquote rechnen können.

11. Wie hoch ist die Erfolgsquote?

Unser Servicepartner kümmert sich zuverlässig um die Anliegen unserer Kunden und kann eine Erfolgsquote von über 85% vorweisen.

12. Muss der Kunde seine vereinbarte Selbstbeteiligung zahlen, wenn er den Service in Anspruch nimmt?

Nein, es handelt sich hierbei um eine Rechtsdienstleistung. Bei reiner Inanspruchnahme der Rechtsdienstleistung kommt keine SB zum Tragen.

vertraulich

13. Können nur Google-Rezensionen gelöscht werden?

Nein, auch Bewertungen auf anderen Portalen können gelöscht werden.

14. Warum wird die Rezension bei Google gelöscht, bleibt aber bei anderen Portalen, wie z.B. bei Booking.com, Tripadvisor, kununu.com, etc. bestehen?

Eine Google-Rezension wird gelöscht und ist im Netz nicht mehr auffindbar. Wenn der Verfasser eine weitere Bewertung mit demselben Inhalt auf einer anderen Plattform veröffentlicht, so sind diese getrennt zu betrachten. Jede Löschung ist eine einzelne Maßnahme.

15. Was passiert, wenn ein Firmenkunde bereits auf die negative Bewertung geantwortet hat? Kann diese dann trotzdem gelöscht werden?

Kommentare des Unternehmens müssen zum Zeitpunkt der Bearbeitung entfernt sein. Wenn eine Bewertung kommentiert wurde, muss vor der Bearbeitung der eigene Kommentar durch den Kunden entfernt werden. Anschließend ist eine Bearbeitung durch unseren Dienstleister möglich.

16. Der Kunde hat eine Dependence in Österreich und wurde auf Google.at negativ bewertet. Kann dieser Eintrag gelöscht werden?

Nein, dies ist aktuell nicht möglich.

17. Sind aus dem Ausland verfasste Rezensionen löscherbar?

Für die erfolgreiche Bearbeitung einer Bewertung ist nicht ausschlaggebend, aus welchem Land die Bewertung abgegeben wurde, sondern, dass es sich um ein in Deutschland ansässiges Google-Unternehmensprofil handelt.

18. Kann man unfaire Ärzte-Bewertungen bei Jameda & Co. löschen lassen?

Es ist nicht einfach, Bewertungen auf Jameda eigenständig zu löschen. Allerdings haben registrierte Ärztinnen und Ärzte die Möglichkeit, problematische Bewertungen prüfen zu lassen, indem sie ein entsprechendes Formular ausfüllen. Jameda leitet dann einen Prüfprozess ein und nimmt die Bewertung während dieser Zeit offline. Am Ende des Prüfprozesses wird die Bewertung entweder wieder veröffentlicht oder gelöscht, je nachdem ob sich darin beweisbare Tatsachenbehauptungen befinden oder ob sie gegen die Nutzungsrichtlinien von Jameda verstößt.

- Wird lfd. aktualisiert / ergänzt -

19. Was muss der Kunde genau tun, wenn er eine Rezension über seinen ERGO Rechtsschutz löschen lassen möchte?

Das ist ganz einfach! Der Kunde gelangt über einen QR-Code (hier und im Flyer abgebildet) zur Landingpage unseres Servicepartners MetaMed. Über die Landingpage kann er ganz bequem seine Kontaktdaten (inkl. E-Mail-Adresse und Versicherungsscheinnummer) angeben, die betreffende Rezension nennen und den entsprechenden Link im Nachrichtenfeld einfügen.

Unser Servicepartner wird ihm per E-Mail eine Vollmacht zuschicken, welche er unterschrieben zurücksendet. Liegt diese vor, nimmt unser Dienstleister Kontakt zur Website auf. Während der Bearbeitungszeit von ca. drei Wochen wird der Kunde regelmäßig über den aktuellen Stand informiert. Nach erfolgter Löschung erhält er eine Information. Auch bei einer erfolglosen Löschung wird ihm der Grund mitgeteilt.

Hier der QR-Code zum Scannen:



Link zur Landingpage

vertraulich