

WAS TUN GEGEN FEIGE RUFMÖRDER IM INTERNET?

Veröffentlicht am 6. Dezember 2012 von Annette

Es kann jederzeit passieren und danach ist nichts mehr, wie es war: Rufmord im Internet und Cyber-Mobbing können Unternehmen [...]



Es kann jederzeit passieren und danach ist nichts mehr, wie es war: **Rufmord im Internet und Cyber-Mobbing** können Unternehmen oder Privatpersonen über Nacht zum Ziel heftiger Kritik machen – und das völlig unberechtigt. Eine negative Bewertung oder eine falsche Behauptung in einem Blog sind **schnell erstellt** – mit möglicherweise dramatischen Folgen. Dafür braucht es nicht viel: nur einen Internetanschluss, manchmal eine Email-Adresse und ein selbstgewähltes Pseudonym. Hinter dieser **virtuellen Schutzwand** lässt sich jede Kritik einfach und öffentlichkeitswirksam äußern.

Aber nicht nur unüberlegt **harsche Kritik**, sondern auch tatsächlich **vorsätzlicher Rufmord** ist heutzutage schnell verübt. Mit ein paar Klicks ist ein Blog erstellt, in kurzer Zeit ein Artikel geschrieben, der, wenn an die Suchmaschinenoptimierung gedacht wurde, auch noch wunderbar über Google auffindbar ist. Trifft dies ein Unternehmen, werden nicht nur Kunden vergrault, sondern auch das Image wird nachhaltig beschädigt. **Niemand prüft, ob die Inhalte der Erfahrungsberichte in Blogs oder Kommentare in Bewertungsportalen der Wahrheit entsprechen.** Auch die Leser dürfte das auf den ersten Blick wenig interessieren – sie werden sich einfach für einen anderen Anbieter entscheiden. Ob der Beitrag vielleicht einfach von einem Konkurrenzunternehmen oder einem chronischen Nörgler geschrieben wurde und nichts weiter als eine Ansammlung von Lügen ist, interessiert viele gar nicht.

Leider kann man häufig **juristisch wenig gegen solche Aktivitäten unternehmen**. Viele Äußerungen fallen unter das Recht auf Meinungsfreiheit oder lassen sich schlecht zurückverfolgen. Hier liegt die Kehrseite der Freiheit, die die Anonymität im Internet bietet.

Was ist zu tun, wenn negative Veröffentlichungen über ein Unternehmen sich den Weg ins Netz gebahnt haben? Zuerst gilt es, **angemessene Kritik von Unsachlichem zu trennen** und richtig

darauf zu reagieren. Es lohnt, im Hinterkopf zu haben, dass man auch von massiv negativem Feedback als Unternehmen **profitieren** kann. Reagieren Sie **niemals in derselben Hektik**, oder gar in ähnlichem Tonfall. Es empfiehlt sich, in Ruhe nur auf den berechtigten Teil der Bewertung einzugehen, wenn möglich weiteren, **persönlichen Support** anzubieten und dann direkt zu klären, was für ein Problem bestand und wie eine dauerhaft zufriedenstellende Lösung für beide Parteien aussehen könnte. Zuvor müssen natürlich eventuelle **Zuständigkeiten und Einverständnisse** im eigenen Unternehmen geklärt werden. Ein **PR-Krisenplan** kann hier schon im Vorfeld nützliche Arbeit leisten und die Prozesse beschleunigen.

Die **durch eine professionelle Reaktion vermittelte Kompetenz** im Umgang mit Schwierigkeiten und die Fähigkeit, tatsächlich gemachte Fehler einzugestehen, gleicht eine schlechte Bewertung in vielen Fällen komplett aus. Der hinterlistigen Anonymität ein, auch bei Komplikationen, supportorientiertes und **öffentlich sichtbar starkes Firmenimage** entgegenzusetzen, ist noch immer der unbestrittene Königsweg.

Selbst im Falle von unwahren, rufschädigenden Einträgen im Internet sollte ein Unternehmen stets **offen Rede und Antwort** zu den behandelten Themen stehen und seinen Kunden gegenüber transparent agieren. So können viele Zweifel und Missverständnisse in kürzester Zeit aus der Welt geräumt und Schaden für das Unternehmen abgewendet werden. Geht ein Unternehmen offensiv mit feigen Äußerungen im Internet um, kann es das scheinbare PR-Desaster sogar zu seinen Gunsten drehen: Anstatt gar nichts zu machen, was die Behauptungen in den Augen der Kunden nur bestätigen würde, sollte sich das Unternehmen den Anschuldigungen stellen und **das Gegenteil beweisen**. Dies zeugt von einem reinen Gewissen und **stärkt das Vertrauen der Kunden** durch Ehrlichkeit und Offenheit.

Kunden der [Media Company](#) können sich selbstverständlich bei Problemen mit rufschädigenden Äußerungen an uns wenden, wir stehen mit Rat und Tat zur Seite.

Thumbnail Images: [Computer Problems](#) von [CollegeDegrees360](#) via [CC BY-SA 2.0](#)