

Allgemeine Informationen zum Ablauf/Mandatsbedingungen

Pflichten unserer Mandanten: vollständige und zutreffende Angaben, Entfernung von Antworten

Bei Aufnahme unserer anwaltlichen Tätigkeit werden wir sämtliche Ihnen bekannten Informationen anfordern. Hierzu stellen wir Ihnen einen Link für jeden Standort zur Verfügung. Nutzen Sie diesen Link, um die folgenden Informationen einzutragen:

- Sind Ihnen die Verfasser der Bewertungen bekannt, bzw. haben Sie eine Vermutung, um wen es sich handeln könnte?
- Wenn ja, haben die Verfasser unter Ihrem Klarnamen, einer Abkürzung, Initialen oder Pseudonym bewertet?
- Können Sie weitere Angaben zu dem Bewertungstext machen? Gibt es eine falsche Behauptung, bspw., dass niemand telefonisch erreichbar ist, obwohl Ihr Telefon 24 Stunden besetzt ist?
- Wurde bereits eine Beanstandung, Meldung durchgeführt? Wenn ja, überlassen Sie uns bitte Informationen.

Wir sind auf Ihre vollständigen und zutreffenden Angaben angewiesen. **Über eine bereits (erfolglose) Beanstandung/Meldung müssen Sie uns dringend informieren. Informieren Sie uns nicht, kann das zu Verfahrenshindernissen und erheblichen Nachteilen für Sie führen.** Verändert sich im Laufe des Verfahrens Ihr Kenntnisstand, müssen Sie uns das in Ihrem Interesse unverzüglich mitteilen.

Soweit von Ihnen **Antworten** auf Bewertungen veröffentlicht sind, kann sich das nachteilig für die Erfolgsaussichten im Beanstandungsverfahren auswirken. Diese müssen daher bitte auf unsere Aufforderung hin entfernt werden. Wir haben die Antworttexte in unserem System gecrawlt, gespeichert und können diese wieder zur Verfügung stellen.

Sind einzelne Verfahren aufgrund fehlender, unvollständiger bzw. unzutreffender Angaben oder nicht entfernter Antworten nicht durchführbar, sind wir berechtigt, das vereinbarte Honorar sofort und unabhängig von unserer Fälligkeitsvereinbarung einzufordern und/oder das Verfahren zu stoppen. Soweit es uns gegenüber zu einem berechtigten Auftragsstopp kommt, können bereits eingeleitete Beanstandungsverfahren gegenüber Google nicht unterbrochen werden. Diese Verfahren werden zu Ende geführt und nach Entfernung vereinbarungsgemäß zu vergüten.

Leistungsumfang

Unser Leistungsumfang umfasst die außergerichtliche Geltendmachung und Durchsetzung berechtigter Unterlassungsansprüche gegen den jeweiligen Portalbetreiber für den im Angebot/Auftrag näher bezeichneten Account und Umfang im Wege qualifizierter anwaltlicher Beanstandungsverfahren. Gerichtliche Verfahren sind nicht im Leistungsumfang dieses Vertrages einbezogen und damit nicht Vertragsgegenstand. Ein Vorgehen gegen andere Anspruchsgegner, bspw. den Bewerter selbst, erfolgt nur nach gesonderter individueller Vereinbarung. Der Auftragnehmer entscheidet über die Bearbeitungsreihenfolge, basierend auf Grad der Unzulässigkeit, die Relevanz (Schädlichkeit) sowie die Reichweite/Sichtbarkeit. Nicht alle Bewertungen werden bearbeitet, soweit keine bis wenig Erfolgsaussichten bestehen. Es kann keine Garantie übernommen werden, dass alle Bewertungen entfernt werden. Ist eine Entfernung im ersten Anlauf möglich, bearbeiten wir die Verfahren in zeitlichen Abständen weiter.

Potentielle Reaktionen des Bewerter

Portalbetreiber können den Verfasser über **die** Beanstandung informieren und eine Stellungnahme anfordern. Potentielle Reaktionen beschränken sich auf eine Gegendarstellung. In seltenen Fällen werden die ursprünglichen Bewertungen vom Verfasser noch ergänzt oder geändert.

Dauer der Bearbeitung

Um eine Abstrafung des Portalbetreibers mit Verlust von Reichweite und Sichtbarkeit zu vermeiden, führen wir Beanstandungsverfahren nacheinander nach Priorität.

Die typische Dauer eines einzelnen Beanstandungsverfahrens beträgt in der Regel 12-16 Tage, in Ausnahmefällen kann es jedoch auch bis zu 3 Monate dauern.