

KOMMUNIKATIONSREGELN EKOMI

I. Bewertungsbedingungen und -regeln für transaktionsbasiertes Feedback

Wir freuen uns, dass Sie sich die Zeit nehmen, Ihre Meinung zu teilen

Ihre Meinung hilft anderen Verbrauchern, sich ein Bild von dem Anbieter bzw. den Produkten und sonstigen Dienstleistungen zu verschaffen. Jede abgegebene Bewertung – egal ob positiv oder kritisch – fließt in die Bewertungsstatistik des bewerteten Unternehmens bzw. des bewerteten Produktes oder Dienstleistung ein und ist Teil der eKomi Trust Elemente wie Zertifikatsseite, Widget und Siegel, vorausgesetzt, sie steht im Einklang mit diesen Bewertungsregeln, mit denen Sie sich mit der Abgabe einer Bewertung einverstanden erklären.

Grundsätzlich gilt, dass die Meinungsabgabe in höflicher, sachlich konstruktiver und den Tatsachen entsprechend abgegeben werden muss. Gegen unwahre Tatsachenbehauptungen kann rechtlich vorgegangen werden.

Anbieter- und Produktbewertungen werden jeweils einzeln dargestellt und berechnet. Eine Zusammenführung ist nicht gestattet.

Die Meinungsabgabe darf nicht beeinflusst werden und muss in einem nicht einsehbaren Bereich erfolgen.

1. Voraussetzung für die Abgabe von Bewertungen und Grundsätze

- a. Eine Bewertung besteht mindestens aus einer Sternebewertung und einem Bewertungskommentar. Sie kann ggf. mit Bild- und Videomaterial ergänzt werden, sofern diese Funktionalität von eKomi zur Verfügung gestellt wird. In den hiesigen Bedingungen beinhaltet der Begriff „Bewertung“ die Sternebewertung, den Bewertungskommentar und ggf. zu der Bewertung übermitteltes Bild- und Videomaterial.
- b. Voraussetzung für die Abgabe einer Bewertung ist der Abschluss eines Vertrages zwischen Ihnen und dem Anbieter über den Bezug von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen, der zur Abgabe einer eKomi-Bewertung berechtigt. Sofern die Voraussetzungen gegeben sind und Sie keinen Bewertungs-Link erhalten haben, können Sie diesen bei eKomi anfordern. Hierbei ist nachzuweisen, dass Sie mit dem Anbieter einen Vertrag im vorstehenden Sinne geschlossen haben.
- c. Sie können eine Bewertung innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt des Bewertungslinks abgeben; hiernach verliert der Bewertungslink seine Gültigkeit.
- d. Eine Bewertung abgeben darf nur die Person, die die Erfahrungen mit dem Anbieter tatsächlich selbst gemacht hat.
- e. Es besteht kein rechtlicher Anspruch, weder auf die Abgabe einer Bewertung noch auf deren Veröffentlichung.

2. Rechtseinräumung

a. Mit der Abgabe der Bewertung räumen Sie eKomi vergütungsfrei das einfache (nicht-exklusive), übertragbare und unterlizenzierbare Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung und öffentlichen Wiedergabe (einschließlich der öffentlichen Zugänglichmachung) der Bewertung (vgl. Ziffer 1.a) ein.

b. eKomi kann die Bewertung insbesondere in die eigenen Webseiten integrieren und Dritten, insbesondere den bewerteten Anbieter und Kooperationspartnern von eKomi, die die eKomi-Bewertungen angebunden sind (z. B. Google), das Recht einräumen, die Bewertung online und offline zu vervielfältigen, im Rahmen der gesetzlichen und hiesigen Kommunikationsregeln zu bearbeiten, zu verbreiten und öffentlich wiederzugeben, insbesondere auch zu Werbezwecken.

3. Unzulässige Inhalte in Bewertungskommentaren

Die folgenden Inhalte innerhalb des Bewertungskommentars sind unzulässig:

- Strafbare und sonst rechtswidrige Inhalte, insbesondere Beleidigungen, Herabsetzungen, widerrechtliche Drohungen, Schmähkritik, unwahre Tatsachenbehauptungen, jugendgefährdende Inhalte, gewaltverherrlichende Inhalte, Diskriminierungen, rassistische Inhalte usw.
- Inhalte, die Urheber-, Marken-, sonstige Ausschließlichkeitsrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter verletzen können bzw. als wahrscheinlich erscheint.
- Aussagen bzgl. der therapeutischen Wirkung und Wirksamkeit von pharmazeutischen Präparaten und Geräten, medizinischen Anwendungen oder Verfahren, Therapien usw.
- Konkret bezifferte Angaben von Preisen oder sonstiger Kosten (z. B. Versandkosten)
- Personenbezogene und personenbeziehbare Daten (insbesondere Namen, Adressen, IP-Adressen, Kundennummern, Bestellnummern, Bank- bzw. Kreditkartendaten, Versicherungssummen, Alter, Geburtsdaten) sowie die folgenden unternehmensbezogenen Daten: Namen von Unternehmen, Marken, Telekommunikationsangaben (Telefon-/Faxnummer, E-Mail-Adressen)
- Wiedergabe von Individualkommunikation (z. B. Auszüge aus einem E-Mail-Verkehr)
- (Hyper-) Links zu externen Inhalten und Scripts
- Inhalte ohne jeden Aussagegehalt (z. B. sinnlose Zahlenfolgen, Buchstabenfolgen, Symbole)
- Kommentare, die ausschließlich auf andere Bewertungen verweisen
- Aussagen zu Produkten innerhalb einer Anbieterbewertung
- Aussagen zu Shops/Anbietern innerhalb einer Produktbewertung

- Direkte oder indirekte Bezugnahmen auf Wettbewerber oder Produkte von Wettbewerbern des bewerteten Anbieters bzw. des Herstellers des bewerteten Produktes; pauschale Bezugnahmen ohne Nennung konkreter Anbieter bzw. Produkte sind zulässig
- Bewertungen, die ausschließlich auf andere Bewertungen, andere Anbieter oder andere Produkte verweisen

4. Unzulässige Bewertungen

Unzulässig sind:

- Bewertungen, bei denen sich die Sternebewertung und die Ausführungen im Bewertungskommentar widersprechen (z. B. 1-Stern-Bewertung und durchweg positiver Kommentar)
- Bewertungen, die mit Umständen begründet werden, die mit den Leistungen des bewerteten Unternehmens bzw. den Eigenschaften des bewerteten Produktes erkennbar nicht im Zusammenhang stehen (z. B. schlechte Anbieterbewertung, weil das Produkt den Erwartungen nicht entspricht; die kritische Bewertung des Produktes wäre in der Produktbewertung zu platzieren)
- Produktbewertungen, die im Rahmen einer Anbieterbewertung abgegeben wurden und umgekehrt. Diese kann eKomi in die jeweils zutreffende Bewertungskategorie verschieben.
- Bewertungen, bei denen Sternebewertungen in den Bewertungskommentaren mit Umständen begründet werden, die außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegen (z. B. Lieferverzögerung aufgrund Poststreiks) oder die für den Bewerber vor Vertragsschluss zumutbar erkennbar waren (z. B. längere Lieferzeiten waren auf Produktseite angezeigt)

5. Übermittlung von Bild- und Videomaterial

a. In Bezug auf an eKomi übermitteltes Bild- und Videomaterial gilt Ziffer entsprechend. Bild- und Videomaterial mit den dort genannten Inhalten ist unzulässig.

b. Bild- und Videomaterial darf nur an eKomi übermittelt werden, wenn und soweit

- Sie hinsichtlich des Bild- bzw. Videomaterials sowie dessen Inhalte (z. B. darin wiedergegebene Texte, Fotos, Musik usw.) über sämtliche für die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe erforderlichen Rechte, insbesondere Urheberrechte, verfügen und es frei von Rechten Dritter ist. Sie müssen über die Rechte verfügen, die Sie eKomi nach Maßgabe der Ziffer 2 einräumen und
- sämtliche in diesem Material dargestellten Personen mit der öffentlichen Wiedergabe ihrer Person im Internet ausdrücklich einverstanden sind.

6. Umgang mit den Bewertungen durch eKomi

a. eKomi wird sämtliche abgegebene Bewertungen (positive und kritische gleichermaßen) vor deren Veröffentlichung auf unzulässige Inhalte überprüfen.

b. Unzulässige Inhalte in den Bewertungskommentaren werden in der Regel unter Beibehaltung der Sternebewertung und der übrigen Inhalte von eKomi gelöscht oder unkenntlich gemacht, z. B. durch Ersetzung durch Sterne (***). Eine vollständige Löschung der gesamten Bewertung kann erfolgen, wenn dies unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls sachgerecht und/oder geboten ist, insbesondere dann, wenn eine negative Sternebewertung erkennbar auf in dem Bewertungskommentar behaupteten Tatsachen fußt, die sich als unwahr erweisen oder die als unwahr zu behandeln sind.

c. eKomi kann Bewertungen ganz oder teilweise auch löschen, wenn

- eKomi oder der Anbieter hierzu aufgrund eines gerichtlichen Titels oder einer behördlichen Anordnung angehalten wird;
- sich der Anbieter oder der Bewerber im Rahmen einer ernsthaften Unterlassungserklärung gegenüber einem Dritten dazu verpflichtet hat, Inhalte der Bewertungskommentare und/oder Sternebewertungen zu entfernen oder entfernen zu lassen;
- es eKomi unter summarischer Würdigung der Gesamtumstände als wahrscheinlich erscheint, dass die Bewertung Rechte des Unternehmens und/oder Rechte eines Dritten verletzt, insbesondere unwahre Tatsachenbehauptungen beinhaltet, oder sie sonst rechtswidrig ist;
- eKomi Anlass zu der Annahme hat, dass die Bewertungen auf missbräuchliche und/oder manipulative Handlungen oder Handlungen mit Schädigungsabsicht durch den Auftraggeber oder durch Dritte zurückzuführen ist;
- die Gründe für die Abgabe einer Bewertung auf Umstände zurückzuführen sind, die von dem Unternehmen erkennbar nicht zu vertreten sind;
- sonstige Umstände bestehen, die ein Eingreifen in nachvollziehbarer Weise notwendig machen.

d. Bild- und Videomaterial mit unzulässigen Inhalten wird stets vollständig gelöscht; eine Bearbeitung der Inhalte durch eKomi (Retuschieren, Kürzung usw.) erfolgt nicht.

e. Produktbewertungen, die im Rahmen einer Anbieterbewertung abgegeben wurden oder umgekehrt können von eKomi in die jeweils zutreffende Bewertungskategorie verschoben werden.

f. eKomi kann Bewertern im Falle der Abgabe unzulässiger Bewertungen die Möglichkeit einräumen, eine neue Bewertung abzugeben.

7. Kundendialog

a. Soweit Sie im Rahmen der Abgabe einer Bewertung eine E-Mail-Adresse angeben, was auf Freiwilligkeit beruht, kann das bewertete Unternehmen bzw. das Unternehmen, dessen Produkt Sie bewertet haben, über das eKomi-Bewertungssystem mit Ihnen in Kontakt treten, um die Bewertung zu erörtern.

b. Die Teilnahme an dem Kundendialog ist freiwillig und kann von Ihnen jederzeit ohne Angabe von Gründen einseitig beendet werden.

II. Allgemeine Kommunikationsregeln für alle Nutzer der eKomi Dienstleistungen

Für jegliche Kommunikation innerhalb der von eKomi zur Verfügung gestellten Dienstleistungen gilt:

Grundsätzlich gilt, dass die Kommunikation in höflicher, sachlich konstruktiver und den Tatsachen entsprechend abgegeben werden muss. Gegen unwahre Tatsachenbehauptungen kann rechtlich vorgegangen werden.

Bei mehrmaligen Verstoß gegen die eKomi Kommunikationsregeln, kann eKomi die Nutzer von der weiteren Nutzung der eKomi Dienstleistungen ausschließen. Dies entbindet die entsprechenden Nutzer nicht von den vertraglichen Pflichten gegenüber eKomi.

Folgende Inhalte sind unzulässig und können von eKomi gelöscht werden:

- Strafbare und sonst rechtswidrige Inhalte, insbesondere Beleidigungen, Herabsetzungen, widerrechtliche Drohungen, Schmähkritik, unwahre Tatsachenbehauptungen, jugendgefährdende Inhalte, gewaltverherrlichende Inhalte, Diskriminierungen, rassistische Inhalte usw.
- Inhalte, die Urheber-, Marken-, sonstige Ausschließlichkeitsrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter verletzen
- Aussagen bzgl. der therapeutischen Wirkung und Wirksamkeit von pharmazeutischen Präparaten und Geräten, medizinischen Anwendungen oder Verfahren, Therapien usw.
- Konkret bezifferte Angaben von Preisen oder sonstiger Kosten (z. B. Versandkosten)
- Personenbezogene und personenbeziehbare Daten (insbesondere Namen, Adressen, IP-Adressen, Kundennummern, Bestellnummern, Bank- bzw. Kreditkartendaten, Versicherungssummen, Alter, Geburtsdaten) sowie die folgenden unternehmensbezogenen Daten: Namen von Unternehmen, Marken, Telekommunikationsangaben (Telefon-/Faxnummer, E-Mail-Adressen)
- Wiedergabe von Individualkommunikation (z. B. Auszüge aus einem E-Mail-Verkehr)
- (Hyper-) Links zu externen Inhalten und Scripts
- Inhalte ohne jeden Aussagegehalt (z. B. sinnlose Zahlenfolgen, Buchstabenfolgen, Symbole)
- Kommentare, die ausschließlich auf andere Bewertungen verweisen
- Aussagen zu Produkten innerhalb einer Anbieterbewertung
- Aussagen zu Shops/Anbietern innerhalb einer Produktbewertung

- Direkte oder indirekte Bezugnahmen auf Wettbewerber oder Produkte von Wettbewerbern des bewerteten Anbieters bzw. des Herstellers des bewerteten Produktes; pauschale Bezugnahmen ohne Nennung konkreter Anbieter bzw. Produkte sind zulässig
- Bewertungen, die ausschließlich auf andere Bewertungen, andere Anbieter oder andere Produkte verweisen

Update: 25 mai 2022

Weitere Informationen via: <https://www.ekomi.de/de/kommunikationsregeln/>