

Verschwinden kritischer Rezensionen

5+ Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Hunderte Millionen Menschen orientieren sich an den Sternen auf Google Maps. Doch das System hat ein massives Glaubwürdigkeitsproblem, weil immer wieder kritische Bewertungen gelöscht werden. Vor allem in Deutschland.

DER SPIEGEL
Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen



Von Markus Böhm, Jörg Breithut und Bernhard Riedmann

25.11.2025, 10.18 Uhr

SPIEGEL+

Dieser Artikel gehört zum Angebot von SPIEGEL+. Sie können ihn auch ohne Abonnement lesen, weil er Ihnen geschenkt wurde.

Ein Brite mit Brille und Pferdeschwanz, der Touristen Deutschland erklärt. Eine Niederländerin, die gern Hunde in Restaurants mitnimmt. Ein Journalist aus Hamburg, der zu oft sein Mittagessen fotografiert. Ein bayerischer Familienvater, der mit einem Friseur unzufrieden war. Und ein Anwalt aus Baden-Württemberg, der seine Arbeit so bewirbt: »Deleo, ergo sum: Ich lösche, also bin ich.« Diese fünf Personen haben eines gemeinsam: Sie alle meinen, dass beim Bewertungssystem von Google Maps gerade etwas massiv schiefläuft.

Google Maps, das ist nicht irgendein Portal. Weltweit sind dort Dutzende Millionen Hobbyrezäsentinnen und -rezensenten aktiv, sie bewerten Restaurants, Hotels oder Geschäfte mit Kurztexten sowie ein bis fünf Sternen. Mehr als zwei Milliarden Menschen wiederum nutzen den Google-Dienst zum Navigieren, aber eben auch als Entscheidungshilfe dafür, wo sie als Nächstes essen, einkaufen oder übernachten.

Doch kann man den Maps-Sternezahlen im Jahr 2025 noch trauen? Alle fünf Personen antworten darauf sinngemäß gleich: nicht mehr so sehr wie früher, vor allem nicht in Deutschland.

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Eine sehr spezielle Reisewarnung für Touristen

Der Brite heißt Andrew Bossom, ist 55 und lebt seit 1993 in Deutschland. Seit fast 19 Jahren erklärt er auf dem YouTube-Kanal »rewboss« hiesige Eigenarten, Dialekte und Sehenswürdigkeiten, auf Englisch. Touristen sind eine wichtige Zielgruppe. Diesen Sommer sprach Bossom eine Art Reisehinweis aus: Manche deutschen Restaurants schönten ihre Google-Bewertungen, indem sie kritische Rezensionen gezielt löschen ließen. »Aus irgendeinem Grund«, wunderte sich der Brite in seinem Video, »scheint das Ganze nur in Deutschland in großem Maßstab zu geschehen.«

Eine Kronzeugin für die Probleme ist auch die Niederländerin, die 2020 nach Deutschland gezogen ist. Sie nennt sich Barking Mice und ist 58 Jahre alt. Ihr Onlinename und ihr KI-Profilbild spielen auf ihre kleinen Hunde an. Barking Mice hat schon rund 350 Google-Rezensionen verfasst, unentgeltlich und auch zu Erlebnissen in Ländern wie Italien, Frankreich und den USA. Sie ist eine Poweruserin, ihre fast 1700 auf Maps geposteten Fotos wurden schon über 20 Millionen Mal abgerufen.



DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Zunehmend aber ist Barking Mice genervt: Schon mehrfach hat Google von ihr verfasste Zwei- und Drei-Sterne-Bewertungen einfach gelöscht, auch hier ausschließlich Bewertungen zu deutschen Lokalitäten. »Wenn das so weitergeht, bleiben in Deutschland nur noch Vier- und Fünf-Sterne-Bewertungen online«, klagt sie.

Zweieinhalb Jahre nachdem sie den Kurztext verfasst hatte, nahm Google im Mai zum Beispiel ihre Rezension über ein Restaurant mit Rheinblick aus dem Netz. Barking Mice hatte darin unter anderem dessen Einrichtung als »altmodisch« beschrieben und angemerkt, dass der Burger von einem kleinen Salat als Beilage profitiert hätte. Ihr Fazit: drei Sterne. In einer Standardmail, mit der Google Barking Mice über die Löschung informierte, hieß es zur Begründung »Verstößt anscheinend gegen: Diffamierung«.

Als Poweruser immer wieder Ärger

»Diffamierung«. Bei diesem Begriff schießt Marco Maas der Puls hoch. Er ist der oben genannte Hamburger Journalist und verfasst seit 14 Jahren Onlinebewertungen. Er habe »viel zu viel Zeit damit verbracht, sein Mittagessen zu fotografieren«, umschreibt der 48-Jährige sein Hobby. Etwa 440 Rezensionen, knapp 3600 Fotos, rund 33 Millionen Abrufe, das ist Maas' Bilanz.



Doch auch ihm, dem Bewertungsveteranen, wurde allein dieses Jahr schon 14-mal »Diffamierung« vorgeworfen. Schickt Google eine entsprechende Mail, heißt das: Die beanstandete Rezension geht aufgrund einer Anfechtung offline. Nur wenn der Rezensent oder die Rezensentin Einspruch erhebt, besteht die Chance, dass sie, im Erfolgsfall, wieder auf Google Maps auftaucht.

Bei Maas wurden unter anderem diese drei Rezensionen beanstandet und offline genommen:

Bevor er sich entschied, das Portal ins Netz zu stellen, hatte er selbst erlebt, wie eine Friseurbewertung von ihm offline ging. Er habe Einspruch einlegen wollen, doch der Besuch im Salon sei bereits ein Jahr her gewesen. Deshalb habe er schlicht keinen Beleg mehr gehabt, mit dem er hätte untermauern können, dass er wirklich im Salon gewesen sei. MyReviewGotDeleted.com sieht er nun als Akt der Gegenwehr gegen unfaire Löschungen.

Worum geht es beim Vorwurf »Diffamierung«?

Dass viele Menschen schwer nachvollziehen können, wann und warum überhaupt Google Bewertungen entfernt, liegt auch daran, dass der diffus klingende Begriff »Diffamierung«, der in vielen der Löschbenachrichtigungen auftaucht, für Missverständnisse sorgt. Viele betroffene User können sich keinen Reim darauf machen, welcher Teil ihrer Rezensionen etwa als Schmähkritik oder üble Beleidigung interpretiert werden könnte.

Laut SPIEGEL-Recherchen geht es bei vielen Anfechtungen, die mit »Diffamierung« oder dem englischen Pendant »Defamation« gelabelt sind, aber gar nicht primär um konkrete Formulierungen. Bei Google ist »Diffamierung« ein Oberbegriff für verschiedene Vorwürfe. Insidern zufolge ordnet das Unternehmen ihm auch alle Fälle zu, bei denen

Google fragt nach Screenshots, Belegen, Terminunterlagen

Prinzipiell laufen Versuche, unliebsame Rezensionen loszuwerden, so ab: Zunächst schreiben die User ihre Bewertungen, üblicherweise gehen diese ohne Prüfung durch Menschen online. Der betroffene Restaurantbetreiber, aber eben auch Dritte wie Rechtsanwälte oder andere Dienstleister in seinem Auftrag, können Google dann per Onlineformular Rezensionen melden, die sie für problematisch halten. Etwa, weil sie angeblich diffamierend sind.

An dieser Stelle war es früher meist so, dass Google User, deren Rezensionen beanstandet wurden, zu Klärungszwecken nach Belegen fragte, während die Bewertung zunächst online blieb. Das hat sich mittlerweile geändert, da es inzwischen neue europäische Vorschriften im Digital Services Act gibt, die Plattformen wie auch Google Maps mehr in die Verantwortung nehmen. Auf dem Papier wurden zwar auch die Rechte der Rezessenten gestärkt, in der Praxis aber spielt das bisher offenbar kaum eine Rolle: Erfüllt eine Beschwerde gewisse Mindeststandards, nimmt Google Rezensionen nun erst einmal offline.

Die Lage am Morgen – der Newsletter

Ihr meinungsstarkes News-Briefing um 6 Uhr: Was heute wichtig wird – und was davon zu halten ist. Politisch, analytisch, aktuell.

[Kostenlos abonnieren](#)



Nutzer, die dagegen Einspruch erheben wollen, fragt das Unternehmen in seinen Standardmails nach einer »detaillierten und soliden Beschreibung Ihrer Erfahrungen mit

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Screenshots, Belege, Terminunterlagen oder Einträge aus einem Treuepunkteprogramm erbeten.

Das alles klingt einschüchternd und nach Arbeit. So kommt es, dass Googles Löschentscheidungen oft schlicht aus Überforderung, Faulheit oder Wut nicht angefochten werden. Die Gegenseite gewinnt so quasi ohne Gegenwehr. Selbst wenn der Vorwurf, der Rezensent sei nicht vor Ort gewesen, oftmals vielleicht Quatsch ist und sich mit irgendeinem Beweis schnell entkräften ließe.

Ein Problem ist auch, dass manche Rezensionen erst Jahre nach Erscheinen beanstandet werden, wenn die Verfasserinnen und Verfasser teils keine passenden Belege mehr haben oder vielleicht nicht einmal mehr die Mailadresse nutzen, bei der der Löschhinweis eingeht.

Es gibt auch viel Missbrauch auf User-Seite

Grundsätzlich ist natürlich nicht jede Rezension, die von Maps verschwindet, schlecht für die Glaubwürdigkeit der Plattform. Rund um den Globus hat Google im Jahr 2024 ungefähr 245 Millionen Rezensionen entfernt. Diese Zahl lässt erahnen, dass sein Bewertungssystem vielfach missbraucht wird – Stichwort etwa Spam, gekaufte Bewertungen oder Hasskommentare.

Leseraufruf: Erpressung mit schlechten Bewertungen

Dieser Artikel fokussiert sich sehr stark auf ein bestimmtes Phänomen bei Google Maps. Die Autoren wissen aber, dass es auf der Plattform noch mehr Probleme gibt. In Zukunft wollen sie zum Beispiel noch das Thema Erpressungsversuche mit schlechten Bewertungen näher beleuchten. Falls Sie Erfahrungen damit

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

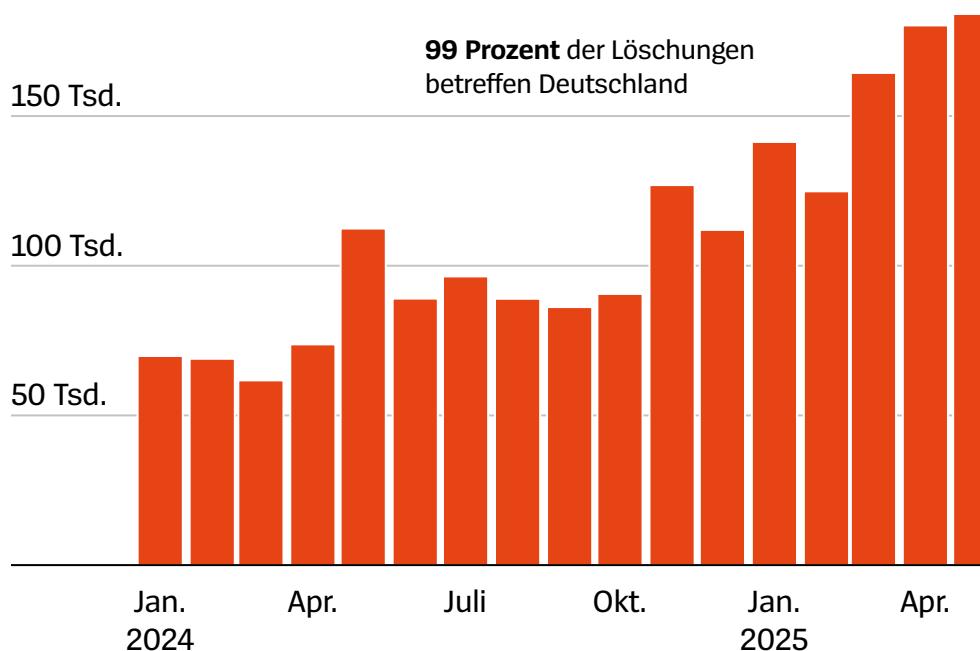
Betreff »Erpressung mit Bewertungen«. Etwaige Einsendungen dienen uns zunächst nur als Rechercheansätze, sie werden nicht veröffentlicht.

Das Thema »Diffamierung« ist trotzdem einen näheren Blick wert. Denn löscht Google irgendwo in der EU eine Rezension wegen mutmaßlicher »Defamation«, betrifft das in über 99 Prozent der Fälle Deutschland. Das zeigen Angaben des Unternehmens in einer EU-Transparenzdatenbank. Diesen Daten zufolge hat Google in der EU im »Defamation«-Kontext von Januar 2024 und Anfang November 2025 mehr als 2,7 Millionen Rezensionen offline genommen.

Und weg waren sie

Monatliche Rezensions-Löschen aufgrund von »Defamation« bei Google Maps in der EU seit Anfang 2024

200 Tsd.



§ Quelle: DSA-Transparenzdatenbank der Europäischen Kommission; Stand:

Wie viele dieser Bewertungen wohl eigentlich zulässig gewesen wären, ist von außen schwer einzuschätzen. Die Angaben in der EU-Datenbank legen aber nahe, dass bei Google ein beachtlicher Teil der »Defamation«-Löschentscheidungen – in manchen Monaten sogar der

überwiegende Teil – komplett maschinell und nicht von Mensch

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

In der Szene der Vielbewerter um Barking Mice und Marco Maas ist man sich derweil einig, dass bei Maps in Deutschland mittlerweile viel mehr beanstandet und gelöscht wird als früher. Maas sagt, 2024 habe er gerade mal eine Beschwerde erhalten, in den zwölf Jahren zuvor keine einzige.

S+ **Debatte**

Orientieren Sie sich häufig oder selten an Nutzerbewertungen?

[Zur Debatte](#)

Das sagt Google selbst

Google äußert sich öffentlich nur knapp. Auf SPIEGEL-Anfrage teilt ein Sprecher mit: »Im Rahmen unserer Bemühungen, vertrauenswürdige Informationen auf Google Maps bereitzustellen, entfernen wir Rezensionen, wenn sie gegen unsere Inhaltsrichtlinien oder lokale Gesetze verstößen – und nicht einfach, weil ein Unternehmen sie als diffamierend empfindet.« Google betont außerdem, dass jede in Deutschland tätige Bewertungsplattform verpflichtet sei, Rezensionen zu entfernen, die nach deutschem Recht diffamierend sind.

Für Nutzerinnen und Nutzer, die sich um ihre Rezensionen betrogen fühlen, sind solche Sätze ein schwacher Trost. Zumal selbst ein erfolgreicher Einspruch nicht bedeutet, dass ein User fortan Ruhe hat. Denn Rezensionen können auch mehrere Male angefochten werden. Dem SPIEGEL ist ein Fall aus Schleswig-Holstein bekannt, in dem eine Ein-Sterne-Rezension für einen Handwerksbetrieb seit Anfang 2023 bereits siebenmal off- und wieder online ging.

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Zum großen Kampf um kritische Rezensionen kommt es in einer kritischen Phase der Internetgeschichte. So sieht das Michel van Luijtelaar. Er war zwölf Jahre bei Google, inzwischen ist er Experte für Suchmaschinenoptimierung beim Lokalmarketing-Dienstleister GMBapi.com. Positive Google-Rezensionen, sagt van Luijtelaar, seien gerade für Restaurants enorm wichtig. Eine gute Gesamtbewertung, argumentiert er, helfe zum Beispiel dabei, in Suchmaschinen-Rankings an prominenter Stelle aufzutauchen.

Und van Luijtelaar glaubt: Im Zeitalter der KI-Chatbots und KI-Kurzantworten wird es noch wichtiger, was in Rezensionen positiv oder negativ hervorgehoben wird. Weil User zunehmend nicht mehr klassisch nach Restaurants googeln, sondern Chatbots wie Gemini befragen, deren Antworten sich dann wiederum aus den Rezensionen speisen.

Ingesamt nur 3,9 Sterne? Manche schreckt das ab

Das Gefühl vieler Unternehmen, dass auch schon faire und nett formulierte Drei-Sterne-Bewertungen dem Gesamteindruck schaden könnten, deckt sich mit der Wahrnehmung vieler Expertinnen und Experten. »Erst ab einem Schnitt von 4 oder 4,5 Sternen können Onlinerezensionen wirklich überzeugen«, meint etwa Eva Böhm, eine Professorin für Betriebswirtschaftslehre von der Universität Paderborn.

Das meint ein Löschanwalt

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Rechtsanwalt steht hinter Portalen wie Löschhero.de und Löschkönig.de. Die Seiten zieren Slogans wie »Die Krone der Löschung – Ruf retten mit royalement Flair« und »Das Löschen von Google-Bewertungen kann auch Spaß machen!« Auf Maps steht Hechlers Kanzlei derzeit bei 5,0 Sternen.



Früher war Hechler darauf spezialisiert, Filesharing-Abmahnungen abzuwehren. Inzwischen dreht sich sein Tagesgeschäft fast nur noch um Bewertungen. Für rund 50.000 Rezensionslöschen sei seine Kanzlei über 13 Jahre hinweg verantwortlich, schätzt Hechler, der betont: »Ich lösche Bewertungen auf Kundenwunsch und verlasse mich dabei auf die Angaben meiner Mandanten.«

Die Ursache für die aktuellen Löschwellen sieht er trotzdem nicht bei sich. Sondern bei den vielen sogenannten Löschagenturen, bei denen keine Anwälte arbeiten. »Diese Firmen schießen wie Pilze aus dem Boden und fallen wie Heuschreckenschwärme über die negativ bewerteten Unternehmen her«, skizziert Hechler sein Bild der Situation. »Was Anwälte an Bewertungen löschen, ist ein Bruchteil dessen, was diese nicht anwaltlichen Dienstleister entfernen lassen. Da gibt es Player, die locker 25.000 Bewertungen in nur einem Jahr verschwinden lassen.«

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Manche dieser Firmen würden negativ bewertete Unternehmen systematisch abtelefonieren und per E-Mail belästigen, sagt er. Dabei sei solch eine Form der Kundenakquise verboten.

Mindestens 99 Euro plus Mehrwertsteuer verlangt der Anwalt dafür, dass er sich für die Löschung einer einzelnen Bewertung einsetzt, bei mehreren Anfechtungen wird es anteilig billiger. Die Löschenagenturen dagegen würden mit Preisen ab 20 Euro antreten, klagt er, während Anwälte wie er allein schon wegen der Gebührenordnung keine Dumpingpreise anbieten. »Oft sitzen die Agenturen im Ausland«, so Hechler. »Google hat diesem Treiben jahrelang untätig zugeschaut.«

Ein Stück Verantwortung für die vielen Löschungen schiebt er auch den Bewertenden selbst zu. Zum einen, so Hechler, würden Menschen viel mehr negative als positive Bewertungen abgeben. »Wenn mehr positive abgegeben werden würden, müsste man die negativen nicht so überproportional häufig löschen lassen«, meint er. Zum anderen würden sich seinem Eindruck nach nur ungefähr zehn Prozent der Betroffenen gegen Löschungen wehren. Obwohl sich oft schon mit einem Nachweis, dass man wirklich vor Ort war, erfolgreich Einspruch einlegen ließe.

Resignation beim Power-User

Marco Maas hat es mit einem Einspruch zumindest geschafft, dass sein Hinweis auf den Schimmel im Hotel wieder online ist. Seine Burger-Bewertung und seine Mittagstisch-Meinung sind immer noch verschwunden. Zu seinem Vertrauen in Googles Bewertungssystem sagt er als langjähriger Fan und Poweruser: »Die Sache ist eigentlich durch. Vor allem in Ballungsgebieten haben die Google-Sterne keine Aussagekraft

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen

Maas. »Und es gibt ein paar Doofe, die trotzdem weiter Fotos hochladen. Leute wie mich.« **S**

Job

Brutto-Netto-Rechner

Kurzarbeitergeld-Rechner

DER SPIEGEL

Darum können Sie Google-Bewertungen nicht mehr trauen