

REPUTATIONSMANAGER – HELFER IM INTERNET

Es passiert immer wieder, dass Menschen oder Firmen im Internet angegriffen werden. Es werden Fotos, private Informationen und Lügen veröffentlicht. Die Opfer wissen meist nicht, wie sie sich schützen können. Doch es gibt Experten, die sich auf das Thema spezialisiert haben, so genannte Reputationsmanager. Hilfe bietet zum Beispiel die Firma "Dein guter Ruf" an. Sie sorgt dafür, dass nicht erwünschte Inhalte wieder aus dem Internet entfernt werden.

MANUSKRIFT

SPRECHER:

Kampf gegen **Cybermobbing**, **verleumderische** Texte oder Videos – jeden Internetnutzer **kann es treffen**. Ein Fall für **Reputationsmanager**: Sie helfen, wenn **User** alleine **überfordert** sind.

SPRECHERIN:

Katja Poppenberg aus Münster: Die 32-jährige Lehrerin nutzt das Internet wie Milliarden andere Menschen auch. Sie sendet E-Mails oder sucht Informationen. Doch wenn es um ihren eigenen Namen geht, ist sie vorsichtig geworden, denn vor zweieinhalb Jahren **tauchte** diese Seite im Netz **auf** - unter ihrem Namen, mit ihren Fotos und mit diesem Nacktfoto. Es ist eine **Fälschung** – eine **Montage**. Ihr Gesicht hat der Täter auf Wettkampf-Bildern im Internet gefunden.

KATJA POPPENBERG (Lehrerin):

Ich war schon **chockiert** und ich war auch ziemlich **angeekelt**. Und ... ja, und ich **habe mich ausgeliefert gefühlt**. Ich hab gedacht: Da hat jemand mit meinen Fotos, mit meinem Namen etwas gemacht, und ich konnte überhaupt nichts **dagegen unternehmen**.

SPRECHERIN:

Besonders unangenehm: Katja Poppenberg wollte sich gerade auf eine Lehrerstelle bewerben. Sie **erstattete Anzeige**. Doch um die Löschung der **gefälschten** Webseite musste sie sich selbst kümmern. Weil sie nicht wusste, wie, suchte sie Hilfe im **Netz**. Bei "Dein guter **Ruf**" schilderte sie ihr Problem. Christian Keppel arbeitet dort seit vier Jahren als Online-Reputationsmanager. Für rund 30 Euro lässt er einen **unerwünschten Eintrag** löschen.

CHRISTIAN KEPPEL (Online-Reputationsmanager):

Wenn jemand ein Problem im Internet hat, kann das sehr, sehr schnell **emotional** werden und das ist nicht immer **zielführend**. Das heißt, wir gehen relativ **nüchtern** an die Sache ran, **sprechen die Sprache** der **Web-Community** und haben da auch sehr, sehr gute Erfolge. Abgesehen davon haben wir natürlich auch schon eine sehr, sehr große **Datenbank** mit bestimmten **Ansprechpartnern**.

SPRECHERIN:

Denn rund 40 Prozent der Mobbing-Einträge erscheinen immer auf denselben Internet-Seiten. Das Team wendet sich zuerst an den **Verfasser**, wenn das nicht hilft, an den **Webseiten-Betreiber** und dann an den **Provider**. Cybermobbing kann jeden **treffen** – auch Firmen. Gerd Bennewirtz handelt seit 22 Jahren mit **Investmentfonds**. Der Unternehmer aus der Nähe von Düsseldorf ist **als** Finanzexperte **gefragt**. Doch wer seinen Namen **googelt**, findet viele **verstörende** Seiten. Er und seine Firma SJB werden verleumdet mit **Schlagworten** wie "Betrüger", "Nazi" und "**Kindesmissbrauch**". Insgesamt gibt es 50.000 solcher Links. Der Finanzexperte vermutet, dass ein Konkurrent damit eine **feindliche Übernahme** vorbereitet.

GERD BENNEWIRTZ (Investment-Berater):

Das sind ganz professionelle Strukturen – die auch **strategisch** und **taktisch** genauso auch im **Google-optimierten Sprachstil**. Weil, wenn Sie so Worte nehmen, wie „Kindesmissbrauch“, haben Sie ne hohe **Traffic**. "**Nationalsozialismus**", "**Stasi**" – und die werden strategisch eingesetzt, damit man in dem **Ranking** bei Google – oder wir in dem Falle – auch oben zu finden ist.

SPRECHERIN:

Reputationsmanager versuchen dann, dieses Ranking zu verändern. Sie sorgen für möglichst viele positive Einträge, die die negativen verdrängen. So **verlieren** Hasseinträge ihre **Wirkung**. Denn Google-User sehen sich meistens nur die ersten zwanzig **Treffer** an.

CHRISTIAN KEPPEL:

Reputation Management ist definitiv ein Produkt beziehungsweise eine Leistung, die einige **Zeit in Anspruch nimmt**. Das heißt, wir reden da von Monaten. Es ist nicht so, dass man ein **Suchergebnis** innerhalb von 14 Tagen für den Kunden **optimieren** kann.

SPRECHERIN:

Bei **massiven Angriffen** sind Reputationsmanager aber nur eine **Abwehrwaffe**. Gerd Bennewirtz hat inzwischen auch **Detektive** und **Rechtsanwälte eingeschaltet**. Sein Fall kann Jahre dauern. Katja Poppenberg hat dagegen noch einmal Glück gehabt: "Dein guter Ruf" hat die gefälschte Webseite löschen lassen. Seitdem ist nichts mehr passiert. Doch manchmal hat sie noch Angst.

KATJA POPPENBERG:

Ich bin – was das Internet betrifft – sehr vorsichtig. Ich weiß, dass es ein Medium ist, was man gar nicht mehr kontrollieren kann. Und ich bin da ... Diese anfängliche Begeisterung fürs Internet, die **hat sich** schon **gelegt**.

SPRECHERIN:

Reputationsmanagement ist eine wachsende **Branche** – allein in Deutschland ein **Millionengeschäft**. Experten erwarten, dass es sich in den nächsten Jahren **vervielfacht**.

SPRECHER:

Shift meint: Endlich bleiben Cybermobbing-Opfer nicht mehr allein.

Glossar

Reputation, die – der → Ruf; das, was die anderen von einem denken

Opfer, das – eine Person, die von einer Straftat betroffen ist

User/in, der/die (aus dem Englischen) – der/die Internetnutzer/in

jemand ist überfordert – jemand schafft etwas nicht; etwas ist zu schwer für jemanden

auftauchen – plötzlich da sein

Fälschung, die – hier: ein Foto, das mit einem Computerprogramm stark verändert wurde

Montage, die – hier: die Veränderung eines Bildes mit einem Computerprogramm

jemand ist schockiert – jemand findet etwas schrecklich

jemand ist angeekelt – jemand empfindet Scham und Ekel

jemand fühlt sich ausgeliefert – jemand fühlt sich hilflos

etwas dagegen unternehmen – etwas dagegen tun

Anzeige erstatten – der Polizei melden, dass jemand ein Verbrechen begangen hat

gefälscht – nicht echt

Netz, das – das Internet

Ruf, der – das, was die anderen von einem denken

etwas ist unerwünscht – etwas ist so nicht gewollt

Eintrag, der – hier: etwas, das im Internet steht

emotional – mit vielen Gefühlen

zielführend – so, dass etwas das gewünschte Ergebnis hat

nüchtern – hier: ohne Gefühle; sachlich

die Sprache von jemandem sprechen – hier: so mit jemandem kommunizieren, dass man ernst genommen wird

Web-Community, die – Personen, die im Internet kommunizieren

Datenbank, die – ein elektronisches System zum Speichern von digitalen Daten

Ansprechpartner, der – die Person, die man bei einem bestimmten Problem fragen kann

Verfasser/in, der/die – der Autor/die Autorin

Webseiten-Betreiber/in, der/die – die Person, der die Webseite gehört

Provider, der – die Firma, die den Internetzugang für eine Webseite stellt

etwas kann jeden treffen – jeder kann mit einer Sache Probleme bekommen

Investmentfonds, der – eine Möglichkeit für Leute, die ihr Geld anlegen wollen, um viel Gewinn zu machen

jemand ist als etwas gefragt – hier: jemand hat mit einer Sache Erfolg

etwas googeln – etwas im Internet recherchieren

verstörend – so, dass man unsicher ist

Schlagwort, das – die Bezeichnung ein Wort oder einen Ausdruck, das/der ein Thema gut und genau beschreibt

Nazi, der – die Person, die die Ziele des Nationalsozialismus gut findet

Kindesmissbrauch, der – sexuelle Gewalt gegen Kinder

feindliche Übernahme, die – die Übernahme eines Gebietes durch einen Feind

strategisch – geplant

taktisch – geplant

Google-optimierter Sprachstil – ein Sprachstil mit vielen Schlagwörtern, er sorgt dafür, dass die Seiten von Internetsuchmaschinen immer weit oben angezeigt werden

Traffic – aus dem Englischen

Nationalsozialismus, der – die Diktatur Hitlers (1933-1945)

Stasi, die – Abkürzung für: die Staatssicherheit; der Geheimdienst der DDR (Deutsche Demokratische Republik, 1949-1990)

Ranking, das – hier: Reihenfolge der Meldungen bei einer Suche nach einem Begriff mit einer Internetsuchmaschine

Cybermobbing – das seelische Verletzen einer Person über das Internet

verleumderisch – so, dass jemand öffentlich etwas Negatives über jemanden sagt, obwohl er/sie weiß, dass es nicht wahr ist (Verb: verleumden)

etwas verliert seine Wirkung – hier: etwas ist nicht mehr so schlimm

Treffer, der – hier: das Suchergebnis im Internet

etwas nimmt Zeit in Anspruch – etwas dauert lange

etwas optimieren – etwas verbessern

massiv – hier: stark

Abwehrwaffe, die – eine Waffe, mit der man einen Angriff abwehrt

Detektiv/in, der/die – eine Person, die für jemanden gegen Geld andere Personen überwacht oder ein Verbrechen aufklärt

Rechtsanwälte einschalten – Rechtsanwälte zu Hilfe holen

etwas hat sich gelegt – etwas hat sich beruhigt; hat aufgehört

Branche, die – der Tätigkeitsbereich

Millionengeschäft, das – das Geschäft, bei dem man sehr viel Geld verdient

vervielfachen – stark vermehren

*Autoren: Agata Tuzimek/Bettina Schwieger
Redaktion: Raphaela Häuser*