



Richtlijnen online reviews: doen en laten

Voor bedrijven en marketingdienstverleners

In deze guidance verstaan wij onder:

- ★ Een **bedrijf**: elke handelaar van wie producten of diensten gereviewd worden.
- ★ Een **marketingdienstverlener**: een partij die in opdracht van bedrijven werkt aan de online reputatie van die bedrijven, bijvoorbeeld door te zorgen voor online reviews.
- ★ Een **reviewer**: een consument die een beoordeling schrijft van een product, dienst of bedrijf

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft in het kader van haar agendathema 'de online consument' een verkenning uitgevoerd naar online reviews. Een online review is een beoordeling van een consument van een product, dienst of bedrijf. Omdat deze reviews een steeds grotere rol spelen in het keuzeproces van consumenten is het belangrijk dat ze betrouwbaar zijn. In haar verkenning heeft de ACM geen aanwijzingen gevonden dat er bij online reviews op dit moment zaken structureel mis gaan. Gezien het toenemende belang van online reviews pleit de ACM wel voor meer transparantie bij alle partijen die betrokken zijn bij het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews. Daarnaast vindt de ACM dat alle partijen die betrokken zijn bij het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews zich moeten onthouden van werkwijzen die kunnen leiden tot een onevenwichtige weergave van reviews.

Bedrijven die reviews (laten) verzamelen over hun product of dienstverlening moeten transparant zijn. Transparant wil zeggen dat alle relevante informatie over het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews in één oogopslag duidelijk te zien is op de reviewpagina of bij de desbetreffende review.

Verzamelt u reviews voor uw product of dienst? Huurt u een derde partij in om reviews te verzamelen? Of bent u een marketingdienstverlener? Lees hieronder wat u moet doen en moet laten.



Doen:

- ★ Nodigt u, in opdracht van een bedrijf, consumenten uit een review te schrijven in ruil voor (het gebruik van) een gratis product of betaling? Zorg er voor dat de reviewer transparant is over het verhaal achter de review, zoals: is de review onderdeel van een marketingstrategie, mocht de reviewer het product gratis testen, is de reviewer een beloning aangeboden voor het schrijven van de review?
- ★ Huurt u een derde partij in om reviews voor u te verzamelen en publiceren?
Controleer dan of deze partij:
 - systemen heeft om nep reviews te herkennen en te verwijderen;
 - negatieve en positieve reviews zoveel mogelijk gelijk behandelt;
 - transparant is over de manier waarop reviews worden verzameld en gepubliceerd.

Laten:

- ★ Schrijf geen nep reviews over uw product, dienstverlening of over uw concurrenten. En laat ook geen nep reviews door anderen schrijven.
- ★ Vraagt u uw klanten om een review te schrijven? En biedt u daarbij een stimulans, bijvoorbeeld de kans om iets te winnen? Stuur dan nooit op de toon, strekking of inhoud van de review.
- ★ Wees niet selectief als u uw klanten vraagt om een review te schrijven. Vraag bijvoorbeeld niet alleen klanten waarvan u weet dat zij tevreden waren met het product of de dienst om een review te schrijven.
- ★ Zet de reviewer of de reviewwebsite niet onder druk om echte negatieve reviews te verwijderen.