



Richtlijnen online reviews: doen en laten

Voor reviewwebsites

In deze guidance verstaan wij onder:

- ★ Een **reviewwebsite**: alle online verkoop- en informatiekanalen waarop online reviews over producten, diensten en bedrijven staan.
- ★ 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 of 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 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.

Reviewwebsites 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, publiceert en/of beheert u online reviews? Lees hieronder wat u moet doen en moet laten.



Doen:

- ★ Informeer consumenten duidelijk over de wijze waarop u reviews verzamelt en weergeeft.
- ★ Controleer of reviews echt zijn en zorg voor systemen die nep reviews kunnen herkennen.
- ★ Behandel negatieve en positieve reviews zo veel mogelijk gelijk. Informeer consumenten vooraf duidelijk als u negatieve en positieve reviews anders behandelt. Bijvoorbeeld als u het gereviewde bedrijf bij een negatieve review de kans wil geven eerst contact op te nemen met de reviewer.
- ★ Plaats reviews zo snel mogelijk. Worden reviews later geplaatst dan op de schrijfdatum? Publiceer deze dan op publicatiedatum, zodat deze niet onder in het overzicht verdwijnen.
- ★ Wees transparant over financiële relaties met bedrijven die gereviewd worden. En over welke invloed dat heeft op de weergave van reviews, bedrijven, producten of diensten.
- ★ Wees transparant over het verhaal achter de review, zoals: is de review onderdeel van een marketingstrategie, mochten reviewers het product gratis testen, is de reviewer een beloning aangeboden voor het schrijven van de review, is de review aangepast na contact met de bedrijf?

Laten:

- ★ Vraagt u consumenten om een review te schrijven? Stuur dan nooit op de toon, strekking of inhoud van de review. Vraagt het bedrijf, waarvoor u reviews verzamelt, publiceert en beheert, haar klanten zelf om een review? Wijs het dan op deze regels.
- ★ Wees niet selectief als u consumenten vraagt om een review te schrijven. Vraag bijvoorbeeld niet alleen consumenten waarvan de kans groot is dat zij tevreden waren met het product of de dienst om een review te schrijven. Wil het bedrijf haar klanten zelf vragen om een review te schrijven? Wijs het dan op deze regels.
- ★ Sjoemel niet met cijfers. Bijvoorbeeld door een beoordeling van een reviewer op een schaal van vijf (bijvoorbeeld sterren) te vertalen naar een beoordeling op een schaal van tien (rapportcijfer), zonder dat de reviewer dit weet.
- ★ Vul reviews niet aan. Laat velden die de reviewer in het reviewformulier niet heeft ingevuld leeg.