



GELOOF NIET ELKE REVIEW

ECHT OF NIEP?



Reviews zijn goud waard. Niet alleen voor consumenten bij het kiezen van een product of dienst, maar ook voor bedrijven. Helaas zijn ze niet allemaal goudeerlijk.



‘Gewoon een geweldige stofzuiger!’ schrijft een vrouw over een stofzuiger van Bosch. Zo veel enthousiasme is natuurlijk mogelijk, maar het kan ook een valse review zijn.

Nep is vaak lastig van echt te onderscheiden. Eén ding is zeker: juichende recensies zijn voor bedrijven heel belangrijk. Goed voor de verkoop, en hoe vaker een review via Google te vinden is, hoe hoger het bedrijf eindigt in Googles zoekresultaten. Kassa! De verleiding is dus groot om zo veel mogelijk positieve reviews op internet te krijgen. Als lezer kun je ervan uitgaan dat ze niet allemaal even eerlijk tot stand zijn gekomen. We onderzochten de webwinkels van Bol.com, Coolblue en Wehkamp, de vergelijkingssites Kieskeurig.nl, Tweakers.net en onze eigen Consumentenbondsite, en de (bezorg)restaurant-sites van lens en Thuisbezorgd.nl. De nadruk ligt op product- en restaurant recensies. Reviews geschreven door experts laten we buiten beschouwing.

Nep-reviews

Er doen legio verhalen de ronde dat bedrijven en fabrikanten nep-reviews plaatsen om zichzelf te promoten of de concurrent zwart te maken. En waar rook is, is vuur. De sites proberen dit soort reviews op diverse manieren te weren. Bij Thuisbezorgd.nl kun je alleen ‘op uitnodiging’ een recensie plaatsen. Dit voorkomt misbruik, hoewel een pizzeria natuurlijk ook hier vrienden en familie kan inzetten om goed te scoren. Andere manieren om fraude te voorkomen zijn verplicht een account aanmaken en een link per e-mail krijgen waarmee je de review plaatst. De meeste sites checken niet of je een product daadwerkelijk bij hen hebt gekocht. Bol.com geeft hiervoor als reden dat elke gebruiker iets moet kunnen beoordelen, niet alleen als het bij Bol.com is gekocht. Wehkamp zegt elke koop te controleren, maar de reviews over een waterkoker en een mixer die wij elders kochten, werden gewoon geplaatst.

Volgens Wehkamp gaat het om een technische storing, maar die duurde dan wel erg lang... Tweakers vertrouwt op het zelfreinigend vermogen van haar – erg betrokken – community: een nep-review wordt volgens deze site direct door de lezers ontdekt. De andere sites zeggen alle reviews door te lezen of automatisch te checken. Daarbij wordt bijvoorbeeld gekeken of er niet in korte tijd veel reviews over hetzelfde product zijn geschreven, wat kan duiden op een overactieve fabrikant. Of dat er vanaf hetzelfde IP-adres meerdere reviews zijn geschreven. Nep-reviews helemaal voorkomen is onmogelijk en de schrijvers ervan zijn slim genoeg om barrières te omzeilen. Maar toch kunnen de sites meer doen: geen enkele neemt alle mogelijke maatregelen (zie de tabel hieronder).

Gissen

Een Tunturi-massageroller heeft bij Coolblue 74 reviews en krijgt een 8,9. Vergelijkbare producten krijgen geen of weinig reviews en op Wehkamp.nl staat er maar één over de Tunturi. Is hier een fabrikant aan het werk geweest? Volgens Coolblue kan de roller in de aanbieding zijn geweest, of al langer in het assortiment zitten dan andere. >>

OPGELET

- De sites baseren het eindoordeel op alle reviews; hier kunnen heel oude tussen zitten. Misschien is het product inmiddels wel veranderd.
- Bekijk indien mogelijk ook hoeveel mensen welk oordeel gaven.
- Duimpjes zeggen iets over de bruikbaarheid van de review. Het aantal duimpjes omhoog zegt alleen iets als je ook weet hoeveel duimpjes omlaag er zijn...
- Hoe zijn de reviews gesorteerd: van hoog naar laag, op datum?
- Feiten zijn nuttiger dan meningen.
- Een lange type-aanduiding in de review van bijvoorbeeld een koelkast is verdacht omdat een consument die zo niet vermeldt. Misschien een poging om hoog in de Google-zoekresultaten te komen.
- Lees reviews op meer dan één site.
- Googel het product of de aanbieder samen met ‘klacht’ of kijk op klachtenkompas.nl om negatieve ervaringen te vinden.
- Kom je dezelfde ‘jubelreview’ op meer plaatsen tegen? Dan zit er mogelijk een fabrikant achter.

Wat de sites doen tegen misbruik

	REVIEW ALLEEN NA BEZOEK/AANKOOP	ACCOUNT NODIG	LINK VIA E-MAIL OM REVIEW TE PLAATSEN	CONTROLE IP-ADRES	CONTROLE HANDMATIG	CONTROLE GEAUTOMATISEERD
Bol.com		✓		✓	✓	✓
Consumentenbond.nl		✓	✓	m	✓	
Coolblue.nl			✓		✓	
lens.nl	✓	✓		nb	✓	nb
Kieskeurig.nl	s		✓	✓	✓	e
Thuisbezorgd.nl	✓		✓	nb		✓
Tweakers.net		✓	✓	m	t	
Wehkamp.nl		✓		nb	✓	nb

m = alleen bij vermoeden van misbruik, s = controle op aankoop steekproefsgewijs, t = alleen bij testpanelereviews, e = alleen indien verkregen via extern bedrijf, nb = niet bekend • lens wilde niet meewerken aan dit onderzoek



Voor de lezer is het zo maar gissen welke waarde hij eraan moet hechten. Als iedereen op eigen initiatief een review kan schrijven zonder account, bevestigingslink of aankoopcheck is het lastiger de review op waarde te schatten. Vooral als zo'n review is aangeleverd door een extern bedrijf dat hier geld aan verdient.

De betrouwbaarheid van een review is ook in het geding als fabrikanten reviews aanleveren. Zij vragen kopers van een product om een review te schrijven in ruil voor bijvoorbeeld verlengde garantie, korting of kans op een cadeau. Zoiets is niet verboden, maar lijkt op reclame en dat moet duidelijk zijn, anders is er sprake van misleiding. Dit is ook de boodschap van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) die onlangs constateerde dat reviews te weinig transparant zijn en daarom heeft aangegeven welke regels op dit punt moeten worden nageleefd.



PETRA VAN DER AA, CONTENTMANAGER CONSUMENTENBOND: 'MEER REVIEWS'



Het aantal en de bruikbaarheid van de reviews moeten we vergroten

grondig we de producten ook testen in een lab, bij het daadwerkelijke gebruik kunnen andere punten naar voren komen. We zijn druk bezig om het aantal en de bruikbaarheid van de reviews op onze site te vergroten. En we gaan dan ook zeker aan de slag met de verbeterpunten (zie pagina 35).'

'Consumentenreviews worden ook bij de Consumentenbond steeds belangrijker. Hoe



Gelukkige winnaar

En dan zijn er nog de 'testacties'. Consumenten worden opgeroepen om een product te testen dat ze speciaal hiervoor ontvangen. Wehkamp, Kieskeurig.nl en Tweakers doen dat, Bol.com als proef. Zo'n actie wordt vaak door een fabrikant geïnitieerd. Dit verklaart waarom een onbekend product veel reviews kan hebben en waarom dezelfde review soms op verschillende websites staat. Een review van een gekregen boormachine zegt echter weinig, want je kijkt er anders naar dan wanneer je hem koopt omdat je er een nodig hebt. Zelfs als je hem na de review moet teruggeven. Bovendien: iemand die wordt uitgeroepen tot 'winnaar' om een product te testen, zal niet al te kritisch zijn als hij het product mag houden.

Volgens de sites hebben fabrikanten geen zeggenschap over de uitkomst van de reviews en worden ze allemaal geplaatst. Maar een fabrikant kan wel aangeven welke aspecten hij in de recensie wil hebben. Dit kunnen dus 'toevallig' heel positieve zijn. Bij een testactie-review moet staan dat het product speciaal voor de review is verkregen. Bol.com, Tweakers en Kieskeurig.nl doen dit, Wehkamp niet. Reviewschrijvers worden bij sommige websites beloofd. Coolblue, Wehkamp en Kieskeurig.nl kiezen de beste review uit die, zo benadrukken ze, ook negatief mag zijn. Bol.com verloot cadeaubonnen onder recensenten. Weer geldt: sites moeten hier duidelijk over zijn.

Negatieve reviews

De ondervraagde sites ontkennen negatieve reviews te verwijderen. De ACM constateerde wel dat negatieve recensies soms later worden geplaatst. Een ondernemer krijgt dan eerst de gelegenheid contact op te nemen met de negatieve beoordelaar en het 'onderling op te lossen'. Met hoop op - of als tegenprestatie - een bijgestelde review. Barbara van der Est kreeg na haar negatieve review op lens de manager van een Voorburgs restaurant aan de lijn. Waarom ze op de avond zelf niet

“Fabrikanten die reviews aanleveren: niet verboden, maar er kan soms sprake zijn van misleiding”



had geklaagd en of ze nog een keer terug wilde komen zodat ze wél tevreden de deur uit zou gaan. Van der Est was stomverbaasd dat het restaurant haar gegevens had en vraagt zich af of zoiets wel mag. In de voorwaarden van lens staat dat je hier toestemming voor geeft als je een review plaatst. Maar toch zullen niet veel sitebezoekers dat weten. Ook bij andere websites melden zich weleens ontevreden fabrikanten of restauranthouders. Thuisbezorgd.nl, Tweakers en Kieskeurig.nl geven de gegevens van de reviewer alleen door na diens toestemming. De Consumentenbond draait het om: de reviewer kan contact opnemen met de ondernemer als hij dat zelf wil.

Kritisch bekijken

Zelfs reviews die gebaseerd zijn op echte ervaringen moet je kritisch bekijken. Soms is een totaaloordeel op weinig recensies gebaseerd. De sites hanteren geen of een minimum van drie reviews. Een recensie van vlak na de koop zegt vaak weinig. Meestal ben je in het begin blij met de aankoop, maar sommige producten kun je pas goed beoordelen als je ze een tijdje gebruikt. Kieskeurig.nl stuurt daarom na enkele maanden een verzoek om de review te updaten. Bol.com stuurt het reviewverzoek van bijvoorbeeld sportartikelen twee weken later dan dat van boeken. Er lijken weinig slechte producten te bestaan als je kijkt naar de totaalscores bij bijvoorbeeld Bol.com en Coolblue. Dat kan komen doordat de negatieve reviews worden 'weggemiddeld' als er veel zijn. Een overzicht van hoeveel personen welk oordeel gaven bij een product is daarom wel zo inzichtelijk. <<



Bol.com

Reviews van Verkochte artikelen.

Zo werkt aanmelden Account aanmaken.

Verplicht invullen Eendoordeel, titel, tekst, aanbevelen of niet.

Pluspunten Aangegeven is hoeveel mensen de review (niet) nuttig vinden, verdeling van de oordelen, je kunt makkelijk een ongepaste review melden.

Minpunten Sorteren niet mogelijk, reacties plaatsen kan niet.



Consumentenbond.nl

Reviews van Geteste, vergeleken producten, ook financiële producten en adviseurs.

Zo werkt aanmelden Account aanmaken. Je krijgt een link, daarna kun je reviews plaatsen.

Verplicht invullen Aantal aspecten, tekst. Eendoordeel wordt berekend.

Pluspunten Sorteren mogelijk.

Minpunten Geen verdeling van de oordelen, reactie plaatsen kan niet, ongepaste review melden niet makkelijk.



Coolblue.nl

Reviews van Verkochte artikelen.

Zo werkt aanmelden E-mailadres en (profiel)naam invullen. Je krijgt een link voor plaatsing.

Verplicht invullen Aantal aspecten, tekst, aanraden of niet. Eendoordeel wordt berekend.

Pluspunten Sorteren mogelijk, aangegeven is hoeveel mensen de review (niet) nuttig vinden, verdeling van de oordelen, reacties mogelijk.

Minpunten Ongepaste review melden niet makkelijk.



Kieskeurig.nl

Reviews van Vergeleken producten; ook webwinkels.

Zo werkt aanmelden E-mailadres en (profiel)naam invullen. Je krijgt een link voor plaatsing.

Verplicht invullen Eendoordeel, titel, tekst.

Pluspunten Sorteren mogelijk, informatie over hoelang iemand het product in bezit heeft, reacties op reviews mogelijk.

Minpunten Geen verdeling van de oordelen, ongepaste review melden niet makkelijk.



Tweakers.net

Reviews van Producten (vooral elektronica), die je zelf kunt toevoegen; ook webwinkels.

Zo werkt aanmelden Account aanmaken. Je krijgt een link, daarna kun je reviews plaatsen.

Verplicht invullen Eendoordeel, tekst, plus- en minpunten.

Pluspunten Zeer uitgebreide reviews en mogelijkheden (onder meer sorteren, verdeling van de oordelen, beoordeling van reviews).

Minpunten Site is druk en onoverzichtelijk.



Wehkamp.nl

Reviews van Verkochte artikelen.

Zo werkt aanmelden Account aanmaken.

Verplicht invullen Eendoordeel, aantal aspecten, titel, tekst, aanbevelen of niet, profielnaam.

Pluspunten Sorteren mogelijk, aangegeven hoeveel mensen de review (niet) nuttig vinden, reacties op reviews mogelijk.

Minpunten Geen verdeling van de oordelen, ongepaste review melden niet makkelijk.



Iens.nl

Reviews van Restaurants die op de site staan.

Zo werkt aanmelden Registreren via Facebook of account aanmaken.

Verplicht invullen Drie aspecten. Eendoordeel wordt berekend.

Pluspunten Sorteren mogelijk, verdeling van de oordelen.

Minpunten Geen reacties op reviews mogelijk, ongepaste review melden niet makkelijk.



Thuisbezorgd.nl

Reviews van (Afhaal)restaurants waar je eten kunt bestellen en laten bezorgen.

Zo werkt aanmelden Bij bestelling geef je een e-mailadres en word je uitgenodigd een review te plaatsen.

Verplicht invullen Kwaliteit eten en bezorging.

Pluspunten Je ziet aantal reviews per restaurant.

Minpunten Geen verdeling van de oordelen, reactie plaatsen kan niet, ongepaste review melden niet makkelijk, sorteren niet mogelijk.

MEER WETEN?

In de Geldgids van juni staat een artikel over reviews op hotelboekingsites. Het artikel is gratis te downloaden op geldgids.nu/hotelboekingsites