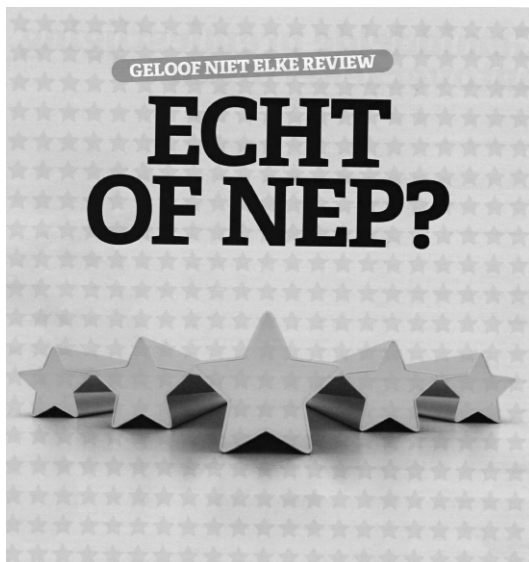


Lees eerst de opdracht in het boekje Examen VMBO-KB. Zoek daarna de antwoorden op in tekst 1. Je hoeft de tekst dus niet eerst helemaal door te lezen. Let op: deze tekst bestaat uit vier bladzijden!

Tekst 1

Reviews



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. 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. De verleiding is dus groot om zoveel mogelijk positieve reviews op internet te krijgen. Als lezer kun je ervan uitgaan dat ze niet allemaal even eerlijk tot stand zijn gekomen.

Account

Er doen legio verhalen de ronde dat bedrijven en fabrikanten nep-reviews plaatsen om zichzelf te promoten of

de concurrent zwart te maken. De sites proberen dit soort reviews op diverse manieren te weren. Een manier om fraude te voorkomen is bijvoorbeeld het aanmaken van een account. Pas als je een account hebt aangemaakt, krijg je een link per e-mail waarmee je de review kunt plaatsen.

Echt gekocht?

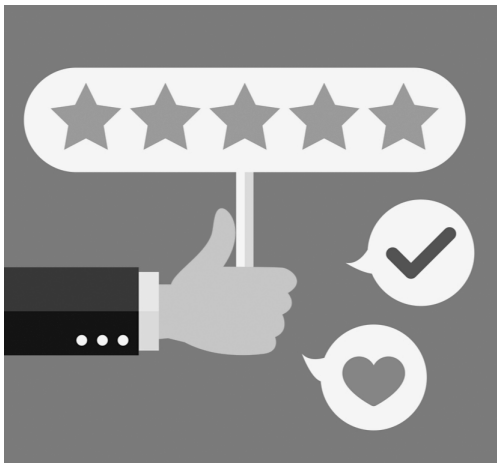
De meeste sites checken niet of je een product daadwerkelijk bij hen hebt gekocht. Bol.com geeft hiervoor als reden dat elke gebruiker iets moet kunnen beoordelen, niet alleen als het bij Bol.com is gekocht. Wehkamp zegt elke koop te controleren, maar de reviews over een waterkoker en een mixer die wij elders kochten, werden gewoon geplaatst. Volgens Wehkamp gaat het om een technische storing, maar die duurde dan wel erg lang ... Tweakers vertrouwt op het zelf-reinigend 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. Dat kan namelijk duiden op een overactieve fabrikant.

Echt of nep?

Voor de lezer is het zo maar gissen welke waarde hij aan reviews 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 zelf reviews aanleveren. Zo plaatsen fabrikanten soms ook zelf reviews. Een lange type-aanduiding in een review van bijvoorbeeld een koelkast kan verdacht zijn, omdat een consument

die niet zo vermeldt. Fabrikanten vaak wel. Er is nog een manier waarop fabrikanten het oordeel van reviews kunnen beïnvloeden. Zij vragen bijvoorbeeld 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.

Tips



- Kijk goed naar de datum waarop de reviews geschreven / geplaatst zijn. Misschien is het product inmiddels wel veranderd. Dan zegt een oude review niet zoveel.
- Bekijk ook hoeveel mensen welk oordeel gaven.
- Als er met 'duimpjes' gewerkt wordt, kijk dan naar de aantallen. Het aantal duimpjes omhoog zegt alleen iets als je ook weet hoeveel duimpjes omlaag er zijn.
- Lees reviews op meer dan één site.
- Kom je dezelfde 'jubelreview' op meer plaatsen tegen? Dan zit er mogelijk een fabrikant achter.

Gelukkige winnaar!

En dan zijn er nog de 'testacties'. Consumenten worden opgeroepen om een product te testen dat ze speciaal hiervoor ontvangen. Wehkamp, Kieskeurig 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. Reviewschrijvers worden bij sommige websites beloond. Coolblue, Wehkamp en Kieskeurig 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.

Wat doen sites tegen misbruik?

| | review alleen na bezoek/aankoop | account nodig | link via e-mail om review te plaatsen | controle IP-adres |
|---------------------------|------------------------------------|---------------|--|-------------------|
| bol.com | | ✓ | | ✓ |
| consumentenbond.nl | | ✓ | ✓ | m |
| coolblue.nl | | | ✓ | nb |
| kieskeurig.nl | s | | ✓ | |
| tweakers.net | | ✓ | ✓ | m |
| wehkamp.nl | | ✓ | | nb |

m = alleen na vermoeden van misbruik

s = controle op aankoop steekproefsgewijs

nb = niet bekend

Contact bij negatieve review

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'. Dat een bedrijf of instantie contact met je op kan nemen, staat soms genoemd in de voorwaarden op het moment dat consumenten een review plaatsen. De vraag is echter of consumenten dat weten. Maar toch zullen niet veel sitebezoekers dat weten. Tweakers en Kieskeurig 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 je aankoop, maar sommige producten kun je pas goed beoordelen als je ze een tijdje gebruikt. Kieskeurig stuurt daarom na enkele maanden een verzoek om de review te updaten.

Een overzicht en de plussen en minnen op rij

bol.com

Reviews van: verkochte artikelen

Zo werkt aanmelden: account
aanmaken

Verplicht invullen: eindoordeel, titel,
tekst, aanbevelen of niet

Pluspunten: 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

Verplicht invullen: aantal aspecten,
tekst, eindoordeel wordt berekend

Pluspunten: sorteren mogelijk

Minpunten: reactie plaatsen kan niet

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; eindoordeel
wordt berekend

Pluspunten: aangegeven is hoeveel
mensen de review (niet) nuttig
vinden, 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; dan volgt link

Verplicht invullen: eindoordeel, titel,
tekst

Pluspunten: informatie over hoelang
iemand het product in bezit heeft

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

Verplicht invullen: eindoordeel, tekst,
plus- en minpunten

Pluspunten: zeer uitgebreide reviews
en mogelijkheden

Minpunten: site is druk en
onoverzichtelijk

wehkamp.nl

Reviews van: verkochte artikelen

Zo werkt aanmelden: account
aanmaken

Verplicht invullen: eindoordeel, aantal
aspecten, titel, tekst, aanbevelen of
niet, profielnaam

Pluspunten: aangegeven hoeveel
mensen de review (niet) nuttig

vinden, reacties op reviews mogelijk

Minpunten: ongepaste review melden
niet makkelijk

Meer weten?

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

*naar een artikel van Else Meijer, de
Consumentengids, juli/augustus 2017*