

## **&#8216;Ruim helft consumenten let op klantrecensies&#8217;**

14-04-2008 00:00

Zes op de tien online consumenten neemt recensies van andere klanten mee in zijn koopoverweging. Maar klanten zijn wel argwanend tegenover de klantervaringen op websites. Dit blijkt uit een internetonderzoek van adviesbureau WUA onder 1457 Nederlandse respondenten. Volgens de onderzoekers hechten veel internetters grote waarde aan beoordelingen en opmerkingen van andere internetters over producten en reizen.

Van de ondervraagden heeft 62 procent geantwoord dat het recensies laat meewegen in de aankoopbeslissing. Bij regelmatige kopers (meer dan één internetaankoop per maand) is dit zelfs 71 procent. Belangrijker nog dan de klantervaringen worden ervaringen van experts en professionals gevonden. Maar liefst 84 procent van de respondenten zegt bij de aankoop te letten op reacties van experts.

Het is volgens Klaas Kroezen van WUA daarom niet de vraag of klantervaringen geplaatst moeten worden, maar eerder hoe ze op een site worden geplaatst. Al plaatst Kroezen daar wel een kanttekening bij. "Bedrijven dienen ervoor te zorgen dat klantervaringen honderd procent zuiver zijn." Veel consumenten vermoeden dat bedrijven over hun eigen producten goede klantervaringen schrijven en slechte recensies verwijderen.