

Toezichthouder duikt in online reviews

21-06-2016 14:06



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) gaat onderzoeken of online reviews en aanbevelingen betrouwbaar zijn. De toezichthouder roept bedrijven en consumenten op om hun ervaringen te delen, om erachter te komen of sprake is van een 'schadelijk probleem'.

Consumenten maken volgens de ACM steeds vaker gebruik van online reviews als zij iets kopen. Daarnaast laten zij zich soms leiden door aanbevelingen van bloggers en vloggers. Het is belangrijk dat deze reviews en aanbevelingen betrouwbaar zijn, stelt de toezichthouder.

In andere landen is al eens onderzoek gedaan naar online reviews, en daaruit blijkt dat onder meer in Engeland, de Verenigde Staten en Australië bedrijven uit naam van niet-bestaande consumenten valse online reviews laten plaatsen.

De ACM probeert er nu achter te komen welke rol online reviews en aanbevelingen spelen voor de online consument in Nederland. Patrick van Buuren, verantwoordelijk voor Kieskeurig.nl, plaatst in het komende nummer van EtailTrends vraagtekens bij de reviews van andere webwinkels en fabrikanten. "Je kunt wel een actie houden waarbij de klant 25 euro terugkrijgt als hij een review schrijft, maar ben je dan met een authentieke review bezig? Daar heb ik mijn twijfels over."