'Consument op zijn hoede voor nepreviews'

03-11-2020 15:01



Een groot deel (45 procent) van de Nederlandse consumenten denkt dat minstens de helft van de bedrijven nepreviews publiceert. Dat blijkt uit onderzoek van Capterra onder zevenhonderd consumenten.

Negentig procent van de consumenten geeft aan reviews te lezen alvorens over te gaan tot een aankoop. Vijftig procent van hen vertrouwt klantreviews 'een beetje' en 14 procent denkt dat meer dan de helft van de bedrijven nepreviews plaatst. 87 procent van de ondervraagde Nederlanders controleert of de reviews die ze lezen nep zijn. Het vertrouwen in reviews is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

Het onderzoek toont daarnaast aan dat 22 procent van de ondervraagden vaker reviews leest dan vóór de pandemie, omdat ze door de crisis minder vaak een fysieke winkel bezoeken voor persoonlijk advies of om een product te testen. Daardoor zijn consumenten meer aangewezen op de informatie die online te vinden is. Daarnaast kopen mensen vaker producten online sinds de uitbraak van het virus.

Staatssecretaris Mona Keijzer van Economische zaken publiceerde vorige week een concept-wetsvoorstel om een einde te maken aan de wildgroei van nepreviews. Keijzer pleit voor een verbod op nepreviews met een boete van minimaal vier procent van de jaaromzet voor bedrijven die zich hier niet aan houden. De Autoriteit Consument & Markt zou het verbod moeten handhaven.