

Bol.com uit kritiek op 'onbetrouwbare' reviewgigant Trustpilot

01-03-2021 09:30



Webwinkel bol.com meent dat de Deense reviewgigant Trustpilot 'onbetrouwbaar' is en toont daarom de drieresterenrating van het bedrijf niet meer op zijn homepage. Trustpilot is boos en zegt dat het geschetste beeld van bol.com onjuist is. Dat schrijft het [AD](#).

Bol.com stelt dat elke klant meerdere keren achter elkaar een recensie achter kan laten op het recensieplatform van Trustpilot. "Daarnaast werden er vaak recensies achtergelaten over Zwarte Plet, wat helemaal niets met onze dienstverlening te maken had", aldus bol.com. Daarom toont de webwinkel voortaan de vijfsterrenrating van Google in plaats van de drie sterren van Trustpilot.

Trustpilot is *not amused* over de kritiek die bol.com uit. Volgens de reviewdienst worden recensies die niets met de aankoop of verleende service te maken hebben, verwijderd indien ze in strijd zijn met de regels van Trustpilot. Hetzelfde geldt voor negatieve recensies die niets met bol.com te maken hebben.

"We begrijpen dat het frustrerend kan zijn om reviews te ontvangen die niets te maken hebben met klantenservice en daarom kunnen bedrijven reviews rapporteren bij ons integriteitsteam. Dan stellen we een onderzoek in en wordt de recensie in het uiterste geval verwijderd", zegt een woordvoerder. Daarnaast bevestigt Trustpilot dat het mogelijk is om meerdere recensies na elkaar te plaatsen, 'om te erkennen dat er dingen kunnen veranderen gedurende de klantreis'.