



Antwoord op al jouw vragen rondom de wetgeving online reviews!

K*i*ESKEURIG.NL




thuiswinkel
.org

Nieuwe wetgeving online reviews



Reviews zijn niet meer weg te denken in deze wereld. Eerlijke consumentenmeningen zijn van grote waarde voor andere consumenten én voor jou als bedrijf. De nieuwe wetgeving online reviews die vanaf 28 mei 2022 geldt, zorgt voor onrust in de markt. Want welke maatregelen moet je nemen om te voldoen aan deze nieuwe wetgeving? Wij geven je daarom de antwoorden op de meest gestelde vragen rondom deze nieuwe wetgeving.

Nieuwe wetgeving = open norm

Belangrijk te weten is dat de nieuwe regels onderdeel uitmaken van de algemene regels die zich richten op het tegengaan van oneerlijke handelspraktijken. De eis om maatregelen te nemen is een open norm. Het moet door de markt zelf ingevuld worden. Want welke maatregelen jij als bedrijf moet nemen om te voldoen aan de nieuwe wetgeving online reviews, is weer van veel factoren afhankelijk. Denk aan je bedrijfsmodel, de omvang van de activiteiten en het risiconiveau.

Even opfrissen

Twee belangrijke regels uitgelicht:

(1) essentiële informatie = informatieverplichting

Je bent verplicht om de volgende informatie te tonen:

- informatie over of en hoe maatregelen genomen worden en hoe reviews worden verwerkt.
- informatie over verwerking reviews, o.a.:
 - ▶ behandeling van (positieve/negatieve) reviews
 - ▶ herkomst
 - ▶ hoe scores worden berekend
 - ▶ of ervoor is betaald
 - ▶ contractuele relaties die beoordeling kunnen beïnvloeden

Deze informatie mag niet worden verstopt en de consument moet op de plek van de reviews gewezen worden op deze informatie.

(2) maatregelen bij tonen reviews = inspanningsverplichting

Er moeten redelijke en proportionele maatregelen zijn genomen die de kans vergroten dat de review een echte ervaring van de consument weerspiegelt (het is dus geen resultaatverplichting, maar een inspanningsverplichting). Doe je dit niet of onvoldoende dan is er sprake van een verboden handelspraktijk.

Voorbeelden maatregelen:

- Verificaties daadwerkelijk gebruik / aankoop
- Technische maatregelen ter verificatie echte consument (registratie)
- Middelen om fraude op te sporen
- Duidelijke regels wat wel/niet mag + handhaving
- Werkend proces voor klachten verdachte reviews

Vraag & antwoord

Met een aantal grote spelers uit de markt, Thuiswinkel.org en ACM zijn wij rond de tafel gaan zitten om gezamenlijk naar de nieuwe wetgeving te kijken. Naast veel informatie, kwamen er ook een aantal nog onbeantwoorde vragen naar voren. Onderstaand vind je deze vragen, met de antwoorden*.

🗨️ **Mag ik een beloning beloven in ruil voor het schrijven van een review?**

Ja, mits het om een eerlijke review gaat en de consument niet gestuurd wordt een positieve review achter te laten. Het is wel belangrijk dat je transparant bent. Wanneer je een consument beloofd voor het schrijven van een review, moet dit vermeld worden bij de review.

🗨️ **Mag ik een product laten testen in ruil voor reviews?**

Ja, dat mag. Als het product maar daadwerkelijk gebruikt is en bij de review wordt vermeld dat het product getest is.

🗨️ **Mag ik vragen om een positieve review te schrijven?**

Nee, de consument mag op geen enkele manier gestuurd worden.

🗨️ **Mag ik alleen om reviews vragen als een consument het product gekocht heeft of ook als een consument het product gebruikt heeft?**

Het gaat er om dat de consument het product gekocht of gebruikt heeft.

🗨️ **Als een commercieel testpanel werkt volgens de aangescherpte regelgeving en daarmee authentieke reviews garandeert, mag ik hier dan mee samenwerken om meer reviews te verzamelen?**

Indien het product daadwerkelijk gebruikt is, staat dit de samenwerking niet in de weg.

🗨️ **Moet ik een uitnodiging om een review te schrijven naar iedereen sturen die een product op mijn site heeft gekocht of mag ik dat willekeurig doen?**

Wanneer je hiermee beoordelingen beïnvloedt door bijvoorbeeld alleen de uitnodiging te sturen naar consumenten waarvan je weet dat deze een positieve ervaring met de webshop en/of product hebben, dan is dat niet toegestaan.

Moeten we alle reviews die geschreven worden, zowel de positieve als de negatieve reviews, tonen op mijn website?

Ja, indien deze zijn gecontroleerd op echtheid en voldoen aan jouw eigen reviewrichtlijnen ben je verplicht alle reviews te plaatsen.

Moet ik altijd een disclaimer gebruiken bij reviews om aan te geven wat voor soort review het is?

Op basis van de richtlijnen adviseren wij dit altijd te doen. Op deze manier kan een bezoeker van jouw platform zelf bepalen welke waarde hij/zij toekent aan de review.

Welke data van de consument moet ik tonen bij de review? Een nickname, de echte naam, leeftijd, geslacht?

Hier wordt niets over gezegd in de richtlijnen.

Mag ik gesyndiceerde reviews op mijn website tonen?

Ja, mits je laat zien op welke manier deze reviews zijn gecontroleerd en de echtheid van de reviews gegarandeerd is. Transparantie is belangrijk.

Mag ik reviews in een andere taal op mijn website tonen?

Ja, het gaat erom dat het om een echte review gaat.

Mag ik reviews op volgorde van populariteit tonen?

Het moet in ieder geval mogelijk zijn dat de consument de meest recente reviews bovenaan te zien kan krijgen. Dat de consument de mogelijkheid heeft om deze volgorde zelf aan te passen naar bijvoorbeeld gesorteerd op populariteit, is toegestaan. Transparantie is ook hierbij erg belangrijk. Maak duidelijk op welke manier de reviews default gesorteerd staan en wat de andere mogelijkheden van sorteren zijn.

Mag ik reviews die niet Nederlands zijn modereren?

Over de taal van de review wordt niets gezegd in de richtlijn.

Mag ik een review die op de website staat zelf aanpassen of verwijderen? Mag de auteur van de review dat ook doen?

De auteur van de review mag verzoeken de review te verwijderen. Het platform waarop de review is geplaatst mag niet zelf een review aanpassen, zonder toestemming van de auteur. Tenzij er feitelijke onjuistheden in staan. Indien de review niet aan de voorwaarden voldoet, mag het platform de review verwijderen.

Moet ik duidelijk zijn hoe de score van een review wordt berekend?

Je bent verplicht om informatie te geven over de review en de manier waarop de reviewscore tot stand is gekomen.

Moet ik aangeven of er reviews op de website staan waarvoor betaald is of waar een beloning voor is uitgedeeld?

Je mag geen reviews tonen waarvoor betaald is, tenzij je dit bij de review vermeld.

Moet ik aangeven of een review afkomstig is van iemand die bij het bedrijf werkt of met ik een contractuele relatie onderhoudt waardoor de beoordeling beïnvloed kan worden?

Ja, transparantie is belangrijk en daarom moet dit erbij vermeld staan.

Hoelang mag ik de tijd nemen tussen het ontvangen van een review, het modereren van een review en het plaatsen van de review op mijn website?

Hier staat niets over in de richtlijnen. Je hebt wel een informatieverplichting richting de consument. Daarom is het noodzakelijk de consument continu op de hoogte te houden van de status van de review.

Mag ik de moderatie van reviews outsourcen?

Over wie de reviews modereert wordt niets gezegd in de richtlijnen.

📌 Moet ik testen of de moderatie van reviews goed gebeurt door bijvoorbeeld een valse review te plaatsen om te zien of deze wordt opgepikt?

Het plaatsen van een nepreview is verboden. Dus ook als je het als test wilt doen.

📌 Wat doe ik met reviews die tot de ingangsdatum van de New Deal op mijn website staan of geplaatst worden?

Daar is nog geen duidelijk antwoord op gegeven.

📌 Is een registratieplicht voor een consument voordat hij/zij een review mag schrijven, voldoende om te voldoen aan de eis van redelijke en proportionele maatregelen?

Registratie alleen zegt (nog) niets over de echtheid van de review. Iedere bezoeker kan zich registreren en een review achterlaten.

📌 Is het toevoegen van vragen over de authenticiteit van de review in het 'review submission' formulier voldoende om te voldoen aan de van redelijke en proportionele maatregelen?

Dat is één van de stappen die genomen kan worden, maar enkel deze toevoeging is niet voldoende om de echtheid van de review te garanderen.

***Disclaimer:** De nieuwe wetgeving rondom online reviews is een open norm. Het moet door de markt zelf ingevuld worden. Welke maatregelen jouw bedrijf moet nemen, is afhankelijk van veel factoren. Wij zijn daarom niet verantwoordelijk voor de gevolgen die voortvloeien uit maatregelen die jij neemt n.a.v. dit document. Tussendoor kan de wetgeving ook aangescherpt / aangepast worden, waardoor zaken uit dit document niet meer van toepassing zijn.

Vragen?

Heb je vragen? Neem dan gerust contact met ons op!

Kieskeurig.nl

Kevin van Oosteren:
kvanoosteren@reshift.nl

Stars and Stories

Jeroen den Bok:
jeroen.denbok@starsandstories.com

Thuiswinkel.org

Vincent Romviel:
vincentromviel@thuiswinkel.org