



Online reviews: handig, maar niet altijd betrouwbaar

Handleiding van Helpmij.nl

Auteur: leofact

juli 2019

“ Dé grootste en gratis computerhelpdesk van Nederland ”



Wanneer je online iets koopt, is er geen mogelijkheid om het product zelf te beoordelen voor je het aanschaft. Je kunt het niet vasthouden, of anderszins fysiek beoordelen. Je moet daarom afgaan op de beschrijving en het vertrouwen dat de webshop bij je oproept.

Dat die beschrijvingen niet alleen informatief zijn, maar ook bedoeld zijn om je over te halen om dit product te kopen, weet iedereen ondertussen allang. Er is dus meer nodig om een product op voorhand goed te kunnen beoordelen. Naast het controleren van allerlei keurmerken, zoals de Thuiswinkel Waarborg, nemen we ook graag kennis van de mening van anderen.



Reviews

De beoordelingen van anderen zijn overal op het internet te vinden. Over het algemeen noemen we ze reviews. Je vindt ze bijvoorbeeld op de website van de betreffende webshop, vaak direct bij het gekozen product. Daarnaast zijn er sites die niets anders doen dan ruimte bieden aan de reviews die gebruikers kwijt willen. Een bekend voorbeeld is Zoover waar het over reizen en bestemmingen gaat. Daarnaast zijn er sites die zich toeleggen op het testen van producten zoals het wereldbekende Tomshardware. Dit zijn maar twee voorbeeldjes uit een lange lijst van sites.



Betrouwbaar?

Wanneer je jezelf gaat verdiepen in deze reviews bekruipt je mogelijk het gevoel dat het allemaal wel erg positief is wat je leest. Zo zoekt mijn vrouw wel eens een Social dealtje uit. Goedkoop uit eten; niets mis mee. Wel staat er bij iedere deal de zin: lees de lovende recensies. Als ik dat te vaak lees, merk ik dat een soort van wantrouwen me overvalt: klopt het allemaal wel? Als redactielid van het Helpmij magazine zou ik daar graag eens onderzoek naar doen. Helaas ontbreekt ons als redactie de middelen daarvoor. Gelukkig hoeft dat ook niet, want de Consumentenbond heeft hier wel al gedegen onderzoek naar gedaan.

Spoiler alert



Om de conclusie van dat onderzoek toch maar op voorhand te verklappen: er zijn wel degelijk nepreviews. Ze blijken gewoon te koop en er is nog een redelijk levendige handel in ook. Het blijkt niet zo heel veel moeite te kosten om een bureautje of iets dergelijks te vinden wat tegen betaling voor de gewenste reviews kan zorgen.

Goed nieuws

Kun je nu geen enkele review meer vertrouwen? Gelukkig is het niet zo erg. Wanneer je voldoende oplettend bent en met de juiste kennis bewapend, kun je nepreviews vaak herkennen en is het mogelijk om alsnog een goede indruk van de shop of het product krijgen. Op die manier kun je voorkomen dat je een kat in zak koopt, want dat willen we geen van allen.

Ongeduld



De consumentenbond heeft over dit onderwerp een goed onderbouwd en leesbaar artikel geschreven wat ze gratis ter beschikking stellen, ook aan niet-leden. Je vindt de link daarvan onderaan dit artikel. Daarnaast vind je in die sectie van hun site nog veel meer lezenswaardige artikelen over alles wat met internet en fraude te maken heeft. Het is bekend dat er een groep lezers is die het geduld niet kan opbrengen om al die teksten te lezen. Ook voor deze lezers is het echter handig om te weten hoe je de foute reviews eruit kan pikken. Om die reden hier alvast de infographic uit het artikel waarin dat duidelijk wordt weergegeven:

Review de reviews

1 Check het **profiel** van de schrijver. Heeft die vaker geschreven? Alleen maar positief? Verdacht!

2 Sommige fabrikanten **sponsoren** reviews (in ruil voor een cadeau). Dit hoort er dan bij te staan.

3 Maar een **handvol** reviews? Dan zegt de score weinig.

4 Let op **feitelijkheden** ('ging stuk'), oordelen zijn subjectief ('niet mooi'). Onderzoek toont aan dat nepreviews ook **minder specifiek** zijn.

5 Veel **positieve reviews**? Zoek ook of er klachten over het bedrijf of product zijn.

6 De best beoordeelde producten staan niet standaard bovenaan in de productenlijst. **Sorteer** de lijst hierop als je de best beoordeelde zoekt.

7 **Scroll naar beneden** om meer reviews te lezen. Negatieve reviews staan soms (veel) lager op de pagina.

BRON: CONSUIJZER.NL

Ten slotte

Op internet is net zoveel rotzooi als goeds te vinden. Het is lang niet altijd eenvoudig om te onderscheiden wat nu wat is. Dit artikel helpt daar hopelijk een beetje bij. De Consumentenbond is hier echter dagelijks mee bezig en het loont zeker de moeite om je in deze materie te verdiepen. Een beetje moeite nu, scheelt een hoop ellende later.

- NOS: Online gesjoemel; <https://nos.nl/-online-gesjoemel-reviews-eenvoudig-te-koop.html>
- Consumentenbond: www.consumentenbond.nl/online-kopen/reviews-op-websites
- Consumentenbond: het artikel: [gratis gidsartikel](#)
- Consumentenbond: [alles over online kopen](#)

Meer over webwinkelwaarborgen:

- Consumentenbond: [keurmerken webwinkels](#)

Voorbeelden van review en testsites (willekeurig)

- [Tomshardware](#) (Engels)
- [Hardwareinfo](#)
- [Tweakers](#)
- [Kieskeurig](#)
- [Beste product](#)
- [Trust Pilot](#)
- [Zoover](#)
- [Tripadvisor](#)

Afbeeldingen; freepik, consumentenbond en pixabay

Helpmij.nl