

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip  
advocaten

---

**Review sites**

Daniël Haije  
Najaarsbijeenkomst Vereniging voor Reclamerecht  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---



HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip  
advocaten

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

**Programma**



- ★ Review sites: afbakening
- ★★ Waarom zijn review sites überhaupt belangrijk?
- ★★★ Negatieve reviews
- ★★★★ Positieve reviews
- ★★★★★ Belangrijke laatste slide

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip  
advocaten

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---


---

---

---

---

Twitter: @danielhajje



**1. Presentaties**

- 1. Valinhoudelijke kwaliteit van de introductie van IJsa Marie was goed
- 2. Valinhoudelijke kwaliteit van de presentatie van Daniël Hajje was goed
- 3. Valinhoudelijke kwaliteit van de presentatie van Ady van Nieuwenhuizen was goed
- 4. Valinhoudelijke kwaliteit van de presentatie van Margriet Koehoed was goed

	1	2	3	4	5	
Overeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erin
Overeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erin
Overeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erin
Overeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Erin

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---


---

---

---

Review sites: afbakening

★




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Review sites: afbakening



HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Review sites: afbakening

Promovendum scoort gemiddeld een 8,9 op 10, het gemiddelde van alle 2154 klantenreacties.

★★★★★

★★★★

★★★

★★

★

0 reacties

Reageer op deze review

De afbakening van een product is niet duidelijk. Het product is niet duidelijk afgegrensd van andere producten. Het product is niet duidelijk afgegrensd van andere producten.

HOOGENRAAD & HAAK **ADVERTISING+IP**  
advocaten

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Review sites: afbakening

Product	Review	Totaal score	Gebruiksgemak	Mogelijkheden	Degelijkheid
visserijs 14-09-2012	Al eerder een beoordeling geschreven en kan dat positieve voorbeeld nog steeds bevestigen. Gevoel een kwaliteitsproduct zoals een rooster moet zijn. Meest prima. Het rooster kan trillen en de deksel kan ook goed afkomen tegen het net nu een zwaar tijd en aan te repareren.	★★★★★ 10,0	10	10	10
LEZIE 08-12-2011	Geen strepen, geen verbranding, mooi egal bruin geroosterd zoals ik het moet zijn. In het menu staat het rooster een trillen en de deksel kan ook goed afkomen tegen het net nu een zwaar tijd en aan te repareren.	★★★★★ 10,0	10	10	10
Tostlijn 31-01-2010	Digrover 2-3 jaar in gebruik. Gewoonste rooster met goede toast functie. Het rooster kan trillen en de deksel kan ook goed afkomen tegen het net nu een zwaar tijd en aan te repareren.	★★★★★ 10,0	10	10	10

HOOGENRAAD & HAAK **ADVERTISING+IP**  
advocaten

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Waarom zijn review sites überhaupt belangrijk?

★★★

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Waarom zijn review sites überhaupt belangrijk?




---

---

---

---

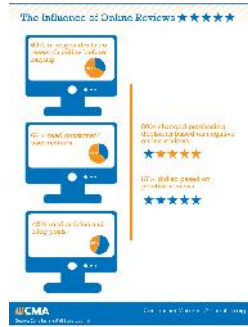
---

---

---

---

Waarom zijn review sites überhaupt belangrijk?



- Meerderheid van consumenten raadpleegt online reviews voor aankoop
- Invloed van online review groot: word-of-mouth 2.0
- Emancipatie consument: beoordelaars hebben relatief veel invloed
- Nadeel: systeem is niet waterdicht

---

---

---

---

---

---

---

---

Trouble in paradise

- Fenomeen: fake reviews
- Positieve beoordeling geschreven door eigenaar
- Negatieve beoordeling geschreven door concurrent
- Terwijl betrouwbare reviews van groot belang zijn, zowel voor beoordeelde bedrijven als voor consument
- Maatregelen review sites: algoritmes, melding, modereren, alleen review bij daadwerkelijke afname product (Booking.com, Uber)

**'Korting, of ik schrijf je kapot'**

*Klanten dreigen restaurants met slechte reviews op internet*

**'Gratis koffie, of ik kraak je af op internet'**

---

---

---

---


---

---

---

---

**Trouble in paradise**



**iEENS RECENSIES KOPEN**

Wilt u iEENS recensies kopen? Hier vindt u de iEENS recensies van de afgelopen maanden. Het is mogelijk om recensies te kopen voor een vast bedrag of per stuk. Het is ook mogelijk om recensies te kopen voor een vast bedrag of per stuk. Het is ook mogelijk om recensies te kopen voor een vast bedrag of per stuk.

**HOOGENraad & Haak**

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Trouble in paradise**

## 'Tevreden klanten' aangeklaagd

19 oktober 2015

Den product op Amazon met de maximale beoordeling van vijf sterren? Dan is het of andere klanten erg goed bevallen - of de verkoper heeft voor een paar euro positieve recensies 'gekocht' om zijn score op te likken.

Dat gebeurt op dusdanig grote schaal dat het online warenhuis er nu iets tegen doet: vrijdag werden 1.114 anonieme aanbidders van negatieve recensies aangeklaagd. De 'John Does', zoals ze in de aanklacht heten, bieden op website Fiverr.com het plaatsen van zulke recensies aan vanaf 5 dollar. Voor dat bedrag plaatsen ze dan een ronkele review, waar de Amazon-verkoper vaak zelf de tekst voor mag aanleveren. Amazon kwam de meiklanten op het spoor door zich voor te doen als verkoper en ze in te luren.

**HOOGENraad & Haak**

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Trouble in paradise**

- Platforms om betrouwbaarheid reviews te waarborgen:
  - Ekomi
  - The Feedback Company
  - Trustpilot
  - Klantenvertellen
- Inzetten van beoordeling van deze platforms in Google Adwords

**douglas.nl - Pakjesavond bij Douglas**  
www.douglas.nl  
★★★★★ Pakjesavond bij Douglas is het moment in de kalender dat iedereen graag mee wilt vieren. Het is de perfecte gelegenheid om de feestdagen te vieren en de kerstfeesten te beginnen. Het is de perfecte gelegenheid om de feestdagen te vieren en de kerstfeesten te beginnen.

**Gaslicht.com® vergelijkjen**  
www.gaslicht.com/vergelijken  
★★★★★ Gaslicht.com is de beste plek om gaslicht te vergelijken. Het is de beste plek om gaslicht te vergelijken. Het is de beste plek om gaslicht te vergelijken.

**Vandaag 1e Koort Gratts - Koortje2go.nl**  
www.koortje2go.nl  
★★★★★ Koortje2go.nl is de beste plek om koortje te bestellen. Het is de beste plek om koortje te bestellen. Het is de beste plek om koortje te bestellen.

**HOOGENraad & Haak**

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

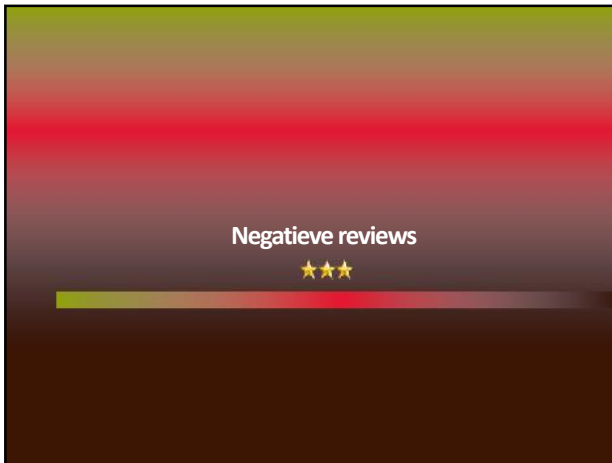
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**Negatieve reviews**



**The King James Bible**  
Various Authors

Published: Mar 1, 2012  
Print Length: 3421 Pages  
★★★★☆ (636)

FREE SAMPLE

Details **Reviews** Related

---

**12. Who knew?**  
★★★★☆ by Duped 3:16 - Jun 11, 2012

Despite what the title may lead you to believe, this book has absolutely nothing to do with Lebron James. Disappointed.

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip advocaten Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

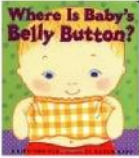
---

---

---

---

**Negatieve reviews**



**Where Is Baby's Belly Button?**

**WARNING! DO NOT buy this book, you can SEE the ending right on the cover!**  
January 26, 2012

By **Phantomille** - See all my reviews

This review is from: *Where Is Baby's Belly Button? A Lift-the-Flap Book (Board Book)*

This book is completely misleading. The entire plot revolves around finding Baby's belly button; the title makes this much clear from the beginning. However, there is no mystery. There is no text. Baby's belly button is right where it's supposed to be, on Baby's stomach. Right where it clearly SHOWS you it is on the COVER OF THE BOOK.

This plot is a complete mess as a result of its reliance on the mystery of where the belly button is; everything falls apart the second you realize that the belly button was in plain sight all along. There is no conflict, there is no character development, and there is scarcely any plot. Whoever wrote this book must have made a serious error in judgement, because you would have to be an infant to not immediately understand where Baby's belly button is. This is one of the worst pieces of literature I have ever read.

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip advocaten Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

### Onrechtmatige negatieve reviews

- **Concurrent** plaatst een negatieve (nep)recensie
- NB: bewijsprobleem!
- **Oneerlijke handelspraktijk**
  - Kwalificatie als handelspraktijk? Rechtstreeks verband met verkoopbevordering?
  - Strijdig met vereisten professionele toewijding + vermogen consument om geïnformeerd besluit te nemen wordt beperkt + manipulatievereiste
- Alg. o.d.: afbrekende bespreking van concurrent
  - Mededeling met toeleg om te benadelen
  - Kan ook onrechtmatig zijn als mededeling waar is
  - Hoe aggressiever, hoe eerder onrechtmatig (nodeloos grievend)
- Alg. o.d.: onrechtmatige publicatie (bij neprecensies + onnodig grievende ware recensies)
  - Uitingsvrijheid v. recht gevrijwaard te blijven van lichtvaardige aantijgingen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Onrechtmatige negatieve reviews

- **Consument** plaatst een negatieve neprecensie
- Alg. o.d.: onrechtmatige publicatie
  - Uitingsvrijheid v. recht gevrijwaard te blijven van lichtvaardige aantijgingen
- **Consument** plaatst een negatieve, maar echte recensie
  - Uitingsvrijheid v. recht gevrijwaard te blijven van lichtvaardige aantijgingen
  - Bijkomende omstandigheden vereist (bijv. onnodig grievende recensie)




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Juridische positie van de review site: stellingen

1. Review sites moeten aansprakelijk zijn voor de verklaringen van reviewers die onjuist, misleidend of lasterlijk zijn
2. Review sites zouden op zijn minst aansprakelijk moeten zijn voor het niet verwijderen van onjuiste en oneerlijke reviews
3. Review sites moeten NAW-gegevens verstrekken van anonieme reviewers die onrechtmatige reviews achterlaten

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Omggaan met negatieve reviews: praktische tips**

**Don't**

Hotel fines \$500 for every bad review posted online



HOOGENRAAD & Haak  
Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Omggaan met negatieve reviews: praktische tips**

**Do's**

- Wees respectvol en zakelijk in je reactie (of die reactie nu openbaar is of in een privébericht staat).
- Denk (en schrijf) als een publicist.
- Als de klager gelijk heeft, erken dan dat de klacht terecht is en beschrijf de maatregelen die je naar aanleiding van de klacht neemt.
- Wijs op onjuistheden in de door de klager weergegeven feiten (maar kom niet in de verleiding om zijn mening te weerleggen).
- Ga niet in op ieder detail (zelfs als je denkt dat je gelijk hebt): een defensieve houding komt niet goed over.
- Nodig de klant uit om opnieuw langs te komen / te kopen.
- Vraag eventueel of de klant bereid is om zijn negatieve review bij te stellen.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Positieve reviews




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Christine K. Sharon, MA**  
68 friends  
99 reviews

4/25/2010

First to Review

Listed in Community Services

**THIS PLACE IS AMAZING!** I got my bridesmaid's dress altered here. The bride got her dress altered here. Her mom got her dress altered here. Another bridesmaid got her dress altered here. It was a chain reaction. **WHY? BECAUSE SUE IS ABSOLUTELY AMAZING.**

★★★★★

Goed geholpen, vriendelijkste woordgebruik, klantgericht!

V. Klink - Den Haag - 20 november 2015

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Positieve reviews

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Onrechtmatige positieve reviews

- **Handelaar** plaatst een positieve neprecensie over zichzelf op een review site
- **Handelaar** gebruikt een niet-representatieve selectie van uitsluitend positieve reviews in eigen reclame-uitingen
- **Handelaar** verwijst in eigen reclame-uitingen naar reviews met daarin niet-toegestane claims (bijv. gezondheidsclaims)
- **Consument** plaatst tegen betaling een positieve neprecensie op een review site

HOOGENRAAD & HAAK advertising+ip

Review sites  
Najaarsbijeenkomst VvRr  
Amsterdam, 24 november 2015

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



HOOGENRAAD  
& HAAK advertising+IP  
advocaten

Hoogenraad & Haak, advertising + IP advocaten  
dh@hoogenhaak.nl  
t +31 (0)20 305 3066  
f +31 (0)20 305 3069  
PO Box 76780  
1070 KB Amsterdam

---

---

---

---

---

---

---

---