



FORBRUKERTILSYNET

Brukeromtaler i markedsføring



Selger du varer eller tjenester og lar brukerne gi sine tilbakemeldinger gjennom brukeromtaler? Slik holder du deg innenfor loven.

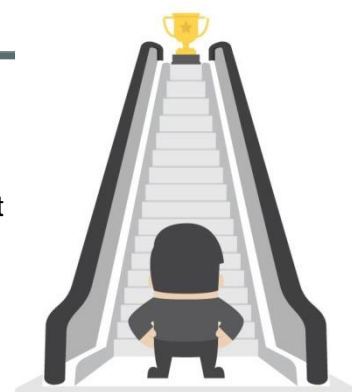


Ikke juks med omtalene

- ✓ Som næringsdrivende kan du ikke selv skrive brukeromtaler eller la noen på dine vegne skrive brukeromtaler – og fremstille det som om omtalene kommer fra en forbruker.
- ✓ Systemet for innsamling av brukeromtaler må ikke styre vurderingene som gis i en bestemt retning, for eksempel ved at malen legger opp til bare positive vurderinger.
- ✓ Du kan ikke slette negative brukeromtaler, bare fordi de er negative. Det vil lure forbrukerne til å tro at kundene dine er mer fornøyde enn de egentlig er.
- ✓ Du kan heller ikke uten videre sensurere eller avvise brukeromtaler bare fordi du selv ikke anser dem som relevante, eller mener henvendelsene heller burde vært rettet mot kundeservice.
- ✓ Hvis du bruker gjennomsnittvurderinger, f.eks. stjerneskala, bør du opplyse klart og tydelig om antall forbrukere som har avgitt en brukeromtale.

Bruk av belønning

- ✓ Dersom du oppfordrer folk til å legge inn brukertalinger ved å dele ut gratis produkter i bytte mot at de skriver omtaler, vil omtalene raskt bli regnet som reklame og må da merkes som reklame.
- ✓ Sammenblandinger mellom reelle brukertalinger og reklame må unngås. Dersom betalte omtaler publiseres på samme sted som ordinære brukertalinger må disse holdes klart fra hverandre i presentasjonen.
- ✓ Betalte omtaler kan ikke regnes med i stjerneverangeringer eller andre sammenfatninger av forbrukernes vurderinger.
- ✓ I noen tilfeller kan man bruke belønning uten at omtalene regnes som reklame. Da må belønningen være lav, og det må komme klart og tydelig fram at forbrukeren har like stor sjanse til å få belønningen uavhengig av om brukertalinger er positiv eller negativ.
 - Eksempel: Alle kundene som har handlet en vare eller en tjeneste får beskjed om at de ved å skrive en brukertaling er med i trekningen av et gavekort på et mindre beløp. Samtidig gjøres det klart at vinnerchansen ikke avhenger av om man skriver en positiv eller negativ vurdering.



Sikre deg mot juks

- ✓ Du må vurdere behovet for å ha systemer som sikrer at brukertalinger på siden din er reelle.
- ✓ Hvis du ser behov for å slette brukertalinger fordi de for eksempel er krenkende, inneholder ukvemsord eller er falske, må du gi kundene klar og tydelig beskjed om hvilke typer brukertalinger som publiseres og eventuelt ikke publiseres. Da kan kunden selv bestemme om de vil legge inn en ny omtaling, dersom den første ble slettet.



Følg loven

Næringsdrivende som benytter brukertalinger for å markedsføre seg selv eller sine produkter må følge kravene som gjelder for markedsføring i markedsføringsloven. Forbrukertilsynet har utarbeidet veiledningen «Brukertalinger i markedsføring» som gir mer informasjon om hvordan du kan følge loven. Forbrukertilsynet har hjemmel til å forby ulovlig markedsføring, og kan i særlige tilfeller illegge overtredelsesgebyr.

