

# Consumentenbeoordeling en – voorwaarden en beleid

Wij hechten veel waarde aan beoordelingen van consumenten, over zowel onze producten als ons bedrijf. Mede door deze beoordelingen kunnen consumenten een geïnformeerde keuze maken over of zij een bepaald product van ons willen aanschaffen. Daarnaast geven beoordelingen ons nieuwe inzichten over hoe consumenten ons en onze producten ervaren: wat doen we goed en wat kan beter?

## Voorwaarden

Om te kunnen zorgen dat bruikbare beoordelingen worden gegeven, hebben wij enkele voorwaarden opgesteld. Indien je een beoordeling wilt achterlaten op deze website, dan vragen wij je vriendelijk om deze voorwaarden in acht te nemen:

### Algemene informatie

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing indien je, als consument, een beoordeling wil geven over Siemens huishoudapparaten, in de kanalen die beheerd worden door BSH Huishoudapparaten B.V. (**BSH**). BSH is producent van Siemens huishoudapparaten.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing indien je, als consument, een beoordeling wilt achterlaten over BSH zelf, in de kanalen die beheerd worden door BSH.
3. Onder "**kanalen**" vallen de locaties via welke BSH toegang biedt tot consumentenbeoordelingen; dit omvat onder meer de website van Siemens.
4. In deze voorwaarden wordt onder "**product**" verstaan de producten/diensten van Siemens en je ervaringen met BSH.
5. Indien je een beoordeling achterlaat in een van de kanalen van BSH, dan houdt dit in dat je akkoord gaat met deze voorwaarden.

### Wanneer kan je een beoordeling schrijven?

6. Je kan een beoordeling over een Siemens product schrijven indien je het betreffende product daadwerkelijk hebt gekocht en/of gebruikt.

7. Je kan daarnaast een beoordeling over BSH schrijven indien je op een andere manier in contact bent geweest met BSH, bijvoorbeeld over een reparatie die BSH verricht heeft aan een Siemens huishoudapparaat.

### **Waar moet een beoordeling aan voldoen?**

8. Een beoordeling is met name nuttig indien je hierin aangeeft wat je wel of niet bevalt aan het product. Daarom vragen we je om een inhoudelijke beoordeling te schrijven, zodat jouw beoordeling een goed beeld geeft van je ervaring.

9. Je beoordeling betreft daadwerkelijk het product waarbij je de beoordeling wil plaatsen.

10. Je kan maar één beoordeling schrijven per gekocht of gebruikt product.

11. Je beoordeling is je oprechte mening over het product en is daarom correct, compleet en niet misleidend.

12. Je mag geen vals e-mailadres gebruiken. Je bent daadwerkelijk de schrijver van de beoordeling.

13. Je beoordeling is niet kwetsend, obscene, beledigend of grof jegens personen of bedrijven, en kan niet redelijkerwijs als zodanig worden beschouwd (scheldwoorden etc. zijn niet toegestaan).

14. In je beoordeling staan geen verwijzingen naar andere websites, URLs, (e-mail)adressen, telefoonnummers etc.

15. Beoordelingen door consumenten in Nederland kunnen alleen worden gegeven in de Nederlandse of Engelse taal.

16. Je hebt, zonder ons medeweten, geen vergoeding (in welke vorm dan ook) verkregen voor het plaatsen van je beoordeling.

17. Je beoordeling is niet in strijd met wet- en regelgeving, waaronder bepalingen met betrekking tot consumentenbescherming, oneerlijke mededinging, discriminatie en misleidende reclame.

### **Hoe ziet een beoordeling eruit?**

18. Indien je een beoordeling wilt achterlaten, dan dien je onder meer de volgende informatie te verstrekken:

- Een algemene beoordeling (0 – 5 sterren), waarbij 0 de laagste en 5 de hoogste score is;

- Een beoordelingstitel, waarin je in een paar woorden een samenvatting kan geven van je beoordeling;
- Een beoordelingstekst, waarin je uitlegt hoe je het product ervaart en wat de reden is van (zie onder meer “Waar moet een beoordeling aan voldoen?”);
- De weergavenaam. Dit is de naam die je bij de beoordeling wilt plaatsen. Let op dat de naam die je hier aangeeft ook op de website vermeldt zal worden;
- E-mailadres, zodat wij eventueel contact met je kunnen opnemen. Je e-mailadres zal niet zichtbaar zijn voor derden en wordt conform onze [Privacy Policy](#) vertrouwelijk behandeld.

19. Je kan eventueel een foto van het product uploaden. Let er hierbij op dat je alleen een foto plaatst van het product zelf, en niet van personen of andere voorwerpen.

20. Bovendien kan je enkele specifieke vragen over het product en over jezelf (zoals leeftijd) beantwoorden.

### **Kan ik mijn beoordeling nog aanpassen of verwijderen na indiening?**

21. BSH kan helaas niet garanderen dat je jouw beoordeling nog kan wijzigen of verwijderen nadat deze hebt ingediend.

22. Mocht je vragen hebben over je beoordeling, dan kan je contact opnemen met BSH via [cz@bshg.com](mailto:cz@bshg.com)

### **Kan BSH besluiten beoordelingen niet te plaatsen, of te verwijderen of aan te passen?**

23. BSH kan, indien een beoordeling in strijd is met deze voorwaarden (of indien BSH dit vermoedt), besluiten om een beoordeling niet te plaatsen of om deze te verwijderen.

24. In het “Beleid inzake beoordelingen” staat meer informatie over hoe BSH omgaat met het verwijderen of aanpassen van beoordelingen.

25. Indien je een beoordeling achterlaat die niet voldoet aan de voorwaarden, dan kan BSH je een e-mail sturen waarin staat dat je beoordeling niet is geaccepteerd. Je kan dan alsnog het vrijblijvende verzoek krijgen om alsnog een nieuwe beoordeling te plaatsen.

### **Overige informatie**

26. Persoonsgegevens zullen door ons worden verwerkt op basis van de [Privacy Policy](#) van Siemens. Je geeft daarnaast toestemming aan BSH om je

weergavenaam, zoals door jou aangegeven bij de beoordeling, in haar kanalen (en indien nodig: elders) te communiceren (zie ook “Hoe ziet een beoordeling eruit?”).

27. Door het verstrekken van je e-mailadres in het kader van je beoordeling, ga je akkoord dat BSH en de door haar aangewezen derden per e-mail contact met je op mogen nemen over de status of inhoud van je beoordeling, en voor andere administratieve en kwalitatieve doeleinden in relatie tot jouw beoordeling.

28. Indien je een beoordeling geeft, dan verleen je aan BSH voor alle door jou aangeleverde inhoud het permanente, onherroepelijke, kosteloze, overdraagbare recht en de daarbij horende licentie om de verkregen informatie onbeperkt en voor altijd te gebruiken, vermenigvuldigen, wijzigen en openbaar te maken, wereldwijd in iedere vorm, in ieder medium en met iedere technologie, nu bekend of nog te ontwikkelen in de toekomst en in het bijzonder voor de online- en offline communicatie (bijvoorbeeld op websites als banner, nieuwsbrief of geprinte advertenties), zonder hiervoor een vergoeding te ontvangen.

29. Mocht je vragen hebben over je beoordeling, dan kan je contact opnemen met BSH via [cz@bshg.com](mailto:cz@bshg.com)

30. BSH kan eenzijdig besluiten deze voorwaarden te wijzigen, onder meer door (technische) aanpassingen van de Siemens website of door wetwijzigingen.

Versie februari 2024. Alle rechten voorbehouden.

## Beleid

In dit beleid wordt beschreven hoe wij omgaan met de beoordelingen van consumenten. Op deze manier kunnen consumenten bepalen welke waarde zij hechten aan de consumentenbeoordelingen over de producten van Siemens en over BSH zelf.

### Algemene informatie

1. Dit beleid is van toepassing op beoordelingen die door consumenten worden gegeven over Siemens huishoudapparaten, in de kanalen die beheerd worden door BSH Huishoudapparaten B.V. (**BSH**). BSH is producent van Siemens huishoudapparaten.

2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing indien een consument een beoordeling wil achterlaten over BSH zelf, in de kanalen die beheerd worden door BSH.

3. Onder “**kanalen**” vallen de locaties via welke BSH toegang biedt tot consumentenbeoordelingen; dit omvat onder meer de website van Siemens. BSH is niet verantwoordelijk voor beoordelingen die geplaatst worden op locaties van derden, zoals andere verkopers (dealers).

4. In dit beleid wordt onder “**product**” verstaan de producten/diensten van Siemens die door een consument gekocht of gebruikt zijn, of de ervaringen van een consument met BSH.

5. In dit beleid betekent het woord “**verificatie**” dat BSH (of een derde namens BSH) heeft geverifieerd dat een beoordeling afkomstig is van een consument die het product daadwerkelijk heeft gekocht of gebruikt.

6. Op 28 mei 2022 is de ‘Wet Consumentenbescherming’ inwerking getreden. Met deze wet zijn per die datum bepaalde (bestaande) regels met betrekking tot beoordelingen verduidelijkt of veranderd. In dit beleid kan een of meerdere keren verwezen worden naar deze wet.

### **Controleert BSH of beoordelingen echt zijn?**

7. BSH hecht veel waarde aan het verkrijgen van beoordelingen. Indien meerdere beoordelingen beschikbaar zijn over een bepaald product, dan kan de consument zich daar een beter beeld over vormen.

8. BSH kan echter niet garanderen dat alle beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die het product daadwerkelijk hebben gekocht of gebruikt.

9. BSH zal redelijke en proportionele stappen nemen om er voor te zorgen dat de beoordelingen in BSH’s kanalen een goed en getrouw beeld geven van de mening van consumenten. Doordat BSH verschillende organisatorische en technische maatregelen heeft geïmplementeerd, kan de consument bepalen hoeveel waarde hij/zij hecht aan de specifieke beoordelingen, en zo een geïnformeerde beslissing nemen over het product.

10. De organisatorische en technische maatregelen die BSH kan treffen, zijn onder meer de volgende:

- Gebruik van het “closed loop systeem”. Dit houdt in dat een consument een product heeft gekocht bij BSH of een andere partij, en dat hij/zij vervolgens een e-mail ontvangt met het verzoek om een beoordeling te schrijven;
- Consumenten kunnen een beoordeling achterlaten in hun BSH-omgeving (zoals MyAccount). Dit kan alleen indien zij een aangekocht product hebben geregistreerd;
- BSH vraagt consumenten om bij een beoordeling ook hun e-mailadres te verstrekken. BSH kan de consument, na het geven van de beoordeling, een e-mail sturen om te controleren dat het e-mailadres in gebruik is en dat de consument daadwerkelijk de beoordeling heeft gegeven;
- Consumenten dienen in het proces te bevestigen dat zij daadwerkelijk het product hebben gekocht of gebruikt (door middel van het accepteren van de voorwaarden);

- BSH controleert de beoordelingen op vreemde patronen, steekwoorden, lengte etc. Deze verificatie gebeurt meestal automatisch, maar er kan ook een handmatige check plaatsvinden.

### **Via welke bronnen ontvangt BSH beoordeling?**

11. BSH kan beoordelingen ontvangen vanuit verschillende bronnen en wel op onder meer de volgende manieren:

- Een consument heeft een product gekocht bij BSH en ontvangt vervolgens een e-mail met het verzoek om een beoordeling te schrijven;
- Een consument heeft een product gekocht bij een andere partij dan BSH, en hij/zij ontvangt vervolgens een e-mail van die andere partij met het verzoek om een beoordeling te schrijven. Deze beoordeling wordt naar de website van BSH overgebracht (syndicatie). Deze beoordeling is dus ook gebaseerd op het “closed loop systeem”. Overigens kunnen derden ook beoordelingen van de website van Siemens importeren naar hun eigen website;
- Een consument plaatst uit zichzelf (zonder specifieke uitnodiging van BSH of een ander) een beoordeling op de website van BSH;
- BSH schakelt een of meerdere partijen/personen in om een product te gebruiken en om hierover hun oprechte mening te geven. Deze personen kunnen bijvoorbeeld het product in bruikleen ontvangen zodat zij deze kunnen testen. Dit is een zogenaamde “gestimuleerde review” (zie ook “Betaalt BSH ook voor beoordelingen?”).

### **Wat betekenen de verschillende labels bij de beoordelingen?**

12. Bij beoordelingen kunnen verschillende labels staan. Hieronder is aangegeven wat deze labels betekenen. De uitleg van deze labels geldt voor beoordelingen gegeven vanaf 28 mei 2022.

<b>Label</b>	<b>Betekenis</b>
Geverifieerde aankoop	Deze beoordeling is door of namens BSH geverifieerd (bijvoorbeeld op basis van het “closed loop systeem”). Bij een dergelijke beoordeling is de kans zeer groot dat de beoordeling is geschreven door een consument die het product heeft gekocht of gebruikt.
Gestimuleerde review	Gestimuleerde beoordelingen zijn beoordelingen waarbij de beoordelaar een voordeel heeft gekregen of een kans heeft om een voordeel te krijgen. Dit voordeel kan bestaan uit, maar is niet beperkt tot: de deelname aan wedstrijden of andere spellen, het verkrijgen van een gratis of afgeprijsd product, tijdelijk gratis productgebruik, het verkrijgen van loyaliteitspunten of

## Band met BSH

cadeaubonnen etc. Deze voordelen kunnen door ons of door derden namens ons worden georganiseerd.

De beoordelingen worden, op het moment dat ze worden geplaatst, niet noodzakelijkerwijs door ons geverifieerd.

Wij moedigen beoordeelaars aan om reviews te schrijven die hun echte ervaring met het product of de dienst weerspiegelen, of deze nu positief of negatief is.

Dit betreft een beoordeling van een werknemer van BSH, een aan die werknemer verbonden persoon (zoals een vriend of familielid) of een beoordeling van een bedrijf dat een band heeft met BSH. Dit label wordt enkel gebruikt indien het ons kenbaar is dat het een persoon betreft die een dergelijke band met BSH heeft.

### **Hoe worden beoordelingen geplaatst, en hoe lang?**

13. Beoordelingen worden doorgaans binnen enkele dagen gepubliceerd. De datum die bij de beoordeling staat is de datum waarop deze is gepubliceerd. De reden waarom beoordelingen niet meteen zichtbaar zijn, is dat deze eerst automatisch of handmatig worden gecontroleerd.

14. In principe staan beoordelingen in de kanalen van BSH zo lang als het betreffende product door BSH wordt verkocht of omtrent dit product informatie op de website staat.

15. In de kanalen van BSH zijn de beoordelingen automatisch zichtbaar op "relevantie" (relevantie wordt bijvoorbeeld bepaald aan de hand van het aantal tekens of aanwezigheid van een foto). Het is echter ook mogelijk om te selecteren op onder meer "Score hoog-laag" of "Nieuwste". Bovendien kan geselecteerd worden op bepaalde kenmerken van de personen die al een beoordeling hebben achtergelaten, zoals hun leeftijd of gezinssituatie.

16. Bij elk product staat een "Overzicht van de scores", waarbij in aantal sterren (0-5 sterren) de waardering wordt uitgedrukt ten opzichte van het product in zijn totaliteit. Daarnaast staan bij elk product ook de "Gemiddelde scores" aangegeven in cijfers (1-5) die zien op bepaalde aspecten (zoals "geluidsniveau"). De "Gemiddelde score", zoals aangegeven op de website, is gebaseerd op de beoordelingen per aspect.

### **Plaatst BSH positieve én negatieve beoordelingen?**

17. BSH plaatst positieve én negatieve beoordelingen. De beoordelingen moeten uiteraard wel aan de voorwaarden voldoen. Een negatieve beoordeling, die voldoet aan de voorwaarden, zal niet door BSH worden geweigerd of verwijderd.

18. BSH zal consumenten op geen enkele wijze verplichten of overtuigen om een beoordeling met een bepaalde (positieve) inhoud/strekking te plaatsen.

### **Kan BSH beoordelingen weigeren, verwijderen of aanpassen?**

19. BSH kan besluiten een beoordeling niet te plaatsen of om deze te verwijderen, indien deze in strijd is met de voorwaarden. Dit is bijvoorbeeld het geval indien iemand meerdere beoordelingen heeft geschreven over hetzelfde product, indien de beoordeling kwetsende woorden bevat, of indien de beoordeling niet ziet op het betreffende product.

20. BSH kan besluiten een beoordeling niet te plaatsen of deze te verwijderen indien BSH vermoedt dat de beoordeling niet afkomstig is van een consument die het product daadwerkelijk heeft gekocht of gebruikt.

21. BSH kan besluiten om een beoordeling aan te passen indien deze gedeeltelijk niet voldoet aan de voorwaarden. Zo kan BSH kwetsend taalgebruik uit een beoordeling verwijderen, en de rest van de beoordeling wel plaatsen. Hierbij zal BSH trachten om de lading van de beoordeling intact te laten.

### **Betaalt BSH ook voor beoordelingen?**

22. BSH betaalt consumenten niet voor beoordelingen. Wel kan BSH bedrijven inschakelen (en betalen) die aan personen in hun netwerk (“testers”) vragen om een product te testen en hier vervolgens hun oordeel over te geven. Bovendien kan BSH consumenten (testers) rechtstreeks benaderen met de vraag of zij een product willen uitproberen. Het gebruik van de producten door de testers kan gezien worden als een voordeel voor de tester. Bovendien kan BSH testers belonen (bijvoorbeeld door middel van een korting) voor het schrijven van een review.

23. BSH zal op geen enkele manier de beoordelingen van de testers beïnvloeden, en spreekt ook met de betrokken bedrijven af dat de testers vrijelijk hun (positieve of negatieve) beoordeling kunnen geven. De betrokken bedrijven zullen de beoordelingen niet inhoudelijk aanpassen.

24. Indien een beoordeling door een tester is gegeven, dan bestaat er dus over het algemeen (direct of indirect) een contractuele relatie met BSH. BSH zal dit bij de beoordeling aangeven als “gestimuleerd” (zie ook “Wat betekenen de verschillende labels bij de beoordelingen?”).

### **Kunnen consumenten kans maken op een prijs indien zij een beoordeling geven?**

25. Consumenten kunnen regelmatig kans maken op een cadeau (zoals een huishoudapparaat of een voucher) indien zij een beoordeling geven over een product. De consument dient dan aan te geven dat hij/zij mee wil doen aan de



betreffende actie (zoals een wedstrijd of kansspel). Bij de beoordeling zal dan ook de label “Gestimuleerde review” vermeld worden.

26. Om de gewonnen prijs te kunnen incasseren dient de winnaar een bewijs van aankoop te overhandigen.

### **Kunnen beoordelingen ook in een ander taal dan in het Nederlands worden gegeven?**

27. Beoordelingen door consumenten in Nederland kunnen alleen worden gegeven in de Nederlandse of Engelse taal. Engelse teksten worden niet (automatisch) vertaald naar het Nederlands.

28. BSH kan beoordelingen die op buitenlandse websites (zoals van groepsvennootschappen van BSH) staan, syndikeren (zie “Wat is syndicatie en syndiceert BSH beoordelingen?”). Deze beoordelingen kunnen aangegeven zijn in een andere taal. Door middel van vertaalsoftware worden deze beoordelingen automatisch vertaald en bij de originele tekst aangegeven. Door de automatische vertaling kan de Nederlandse tekst van de beoordeling in bepaalde mate afwijken van de originele buitenlandse tekst, en sommige zinnen kunnen er enigszins vreemd uitzien.

### **Kan een beoordeling bij het ene product ook worden geplaatst bij het ander product?**

29. Indien een product vrijwel identiek (maar niet 100% hetzelfde) is aan een ander product, dan kan BSH bepalen dat de producten zo erg op elkaar lijken dat een beoordeling van het ene product ook bij het ander product kan worden geplaatst. BSH zal dit dan aangeven bij de beoordeling.

### **Wat is syndicatie en syndiceert BSH beoordelingen?**

30. “Syndicatie” van een beoordeling houdt in dat een consument een beoordeling op een website plaatst, en dat deze beoordeling vervolgens wordt gebruikt door een andere website.

31. BSH syndiceert beoordelingen: beoordelingen van consumenten die worden geplaatst op bepaalde, door BSH geselecteerde, websites, worden door BSH geïmporteerd naar de website van BSH.

32. BSH zal beoordelingen van producten op een representatieve wijze syndikeren.

### **Kunnen medewerkers van BSH beoordelingen plaatsen?**

33. BSH stimuleert haar medewerkers (en personen die aan hen verbonden zijn) alsook medewerkers van bedrijven die verbonden zijn aan BSH, niet om

beoordelingen geven over producten van Siemens en over BSH. BSH kan niet controleren of (anonieme/pseudonieme) beoordelingen afkomstig zijn van dergelijke personen.

34. Medewerkers van BSH en personen die verbonden zijn aan hen, mogen niet meedoen aan wedstrijden/winacties waarbij een consument een prijs kan winnen indien hij/zij een beoordeling geeft.

### **Hoe lang bewaart BSH de beoordelingen?**

35. De beoordelingen worden van de website van BSH verwijderd op het moment dat het betreffende product niet meer door BSH wordt aangeboden. Echter, de beoordeling kan nog wel langer tijd worden bewaard door BSH, met name indien dit nodig is op basis van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

### **Wijziging beleid**

36. BSH kan eenzijdig besluiten dit beleid te wijzigen, onder meer door (technische) aanpassingen van de Siemens website of door wetswijzigingen.

Versie februari 2024. Alle rechten voorbehouden.