

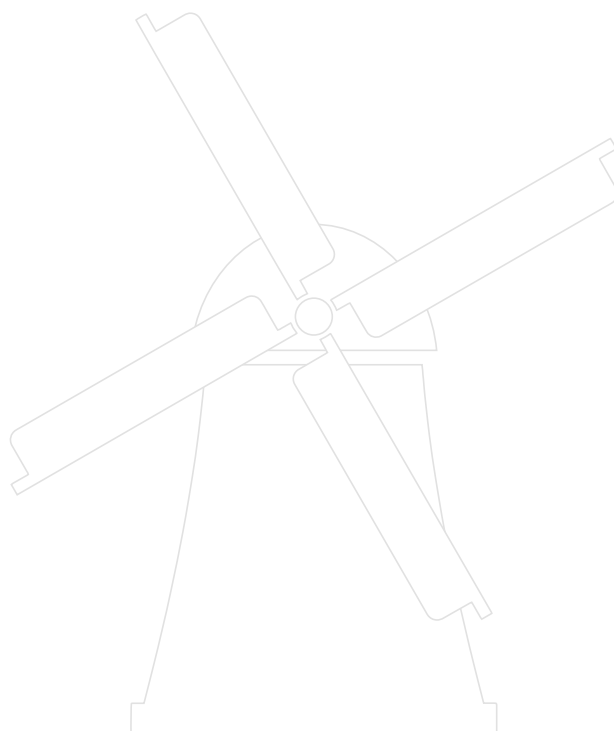


COUNTRY FACTSHEET | MAART 2017

# Nederland

# Inhoud

<b>01</b>	Inleiding	03
<b>02</b>	Hoe groot is de e-commercemarkt in Nederland?	04
<b>03</b>	Wie is de Nederlandse e-commerceklant?	05
<b>04</b>	Wat kopen de Nederlandse consumenten online?	06
<b>05</b>	Hoe krijgen Nederlandse e-commerceklanten hun aankopen het liefst geleverd?	08
<b>06</b>	Hoe sterk is de internationale e-commercemarkt in Nederland?	09
	Bronnen	11



# 01 Inleiding

Staar u niet blind op het feit dat Nederland een klein land is. Nederland mag dan kleiner zijn dan de meeste belangrijke markten in Europa, het heeft heel wat internationale commerciële troeven.

Door zijn uitstekende ligging aan de Noordzee telt dit land in Noordwest-Europa enkele grote havensteden, zoals Den Haag, Amsterdam en Rotterdam, van waaruit leveringen naar de hele EU vertrekken. In de voorbije decennia zijn de Nederlanders massaal naar deze en andere sterk verstedelijkte hubs van handel en nijverheid verhuisd.



## Nederland



Nederlands



41.542 km<sup>2</sup>



16,9 miljoen



€ 93.229/jaar

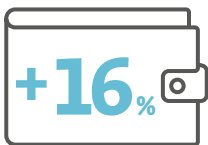
= \$ 98.860/jaar

## 02 Hoe groot is de e-commercemarkt in Nederland?



# 13 miljoen

van de bijna 17 miljoen Nederlanders deden online aankopen in 2015



De aankopen op het internet stegen met 16% tussen 2015 en 2016

Vandaag woont drie kwart van de Nederlanders in steden en woont bijna de helft van de totale bevolking in een van de vier volgende provincies: Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland (op een totaal van 12 provincies).

Er wordt verwacht dat de Nederlandse steden minstens tot het jaar 2040 sterk zullen blijven groeien en de omliggende voorsteden en zelfs vele gebieden binnen pendelafstand zullen opslokken. Door de snelle verstedelijking van Nederland heeft het land een ongeziene technologische en commerciële groei beleefd, en is het vandaag een geduchte speler op de wereldwijde e-commercemarkt.

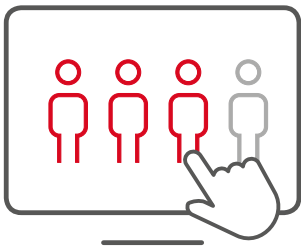
Dankzij zijn hoge internetpenetratiegraad, vele breedbandverbindingen en een meerderheid van de bevolking die in stedelijke gebieden leeft, is Nederland uitermate geschikt voor e-commerce.

Van de bijna 17 miljoen inwoners deden net geen 13 miljoen Nederlanders online aankopen in 2015, volgens de Ecommerce Foundation. Tegelijk bleek uit een ander onderzoek dat de online aankopen tussen 2015 en 2016 met meer dan 16% zijn gestegen. De totale verkoop via het internet in Nederland in 2016 wordt geraamd op meer dan € 18 miljard (\$ 19 miljard).



De Ecommerce Foundation verwacht dat de e-retailsector in 2016 **met 12,1%** zal **groeien** tot € 18,014 miljard (\$ 19,102 miljard).

## 03 Wie is de Nederlandse e-commercelant?



**3/4**  
Nederlanders  
winkelen online

De op een na hoogste  
online activiteit in Europa,  
net na Luxemburg

96% van de inwoners van Nederland gebruikt regelmatig het internet op een desktopcomputer, laptop of mobiel toestel. Zelfs in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland ligt dit cijfer niet zo hoog. Sterker nog, het enige Europese land dat op het vlak van online activiteit beter scoort dan Nederland is Luxemburg.

Tussen 2012 en 2015 groeide het aantal e-commercelanten in Nederland met meer dan 22%. Vandaag kopen ongeveer 3 op 4 Nederlanders af en toe producten online.

Bovendien doet ongeveer 1 op 5 van de Nederlandse e-commercelanten soms online aankopen via een smartphone. Hoewel Nederland op het vlak van m-commerce achterblijft bij het EU-gemiddelde, bestaat de groep die online shopt via hun smartphone vooral uit consumenten die jonger dan 40 jaar zijn. Na verloop van tijd zou de Nederlandse m-commercemarkt de achterstand op andere Europese landen dus moeten inhalen.





96% van de Nederlanders **gebruikt regelmatig het internet**. 20% van de Nederlandse consumenten bestelt online **via zijn of haar smartphone**.

## 04 Wat kopen de Nederlandse consumenten online?



Hieronder staat de top 10 van productcategorieën in Nederland in 2015, gerangschikt van grootste naar kleinste marktaandeel per product. De onderstaande cijfers tonen het percentage van de artikelen per categorie die online werden aangekocht.

		
<b>01</b>	Kleding	12%
<b>02</b>	Telecommunicatie	15%
<b>03</b>	Informatietechnologie	26%
<b>04</b>	Huis en tuin	2%
<b>05</b>	Media en entertainment	56%
<b>06</b>	Voeding	1%
<b>07</b>	Elektrische huishoudapparaten	23%
<b>08</b>	Schoenen en lifestyleproducten	15%
<b>09</b>	Consumentenelektronica	24%
<b>10</b>	Sport en recreatie	33%

Hoewel veel van deze cijfers niet bepaald overweldigend lijken voor een land waar het internet en mobiele toegang zo alomtegenwoordig zijn, is het gemiddelde aankoopbedrag per e-commerceklant met meer dan € 150 (\$ 159) gestegen tussen 2014 en 2015.



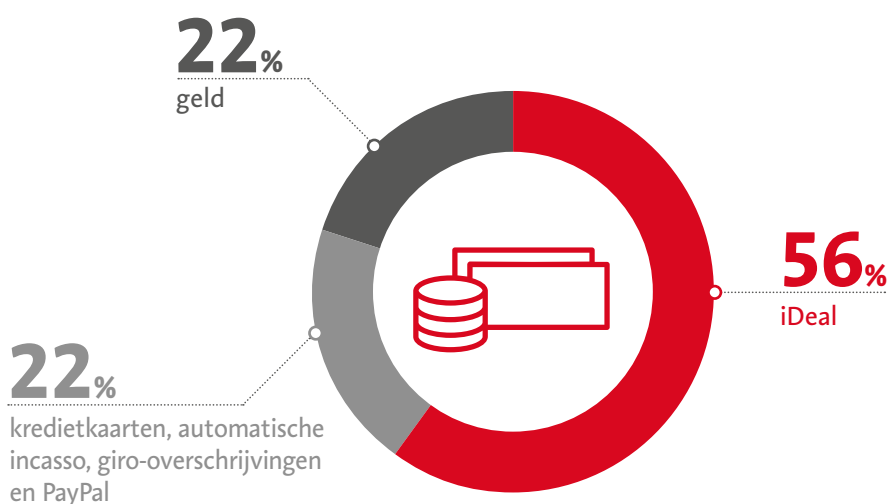
Tussen 2012 en 2015 **groeide het aantal e-commerceklanten in Nederland met meer dan 22%.**



## Hoe betalen de Nederlandse consumenten hun online aankopen?

56% van de Nederlandse e-commerceklienten betaalt online aankopen met iDeal, een elektronisch betaalmiddel dat een rechtstreekse, beveiligde transactie tussen de leverancier en de bank van de consument mogelijk maakt. Dit systeem laat alle andere betaalmethoden ver achter zich. Als je alle betalingen van online aankopen met creditcards, automatische incasso, giro-overschrijvingen en PayPal samentelt, kom je nog niet aan de helft van de betalingen die met iDeal worden gedaan.

Op de website van iDeal kunnen we lezen dat Nederlandse e-commerceklienten in 2015 222 miljoen betalingen met iDeal hebben gedaan. In datzelfde jaar werd het record van de meeste betalingen in één maand tweemaal verbroken: in november (20,9 miljoen) en onmiddellijk daarna in december (23 miljoen). Mogelijk hebben de mobiele bankieroplossingen van iDeal bijgedragen tot de recordcijfers die het bedrijf aan het einde van 2015 boekte. Ongeveer 1 op 4 van de 23 miljoen betalingen via iDeal in december verliep immers via mobiele applicaties.



Meer dan de helft van de Nederlanders betaalt zijn of haar online aankopen met iDeal.

## 05 Hoe krijgen Nederlandse e-commerceklanten hun aankopen het liefst geleverd?



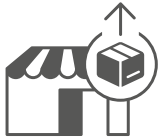
92%

Thuisbezorging

De meeste Nederlandse e-commerceklanten kiezen voor een levering aan huis. Ongeveer 3 op 10 kiest er af en toe voor online aangekochte goederen op te halen in de winkel zelf of op een afhaalpunt. Eenvoudig, toch? De online consumenten in Nederland stellen echter zeer hoge eisen aan de levering van online gekochte artikelen.

Zo verwachten Nederlanders van artikelen die in eigen land worden besteld dat deze binnen twee of drie dagen worden geleverd. Deze standaarddienst zonder extra's moet voor hen goedkoop of zelfs gratis zijn. Veel consumenten zijn bereid enkele euro's meer te betalen voor een spoedbehandeling of een levering op een door hen gekozen tijdstip. Beide diensten vereisen een efficiënt, data-gestuurd logistiek beheer van de aanbieder van de dienst. Bovendien willen Nederlandse e-commerceklanten hun pakketjes in reële tijd kunnen volgen bij de leveringspartners van online verkopers.

Ook het retourbeleid is van belang. Nederland volgt de Europese regels voor elektronisch afval. Handelaars en online verkopers zijn verplicht gratis retouren voor elektronische en elektrische apparaten aan te bieden tijdens de volledige levenscyclus van die apparaten.



32%

Levering bij een afhaalpunt



28%

Ophalen in de winkel



Voor Nederlanders zijn **gratis levering en retourneren** belangrijke factoren in de keuze voor een online artikel.



## 06 Hoe sterk is de internationale e-commercemarkt in Nederland?

De markt van de grensoverschrijdende online aankopen toont in Nederland een gemengd beeld. Bijna de helft van alle Nederlandse e-commerceklienten zegt producten buiten de eigen landsgrenzen te kopen – vooral in Duitsland, de Verenigde Staten en China – maar een onderzoek van Ecommerce Worldwide uit 2016 wees op een grote barrière voor buitenlandse online verkopers die producten aan Nederlandse consumenten verkopen, namelijk de hoge kosten. Ongeveer 1 op 6 van de Nederlanders die online aankopen doen kan geen begrip opbrengen voor buitenlandse ondernemingen die extra kosten in rekening brengen voor grensoverschrijdende leveringen.

De kritische Nederlandse consument heeft recht op een kostenefficiënte online service die zijn tijdzone en munt respecteert. Nederland mag dan op de wereldkaart slechts een speldenknop groot zijn, het legt de lat hoog voor online verkopers over de hele wereld. De belangrijkste les hierbij is dat ondernemingen die internationaal actief zijn rekening moeten houden met de Nederlandse vraag naar slimmere, betaalbare e-commercediensten als ze hun producten willen verkopen op vergelijkbare moderne markten.

Ontdek waar de Nederlandse consument het liefst online aankopen doet



De grootste hinderpaal voor buitenlandse online verkopers die producten aan de man brengen op de Nederlandse markt zijn **extra kosten voor grensoverschrijdende leveringen.**



Top 3 van landen waar de Nederlandse consument online aankopen doet



<http://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>

<https://www.ethnologue.com/country/NL>

[http://www.oecd-ilibrary.org/economics/country-statistical-profile-netherlands\\_20752288-table-nld](http://www.oecd-ilibrary.org/economics/country-statistical-profile-netherlands_20752288-table-nld)

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:F2swubM98PMJ:https://www.government.nl/binaries/government/documents/publications/2016/05/30/cities-in-the-netherlands/cities-in-the-netherlands.pdf+&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=us>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-the-netherlands/>

<https://ecommercenews.eu/20-dutch-online-shoppers-order-via-smartphone/>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-netherlands-reach-e18bn-2016/>

<http://www.worldatlas.com/webimage/countrys/europe/netherlands/nland.htm>

<http://www.amsterdam.info/netherlands/geography/>

<https://www.ecommerceworldwide.com/belgium-and-netherlands>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-belgium/>

<https://www.ecommerceworldwide.com/expert-insights/quality-of-delivery-offer-important-to-dutch-shoppers>

<https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-netherlands-facts-figures-2016/>

## Meer weten?

Bent u op zoek naar nog meer insights rond e-commerce?

**Surf dan snel naar [bpost.be/ecommerce](https://bpost.be/ecommerce)**

Heeft u nog vragen rond onze insights?

**Contacteer ons via [ecommerce@bpost.be](mailto:ecommerce@bpost.be)**

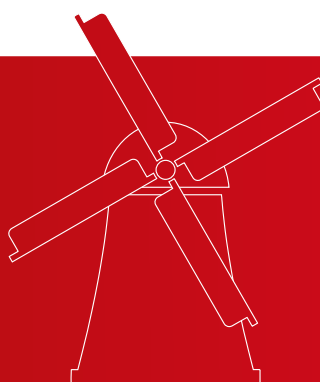
Wilt u meer weten over ons aanbod?

**Neem een kijkje op [www.bpost.be/pakketoplossingen](https://www.bpost.be/pakketoplossingen)**



# Nederland

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET | MAART 2017



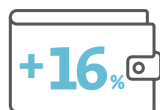
Nederlands  
 41.542 km<sup>2</sup>  
 16,9 miljoen  
 € 93.229/jaar  
= \$ 98.860/jaar

## Hoe groot is de e-commerce markt in Nederland?



**13 miljoen**

van de bijna 17 miljoen Nederlanders deden online aankopen in 2015



De aankopen op het internet stegen met 16% tussen 2015 en 2016

## Wat kopen de Nederlandse consumenten online?



**01**  
media en entertainment



**02**  
sport en recreatie



**03**  
informatie-technologie

## Hoe krijgen Nederlandse e-commerceklanten hun aankopen het liefst geleverd?



**92%**

Thuisbezorging



**32%**

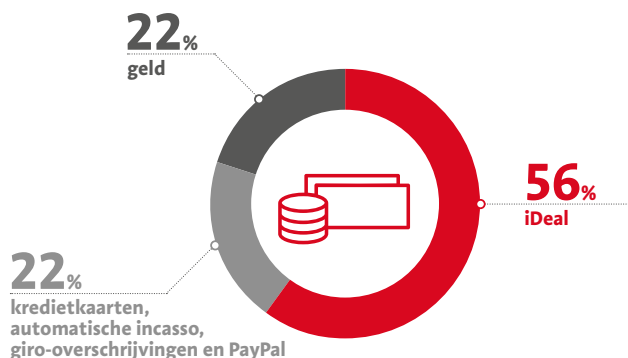
Levering bij een afhaalpunt



**28%**

Ophalen in de winkel

## Hoe betalen de Nederlandse consumenten hun online aankopen?



## Top 3 van landen waar de Nederlandse consument online aankopen doet

