

## Trend samenvatting

Wat vinden bezoekers van je webshop nu echt belangrijk? Waarmee kan je hen over de streep trekken? Hoe kan je het aantal producten dat ze in hun winkelmandje leggen slim beïnvloeden?

Onze experts publiceren up-to-date trendrapporten gebaseerd op recente surveys bij online klanten over verpakken en verzenden. Een schat aan informatie voor jou als webshopeigenaar.

### 1 Toestellen

Meer dan de helft van de Belgische consumenten (72%) gebruikt zijn smartphone om online te shoppen<sup>1</sup>. Dit percentage neemt jaarlijks toe. Het is dus belangrijk dat zowel de ervaring tijdens het online shoppen als de ervaring tijdens het opvolgen van de verzending **geoptimaliseerd zijn voor smartphone**. Goed om te weten: de track & trace van bpost is zeer mobile friendly, klanten kunnen hun zending zelfs volgen in hun My bpost-app.

### 2 Verzendkosten

Voor een aanzienlijke groep **Belgen spelen de verzendkosten een belangrijke rol** bij de keuze voor een onlinewinkel (55%)<sup>2</sup> en bij het bestellen van een product (55%)<sup>3</sup>. De meeste Belgen (64%) breken zelfs hun aankoop af als ze de verzendkosten te hoog vinden.<sup>4</sup>

#### Gratis verzending

In 2020 werd 70% van alle pakketjes naar Belgische adressen gratis verzonden.

Een aanzienlijk deel van de consumenten vindt **gratis verzending belangrijk** (49%).<sup>5</sup> Meer nog: een vierde van de consumenten verwacht altijd gratis levering.<sup>6</sup> Voor veel Belgen (77%) is gratis verzending ook een trigger om de aankoop op een webshop te finaliseren.<sup>7</sup>

**Vooraf voor aankopen boven een bepaald bedrag** verwachten de meeste Belgische consumenten **gratis levering** (82%).<sup>8</sup> Voor een derde van de Belgen ligt dit bedrag rond de 20 euro.<sup>9</sup> Veel consumenten geven aan extra items toe te voegen aan hun winkelwagentje om in aanmerking te komen voor gratis verzending (62%).<sup>10</sup>

**Tip van de expert:** het aanbieden van gratis verzending boven een bepaald bedrag kan klanten ertoe aanzetten om enkele extra producten in hun winkelmandje te leggen.

#### Informatie rond verzendkosten

De meeste consumenten vinden het belangrijk dat de totale prijs van hun aankoop, inclusief **leveringskosten, duidelijk worden vermeld voor de aankoop** (87%).<sup>11</sup>

<sup>1</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>2</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>3</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>4</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>5</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>6</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>7</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>8</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>9</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>10</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

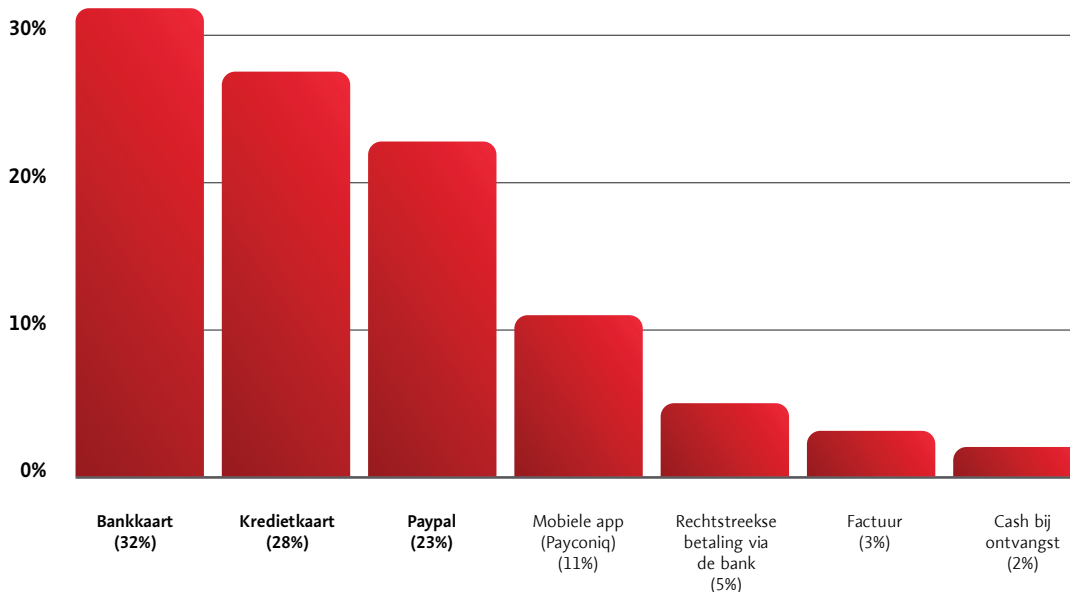
<sup>11</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

## 3

## Betaalmogelijkheden

Veel Belgen vinden het belangrijk om in een webshop te kunnen betalen met de **betaalmogelijkheid van hun voorkeur**. Iets meer dan de helft van de Belgische consumenten verlaat een webshop zelfs als deze de gewenste betaalmogelijkheid niet aanbiedt (61%).<sup>12</sup>

De favoriete betaalmethodes van de Belgische consument<sup>13</sup>:



## 4

## Levertijd

### Snelheid van de levering

De meeste Belgen vinden een **snelle** (= tussen 2-5 dagen) **levering van hun pakje** belangrijk (70%). Meer nog: een derde van de consumenten (34%) zet zijn aankoop bij een webshop stop als de levertijd te lang is.<sup>14</sup> Slechts weinig consumenten zijn echter bereid om extra te betalen voor een snellere levering (22%).<sup>15</sup>

Een derde van de Belgische consumenten verwacht dat zijn pakje geleverd wordt binnen **maximaal 3-5 dagen**. In 2020 werd de helft van alle pakjes mooi binnen 2-5 dagen geleverd.<sup>16</sup>

De meerderheid van de Belgische consumenten geeft aan geen hinder te ondervinden als een pakje **1 tot 2 dagen vertraging** heeft.<sup>17</sup> Ook vertraagde leveringen omwille van uitzonderlijke omstandigheden (Coronamaatregelen, overstromingen, ...) kunnen bij de Belgische consument op begrip rekenen.<sup>18</sup>

### Voorkeur levertijd

Tijdens de **werkweek** geven de Belgische consumenten de voorkeur aan **levering in de voormiddag (10-12h) of 's avonds (na 18h)**. Jongere generaties geven eerder voorkeur aan levering 's avonds. Oudere generaties geven eerder de voorkeur aan levering overdag. Tijdens het weekend geven de Belgische consumenten de voorkeur aan levering in de ochtend (10-12h). In tegenstelling tot de werkweek, willen ze in het **weekend** liever geen levering 's avonds. De Belgische consumenten ontvangen niet graag pakjes voor 10u in de ochtend.<sup>19</sup>

De meeste Belgen zijn niet bereid om extra te betalen voor levering 's avonds (65%). Jongeren zijn echter iets meer geneigd om wel extra te betalen voor levering 's avonds.<sup>20</sup>

### Informatie rond de levertijd

Een derde van de Belgische consumenten (34%) vindt het belangrijk dat de datum en het tijdstip van levering van hun pakje duidelijk vermeld wordt bij het plaatsen van hun bestelling.<sup>21</sup> Een deel van de consumenten (37%) duidt ook graag een precieze datum en tijdslot aan voor de levering.<sup>22</sup> Ze zijn echter niet bereid om hier extra voor te betalen. Deze optie is ook vaak nog niet beschikbaar in België.<sup>23</sup>

<sup>12</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>13</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>14</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>15</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>16</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>17</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>18</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>19</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>20</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>21</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>22</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>23</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

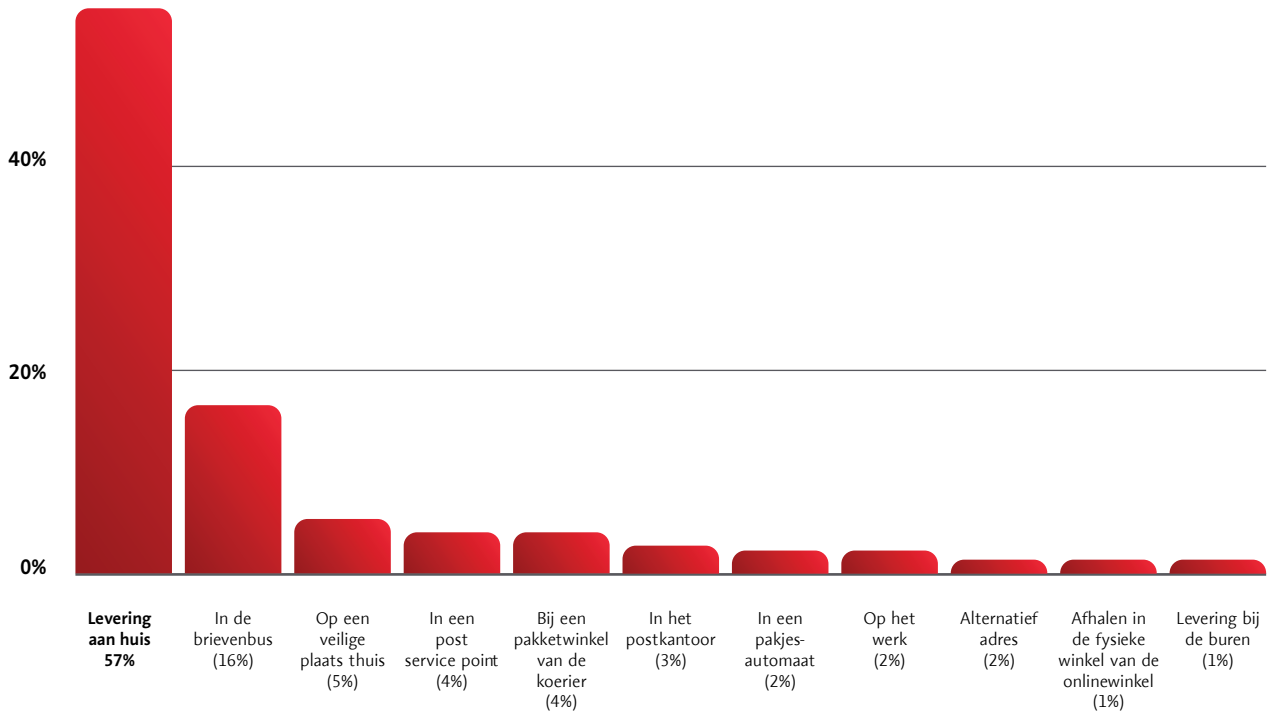
5

## Leverplaats

De meeste Belgische consumenten vinden het belangrijk om de plaats van de levering van hun pakket te kunnen kiezen (78%).<sup>24</sup> Voor de helft van de Belgen is keuze van de leveringslocatie zelfs een cruciaal element om de aankoop in een webshop af te ronden.<sup>25</sup>

Voorkeur leverplaats

De favoriete leverplaatsen van de Belgische consument<sup>26</sup>:



6

## Verpakking

Een kartonnen doos is de meest gebruikte verpakking voor het verzenden van pakketjes in België. Bijna alle Belgische consumenten (99%) vinden dit een geschikte verpakking<sup>27</sup>.

7

## Douanekosten

De meeste Belgische consumenten in 2020 wisten op voorhand dat ze douanekosten moesten betalen voor hun pakketje (72%). Wie dit niet op voorhand wist, was doorgaans minder tevreden over zijn bestelling.<sup>28</sup>

<sup>24</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>25</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>26</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>27</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>28</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

## 8

## Duurzaamheid

Een groeiende groep consumenten hechten belang aan een duurzame verpakking en verzending van hun pakketjes.

### Milieuvriendelijk verpakkingsmateriaal

De meerderheid van de Belgen heeft graag dat het gebruikte verpakkingsmateriaal **recycleerbaar** (83%), **herbruikbaar** (79%) en **biologisch afbreekbaar** is (74%).<sup>29</sup>

De meeste Belgen vinden het ook niet fijn als hun pakketjes worden geleverd met meer verpakking dan nodig (77%).<sup>30</sup>

De meeste Belgen zijn echter **niet bereid om extra te betalen** voor een duurzame verpakking (88%).<sup>31</sup>

### Milieuvriendelijke levering

Een aanzienlijke groep Belgen verkiest een **CO2-neutrale levering** van hun pakje (66%) en zijn zelfs **bereid om langer te wachten** op hun pakje als dit de milieu-impact van de verzending verlaagt (73%).<sup>32</sup>

Opnieuw zijn de meeste Belgen **niet bereid om extra te betalen** voor een duurzamere levering (71%). De Belgen die wel extra willen betalen vinden een extra bedrag tussen 0,10 en 1 euro aanvaardbaar.<sup>33</sup>

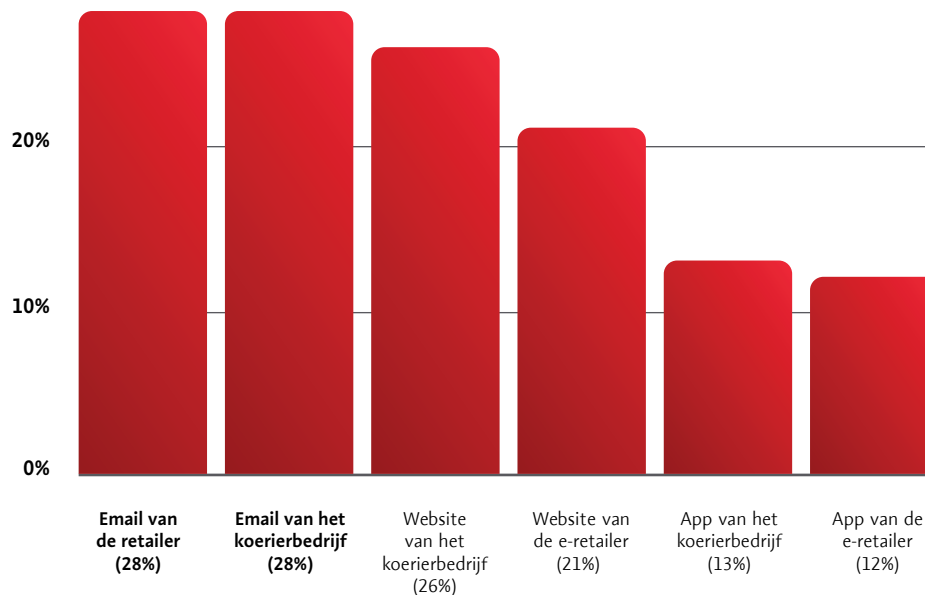
## 9

## Tracking

De meerderheid van de Belgische consumenten volgt de voortgang van hun pakket via notificaties of tracking (86%).<sup>34</sup> Iets meer dan de helft van de consumenten vermeldt de trackingmogelijkheid als belangrijk bij de keuze voor een online webshop (61%).<sup>35</sup> De Belgische consument is niet bereid om hiervoor extra te betalen (4%).

### Trackingmethodes

De meest gebruikte **trackingmethodes** van de Belgische consumenten zijn<sup>36</sup>:



### Trackinginformatie

Ongeveer de helft van de Belgen verwacht om via tracking een **bestelbevestiging** (66%)<sup>37</sup>, een **verzendbevestiging**<sup>38</sup>, een **tijdslot voor levering** (52%)<sup>39</sup> en een leveringsbevestiging te krijgen (52%).<sup>40</sup>

<sup>29</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>30</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>31</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>32</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>33</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>34</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>35</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>36</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>37</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>38</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>39</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>40</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>41</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

## Retourneren

In 2020 werd 8% van de pakjes die Belgische consumenten bestelden geretourneerd.<sup>41</sup>

### Informatie rond retourbeleid

De meeste Belgen vinden een **betrouwbare en eenvoudige retourprocedure** belangrijk (80%).<sup>42</sup> Iets meer dan de helft (64%) verlaat zelfs de webshop als er geen goede retourprocedure is.<sup>43</sup>

Ook bij het ontvangen van hun pakket verwacht een aanzienlijke groep consumenten duidelijke instructies rond het terugsturen van het product (41%).<sup>44</sup> Bij een derde van de pakketjes wordt het retouretiket ook al mee verstuurd.<sup>45</sup>

### Retourkosten

De meeste Belgen verwachten dat het retourneren van hun pakketje **gratis** is (74%).<sup>46</sup>

### Retourplaats

De meeste Belgische consumenten verwachten een **ruime keuze aan locaties** waar ze hun retourpakketje kunnen inleveren (80%).<sup>47</sup> Ze geven vooral de voorkeur aan het postkantoor (41%) of het **post servicepunt** (23%) als locatie om hun pakketje af te leveren.<sup>48</sup>

De meeste Belgen geven aan open te staan voor een ophaaldienst van retourpakketjes bij hen thuis, als de kost laag blijft (71%).<sup>49</sup>

---

<sup>41</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>42</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>43</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).

<sup>44</sup> PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

<sup>45</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>46</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>47</sup> Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

<sup>48</sup> IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

<sup>49</sup> Bpost Parcel receiver understanding (2018).