

# 'Amazon kruipt dichterbij bol.com'

25-09-2014 00:00

Nederlandse consumenten waarderen bol.com het meest, maar Amazon is bezig aan snelle inhaalslag. Dat meldt het Financieele Dagblad op basis van onderzoek dat strategisch adviesbureau OC&C binnenkort publiceert. OC&C ondervroeg hiervoor 32 duizend consumenten in tien landen.

Hoewel Amazon nog geen Nederlandse webwinkel heeft, waarderen onlineshoppers uit ons land de Amerikaanse e-commercegigant bijna even hoog als bol.com. Als het gaat om lage prijzen scoort Amazon beter dan bol.com. Op het gebied van keuze en de prijs-kwaliteit waarderen consumenten de Amerikaanse etailer even hoog of beter, zegt partner Marc van der Goot van OC&C.

Een nadeel van het platform van Jeff Bezos is volgens hem dat consumenten niet kunnen betalen met iDEAL. Dat kan zorgen dat shoppers aan het eind van hun bestelling afhaken. Daarnaast is er geen Nederlandstalige productinformatie en klantenservice. "Wellicht speelt ook mee dat bezoekers er nog niet gerust op zijn dat het proces van bestellen tot leveren vlekkeloos verloopt", aldus Van der Goot.

Amazon is met Nederlandse uitgeverij Nieuw Amsterdam in gesprek over de verkoop van e-books. Volgens commercieel manager Martin Voigt van uitgeverij Nieuw Amsterdam wil de etailer nog eind deze maand actief zijn in ons land. Uitgevers zijn echter afwachtend om met Amazon in zee te gaan, zegt hij. Toen bol.com startte, was dat niet het geval. "Ze waren de eerste grote internetboekhandel, maar nu is Amazon de zoveelste speler op een rij. Wel een machtige, dus daarom moet je extra alert zijn."

Daarnaast zijn de voorwaarden van de e-commerce 'onacceptabel' voor hem. Zo wil Amazon zelf bepalen hoe de e-books aan de man worden gebracht. In de praktijk kan dat betekenen dat de etailer met een abonnementsdienst komt, waar de uitgever geen invloed meer op heeft.