

Bol.com blijft best gewaardeerde winkel van Nederland

29-09-2014 11:49

De Nederlandse consument waardeert bol.com met een 8,1 ook dit jaar als beste winkel van ons land. IKEA volgt op plek twee met een 7,8, terwijl de Bijenkorf en Douglas de derde plaats delen met een 7,7. Dat blijkt uit recent onderzoek van OC&C Strategy Consultants naar de waardering van 75 winkelketens onder ruim drieduizend consumenten.

Bol.com staat voor het vijfde jaar op rij bovenaan in de ranglijst van het adviesbureau. De Ahold-dochter wordt het best beoordeeld op het aspect online winkelen, keuze, relevantie en vertrouwen. Vorige week werd al bekend dat Amazon.com bezig is aan een inhaalslag. Hoewel Amazon nog geen Nederlandse webwinkel heeft, waarderen onlineshoppers uit ons land de Amerikaanse e-commercegigant bijna even hoog als bol.com.

IKEA blijft vooral achter ten opzichte van bol.com op het gebied van online winkelen en productkwaliteit. De Zweedse woonwinkelketen scoort juist goed op prijs-kwaliteitverhouding, waarbij IKEA alleen Lidl voor zich moet dulden.

De waardering van discountformules als Lidl is sinds 2011 twee keer zo hard gestegen als de waardering van andere retailers. De verbeterde scores voor kwaliteit, service en vertrouwen geven volgens OC&C aan dat de formules steeds meer als 'volwaardige' winkel gezien worden. Consumenten verzwijgen volgens partner Marc van der Goot niet langer dat ze bij Lidl of Action zijn geweest. "Behalve aangetrokken door de zeer lage prijzen zijn klanten vaak positief verrast over het assortiment." De score van discounters is de afgelopen jaren op alle aspecten verbeterd, behalve op online winkelen en lage prijzen.

Lage prijzen hebben nauwelijks samenhang met het algemeen oordeel van winkelketens. Zo bevinden vier winkelketens uit de top tien (de Bijenkorf, Douglas, Albert Heijn en Hunkemöller) zich bij de laatste vijftien op het gebied van laagste prijzen. Deze winkelketens compenseren dat met een relevant assortiment en een goede onlinewinkel, zegt Van der Goot. "Een goede prijsstelling is van levensbelang voor de resultaten van een winkel, maar een goede prijs is niet hetzelfde als een lage prijs."

Algemene ranglijst:

Rang

Winkelketen

Rapportcijfer

1
Bol.com
8,1
2
IKEA
7,8

3

De Bijenkorf

7,7

3

Douglas

7,7

5

Albert Heijn

7,6

5

Lidl

7,6

5

Amazon.com

7,6

8

Action

7,5

8

Hunkemöller

7,5

8

Zalando.nl

7,5

8

Hornbach

7,5

12

Primera

7,4

12

HEMA

7,4

12

Miss Etam

7,4

12

Dirk/Bas/Digros

7,4

12

Etos

7,4

12

H&M

7,4

12

Wehkamp

7,4

19

Blokker

7,3

19

Bruna

7,3

19

Xenos

7,3

19

DA

7,3

19

Media Markt

7,3

19

GAMMA

7,3

19

Zara

7,3

19

Groenrijk

7,3

27

Jumbo

7,2

27

BCC

7,2

27

Kruidvat

7,2

27

Intertoys

7,2

27

C&A

7,2

27

ICI PARIS XL

7,2

27

Jack & Jones

7,2

27

PLUS

7,2

27

Intratuin

7,2

27

De Slegte

7,2

27

Esprit

7,2

38

Bart Smit

7,1

38

Praxis

7,1

38

Welkoop/Boerenbond

7,1

38

Makro

7,1

38

VanHaren

7,1

38

The Sting

7,1

38

V&D

7,1

45

Karwei

7,0

45

Saturn

7,0

45

Expert

7,0

45

C1000

7,0

45

MS Mode

7,0

45

Promiss

7,0

45

Vero Moda

7,0

52

Zeeman

6,9

52

Aldi

6,9

52

Livera

6,9

52

WE

6,9

52

Primark

6,9

52

Omoda

6,9

58

Leen Bakker

6,8

58

Dixons

6,8

58

Bristol

6,8

61

Charles Vögele

6,7

61

Trekpleister

6,7

61

Coolcat

6,7

61

Kijkshop

6,7

61

Manfield

6,7

61

AKO

6,7

67

Scapino

6,6

67

Big Bazar

6,6

67

Neckermann

6,6

70

Kwantum

6,5

70

Marskramer

6,5

70

Formido

6,5

70

Invito

6,5

74

Dolcis

6,4

75

Tuincentrum Overvecht

6,3