

Zes 'neins' bij het openen van een Duitse webshop

05-03-2015 13:12

Leapp is marktleider in Nederland als het gaat om refurbished Apple-producten. Onlangs opende de retailer een webwinkel in Duitsland en België. "Wat niet veel mensen weten is dat Amerika de grootste markt is voor eBay, maar dat Duitsland daarna volgt", aldus ceo Rogier van Camp. "We hebben het over een markt met tachtig miljoen mensen. We zijn blij als we daarvan een klein percentage in handen hebben." Het opzetten van een Duitse webshop was echter niet zo simpel. Hieronder zes zaken die je volgens Van Camp moet vermijden als je een webwinkel opent in Duitsland.

1. Aannemen dat je automatisch succesvol bent in Duitsland

"Als je in Nederland een goedlopend e-commerce platform hebt, hoeft het niet noodzakelijkerwijs zo te zijn dat Duitsers ook op je zitten te wachten." Eerst de markt goed onderzoeken, dacht Van Camp dus. Hij huurde Salesupply in, dat onderzocht hoe het gesteld was met de concurrentiepositie bij de oosterburen. "Enkele kleine winkels verkopen tweedehands Apple-producten, en natuurlijk eBay, maar verder zijn er geen spelers van betekenis in de markt die hetzelfde doen als wij", aldus de Leapp-ceo. "Daarnaast is hergebruik echt van deze tijd. Kijk maar naar de populariteit van Airbnb en SnappCar." Met andere woorden: Leapp zag mogelijkheden en gaf zichzelf groen licht de stap naar Duitsland te zetten.

2. Beweren dat jij het allerbeste product verkoopt

De Duitse wetgeving voor kopen op afstand zit anders in elkaar dan de Nederlandse. "Zo mag een ondernemer in Nederland zeggen dat hij het goedkoopste bankstel of tapijt van het land verkoopt. Elke Nederlander weet dat zoiets bij wijze van spreken is. In Duitsland kan je zoiets niet op je website zetten. Als je dat toch doet en een consument weerlegt dat, dan kan de ondernemer een claim verwachten."

In Duitsland zijn ze erg op de letter, aldus Van Camp, en dat betekent dat een website juridisch goed in elkaar moet zitten. Verder moet een ondernemer in Duitsland altijd vindbaar zijn. "De Duitse wet bepaalt dat in de disclaimer bekend moet worden gemaakt wie de Geschäftsführer is. Mensen moeten hem of haar kunnen traceren. Dat is de Duitse Pünktlichkeit."

3. Zomaar een keurmerk bemachtigen

In Nederland kennen webwinkels de Thuiswinkel Waarborg als kwaliteitskeurmerk. Dat betekent dat je als bedrijf dat ook bent bevonden als het gaat om zaken als kredietwaardigheid, algemene voorwaarden of betalingen. Ook Leapp heeft zo'n keurmerk. "In Duitsland wisten we niet welke we moesten hebben, wat de Duitse equivalent was voor de Thuiswinkel Waarborg." Het kostte Leapp een hoop tijd en energie om dat uit te zoeken, en uiteindelijk kwamen ze terecht bij het keurmerk 'Trusted Shops'. Van Camp: "Wat we natuurlijk meteen hadden moeten doen was Thuiswinkel.org bellen en vragen: 'Willen jullie ons koppelen aan jullie Duitse collega?'".

4. Weinig betalingsmogelijkheden bieden

In het begin deed Leapp rechtstreeks zaken met banken, zodat kopers op Leapp.nl konden afrekenen via iDEAL of creditcard. Maar deze betaalmethode bleek te beperkt, aldus Leapp. Mensen willen ook kunnen betalen via acceptgiro, of PayPal. "Bovendien was het lastig om sommige betaalsystemen van banken goed te koppelen aan ons eigen softwaresysteem." Dus koos Leapp voor payment service provider Adyen. Die ondersteunt meer dan tweehonderd betaalmethoden wereldwijd en handelt nu alle Duitse betalingen af. "Heel fijn om dat op een goede manier uitbesteed te hebben."

5. Leveren vanuit Nederland

Het hoofdmagazijn van Leapp staat in Amsterdam. Oorspronkelijk wilde het bedrijf vanuit hier zijn weborders

laten uitrijden naar Duitsland. Lekker overzichtelijk. “Maar Patrick Kerssemakers, een van de oprichters van Fonq.nl, adviseerde me gebruik te maken van lokaal transport.” Van Camp nam dat advies ter harte. Dus nu rijdt elke dag een bestelbus van het Leapp-magazijn naar het depot van een lokale transporteur in Duitsland.

Vanuit daar worden de producten afgeleverd door heel Duitsland. Van Camp: “Dat scheelt qua tarieven, maar ook qua snelheid. Leveren vanuit de ene naar de andere plek in Duitsland gebeurt binnen 24 uur. Vanuit Nederland naar Duitsland duurt meer dan twee dagen.”

6. Duits werk laten doen door Nederlanders

Veel uitglijdertjes hebben te maken met onderschatting, meent Van Camp. “Zo dacht ik eerst dat we vanuit Nederland wel een webshop konden opzetten voor Duitsland. Maar je hebt Duitse vertalers nodig, Duitse marketeers, Duitse seo-schrijvers, die onze website vindbaar moeten maken via Duitse zoekwoorden voor zoekmachines als Google. Dat moet je echt met lokale mensen regelen. Maar goed, we hebben onze Duitse webwinkel nét geopend. Laten we elkaar over een jaar opnieuw spreken, dan putten we uit veel meer ervaring. Iedere dag maken we als Leapp een klein stapje naar voren.”