

Leeuwendeel blijft niets zien in online boodschappen

16-09-2015 07:45

Het overgrote deel van de consumenten dat zijn boodschappen niet online bestelt, ziet daar in de toekomst geen verandering in komen. 86 procent van deze groep geeft aan niet van plan te zijn om levensmiddelen online aan te schaffen, een paar procentpunten meer dan afgelopen jaren. Dat blijkt uit het jaarlijkse [consumentenonderzoek](#) van Deloitte onder 2386 consumenten.

Het aandeel consumenten dat gebruikmaakt van een online bestelservice van een supermarkt is wel gestegen. Waar vorig jaar nog zes procent aangaf boodschappen online te bestellen, doet acht procent dat dit jaar. Albert Heijn is daarbij goed voor grofweg driekwart van de bestellingen.

Van de consumenten die hun levensmiddelen niet online aanschaffen geeft de helft aan dat ze producten eerst willen bekijken. Daarnaast is 45 procent van hen niet van plan om extra te betalen voor bijvoorbeeld verzendkosten. Consumenten die daar wel toe bereid zijn denken aan een gemiddeld bedrag van vier euro.

Wanneer boodschappen online besteld worden, blijft thuisbezorgen de meest populaire optie. Zelf afhalen bij een afhaalpunt wint echter terrein: waar vorig jaar vier procent voor pick-up points koos, geldt dat nu voor negen procent. De populariteit van thuisbezorgen liep juist terug van tachtig naar zeventig procent.

Consumenten waarderen het vooral dat ze boodschappen kunnen ophalen wanneer het hen uitkomt (67 procent) en dat ze niet op de bezorgservice hoeven te wachten (31 procent). Driekwart van de consumenten vindt dat afhalen gratis moet zijn, waar het overige deel gemiddeld 2,11 euro wil betalen.

Online is het strijdtoneel geworden van supermarkten die vechten om de beste boodschappenbezorgdienst, zo blijkt uit een analyse in het septembernummer van EtailTrends. De veelal hoge servicekosten staan al een tijd ter discussie, maar deze wordt opnieuw opgelaaid nu er nieuwe spelers als Picnic ten tonele verschijnen. De slag om het 'gratis' bezorgen is begonnen. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement op EtailTrends.](#)