

Consument rekt op flinke groei online boodschappenmarkt

30-09-2015 06:54

Over vijf jaar wordt twintig procent van de boodschappen via internet besteld. Dat concludeert ING uit onderzoek onder elfhonderd consumenten.

Op dit moment wordt volgens de bank twee procent van de boodschappen in ons land via internet besteld. In 2020 geldt dat voor een vijfde van de boodschappen, aldus de respondenten. Een klein deel van de ondervraagden (acht procent) denkt dat vrijwel alle supers uiteindelijk uit het straatbeeld verdwijnen.

Met name Nederlanders onder de veertig jaar (32 procent) en gezinnen met kleine kinderen (34 procent) maken gebruik van de online bestelmogelijkheid van supers. Twee op de drie Nederlanders denkt dat het online boodschappen doen handig is voor de wekelijkse boodschappen. Voor de producten die tussendoor nodig zijn, blijft een bezoek aan de fysieke supermarkt nodig. Bijna 75 procent doet dat daarnaast graag om inspiratie op te doen. 38 procent verwacht in de toekomst online boodschappen aan te schaffen.

Bezorgkosten zijn het grootste struikelblok voor consumenten die overwegen hun boodschappen online te bestellen. Hoewel 41 procent van de respondenten het logisch vindt dat hun bestelling niet kosteloos wordt bezorgd, weerhoudt dat 63 procent ervan om daadwerkelijk online boodschappen te kopen. "Als een aanbieder het zo kan organiseren dat de boodschappen gratis worden bezorgd, zullen ook meer consumenten er gebruik van maken", voorspelt sectormanager retail Dirk Mulder van ING.

Uit eerder onderzoek van Deloitte blijkt dat het overgrote deel van de consumenten dat zijn boodschappen niet online bestelt, daar in de toekomst geen verandering in verwacht. 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. 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.

Na een pilot met vierhonderd huishoudens gaat vandaag in Amersfoort online supermarkt Picnic officieel van start. "Aan de hand van het aantal mensen dat onze bestelapp heeft geïnstalleerd, rekenen we op drieduizend klanten in Amersfoort", zegt medeoprichter Michiel Muller in het Algemeen Dagblad. Picnic gaat de bestellingen op drie dagen per week gratis thuisbezorgen via elektrische busjes. "Zodra de kinderziektes zijn opgelost, schalen we verder op."

Mulder is positief over de potentie van de nieuwe speler. "Een bedrijf als Picnic combineert een aantal sterke uitgangspunten: de groei van e-commerce, alles via internet en daarmee niet de ballast van winkels, de voorkeur van de consument voor thuisbezorging en de gratis bezorging."

Bekijk op [RetailWatching](#) onder meer waarom consumenten boodschappen wel of niet online willen bestellen en welke productgroepen volgens hen het meest geschikt zijn voor internetaankopen.