

Fietsenwinkel.nl schakelt nog een tandje bij

09-03-2017 07:46



Door Nick Möller
Redactie RetailWatching

Meer dan veertig miljoen omzet haalde Fietsenwinkel.nl vorig jaar binnen, mede dankzij de opening van zeven fysieke winkels. Het einde van de groei is volgens ceo Bastiaan Hagenouw van moederbedrijf International Bike Group nog lang niet in zicht, zowel qua omzet als winkelopeningen niet. Verdubbelen is het toverwoord.

Eerst maar eens de cijfers. De omzet nam vorig jaar met 65 procent toe tot veertig miljoen euro. Daarvan komt drie miljoen euro uit het buitenland, waar een start is gemaakt in Denemarken, Zweden en Noorwegen. Naast de zeven nieuwe winkels werden honderd zelfstandige fietsenzaken toegevoegd aan het onderhoud- en reparatienetwerk; een verdubbeling. Eind volgende maand wordt alweer de dertigste winkel in Nederland geopend. Concrete cijfers over de winstgevendheid deelt het bedrijf niet. In Nederland wordt 'gewoon' winst gemaakt, vertelt Hagenouw. "In het buitenland zijn we nog flink aan het investeren."

De investeringen zijn mogelijk dankzij de steun van investeringsmaatschappij NPM Capital, die in 2012 is ingestapt. Het bedrijf beschikte destijds nog over fietsenwinkelketen Hans Struijk, die tot verbazing in de fietswereld drie jaar later van de hand wordt gedaan. Hagenouw richt zich volledig op de ontwikkeling van Fietsenwinkel.nl, dat harder groeit dan de fysieke winkels. Helemaal afscheid nemen van stenen locaties doet hij niet: de fietsenwinkel in Hilversum blijft aan boord.

In nog geen twee jaar tijd groeit Fietsenwinkel.nl weer uit tot een keten van 25 winkels in Nederland. Bovendien worden dit jaar nog eens dertig nieuwe fysieke winkels geopend, zowel in eigen land als daarbuiten. Toch beschouwt Hagenouw de verkoop van Hans Struijk 'absoluut niet' als een fout. "Het was een heel ander bedrijf. Een succesvol, winstgevend bedrijf, dat we succesvol hebben verkocht. Het model van Fietsenwinkel.nl is echter beter."

Testparcours

Fietsenwinkel.nl is een online retailer met een fysieke aanwezigheid, in plaats van andersom. En dat is een prettige gedachte, wetende dat 'tachtig procent van de Nederlanders' de klantreis op het internet begint. "Daar kunnen ze direct overgaan tot een aankoop, maar we zien ook vaak dat ze de fiets eerst willen ervaren. Ze willen erop zitten en een rondje rijden. In onze winkels hebben we daarom een testparcours, waarop dat mogelijk is."

In tegenstelling tot de winkels van Hans Struijk bevindt Fietsenwinkel.nl zich aan de rand van de stad, in relatief grote winkels. Omdat de retailer zich nadrukkelijk niet op binnenstadslocaties richt, verwacht Hagenouw weinig problemen bij het vinden van geschikte locaties voor nieuwe winkels. "We zoeken vooral ruimte, tussen de zeshonderd en duizend vierkante meter, waar klanten gratis kunnen parkeren en de mogelijkheid hebben om te proefrijden op ons eigen terrein." Met de winkels die dit jaar geopend worden verwacht hij voor negentig procent van de Nederlanders binnen dertig minuten bereikbaar te zijn. "Voldoende dekkend", noemt hij dat.



Naast de eigen winkels breidt Fietsenwinkel.nl zijn onderhoud- en reparatienetwerk met zelfstandige fietsenzaken rap uit. Inmiddels zijn er tweehonderd aangesloten winkels, waar klanten van Fietsenwinkel.nl bijvoorbeeld aanspraak kunnen maken op de garantie. "Onze ervaring is dat klanten wel dertig minuten willen reizen om fietsen te testen, maar dat ze het prettig vinden om op tien minuten afstand van een zaak te zitten als ze bijvoorbeeld een lekke band hebben."

Fietsenwinkel.nl behaalde vorig jaar vijf procent van de omzet uit onderhoud en reparatie en verwacht dat dit percentage dit jaar doorgroeit tot zo'n vijftien procent. Hij spreekt van een 'win-winsituatie voor de zelfstandige fietsenwinkel die altijd een x-aantal nieuwe fietsen moest verkopen om te kunnen blijven voortbestaan'. Aansluiting bij Fietsenwinkel.nl zorgt volgens Hagenouw voor een hogere bezetting in de werkplaats, waarmee ze minder afhankelijk worden van winkelverkoop.

Deze fietsenzaken moeten dus wel accepteren dat de prijsvechter een steeds groter aandeel van de fietsenverkoop op zich neemt. Iets wat Accell Group, moederbedrijf van onder meer Batavus en Sparta, in eerste instantie tegenstond. Het leidde zelfs tot een rechtszaak, omdat Accell Group weigerde nog langer fietsen te leveren. Inmiddels is er weer sprake van een goede verstandhouding, vertelt Hagenouw. "Dat komt ook omdat wij innig samenwerken met leveranciers, waarbij we hen helpen beter te worden. Wij zijn een

datagedreven organisatie en weten bijvoorbeeld voordat de nieuwe collectie in september wordt massaal wordt verkocht welke modellen goed zullen lopen. Als marktleider zijn onze verkopen namelijk een goede afspiegeling van de markt. Aan het gedrag op onze website kunnen we bijvoorbeeld aflezen of rode of blauwe fietsen veel besteld gaan worden. Die data delen we met leveranciers, zodat ze nog kunnen op- of afschalen voordat er grootschalig is geproduceerd. Ons voordeel is dat we weinig out-of-stocks hebben, waardoor we fietsen vaak de volgende dag kunnen bezorgen." Bezorging die overigens plaatsvindt via één van de zestig eigen bezorgbusjes van Fietsenwinkel.nl.

2017

De retailer verwacht dit jaar twee keer meer omzet dan een jaar eerder. Daarvoor kijkt Hagenouw onder meer over de landsgrenzen, waar de webwinkels smartcykler.dk, smartcyklar.se, smartsykler.no al in de lucht zijn. Vragen over verdere internationale expansie beantwoordt hij niet, net zoals hij niet ingaat op de vraag of één internationale naam een mogelijkheid is.

Wel laat hij weten van start te gaan met private lease, om de omzetgroei een verdere boost te geven. Sinds deze week kunnen klanten bij Fietsenwinkel.nl terecht voor een leasecontract, waarbij ze zich geen zorgen te hoeven maken over onderhoud, diefstal of schade aan hun e-bike. Eventuele kosten komen voor rekening van Fietsenwinkel.nl, dat prijzen vanaf 59 euro per maand hanteert. De stap naar private lease volgt volgens Hagenouw op 'succesvolle pilots'.

Fietsenwinkel.nl schaart zich in een groeiend rijtje retailers die van hun product een dienst maken. Mud Jeans verhuurt spijkerbroeken, Dixons elektronica en Auping wil bedden leasen. Bovendien stort de retailer zich dieper op de groeiende populariteit van elektronische fietsen, die dit jaar de helft van alle verkopen voor rekening nemen. Voor de fietsenwereld is een leasemodel volgens Hagenouw uniek, op 'links en rechts wat kleinere initiatieven na'. "Mensen die een fiets bij ons leasen kunnen ook gebruikmaken van ons servicenetwerk. Fietsenwinkel.nl is de enige speler die een integraal leasemodel en het onderhoud in eigen beheer aanbiedt."