

Jeff Nooitgenoeg Bezos

19-05-2017 10:43



Door Hans Verstraaten (columnist)

Bron: RetailTrends 5

Valt er ook iets goed over Jeff Bezos te zeggen? Ja hoor. Laat ik daar maar mee beginnen, dan zijn we er meteen van af. De twee goede dingen van Jeff Bezos: een van mijn favoriete boeken is zijn meest favoriete boek, namelijk *The Remains of the Day* van Kazuo Ishiuro. Het is een verhaal over al die dingen die mensen vergeten te zeggen en te doen in hun leven tot het te laat is. Ook een geweldige film trouwens. Maar goed, dit is geloof ik geen culturele column.

Het tweede goede punt: hij heeft *The Washington Post* van de ondergang gered door er een paar miljard in te investeren. En zielsveel van een van mijn favoriete boeken houden én een van mijn favoriete kranten van de ondergang redden; oké, dat is heel mooi van Jeff.

Maar intussen ontpopt hij zich steeds meer als het ultieme retailmonster, een wandelend en pratend Disruptiebeest, een Rupsje Nooitgenoeg tot de tiende macht verheven. Feit: in 2010 lagen Amazons verkoopcijfers op zestien miljard dollar. In 2015 was dat bedrag gestegen tot ruim honderd miljard dollar. De omzet loopt binnenkort als een bijna rechte lijn omhoog. Er komt echt geen einde meer aan. Het is de belangrijkste reden dat een kwart van alle shoppingmalls in de Verenigde Staten op omvallen staat (de op een na belangrijkste reden: er zijn er de laatste kwart eeuw te veel gebouwd) en een kwart van alle traditionele

ketens in grote moeilijkheden verkeert.

Amazon perst zijn vele leveranciers tot de allerlaatste dollarcent uit. Onderhandelingen schijnen op een soort maffiamanier te verlopen: als jij niet akkoord gaat met onze voorwaarden dan zorgen wij ervoor dat jouw tent binnenkort niet meer bestaat. Ketens proberen wanhopig de concurrentie met de veelvraat uit Seattle te overleven door continu met hun prijzen te zakken, wat op termijn natuurlijk funest is.

Feit twee: de helft van alle Amerikaanse huishoudens is nu abonnee van Amazon Prime. Zo'n abonnement kost 99 dollar per jaar en dit krijg je ervoor terug: gratis bezorging en je kunt eveneens gratis gebruikmaken van onder meer muziek en filmdiensten en niet te vergeten een gratis abonnement op eerdergenoemde Washington Post. Maar die 99 dollar krijg je er alleen uit als je veel, erg veel koopt bij Amazon. Dat treft. Ooit begonnen als online boekwinkeltje verkoopt Amazon inmiddels zowat alles. Tot en met verse eieren, binnenkort via zijn gezellige drone binnen een uur thuisbezorgd.

Het hoofdkantoor in Seattle is een commandopost. Vrijwel iedereen is de vijand die verslagen moet worden. Het is ook een plek met een ronduit moordende competitie tussen de diverse managers die elkaar nog net niet letterlijk de tent uitvechten. De arbeidsvoorwaarden van de rest van de medewerkers – inmiddels zo'n 340 duizend – zijn belabberd: lange uren, tijdelijke contracten, lage lonen, doorgaans geen zorgverzekering. Maar dat zou op termijn weleens voorbij kunnen zijn. Jeff is namelijk als een razende doende om zijn medewerkers te laten vervangen door robots. Robots, ze zijn een obsessie voor hem. Robots klagen niet, worden niet ziek en ontvangen geen salaris. Ja, straks is Jeff van een flink deel van zijn medewerkers af en kunnen de prijzen nog verder dalen en komen er vast nog veel meer klanten. Tot op een dag ook de laatste Amerikaan zich gewonnen geeft.

Ik heb best bewondering voor succesvolle ondernemers. Jeff Bezos is inderdaad een financieel, logistiek, digitaal, financieel en bovenal een e-commerce genie. Ja hoor, absoluut de nummer één van de wereld. Maar in dit geval vraag ik me wel af: waar houdt dit op? Houdt iemand Rupsje Nooitgenoeg nog tegen? En moet je iemand bewonderen die ronduit gewetenloos te werk gaat, die verder geen enkel maatschappelijk en sociaal besef heeft? Nou nee. Over enige tijd ziet de Amerikaanse retailmarkt er zo uit: Amazon, op verre afstand gevolgd door wat er nog over is aan shoppingmalls en traditionele ketens en hier en daar nog wat gespecialiseerde winkeltjes.

Jeff is een flink deel van zijn Amazon-aandelen aan het verkopen. Met de miljarden die dit oplevert bouwt hij ruimteschepen en dan, hup, gaat hij de ruimte in. En ergens in die ruimte is wellicht een planeet met pittoreske stadjes met leuke winkeltjes en lieve winkeliers. Dan arriveert Jeff. Hij geeft alle bewoners een tablet, maakt ze Amazon Prime-abonnee en stapt pas weer in zijn ruimteschip na tevreden te hebben vastgesteld dat er geen winkeltje en geen winkelier meer over is. Maar zoals gezegd: hij heeft ook goede kanten hoor, die enorme klootzak.