

‘E-commerce kampt met gebrek aan vertrouwen’

16-10-2017 16:27



Veel Nederlandse consumenten zijn wantrouwig over nieuwe technologieën in e-commerce. Daarnaast weten die vaak niet aan de verwachtingen te voldoen, blijkt uit onderzoek van Kantar TNS.

De onderzoekers keken in het digitale consumentenvertrouwen rond e-commerce, data, content en technologie. Rond dataverzameling worden mensen zich volgens het onderzoek steeds bewuster van de prijs die ze betalen voor hun 'connected' levensstijl. Ruim de helft van de Nederlandse ondervraagden zegt zich zorgen te maken over de hoeveelheid persoonlijke data die bedrijven van hen hebben. Wereldwijd is dat bij veertig procent het geval, waarbij inwoners van opkomende markten als Indonesië en China veel minder bezorgd zijn. In totaal zijn zeventigduizend consumenten in 56 landen ondervraagd.

Consumenten in westerse markten zijn verder veel minder geneigd om mobiele betalingen te omarmen. Zo geeft een kwart van de Nederlanders aan het liefst alles via zijn smartphone te betalen, terwijl dit in China 64 procent is. Ook functies als koopknoppen zijn volgens het onderzoek niet populair. Naast een gebrek aan vertrouwen zou dat komen doordat het beloofde gemak en serviceniveau vaak niet wordt waargemaakt.

Ook online content van merken wordt volgens het onderzoek vaak gewantrouwd. De helft van de Nederlandse consumenten vindt de meeste informatie die via sociale media wordt verspreid onbetrouwbaar. Een even grote groep maakt zich zorgen over de controle die sociale platforms hebben over wat je daar tegenkomt.