

Is Amazon nu dan écht in Nederland?

08-11-2017 13:02



Op Amazon.nl, dat al drie jaar in de lucht is, valt nog altijd weinig te beleven. Toch kunnen Nederlandse consumenten al jaren shoppen via Amazon en doen dat ook al voor honderden miljoenen euro's. De etailer verlaagt nu in rap tempo de drempels voor Nederlandse shoppers, met de introductie van Amazon Prime als nieuwste wapenfeit. Hoe diepgeworteld is Amazon nou echt in ons land?

De lancering van Amazon.nl werd in 2014 aangekondigd met kreten als 'Amazon nu ook actief in Nederland' en 'Amazon zet voet op Nederlandse bodem'. Maar sindsdien zijn de enige updates die bezoekers van Amazon.nl voorbij zien komen de verschijning van nieuwe e-books. Het is zondag exact drie jaar geleden dat de Nederlandse website werd gelanceerd, maar nog altijd zijn digitale boeken en de bijbehorende e-readers van Kindle het enige dat de webwinkel in de aanbieding heeft, waarbij klanten voor die tweede groep zelfs worden doorverwezen naar Amazon.de. Toen de lancering toch niet zo veel om het lijf bleek te hebben, konden de geruchten over Amazons komst dus weer rustig doorgaan. Toch heeft Amazon al geruime tijd een vrij sterke positie in het Nederlandse e-commercelandschap, en lang niet alleen met e-books. Met een geschatte omzet van zo'n 250 miljoen euro in 2016 staat Amazon in de nieuwste editie van de Twinkle100 op een zesde positie. Dat is nog altijd een stuk minder dan spelers als bol.com en Coolblue, die respectievelijk 950 en 615 miljoen euro in ons land omzetten. Maar Amazon is online wel al groter dan ketens als H&M en Media Markt.

Amazon bedient ons land al jaren vanuit zijn Duitse webshop en terwijl Nederlandse consumenten die gezien de miljoenenomzet ook weten te vinden, duren de geruchten dat Amazon elk moment naar Nederland kan

'komen' voort. Over die paradox sprak voormalig bol.com-topman Daniel Ropers in het oktobernummer van RetailTrends zijn verbazing uit. "Iets 'komt', wat betekent dat in het internettijdperk?", vroeg hij zich hardop af. "Als Hudson's Bay in Nederland zijn eerste winkel opent, kan ik me er wat bij voorstellen. Maar online is alles fluide. Iedereen die een beetje Engels spreekt, kan bij Amazon terecht." En zelfs dat is inmiddels niet meer nodig, aangezien Amazon.de vorig jaar in het Nederlands werd vertaald, dit jaar gevolgd door de bijbehorende app. Niet alleen productnamen zijn nu in het Nederlands te zien, ook de klantenservice kan Nederlandse consumenten per telefoon en e-mail in hun eigen taal bijstaan. "Dit brengt ons een stap dichterbij onze visie om klanten te kunnen helpen om alles te kopen wat ze zoeken op al onze Europese websites, zonder barrières", zei countrymanager Ralf Kleber van Amazon.de over die stap.

Amazon Prime

Maar met de vertalingen waren nog niet alle drempels weggenomen. Zo was iDEAL, met een aandeel van bijna zestig procent veruit de populairste betaalmethode in ons land, nog altijd niet beschikbaar en waren Nederlanders aangewezen op creditcards en – sinds begin dit jaar – automatische incasso. De introductie van abonnementsdienst Amazon Prime in Nederland, gecombineerd met de brede uitrol van iDEAL als betalingsoptie, brengt daar verandering in. Het is voor [Het Financieele Dagblad](#) zelfs reden te concluderen dat het nu 'echt zover is' dat Amazon 'na jarenlange speculaties naar Nederland komt'. Inderdaad wordt de dienst prominent aangekondigd op de Nederlandse website, maar met één klik zit de bezoeker alweer op Amazon.de. Net zoals Franstalige Belgen zich al sinds vorig jaar via Amazon.fr kunnen aanmelden voor Prime, kunnen Nederlanders (en Vlamingen) dat nu via de Duitse website. Voor zes euro per maand of 49 euro per jaar kunnen zij ruim een miljoen producten binnen een dag laten thuisbezorgen, zonder aanvullende bezorgkosten. Daarnaast hebben zij toegang tot nog eens meer dan een miljoen producten die binnen twee dagen worden geleverd.

Zoals in alle markten waar Amazons abonnementsdienst actief is, hebben ook Nederlanders nu toegang tot het hele Prime-pakket. Zo krijgen ze via Prime Video toegang tot onbeperkte streaming van een groot aantal films en tv-programma's met Amazon Original-series. Verder kunnen ze Prime Exclusive-items aanschaffen, enkele duizenden Amazon-producten die alleen te koop zijn voor Prime-leden. Verder kunnen Nederlanders hun slag slaan op Prime Day, het eigen online shopevenement van Amazon. "Het is goed nieuws dat klanten in Nederland zich nu kunnen aansluiten bij de tientallen miljoenen leden die over de hele wereld al profiteren van de voordelen van Prime", reageert director Prime en delivery experience Europe Lou Santini van Amazon. Het huidige pakket aan Prime-voordelen is volgens hem nog maar het begin. "In de toekomst zullen we onze selectie artikelen die in aanmerking komen voor snelle verzending verder uitbreiden en nog meer films en tv-programma's toevoegen aan het aanbod."

Alle activiteit in ons land loopt vooralsnog dus via onze grote, oostelijke buurman. Maar hoe ingrijpend zijn deze nieuwste stappen van Amazon in ons land? Bol.com reageert vooralsnog laconiek op de ontwikkeling. "Online winkelen is in Nederland als sterk ontwikkeld" reageert een woordvoerder tegenover [Het Financieele Dagblad](#). "In de meeste gevallen betaal je geen verzendkosten, of de kosten zijn heel laag." De grootste webwinkel van ons land biedt sinds april al een [Prime-achtige abonnementsdienst](#) aan, die met tien euro per jaar een stuk goedkoper is dan zijn Amerikaanse evenknie. Het beschikbare assortiment is met zo'n driehonderdduizend artikelen wel beduidend kleiner dan dat van Amazon.

Wat Amazon niet doet

Waar Daniel Ropers stelt dat Amazon in feite allang in Nederland is en het FD de introductie van Prime als 'de komst' ziet, houdt [RTL Z](#) het op 'een nieuwe stap naar de lancering in Nederland'. Maar hoewel Amazon het aanbod van zijn Duitse webshop stapsgewijs steeds toegankelijker maakt voor Nederlandse consumenten, doet het ook nog een heleboel niet in ons land. Zo is er nog geen kantoor of distributiecentrum. Ook hoeven Albert Heijn en Picnic nog niet te vrezen voor de e-commercereus, want anders dan in het Verenigd Koninkrijk

en Duitsland, wordt boodschappenbezorgdienst Amazon Fresh nog niet in ons land geïntroduceerd. Het is maar de vraag of dat op korte termijn staat te gebeuren, aangezien de boodschappenbezorging in zijn thuismarkt deze week op verschillende plekken werd [gestaakt](#). Bovendien werkt de etailer in een aanmerkelijk grotere markt als Frankrijk alleen nog met Amazon Pantry, een soort lightversie van de boodschappenservice voor droge kruidenierswaren. Verder is digitale assistent Echo nog altijd niet beschikbaar in ons land. De Duitse webshop mag in het Nederlands vertaald zijn, maar de speaker, die onder meer gebruikt kan worden voor spraakbestellingen vanuit de luie stoel, wordt hier niet geleverd. Ook een specifiek op de Nederlandse consument gericht aanbod is er niet. Tot slot lijken ook Amazons ontluikende fysieke winkelplannen voorlopig niet voor ons land weggelegd. Alleen in de Verenigde Staten heeft het vooralsnog een handvol boekwinkels, terwijl voor de kassaloze Amazon Go-supermarkt slechts [voorzichtig de interesse gepolst wordt](#) in het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk. Ook de stap waar Amazon dit jaar de meeste opschudding mee veroorzaakte – de overname van Whole Foods – raakt de retail in ons land niet. Voor het in de Verenigde Staten actieve Ahold Delhaize is het wel reden [zich achter de oren te krabben](#).

Bol.com heeft naar eigen zeggen tienduizenden leden voor zijn abonnementsdienst binnengehaald sinds april. De omzet komt naar verwachting uit op 1,2 miljard euro. Toch noemde Ropers zijn geesteskind in RetailTrends een 'mug in het Nederlandse retailvolume'. Die kwalificatie reduceert Amazon voorlopig tot hooguit een mier en hoewel de recente stappen laten zien dat etailreus ons land niet over het hoofd ziet, zal Amazon waarschijnlijk pas algemeen als 'garriveerd' worden beschouwd als Amazon.nl een volwaardige webwinkel is. Of dat terecht is, in een digitale tijd waarin alle landsgrenzen vervagen? En terwijl een webwinkel als AliExpress, die nog veel 'verder weg' is, vier miljoen Nederlandse consumenten per maand trekt? "Omdat we zo'n klein land zijn, voelen we ons belangrijk als een grote partij ons aandacht geeft", vat Ropers de stemming rond Amazons bewegingen samen. "Te belangrijk."

Amnon Vogel