

Picnic met onlineboodschappen groter dan Jumbo

26-05-2021 14:20



Albert Heijn is nog steeds de marktleider op het gebied van onlineboodschappen. Jumbo is van de tweede plaats verdreven door Picnic.

Dat blijkt uit [onderzoek van het platform Supermarkt & Ruimte](#), dat sinds 2015 elk halfjaar consumenten laat ondervragen. 41 procent van de respondenten zegt online bij Albert Heijn te winkelen. Picnic volgt met 27 procent, Jumbo met 21 procent. Buiten de topdrie is Plus de snelste groeier.

Wat klanttevredenheid betreft, ontlopen Albert Heijn, Picnic en Jumbo elkaar niet veel. Jumbo krijgt een 7,8, waar Albert Heijn en Picnic een tiende lager scoren. Picnic steekt er bovendien bij het op tijd leveren. Bezorgers kunnen via een app op de voet worden gevolgd. In algemene zin neemt de waardering al jaren af. Mogelijk stellen consumenten steeds hogere eisen of nemen de verwachtingen toe en hebben formules door de flinke groeispurt moeite om daaraan te voldoen.

Door de coronacrisis is de groei van onlineboodschappen fors versneld. In het najaar van vorig jaar zei 29 procent weleens via internet te shoppen bij de supermarkt. Dat is inmiddels iets gedaald: 26 procent. In de Randstad ligt het iets hoger, in het noorden van het land is dat met elf procent flink lager. De online supermarktomzet bedraagt zo'n 2,2 miljard euro. Alles wijst erop dat online nog wat aandeel zal winnen, maar de groei vlakt volgens de onderzoekers wel af.