

Onbeperkt toegang tot alle artikelen op nrc.nl

Abonneer

N.B. Het kan zijn dat elementen ontbreken aan deze printversie.

Nederlandse webwinkel van Amazon gelanceerd

Webwinkel De grootste webwinkel ter wereld opent vandaag een Nederlands filiaal. Wat betekent dit voor consumenten en concurrenten?

✍️ Joost Pijker & Stijn Bronzwaer ⌚ 10 maart 2020 om 7:18

🕒 Leestijd 3 minuten



Onze journalistiek is ons product. U bent dat niet. Daarom verkopen we uw persoonsgegevens niet. Nooit. Aan niemand. [Lees meer over ons privacybeleid.](#)

Sluiten

De Amerikaanse webgigant Amazon heeft dinsdagochtend zijn Nederlandse webwinkel geopend. Via de site kunnen Nederlandse consumenten ruim honderd miljoen producten bestellen, meer dan vier keer zo veel als bij bol.com - de grootste webwinkel van Nederland. Een abonnement op Prime - Amazons dienst voor gratis bezorging en toegang tot de gelijknamige videodienst - gaat 2,99 euro per maand kosten.

Dat zeggen Amazons hoofd Europese expansie Alex Ootes en Roeland Donker, verantwoordelijk voor Amazon Nederland, in gesprek met *NRC*. „We beginnen bescheiden”, zegt Ootes. „Op termijn wil Amazon in Nederland naar de Amerikaanse omvang.” Ofwel: een webwinkel met „honderden miljoenen” producten: specifieke cijfers geeft Amazon nooit.

De start van de webwinkel betekent tegelijk dat Nederlandse ondernemers via Amazon in heel Europa hun producten kunnen verkopen. Volgens Amazon hebben inmiddels „enkele duizenden” Nederlandse ondernemers zich bij de winkel aangesloten. Bol.com, dat eenzelfde service biedt, heeft 27.000 aangesloten ondernemers.

Nederland is het zesde land in Europa waar Amazon een eigen webshop opent - met lokale ondernemers, een lokale klantenservice en een lokaal assortiment. De distributie van goederen voor Nederland wordt gerund vanuit Amazons distributiecentrum in Mönchengladbach, vlak over de Duitse grens.

Nederlandse consumenten konden sinds 2017 al bij de Duitse webshop van Amazon bestellingen doen. Sindsdien heeft Amazon zich voorbereid op de stap naar de Nederlandse markt, onder meer door het Nederlandse hoofdkantoor in Amsterdam uit te breiden. Eind dit jaar zijn er vierhonderd mensen werkzaam; Amazon heeft nu 85 vacatures openstaan.



Meer over de komst van Amazon.

Wat zijn de voor- en nadelen van de komst van de grootste webwinkel ter wereld?

‘The Everything Store’

Onze journalistiek is ons product. U bent dat niet. Daarom verkopen we uw persoonsgegevens niet. Nooit. Aan niemand. [Lees meer over ons privacybeleid.](#)

Sluiten

miljoen klanten, 800.000 medewerkers en vestigingen in ruim honderd landen, waaronder India, Australië, Spanje en China.

De strategie van Amazon, in 1995 begonnen als online boekwinkel, is om in de nabije toekomst de belangrijkste plek te zijn waar consumenten overal ter wereld naartoe gaan om aankopen te doen - of het nu boodschappen, warme maaltijden, medicijnen of boeken zijn.

Amazon is allereerst een techbedrijf: het analyseert data om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in wat consumenten precies nodig hebben. „Over vijf jaar hoeven we niet meer na te denken of we wc-papier of bleekmiddel nodig hebben. Amazon weet dat al en bezorgt het thuis voor het op is”, zegt retailexpert Natalie Berg - schrijver van een vorig jaar verschenen boek over Amazon. „Dat is hun *end game*.”



Lees ook de column van Marc Hijink:
Wat wil Amazon van je weten? Alles

Die obsessie met data leidt tot kritiek van privacyorganisaties waaronder het Nederlandse Bits of Freedom - bezorgd dat het bedrijf te veel van burgers weet. Ook ligt Amazon momenteel [onder vuur](#) door een klein deel van het personeel, dat vindt dat het bedrijf harder zijn best moet doen om te verduurzamen.

Retaildarwinisme

Wat gaat de komst van Amazon betekenen voor Nederland? Wijnand Jongen, directeur van branchevereniging Thuiswinkel.org, verwacht dat de komst van Amazon een „aanjager” zal zijn voor verdere groei van online winkelen in Nederland.

Die markt kende de afgelopen vijf jaar al jaarlijks dubbele groeicijfers. Nederlanders spenderen nu per kwartaal zo'n half miljard euro bij Europese webwinkels, maakte het Centraal Bureau voor de Statistiek [onlangs bekend](#). In Nederland wordt één op de tien aankopen online gedaan. „Door Amazon wordt de concurrentie heviger”, zegt Jongen. „Zowel online als in de fysieke winkelstraat.”

Voor de consument is dat goed nieuws, vindt hij. „Het gaat leiden tot vernieuwing”,

Onze journalistiek is ons product. U bent dat niet. Daarom verkopen we uw persoonsgegevens niet. Nooit. Aan niemand. [Lees meer over ons privacybeleid](#).

Sluiten

The Everything Store, zoals Amazon ook wel genoemd wordt, is een bedrijf dat als een „katalysator voor verandering” fungeert in landen waar het wordt gelanceerd, zegt retailexpert Natalie Berg. Het is verantwoordelijk voor wat Berg „retaildarwinisme” noemt. „Amazon heeft winkelketens die zich weigerden aan te passen vermorzeld.”

Door een combinatie van data, schaal en focus op klanttevredenheid kan het bedrijf een serviceniveau bieden dat door concurrenten moeilijk te evenaren blijkt. „Op hun eigen terrein is Amazon onverslaanbaar”, zegt Berg. „Kansen liggen er voor concurrenten die zich concentreren op wat Amazon níét doet. De fysieke ervaring van een winkel, aanwezig zijn in lokale gemeenschappen, het plezier van winkelen.”

Bol.com zegt dat het „niet anders naar Amazon kijkt dan naar andere spelers”, zo reageert een woordvoerder. „We focussen ons op hoe we zelf zo goed mogelijk het dagelijks leven van klanten makkelijker kunnen maken, met veel aandacht voor de lokale wensen, behoeften en oog voor mens en omgeving.” Webwinkels Coolblue en Wehkamp reageerden niet op een verzoek tot commentaar.

Jongen denkt dat de Nederlandse webwinkels „prima gepositioneerd” zijn om Amazon aan te kunnen. De klappen zullen, opnieuw, in de winkelstraat vallen, denkt hij. „Ergens gaat het toch pijn doen. Bij de partijen die niks doen.”

WEBWINKELS FEITEN EN CIJFERS

Amazon

Aantal producten: ruim 100 miljoen.

Bezorging: gratis bij bestellingen vanaf 20 euro. Voor middernacht besteld, de dag erna in huis.

Abonnement: Amazon Prime. Gratis bezorging. Toegang tot videodienst, Twitch Prime en onbeperkte foto-opslag met Amazon Photos. Kosten: 2,99 euro per maand.

Bol.com

Aantal producten: ruim 23 miljoen.

Bezorging: gratis bij bestellingen boven 20 euro. Meeste producten bezorgd op de dag van

Onze journalistiek is ons product. U bent dat niet. Daarom verkopen we uw persoonsgegevens niet. Nooit. Aan niemand. [Lees meer over ons privacybeleid.](#)

Sluiten

Aantal producten: onbekend. Coolblue heeft daarnaast twaalf fysieke winkels.

Bezorging: voor middernacht besteld, de dag erna in huis.

Abonnement: verschillende huurabbonnementen voor onder meer wasmachines en vriezers.

Onze journalistiek is ons product. U bent dat niet. Daarom verkopen we uw persoonsgegevens niet. Nooit. Aan niemand. [Lees meer over ons privacybeleid.](#)

Sluiten