

# Onderzoekresultaten ICT Barometer over online winkelen

Jaargang 10  
28 april 2010



De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/financiële instellingen en de (semi) overheid. De ondervraagde groep wordt online geënquêteerd.

Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste businessdilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport. Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Amsterdam, 28 april 2010



# Inhoudsopgave

1	Persbericht	4
3	Vraagpunten online winkelen	6
4	Onderzoekresultaten ICT Barometer over online winkelen	7
	▶ Online winkelen - koopfrequentie	8
	▶ Online winkelen - verwachting komende 12 maanden	8
	▶ Online winkelen - wat koopt u?	9
	▶ Online winkelen - ergernissen	9
	▶ Online winkelen - fouten	10
	▶ Online winkelen - hoe vaak zijn er fouten?	10
	▶ Online winkelen - betrouwbaarheid betaling	11
	▶ Online winkelen - 'Thuiswinkel Waarborg'	11
	▶ Online winkelen - bekendheid betaalwijzen	12
	▶ Online winkelen - betrouwbaarheid betaalwijzen	13
	▶ Online winkelen - onbetrouwbaarheid betaalwijzen	13
	▶ Online winkelen - voorkeur betaalwijzen	14
	▶ Online winkelen - afkeur betaalwijzen	14
5	Samenvatting online winkelen	15
	Contactgegevens	16





### **Veel meer kopers letten op keurmerk**

Het vertrouwen in betalen bij online winkels is ten opzichte van 2008 sterk afgenomen met bijna 20%. De ICT Barometer laat daarbij vooral zien dat het vertrouwen per online winkel sterk wisselt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat twee derde van de online kopers let op de aanwezigheid van het 'Thuiswinkel Waarborg', het keurmerk van bedrijven die via internet verkopen. Hun aantal is met 16% toegenomen ten opzichte van 2008. Wijnand Jongen, directeur Thuiswinkel.org is blij met die ontwikkeling: "Dit onderzoek van Ernst & Young tekent het belang van veilig en betrouwbaar online winkelen voor Nederlandse consumenten. Veel gaat goed, maar veel kan ook nog beter. Thuiswinkel Waarborg is trots op de waarde die consumenten hechten aan ons keurmerk. Uitdagingen op het gebied van distributie en fulfilment maken dat er ook nog veel werk te verzetten is, uitdagingen die horen bij een nog jonge, dynamische markt vol mogelijkheden."

### **iDEAL neemt vlucht bij online betalen**

De betalingswijze beïnvloedt het vertrouwen sterk. iDEAL is de meest bekende, geliefde en betrouwbare vorm van online betalen. Het vertrouwen hierin is toegenomen met 16%. Hoewel het wantrouwen in de credit card sinds 2008 sterk is afgenomen, wordt de credit card toch gezien als de minst betrouwbare betalingsmethode, gevolgd door de eenmalige incasso.

### **Meer informatie**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Barbara Aukema via 088 - 407 5342 of 06 2152 2387, email: [barbara.aukema@nl.ey.com](mailto:barbara.aukema@nl.ey.com). Via <http://www.ictbarometer.nl> kunt u het rapport met de onderzoeksresultaten downloaden.



### 3 Vraagpunten online winkelen

- ▶ Welke ontwikkeling maakt online winkelen door?
- ▶ Wat schaft men zoal aan bij online winkelen?
- ▶ Waar stoort men zich het meeste aan bij online winkelen?
- ▶ Gaat er wel eens wat fout bij online winkelen?
- ▶ Hoe betrouwbaar vindt men de betaling bij online winkelen?
- ▶ Let men op het "Thuiswinkel Waarborg"?
- ▶ Hoe betrouwbaar zijn de diverse betaalvormen?

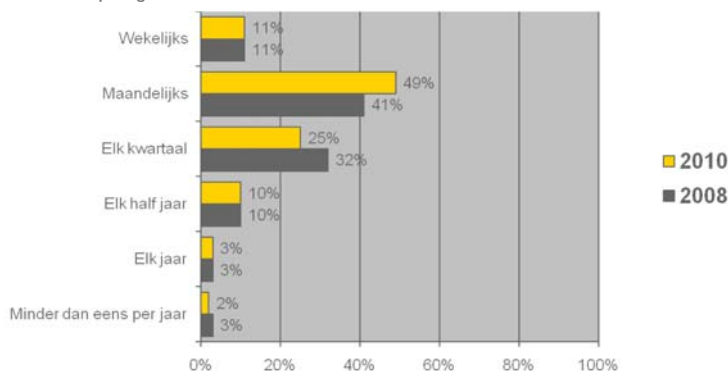




## Online winkelen - koopfrequentie

Vrijwel alle ondervraagden kopen via het internet. Zes op de tien kopen elke maand iets online, 11% koopt zelfs wekelijks.

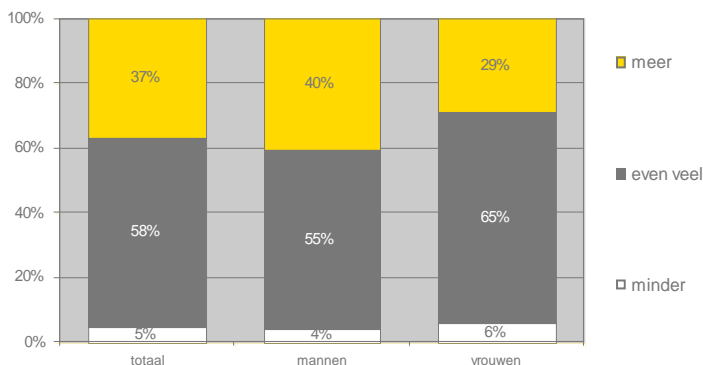
### Hoe vaak koopt u gemiddeld iets van internet?

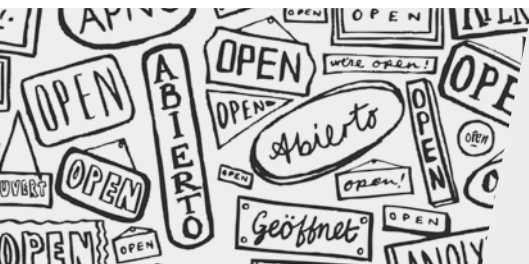


## Online winkelen - verwachting komende 12 maanden

Een derde verwacht in de komende 12 maanden meer op internet te gaan kopen. Vooral mannen zijn van plan om meer online te shoppen.

### Verwacht u komende 12 maanden meer of minder op internet te gaan winkelen?

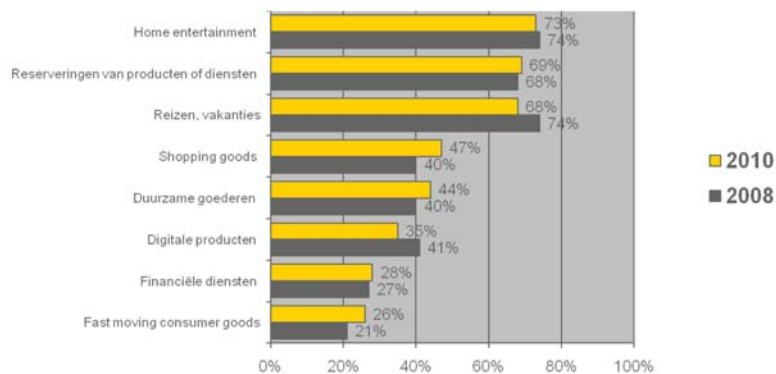




## Online winkelen - wat koopt u?

Internet wordt met name gebruikt voor het bestellen van home entertainment producten (boeken, muziek, cd's), voor reserveringen van producten of diensten en voor het boeken van reizen/vakanties.

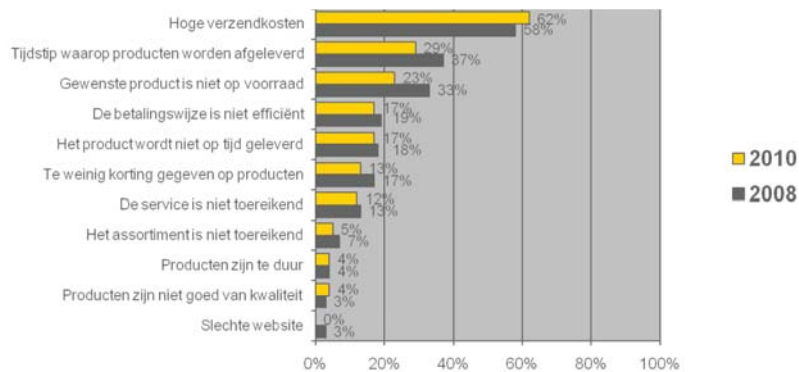
### Wat koopt u zoal via internet?

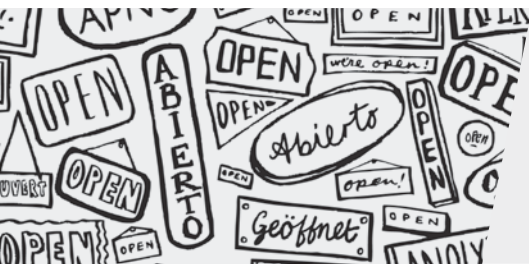


## Online winkelen - ergernissen

De grootste ergernis bij het online winkelen vindt men de hoge verzendkosten. Andere grote ergernissen zijn het tijdstip waarop producten worden afgeleverd en het niet voorradig zijn van het gewenste product.

### Waar stoort u zich het meest aan wanneer u via het internet winkelt?

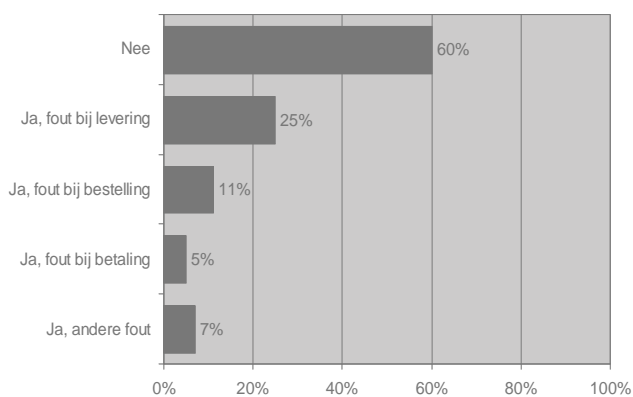




## Online winkelen - fouten

Vier op de tien online kopers geven aan dat er wel eens iets mis gaat bij het online winkelen. Het gaat dan meestal om een foute levering.

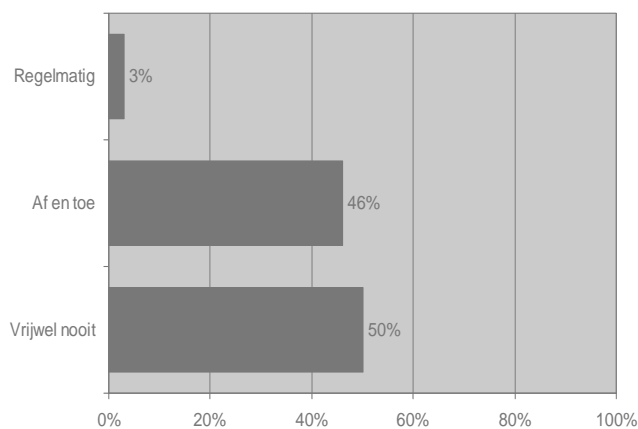
### Gaat er wel eens iets mis bij online winkelen?



## Online winkelen - hoe vaak zijn er fouten?

Hoewel er fouten worden gemaakt betreft het over het algemeen incidenten.

### Hoe vaak gaat er iets mis bij online winkelen? (indien er wel eens iets mis gaat)

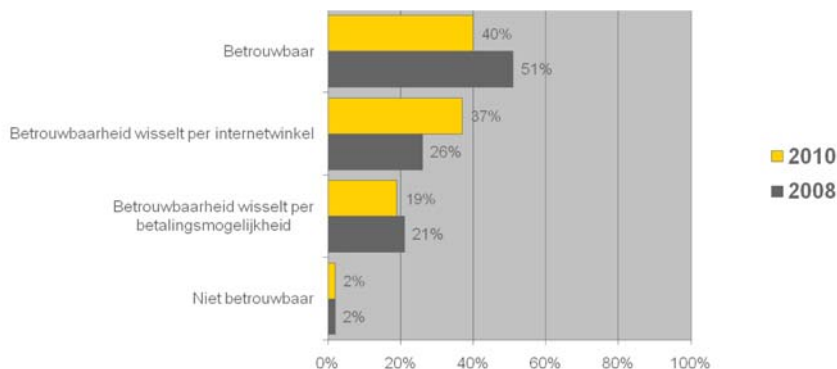




## Online winkelen - betrouwbaarheid betaling

Vrijwel niemand vindt de betaling bij online winkelen per definitie onbetrouwbaar. Echter, 6 op de 10 kopers geven aan dat de betrouwbaarheid afhankelijk is van de internetwinkel of van de betalingsmogelijkheid.

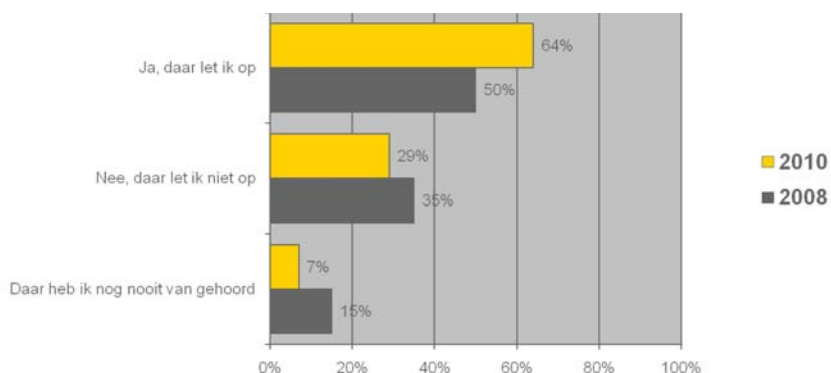
Hoe betrouwbaar vindt u de betaling bij winkelen via het internet?

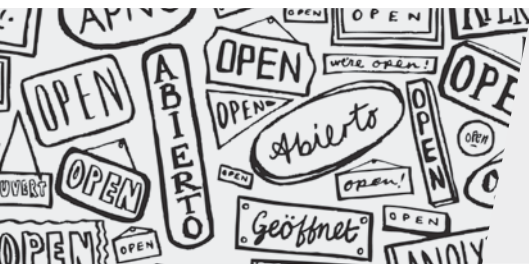


## Online winkelen - 'Thuiswinkel Waarborg'

Het is dan ook niet verwonderlijk dat twee derde van de kopers let op de aanwezigheid van het 'Thuiswinkel Waarborg', het keurmerk voor bedrijven die via internet verkopen. Dit is een stijging van ruim 16% t.o.v. 2008.

Let u bij aankoop erop of een site beschikt over het 'Thuiswinkel Waarborg'?

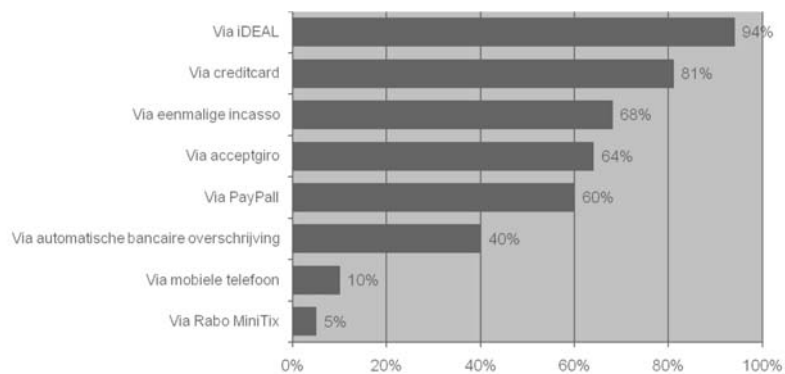




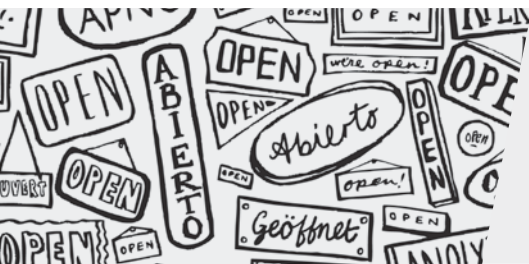
## Online winkelen - bekendheid betaalwijzen

Betalen via iDEAL is de bekendste betalingswijze bij online winkelen op de voet gevolgd door de creditcard. De bekendheid met iDEAL is de afgelopen jaren sterk toegenomen van 36% in 2006 naar 94% nu.

### Welke betaalwijze via internet kent u?



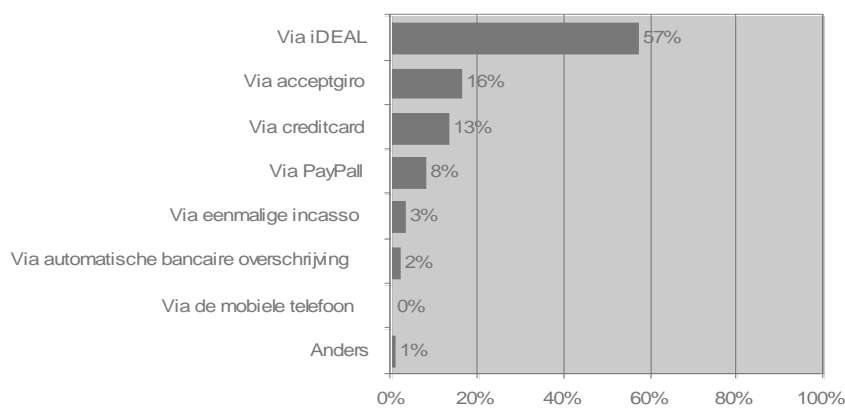




## Online winkelen - voorkeur betaalwijzen

Er is een duidelijke voorkeur voor iDEAL. Bijna 6 op de 10 respondenten betalen het liefst op deze wijze.

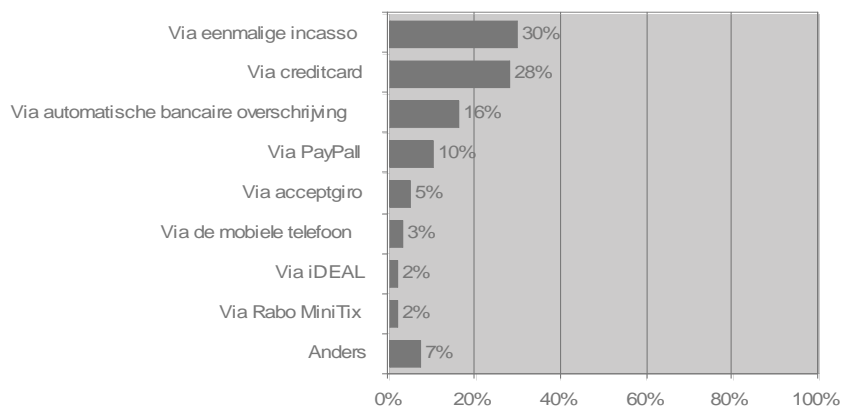
### Welke wijze van betalen gebruikt u het liefst?



## Online winkelen - afkeur betaalwijzen

Creditcard en eenmalige incasso zijn de minst populaire betaalwijzen.

### Welke wijze van betalen gebruikt u liever niet?







**Over Ernst & Young**

Ernst & Young is wereldwijd toonaangevend op het gebied van assurance, tax, transactions en advisory. Juridische en notariële dienstverlening wordt in een strategische alliantie met Ernst & Young Belastingadviseurs LLP verzorgd door Holland Van Gijzen Advocaten en Notarissen LLP. Onze 144.000 mensen delen wereldwijd dezelfde waarden en staan voor kwaliteit. Wij maken het verschil door onze mensen, onze cliënten en de samenleving te helpen hun mogelijkheden optimaal te benutten.

Waar sprake is van Ernst & Young wordt de wereldwijde organisatie van lidfirma's van Ernst & Young Global Limited bedoeld, die elk een aparte rechtspersoon zijn. Ernst & Young Global Limited is een UK company limited by guarantee en verleent zelf geen diensten aan cliënten. Voor meer informatie over onze organisatie, kijk op [www.ey.com/nl](http://www.ey.com/nl)

Ernst & Young Nederland LLP is een limited liability partnership naar het recht van Engeland en Wales met registratienummer OC335595. Ernst & Young Nederland LLP is statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, heeft haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 24432942.

© 2010 Ernst & Young Nederland LLP.  
Alle rechten voorbehouden.

100087

Deze publicatie bevat informatie in samengevatte vorm en is daarom enkel bedoeld als algemene leidraad. Ze is niet bedoeld om te dienen als een substituuat voor gedetailleerd onderzoek of voor het aanwenden van een professioneel oordeel. Noch EYGM Limited noch enig ander lid van de wereldwijde Ernst & Young organisatie kan aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van iemand die handelde of die ervan afzag te handelen ten gevolge van enige informatie in deze publicatie. Bij elke specifieke aangelegenheid, dient steeds een geschikte adviseur geraadpleegd te worden.