



Ländersteckbrief

E-Commerce - NIEDERLANDE



Industrie- und Handelskammern
in Bayern



Arbeitsgemeinschaft der
bayerischen Handwerkskammern

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie



Was sind die Eckdaten des E-Commerce in den Niederlanden? Wie lässt sich das landestypische Online- Konsumverhalten zusammenfassen?¹

Eckdaten:

- Marktvolumen B2C: 30,52 Mrd. € (2021)²
- Marktvolumen B2B: 34,00 Mrd. € (nur physische Güter, 2021)

Wachstumsprognosen:

- Marktvolumen B2C: 42,06 Mrd. € (2025)
 - Marktvolumen B2B: 54,50 Mrd. € (2025) (nur physische Güter)
-
- 94 % der Niederländer geben an, regelmäßig online einzukaufen, dies ist die höchste Quote in Europa.
 - 10 % des Einzelhandels wird durch E-Commerce Transaktionen generiert.
 - Durchschnittlicher Erlös pro Konsumenten: 2,270 € pro Jahr.

Eckdaten des Gesamtmarkts (B2C & B2B)

Marktvolumen B2C:	30,52 Mrd. € (2021)
Marktvolumen B2B:	34,00 Mrd. € (2021)

Wachstumsprognosen:

Marktvolumen B2C:	42,06 Mrd. € (2025)
Marktvolumen B2B:	54,50 Mrd. € (2025)

Verkaufssaisonen (Spezifische Shopping-Days?)

Black Friday:

Erster Freitag nach dem amerikanischen Erntedankfest (Thanksgiving); 25.11.2022

Vorweihnachtszeit:

Die meisten Online-Einkäufe in dieser Zeit werden am 12.12. getätigt.

Was sind landesspezifische Merkmale des Online-Handels in den Niederlanden? Gibt es einen nationalen E-Commerce-Markt oder wird viel in ausländischen Shops eingekauft?

■ B2C:

- Amazon.nl ist nicht der beliebteste Online-Marktplatz, sondern der inländische One-Stop Marktplatz **Bol.com**: <https://www.bol.com/nl/nl/>
- 75 % der niederländischen Konsumenten besuchen Bol.com mindestens einmal im Monat; der Online-Marktplatz Amazon wird nur von jedem fünften Konsumenten jeden Montag aufgerufen.
- 90 % der Online-Einkäufe wurden auf inländischen Plattformen getätigt.

■ B2B:

- Auch für den B2B-E-Commerce Markt ist der inländische Online Marktplatz **Bol.com**: <https://www.bol.com/nl/nl/>, die wichtigste Plattform.

¹ Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Steckbrief das generische Maskulinum genutzt, um alle Geschlechter anzusprechen und zu inkludieren.

² Umrechnungskurs vom 15.08.2022, Website zur Umrechnung genutzt:

<https://www.oanda.com/currency-converter/de/?from=EUR&to=USD&amount=1>

Was sind die Top-Warengruppen, die über den E-Commerce verkauft werden? (B2C vs. B2B) Welche digitalen Verkaufskanäle werden genutzt? Was sind die Trends?

Warengruppen:

■ B2C:

- Mode und Sportartikel
- Elektronische Unterhaltungsgeräte
- Reisen und Unterkünfte

■ B2B:

- Produkte aus dem Bereich Automotive
- Pharmazeutische Erzeugnisse

Trends:

- Im B2B-Bereich haben, pandemiebedingt, 62 % der Unternehmen ihren Lieferanten gewechselt, sodass hier ein großer Umbruch stattgefunden hat.
- 47 % der B2B Einkäufe werden derzeit online getätigt.
- Jedoch erwarten knapp über die Hälfte der Unternehmen Probleme mit den Online-Einkaufsprozessen. Und 90 % der Unternehmen, die online einkaufen finden den Online-Vorgang komplizierter als offline.
- Rund 90 % der Unternehmen halten Online-B2B-Einkäufe für komplizierter als offline. Dies könnte mit der Tatsache zusammenhängen, dass sich 82 % der B2B-Einkäufer eine bessere mobile Darstellung der B2B-Plattformen oder Onlineshops wünschen.

Wichtigste Marktplätze / Plattformen:

Die Plattformen sind geordnet nach Relevanz im Markt

PLATTFORMEN IM B2C-BEREICH ³	PLATTFORMEN IM B2B-BEREICH
Bol.com: https://www.bol.com/nl/nl/ (1.530,75 Mio. € Umsatz, 2020)	Bol.com: https://www.bol.com/nl/nl/
Coolblue: https://www.coolblue.nl/ (1.482,52 Mio. €)	ScoutStock: https://scoutstock.com/
Albert Heijn: https://www.ah.nl/ (1.452,98 Mio. €)	Tradewheel: https://www.tradewheel.com/netherlands/
Wehkamp: https://www.wehkamp.nl/ (860,37 Mio. €)	SJN: https://www.sjn.co.nl/
Zalando.nl: https://www.zalando.com/ (724,52 Mio. €)	
Amazon.nl ³ : https://www.amazon.com/ (367,18 Mio. €)	

³ Amazon.nl im Jahr 2020 auf Platz 8 der umsatzstärksten B2C Online Shops in den Niederlanden

Über welche Kanäle wird Online-Marketing betrieben? Welche Suchmaschinen werden benutzt?

- Einkäufe von mobilen Geräten werden immer häufiger getätigt und machen rund 60 % des Website Traffic auf E-Commerce Seiten aus, besonders in der Zielgruppe der unter 31-Jährigen.
- Bei der Erstellung des eigenen Onlineshops oder der Produktplatzierung auf Online-Marktplätzen sollte daher auf eine mobilgerät-freundliche Darstellung geachtet werden.

Meistgenutzten Suchmaschinen:

- Google: <https://www.google.com/> (93,3 %)
- Bing: <https://www.bing.com/> (3,8 %)
- DuckDuckGo: <https://duckduckgo.com/> (1 %)

Nutzerzahlen der populärsten Social Media Plattformen:

- Youtube: <https://www.youtube.com/> (15,6 Mio. Nutzer)
- Whatsapp: <https://www.whatsapp.com/> (12,4 Mio. Nutzer)
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/> (9,7 Mio. Nutzer)
- Instagram: <https://www.instagram.com/> (8,5 Mio. Nutzer)
- Facebook: <https://www.facebook.com/> (8,5 Mio. Nutzer)
- Snapchat: <https://www.snapchat.com/> (6,10 Mio. Nutzer)
- TikTok: <https://www.tiktok.com/> (4,8 Mio. Nutzer)
- Twitter: <https://twitter.com/> (2,9 Mio. Nutzer)

Wie wichtig ist Social Media für Online-Marketing und Vertrieb? Welche digitalen sozialen Netzwerke werden verwendet?

- Da 50 % der holländischen Online-Konsumenten deren Kauf über das Smartphone tätigen, ist Online-Marketing und Vertrieb über Social Media ein essentieller Bestandteil der Vertriebsstrategie.

■ Digitales Marketing:

- 59 % der Unternehmen aktiv im E-Commerce nutzen das Social Media Netzwerk Twitter als Werbeplattform.
- 54 % nutzen Affiliate Marketing entweder mit einer Partnerwebsite oder einem Influencer.
- 37 % nutzen Pay-per-Click Werbung auf Websites und auf Social Media.
- 17 % nutzen Instagram als Direct-to-Customer (DTC)- Werbe- und Vertriebsplattform.

■ Digital Product Experience (Digitale Produkterfahrung seitens der Konsumenten)

- 98 % der Unternehmen aktiv im E-Commerce haben ihre Website für die mobile Nutzung optimiert.
- 75 % der Unternehmen bieten Apps für die Betriebssysteme Android und iOS an.
- 23 % der Unternehmen haben ihren Social Media Feed auf.

■ E-Customer-Relations-Management (Onlinekundenbetreuung)

- 50 % der Unternehmen aktiv im E-Commerce bieten personalisierte Profilseiten für deren Kunden an.
- 39 % der Unternehmen nutzen E-Mail-Marketingkampagnen.

■ B2B Bereich:

- Über die Hälfte der Unternehmen aktiv im E-Commerce vertreiben Online-Marketing über Google AdWords und LinkedIn ads (jeweils 56 %), rund 25 % nutzen Werbung über Facebook.

Bei welchen Warengruppen gibt es Besonderheiten in der Logistik im Zielmarkt?

- Durch geringe Größe des Zielmarktes ist das Logistiknetz gut ausgebaut.
- Lieferzeiten liegen in der Regel bei zwei bis drei Tagen.
- Besonderheiten bzgl. spezieller Warengruppen gibt es nicht.

Welche Bezahlungsfunktionen sollte angeboten werden? Was sind die gängigsten Zahlungsdienstleister?

Mit mehr als zwei Drittel der Bezahlvorgängen bei E-Commerce Einkäufen dominiert der Anbieter iDEAL den Markt.

- (70 %) iDEAL⁴: <https://www.ideal.nl/>
- (8 %) Kreditkarte
- (4 %) Paypal: <https://www.paypal.com/nl/home>
- (4 %) Debitkarte

Andere E-Wallet-Anbieter wie Googlepay oder Applepay werden jeweils nur bei 0,5 % der Transaktionen genutzt.

Welche rechtlichen Aspekte sind wichtig für den E-Commerce in den Niederlanden? Gibt es Besonderheiten im Vergleich zu Deutschland? Was ist im Bereich Steuern zu beachten?

- **EU-weites System des One-Stop-Shop (OSS)** gilt seit dem 1. Juli 2021 und regelt die Registrierungs- und Meldepflichten für Anbieter von Waren und Dienstleistungen im internationalen E-Commerce, um sich nicht in jedem Absatzmarkt registrieren zu müssen.
- Die **Lieferschwelle** beträgt in den Niederlanden 10.000 € für E-Commerce Transaktionen.
- **Point and Click im B2B und B2C-Bereich** werden im niederländischen Recht unter Auflagen der EU-Richtlinien geschlossen, wie z.B. die Mitteilung der AGBs vor Vertragsabschluss.
- **Bestimmte Regeln zum Käuferschutz** müssen von Online-Verkäufern in Online-Shops oder auf Marktplätzen eingehalten werden.
- **Klare Informationsweitergabe und Transparenz** bzgl. Informationen über den Verkäufer, das verkaufende Unternehmen, sowie über den Preis und Informationen über das Produkt, sowie Lieferzeiten.
- **Im Fall von B2B-Transaktionen** gelten nicht die Regeln zum Käuferschutz, was bedeutet, dass bei B2B Transaktionen keine Widerrufsfrist gilt.

Bei welchen Themen sollte man im niederländischen E-Commerce besonders sorgfältig sein? Wo liegen die größten Stolperfallen?

- **Kostenlose Rücksendung**, so etwa die Hälfte der B2C-Konsumenten, ist ein essentieller positiver Einflussfaktor auf die Kaufentscheidung.
- **Gute Bewertungen anderer Nutzer und rasche Antworten** seitens des Anbieters auf die Fragen der Nutzer gelten ebenfalls als essentielle Faktoren für eine positive Kaufentscheidung.

⁴ Der Zahlungsdienstleister iDEAL ist eine Bank-zu-Bank Bezahlmethode zwischen niederländischen Banken, erhebt keine Gebühren und gilt als sicher.

Ansprechpartner in den Niederlanden:

Deutsch-Niederländische Handelskammer

Website: <https://www.ahk-italien.it/>

Adresse:

Nassauplein 30
2585 EC Den Haag

@ E-Mail: info@dnhk.org

☎ Telefon: +31 (0) 70 3114 100

Impressum:

Verleger und Herausgeber:

BIHK Service GmbH
Gertrud Oswald
Max-Joseph-Straße 2
80333 München

☎ 0911 23386-3

@ info@awz-bayern.de

🌐 www.international.bihk.de

Ansprechpartner:

Ina Knausenberger
Referentin Europa, Südostasien,
Australien/Neuseeland

☎ 089 5116-1473

@ knausenberger@muenchen.ihk.de

Verfasser:

AHP International GmbH & Co. KG

Goethestraße 8
69115 Heidelberg
Franziska Wegerich
Senior Manager & Head of Public Trade Services

@ E-Mail: wegerich@ahp-international.com

Michèle Benker
Consultant

@ E-Mail: benker@ahp-international.com

Bildnachweis: Titel: chayanuphol/shutterstock

<https://www.shutterstock.com/de/image-photo/businessman-holding-future-world-metaverse-internet-2087129305>

Stand: September 2022

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.