

E-commerce: een stand van zaken

Pieter VAN BASTELAERE

Head of e-commerce at Comeos in Belgium



Structuur van de presentatie vandaag

Comeos

Insites

Issues

Ecommerce
@ Comeos

Structuur van de presentatie vandaag

Comeos

Insites

Issues

Ecommerce
@ Comeos

Wat is Comeos? Algemeen.

Comeos is de stem van de georganiseerde handel en diensten

Brede beroepsvereniging

- 600 leden verspreid over maar liefst 18 sectoren
- Van Food over DIY tot Fashion, zowel offline als online
- Verenigen (sectorwerking) – vertegenwoordigen (lobby) – versterken (informatie en advies)

Belang van de handel

- 90.000 winkels
- Dagelijks 2 miljoen klanten
- 40 % huishoud-budget naar handel

Grootste privéwerkgever in de privé-sector

- Detail- en groothandel vertegenwoordigen 17 percent van de totale werkgelegenheid
- Hotels en restaurantsector 5 procent van de totale werkgelegenheid
- 11.000 extra banen in periode 2008 – 2011 (crisisjaren!)

Enkele Comeos-leden



Enkele Fashion-leden

ORCHESTRA & Prémaman

DAMART

ZARA

CAMELEON
Comptoir Privé

INTERSPORT

L&L
LolacLiza

Bel&Bo
mooi meegenomen
joliment vu

3 SUISSES

C&A

Carmi
SCHOENEN

Foot Locker

promod

eram

DECATHLON

bol.com

GO

ZEB

THE FASHION STORE

GALERIA
INNO

Charles
Vögele
SWITZERLAND

zalando

jbc

C&A

women'ssecret

WE
DAILY FASHION

Mayerline
BRUSSELS

Etam

trafic
mon atout prix

Peek&Cloppenburg

ZEEMAN



ms
mode

H&M
www.hm.com

sacha

beeline

PRIMO
SPORTS MEET FASHION

POINTCARRÉ
LES MARQUES À PORTER

maniet!luxus

Wibra
KLEDING TEXTIEL ALLENLEI

HEMA

obaïbi-okaïdi

hunkemöller

HANS ANDERS
opticiens

comeos
for commerce and services

Structuur van de presentatie vandaag

Comeos

Insites

Issues

Ecommerce
@ Comeos

E-COMMERCE IN BELGIUM

KISS.

.....

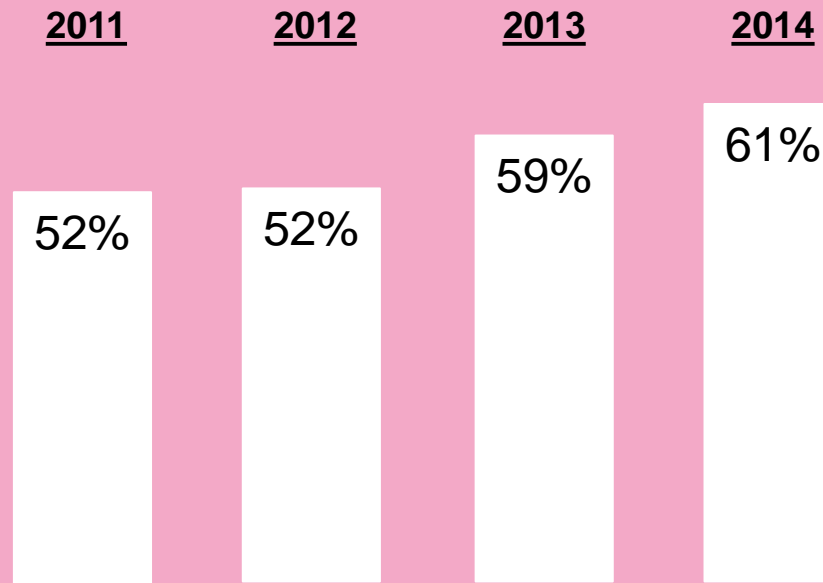
**E-COMMERCE IN BELGIUM
IS STILL GROWING!**

**POSITIVE TREND OF
2013 IS CONFIRMED**



#1

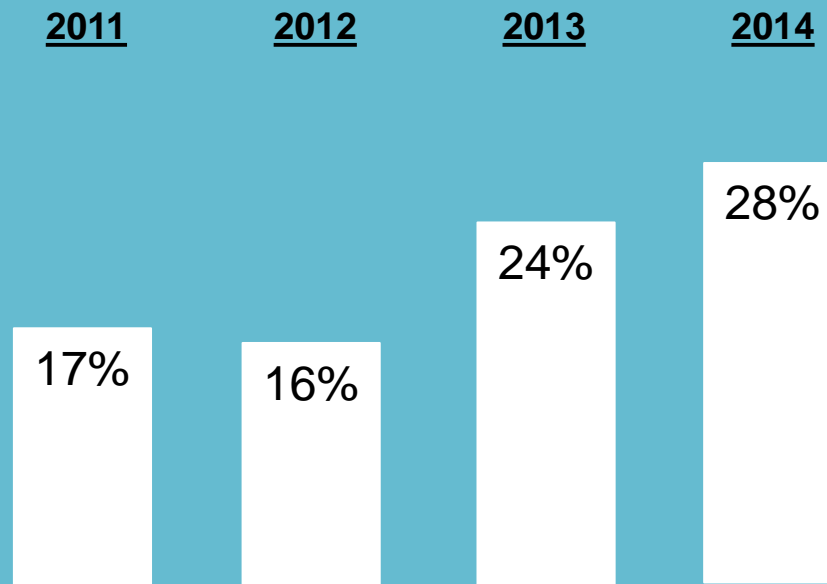
Ever purchased online



Of the Belgian population has ever made an online purchase

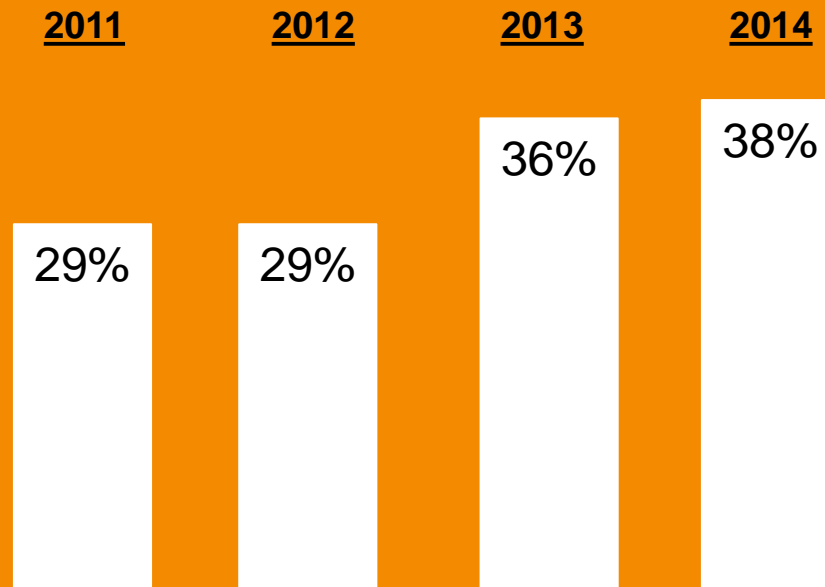
#2

Spending more compared to last year



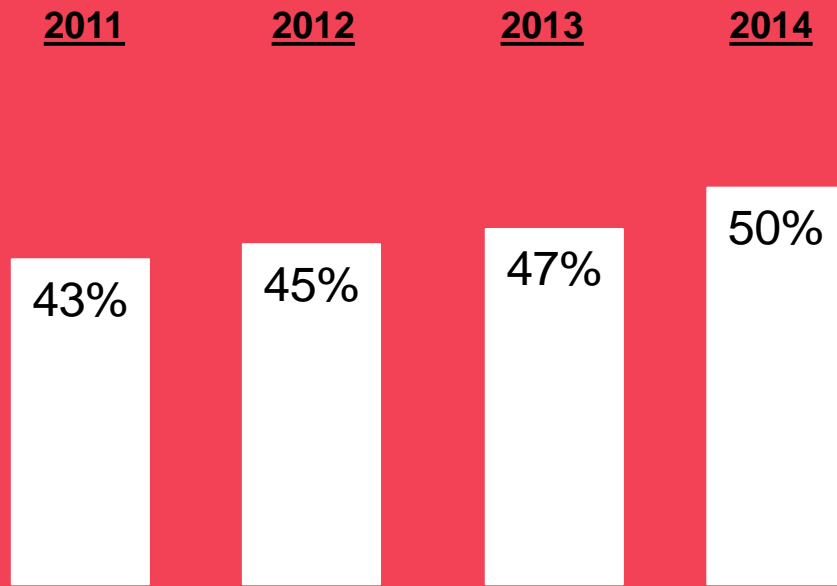
#3

Monthly Purchases



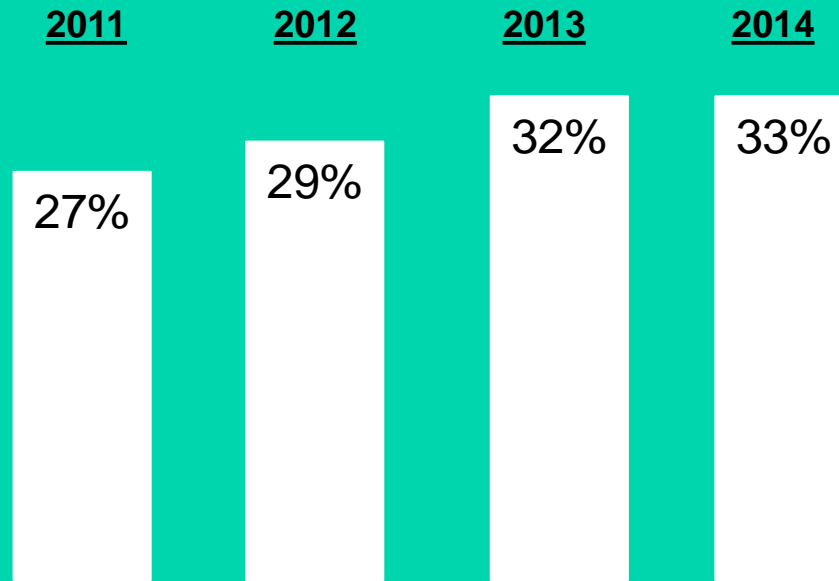
#4

Spending more than 100€



#5

Buying behavior Equally new as replacement



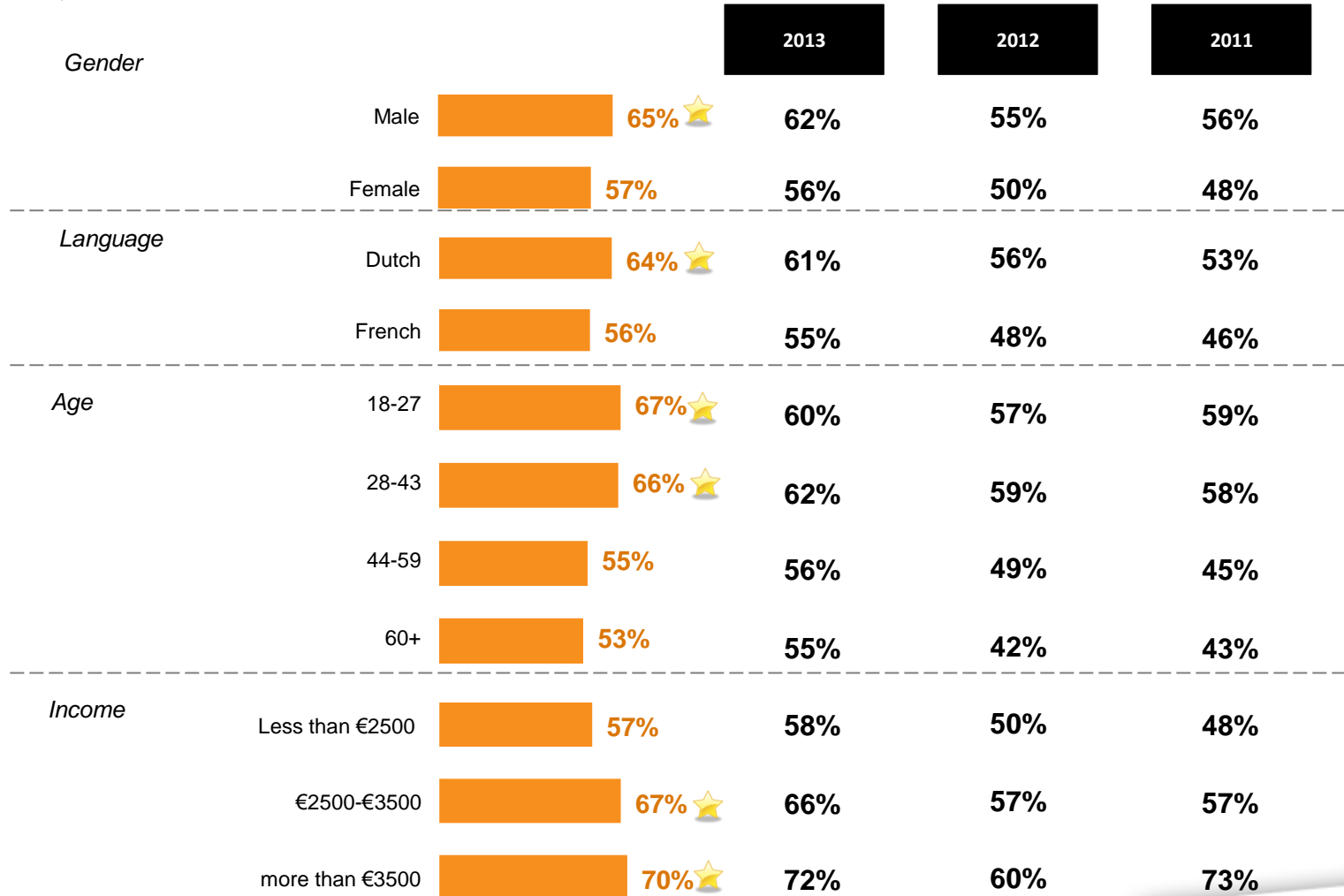
Key take-aways

- ➔ **61 %** has ever made an online purchase
- ➔ **28 %** spending more compared to last year
- ➔ **38 %** monthly purchases
- ➔ **50 %** spending more than 100 EUR
- ➔ **33 %** replacement buying

E-commerce experience

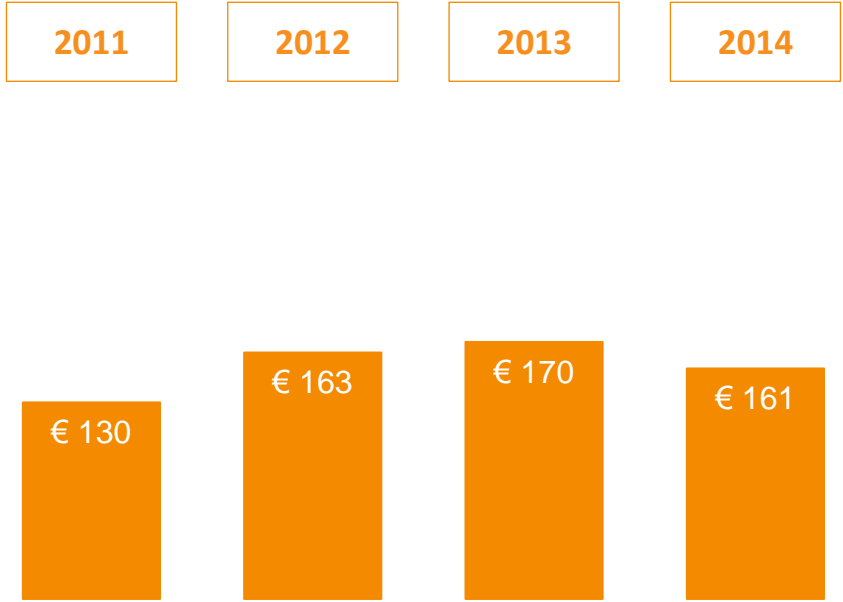
Penetration (profile)

Q: Have you ever bought new products or services via the Internet for personal purposes? We refer to ordering new not second-hand products or services via an e-commerce website of a company not via e-mail.?)





AVERAGE SPENDING PER MONTH



*Filter: No // datacleaning applied by removing extreme outliers



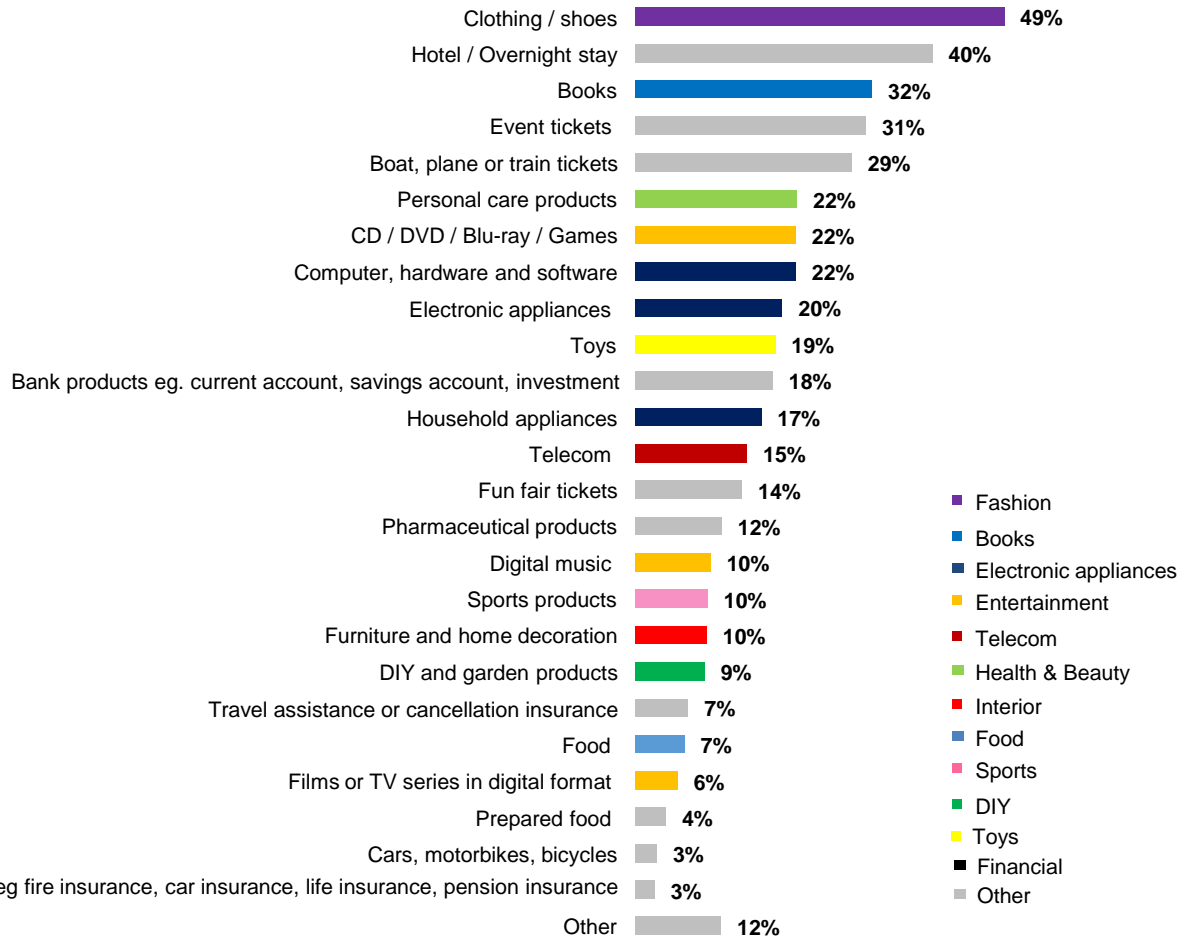
49%



Online purchases

Current purchase new products

Q: Which new products or services did you buy via the Internet (for personal purposes) in the past 12 months?

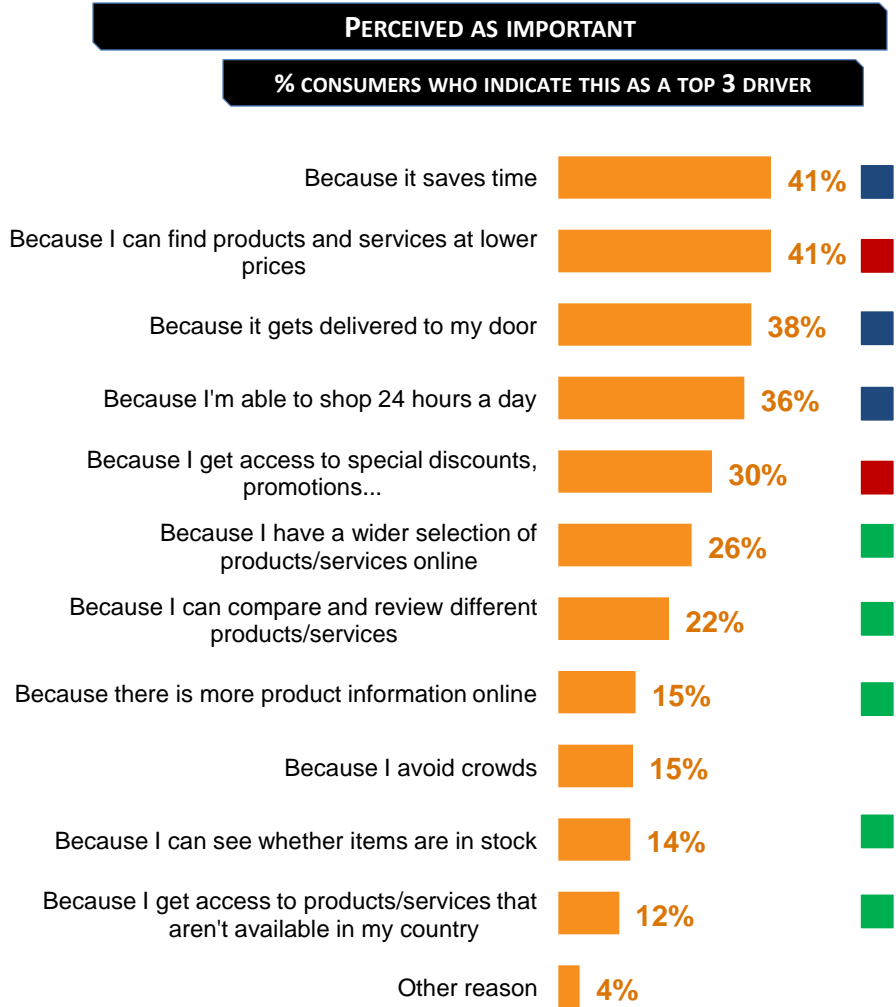


Sector Focus

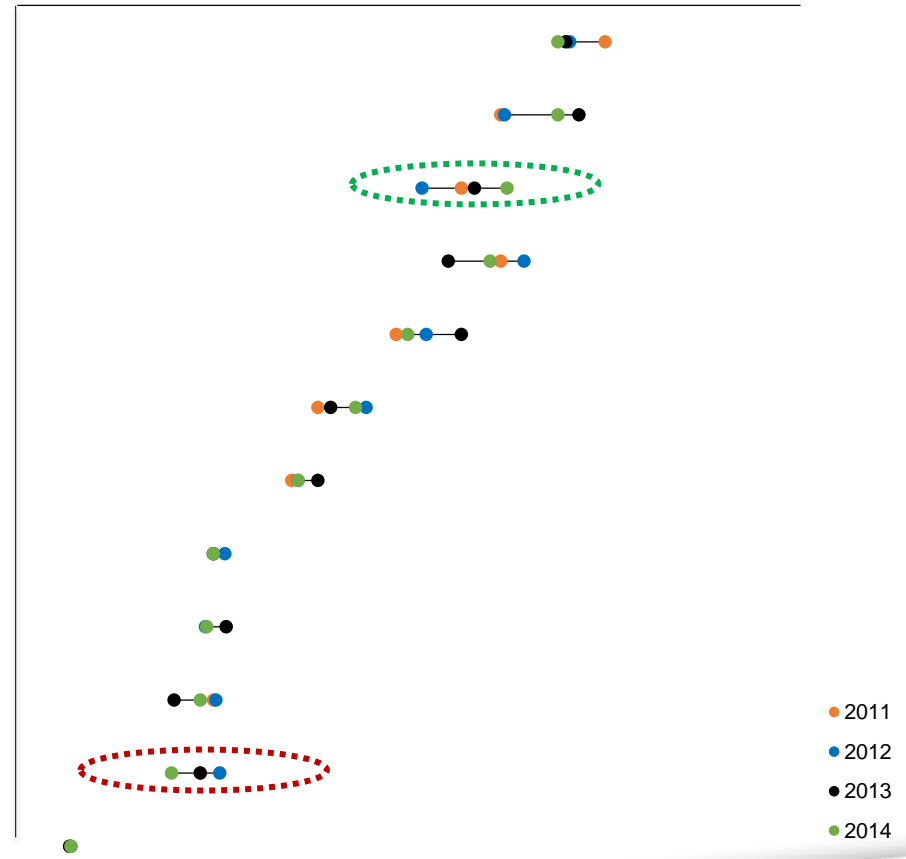
Drivers for E-commerce - Evolutions

- Time & Convenience
- Money
- Purchase Management

Q: What are the 3 main reasons why you bought this product online?



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%

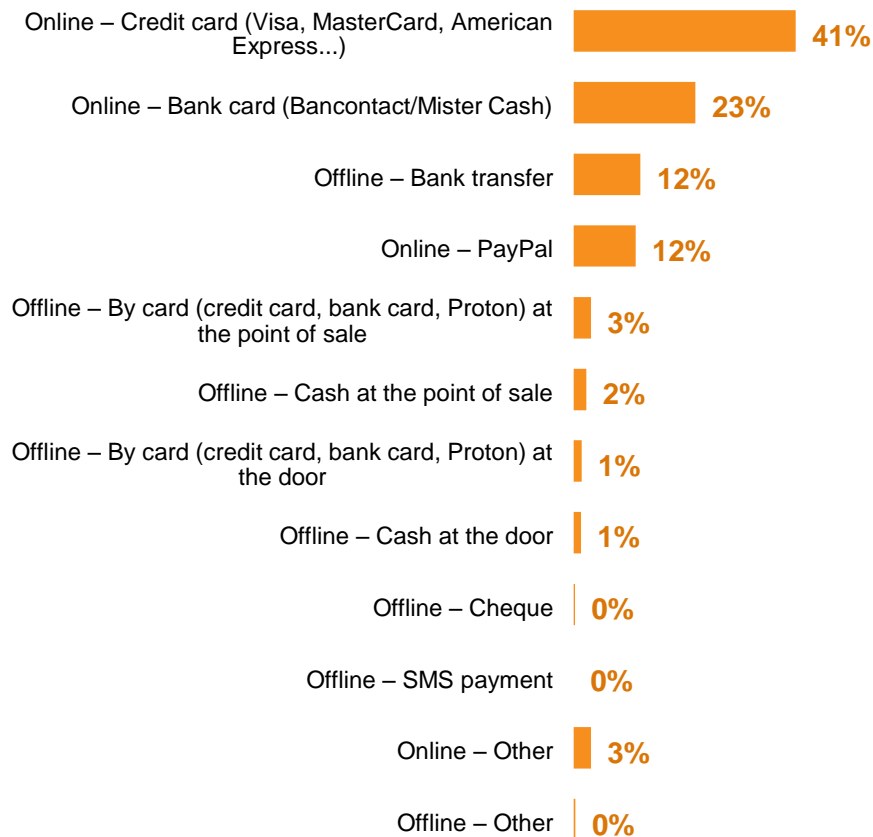


Sector Focus

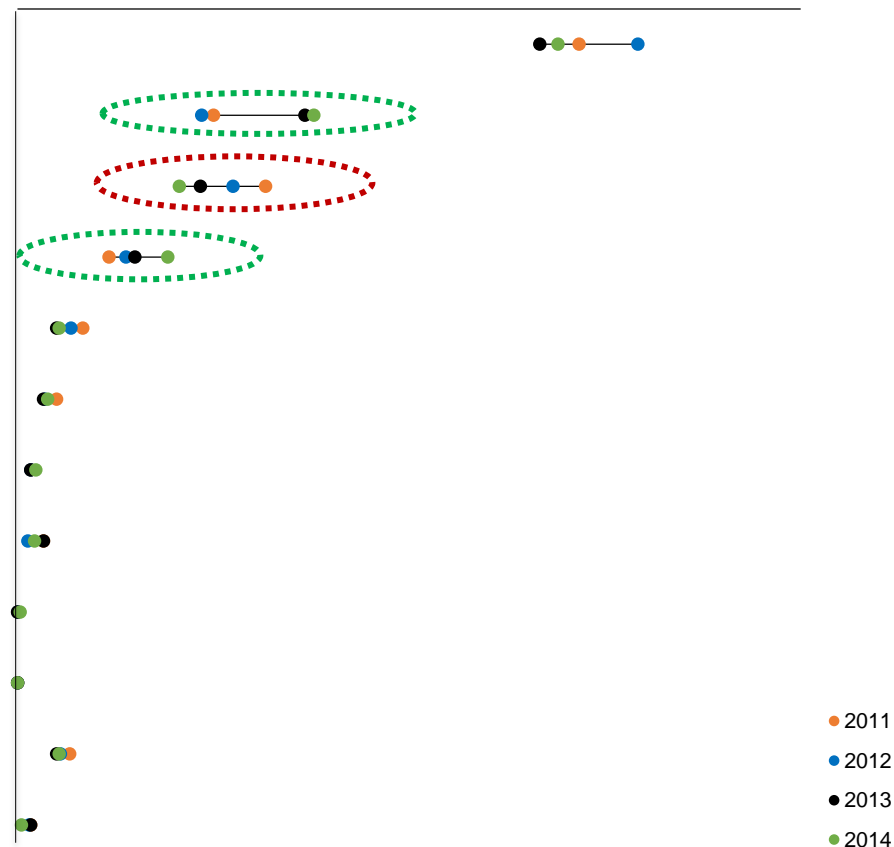
Payment method - Evolutions

Q: How did you pay for it?

TRANSACTION PAYMENT METHOD

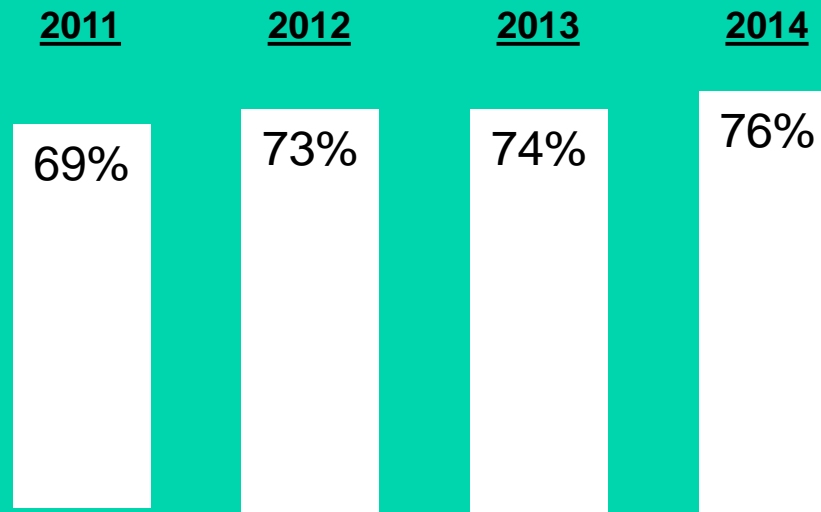


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%



Online payments

Credit card, bank card or Paypal



Sector Focus

Delivery preference - Evolutions

Q: How do you prefer your online purchases 'product sector' to be delivered?

DELIVER PLACE

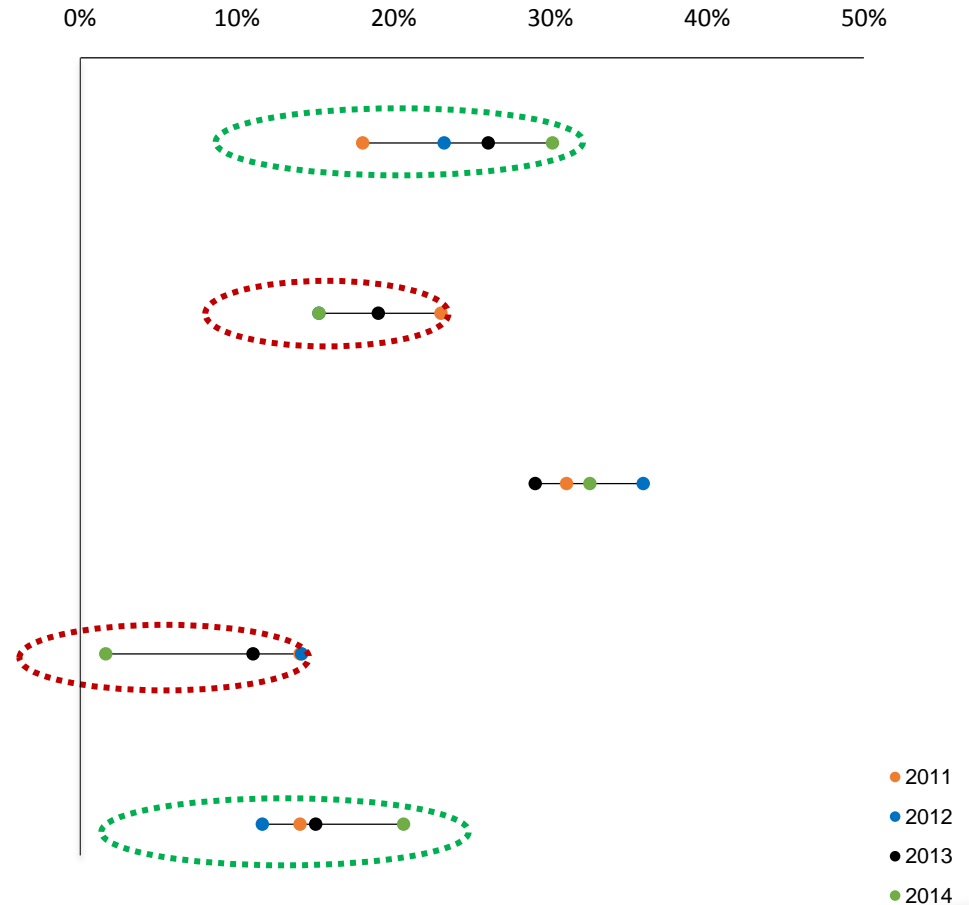
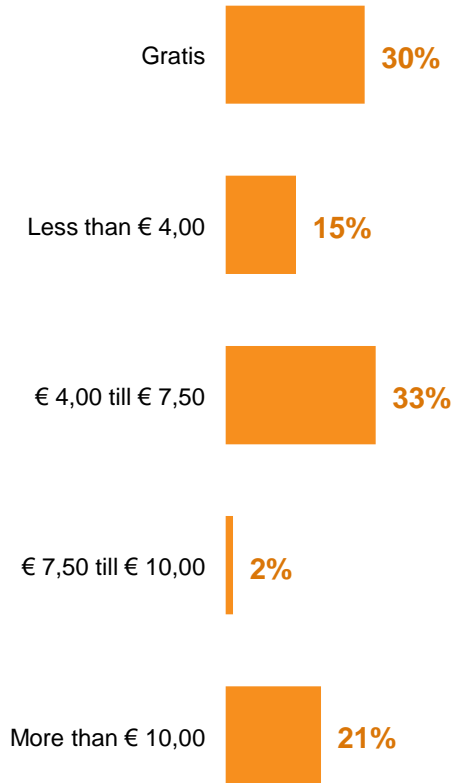


Sector Focus

Delivery price - Evolutions

Q: How much are you willing to pay for the delivery of the 'product' you buy online?

COST OF DELIVERY



**Website
satisfaction
remains very high!
On average 86%
of the visitors
is pleased.**

+5% since 2013



KISS.

.....

E-COMMERCE WILL KEEP
ON GROWING



POSITIVE TREND FOR
2015 IS EXPECTED

85

% tend to buy
products /
services on the
internet in the
future.



TOEKOMSTIGE INTENTIE

Certainly

37%

Probably

48%

85%

Neutral

13%

Probably not

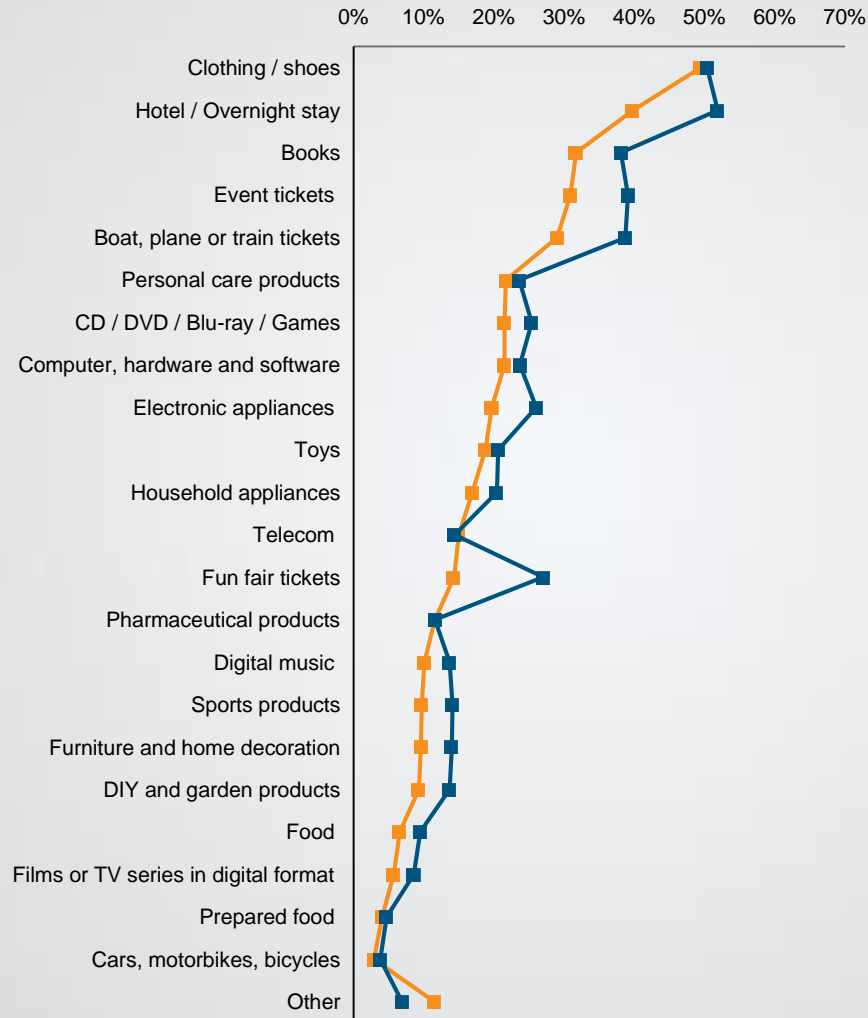
1%

Certainly not

1%



Purchase intention for the coming 12 months is higher than the purchases made in the past 12 months. E-commerce growth will thus continue.



Entire report on www.comeos.be

Detailed information on e-commerce in Belgium

Content:

- E-commerce experience, penetration and profile
- E-commerce barriers and current online shopping and spending behaviour
- E-commerce frequency, evolution budget and amounts
- Substitution offline purchases and future intention to buy, trends
- Information search, drivers for e-commerce, satisfaction rates
- Payment methods, delivery preference, time and price
- E-commerce trust and attitude
- Fraud exposure, types and handling
 - klik op 'publicaties' (rechtsboven)
 - en vervolgens op 'e-commerce' in het menu (linksonder)

Structuur van de presentatie vandaag

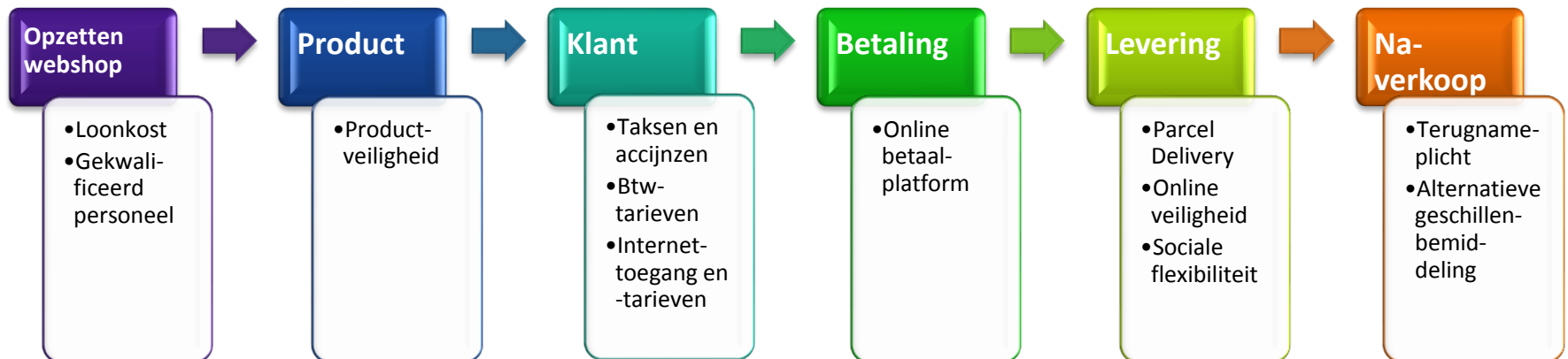
Comeos

Insites

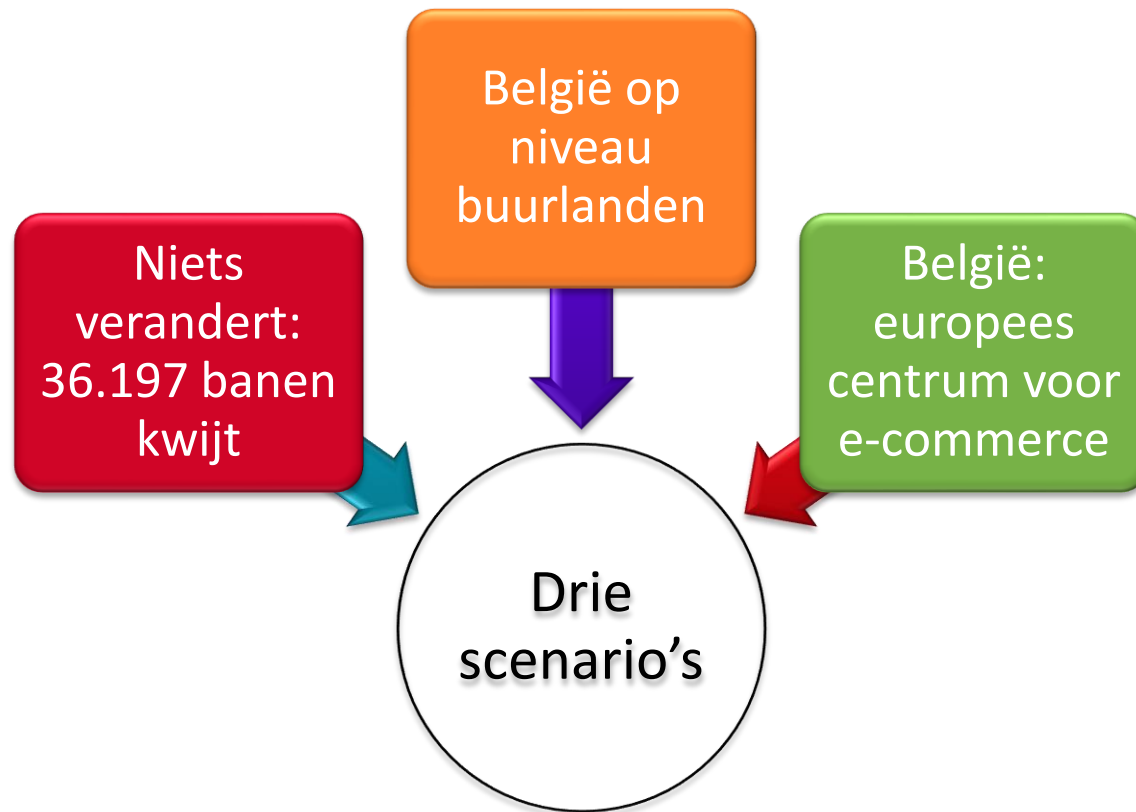
Issues

Ecommerce
@ Comeos

De concurrentiële handicaps



14-18: de drie scenario's



Maak van België het e-commerce-centrum van Europa

- De **structurele problemen** van de handel worden bij e-commerce **uitvergroot**. De overheid moet erkennen dat dit een **maatschappelijke uitdaging** is, waarbij 36.197 jobs op de helling staan.
- Sociaal: **loonkost** moet dalen, meer **flexibiliteit** nodig. Vooral in logistiek (lagere lonen) zijn inspanningen mogelijk die ons sterker maken tgo de buurlanden
- De **btw** moet naar het niveau van de omliggende landen komen
- Flankerende maatregelen die online handel stimuleren en beschermen:
 - **Liberalisering** post beter begeleiden: meer concurrentie
 - **Bescherming** handelaars en klanten tegen cybercriminaliteit
 - Volg **Europese** regels rond milieu, taksen, verplichtingen,...
- **Speel onze troeven uit:**
 - Meertalig
 - Productief
 - Sterk handelslandschap
 - Logistiek profiel → indien mobiliteit wordt aangepakt!

Comeos – de machtigste beroepsfederatie op vlak van e-commerce



2014-18: de grote e-oorlog, 36.197 banen op de helling

16 januari 2014

Indien er geen ingrijpende maatregelen komen die de Belgische e-commerce gelijke wapens geeft als de buitenlandse concurrenten, dreigen we in België tegen 2018 liefst 36.197 banen te verliezen. Comeos bracht, voor het eerst, alle factoren in kaart die de ontwikkeling en toekomst van onze online handel bedreigen.

Belgische handelaars hebben zware concurrentiële nadelen tegen hun buitenlandse collega's. "We worden niet alleen gehinderd door de structurele handicaps die de klassieke handel kent", zegt Dominique Michel, Gedelegeerd bestuurder van Comeos. "Maar er zijn ook nieuwe hinderpalen, eigen aan e-commerce. De Belgische consument lijkt eindelijk de weg te vinden naar de online handel, net zoals in de buurlanden eerder al het geval was. Maar de winsten gaan aan onze Belgische economie voorbij."

Structurele handicaps

"We weten al langer dan vandaag dat we hier met een te grote loonkost zitten – onze sector zit twintig procent hoger dan de buurlanden", zegt Michel. "En de btw-aanslagvoet die relevant is voor e-commerce is liefst zes procent hoger dan in Luxemburg. Bij online handel worden die problemen uitvergroot, en komen er nieuwe bij: de gebrekkige concurrentie bij de levering van de pakjes bij de consument zorgt bijvoorbeeld voor veel hogere facturen. Het verbod op nachtarbeid maakt snelle leveringen dan weer quasi onmogelijk – je krijgt een pakketje uit Antwerpen sneller en goedkoper als je het via Amsterdam laat leveren, dan rechtstreeks."

- * **Loonkost:** 20% hoger dan in buurlanden
- * **Productveiligheid:** we hebben meer verplichtingen dan buitenlandse concurrenten – zoals bijvoorbeeld SAR-waarde bij GSM (die alleen Belgische handelaars moeten vermelden)
- * **Btw-tarieven:** 6% hoger dan Luxemburg, 2% hoger dan Duitsland. Er wordt niet gecontroleerd op toepassen correcte aanslagvoet voor buitenlandse aankopen, net zo min als op heffing van milieutaksen en accijnzen
- * Er is géén transparant en **betrouwbaar betaalplatform** (zoals iDeal in Nederland)
- * Na 20.00 en voor 6.00 uur is arbeid hier **nachtarbeid** (en dat is niet zo in buurlanden) – wat het voorbereiden van zendingen 's nachts quasi onmogelijk maakt.
- * **Pakketlevering** is te duur en te traag
- * Er is nauwelijks opvolging van klachten rond **online veiligheid** (hacking, phishing, kredietkaartfraude)
- * Er is geen volledig dekkend ADR-systeem (**alternatieve geschillenbemiddeling**)

1.10.1. Elektronische handel

Er wordt een verzelfstandigd platform voor elektronische handel ontwikkeld in samenwerking met de vertegenwoordigers van de verschillende sectororganisaties. Dit platform bereidt een ondersteunend kader voor teneinde de ontwikkeling van 'e-commerce' alle kansen te geven. Dit kader is erop gericht om onze structurele handicaps ten opzichte van het buitenland weg te werken. We denken daarbij aan:

- de creatie van een gelijk Europees speelveld op vlak van productveiligheid
- initiatieven voor een betrouwbaar online betaalplatform dat alle binnenlandse retailers kunnen accepteren
- Een onderzoek van de wetgeving inzake nachtarbeid om het nachtelijk voorbereiden van verzendingen concurrentieel te maken met de buurlanden.
- De verbetering van de online veiligheid door een betere opvolging van klachten (hacking, phishing, kredietkaartfraude).

Regeerakkoord – 10 oktober 2014

1.10.1 Commerce électronique

Une plateforme indépendante pour le commerce électronique sera développée en collaboration avec les représentants des différentes organisations sectorielles. Cette plateforme prépare un cadre de soutien afin de donner toutes les chances au développement du 'e-commerce'. Ce cadre vise à éliminer nos handicaps structurels vis-à-vis l'étranger. Nous envisageons ainsi :

- La création d'un pied d'égalité au niveau européen en matière de la sécurité des produits
- Des initiatives pour une plateforme fiable de paiement online, acceptable pour les détaillants domestiques
- Un examen de la législation relative au travail de nuit afin de rendre compétitive avec les pays voisins la préparation nocturne des envois.
- L'amélioration de la sécurité online via un meilleur suivi de plaintes (hacking, phishing, fraude à la carte de crédit).
- L'examen de la faisabilité d'un système

Accord de gouvernement – 10 octobre 2014

Structuur van de presentatie vandaag

Comeos

Insites

Issues

Ecommerce
@ Comeos

Workshops @ Comeos

Gekoppeld aan e-commerce in België

Diverse thema's

- Online marketing
- Online logistiek
 - E-fulfilment
 - E-warehousing (e-DC)
 - Pick, pack & ship
- Integratie back-office en front-office
- Digitale strategie
- ...

Praktisch

- 30 deelnemers maximum (interactiviteit)
- Gratis voor leden van Comeos

Trainingen @ Comeos

Gekoppeld aan e-commerce in België

Diverse thema's

- Juridische zaken (light en advanced) => 29.05.2015 (zie stand!)
- Fiscale zaken (light en advanced)
- Search Engine Optimization (SEO)
- Social selling
- Social policy
- ...

Praktisch

- Meestal gratis voor leden van Comeos

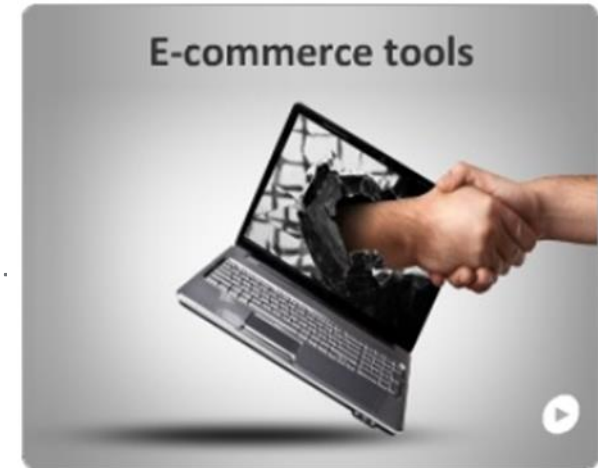
Online e-commerce tools @ Comeos

Thema's van de modelcontracten

- Escrowovereenkomst
- Dienst Niveau Overeenkomst
- Algemene Voorwaarden B2B en B2C
- Privacy Policy
- Overeenkomst Ontwikkeling en Onderhoud Websi
- Online Wedstrijdreglement
- Disclaimers E-mail
- Reclameovereenkomst Bannering
- Logistieke Overeenkomst

Praktisch

- Reeds aangepast aan de nieuwe wetgeving die op 31 mei 2014 in werking trad!
- Zowel in het FR als in het NL
- 24/7 beschikbaar via onze members-only website
- Extra (juridisch) advies beschikbaar via onze Service Desk



Summer Happening @ Comeos

Gekoppeld aan e-commerce in België

Inhoudelijk programma

- Voorstelling van onze grote e-commercestudie
- Verschillende voorprogramma's

Praktisch

- 12 juni 2015 – reeds voor de vijfde keer !
- Paar honderd handelaars aanwezig, hét e-commerce event van België
- Inclusief heerlijke luxebarbecue

Winter Congress @ Comeos

Gekoppeld aan e-commerce in België

Inhoudelijk programma

- Twitter, Facebook, YouTube, Google, ...
- Exclusieve cijfers van Ingenico

Praktisch

- 29 januari 2016 – toplocatie MAS in Antwerpen
- Enige e-commerce event van België met top % retailers waarvan meer dan 1/3de C-level
- Inclusief sterrenchef en sommelière



Pieter VAN BASTELAERE
Head of e-commerce

comeos
Avenue Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8
BE-1160 BRUSSELS

+32 497 47 65 45
pvb@comeos.be

