

Vandaag besteld, vandaag in huis



Het Amerikaanse e-commercebedrijf Amazon wil marktleider Bol bekampen met de “laagste” prijzen en binnenkort ook met pakjes die nog op de dag van bestelling geleverd worden. Volgens berekeningen van de Universiteit Antwerpen is Amazon in België nu al de tweede populairste e-commercewebsite.

Morgen is het Black Friday en vliegen de kortingen ons om de oren. Bij Amazon.com.be zijn die kortingen vannacht al begonnen en ze lopen op tot 30 procent. “Wie een winkelmandje van minstens 50 euro heeft, krijgt op miljoenen producten ook nog eens 10 euro extra korting”, zegt Eva Faict, de chef van Amazon in België. “Die kortingen komen bovenop onze focus om elke dag voor heel veel producten de laagste prijs aan te bieden.”

Eva Faict stond de pers gisteren te woord in het bezorgcentrum van Amazon op het bedrijventerrein BlueGate in Hoboken. Veel volk loopt daar overdag niet rond. Er werken wel honderd mensen, waarvan vijftig werknemers met een vast contract en vijftig uitzendkrachten, aangenomen om de piek van Black Friday op te vangen. Maar die honderd mensen werken vooral 's nachts. “Ze komen in verschillende shifts binnen vanaf 21 uur en werken door tot de ochtend”, zegt Eva Faict. “Vanaf de voormiddag worden de pakjes via veertien partnerbedrijven tot bij de klant thuis geleverd.”

Investing van 1 miljard

Voor die nachtarbeid krijgen de werknemers een extra vergoeding van 12,5 procent. De pakjes komen vanuit verdeelcentra in Duitsland en Frankrijk tot in Hoboken en worden van daaruit verder verdeeld tot bij consumenten in de regio's Antwerpen, Mechelen en Gent. "Ik kan je nog geen aantallen geven van hoeveel extra werknemers we hier in de toekomst willen aanwerven, maar dit pand in Hoboken is wel duidelijk op de groei gekozen. We hebben veel plaats om uit te breiden", zegt de chef. Amazon kondigde vorige maand aan dat het in 2025, 2026 en 2027 samen een miljard euro in België investeert om de concurrentie met Bol en consorten aan te gaan.

"Een deel van dat geld gaat naar de toekomstige uitbouw van *same day delivery*, dus dat pakjes op dezelfde dag worden geleverd als waarop ze worden besteld", zegt Eva Faict. "We gaan dat in eerste instantie niet voor alle producten doen, maar wel voor producten die mensen graag zo snel mogelijk hebben. Denk aan pampers of tandpasta."

Maar zit de consument eigenlijk wel te wachten op zo'n *same day delivery*? Vandaag levert Amazon de producten meestal de volgende dag al. Is dat niet snel genoeg? "In principe heeft de consument veel van de bestelde producten misschien niet dezelfde dag nodig, maar we zijn het wel gewoon geworden dat een levering op dezelfde dag mogelijk is", zegt Roel Gevaers, professor e-commerce aan de Universiteit Antwerpen.

Minder premies

"Bol heeft daarvoor de standaard gezet in België. Vergelijk het met supermarkten die open zijn op zondag. Vroeger was dat niet nodig. We deden onze inkopen in de week of op zaterdag. Maar nu zijn zondagsinkopen zo populair geworden, dat Delhaize zelfs zijn 128 eigen winkels heeft overgedragen aan zelfstandige overnemers om die zondagsopeningen te kunnen doorvoeren."

Er is nog een andere reden waarom *same day delivery* belangrijk is voor Amazon. "Het betekent dat je in een bezorgcentrum meer pakjes overdag kan verwerken, waardoor je als bedrijf dus minder premies hoeft te betalen voor nachtarbeid", zegt Roel Gevaers.

Als pakjes sneller bij de consumenten thuis moeten worden geleverd, betekent dat ook dat er meer bestelwagens rondrijden en dat het milieu meer wordt vervuild. Amazon probeert dat tegen te gaan door in het centrum van Antwerpen meer pakjes te bezorgen met een cargofiets. "Een deel van onze investering in België gaat naar die fietsen", zegt Eva Faict. "Ze zorgen er ook voor dat we in Antwerpen vlotter tot bij de klant kunnen geraken, zonder de hele tijd naar een parkeerplaats te moeten zoeken of in de file te staan."

Tot slot investeert Amazon ook in de kleine en middelgrote ondernemers die hun producten via Amazon.com.be verkopen. Het heeft bijvoorbeeld de gratis digitale cursus e-academy.be gelanceerd. Daar kunnen ondernemers leren hoe ze hun merkimage online kunnen opbouwen en hoe ze meer klanten naar de website van hun product kunnen lokken. "Die kennis kunnen ondernemers ook gebruiken voor het verkopen van hun producten op andere websites, maar wij gaan ervan uit dat ze door die cursus in de eerste plaats naar ons komen", legt Eva Faict uit.

Opmerkelijke opmars

Amazon zit alleszins in volle groei in België. "In 2024 hebben kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) via Amazon.com.be voor 380 miljoen euro geëxporteerd naar het buitenland. We zitten daarmee stevig in de lift. De export naar Europese landen, die goed is voor 190 miljoen euro via ons platform, lag voor Belgische kmo's vorig jaar 15 procent hoger dan in 2023", aldus Eva Faict.

Uit berekeningen van de Universiteit Antwerpen blijkt dat Amazon inderdaad aan een opmerkelijke opmars bezig is in België. Twee jaar geleden stond de website nog op plaats vier voor meubilair en huishoudproducten en op plaats drie voor elektronica. "Vandaag staat Amazon over alle categorieën heen op plaats twee, en heeft het Coolblue voorbijgestoken", zegt Roel Gevaers. "Maar Bol draait in België wel nog steeds 2,5 keer meer omzet dan Amazon, en blijft dus duidelijk de marktleider."

Christof Willocx