

Ondernemers maken zich zorgen om toenemende macht online platformen

12-03-2019 14:21



Bijna 60% van de retail- en hotelondernemers in Nederland maakt zich zorgen over de grote macht van online platformen, zoals Booking.com, Amazon en Alibaba. Dit blijkt uit onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam onder 540 ondernemers; in opdracht van ShoppingTomorrow.

Zorgpunten van retailers en hotels zijn o.a. de stijgende kosten die platformen vragen voor de samenwerking en het feit dat ondernemers niet zelf contact met hun klanten kunnen hebben.

De opkomst van online platformen is één van de belangrijkste ontwikkelingen binnen de Nederlandse retail- en horecabranche. Deze online platformen hebben ondernemers de afgelopen jaren veel gebracht. Ondernemers zien veel kansen, zo blijkt uit het onderzoek dat in samenwerking met Koninklijke INretail, Thuiswinkel.org, BOVAG en Koninklijke Horeca Nederland (KHN) is gedaan. Als belangrijkste redenen om samen te werken met online platformen geeft 59% van de hotels en retailers aan dit te doen om omzetgroei te realiseren en om leads te genereren naar de eigen webshop (26%).

Zorgpunten onder retailers

Naast de kansen die worden gezien door ondernemers, zijn er ook pijnpunten in de samenwerking met platformen. Van de deelnemers aan het onderzoek vindt 58% dat online platformen veel macht hebben ten opzichte van retailers en hotels. Uit het onderzoek blijkt dat ondernemers zich met name zorgen maken over de stijgende verkoop-/advertentiekosten (36%), het rendement (33%) en de concurrentie van de online platformen zelf (23%). Voor één op de drie ondernemers is ook het gebrek aan contact met de klant of gast een belangrijk punt van zorg. Zij willen hun klanten/gasten zelf vervolgaanbiedingen kunnen doen.

Oproep KHN aan de politiek

Robèr Willemsen, voorzitter KHN: "Dit onderzoek bevestigt wat wij al langer roepen, namelijk dat er iets moet gebeuren aan de grote macht van de online platformen. KHN wil dat horecaondernemers weer baas zijn in hun eigen zaak. En daar hebben we de Nederlandse politiek voor nodig. Wij roepen hen op om te komen met een wettelijke verplichting voor eerlijkere contracten tussen ondernemers en platformen. En om de laagste prijsgarantie af te schaffen."

Meer informatie

Bijna alle hotels zijn actief op online platforms. Van alle deelnemende retailers is dat 33%. Retailers en hotels die nog geen gebruik maken van online platforms, geven als belangrijkste argumenten: past niet bij de uitstraling van het bedrijf (31%), geen tijd om in te verdiepen (27%) en onvoldoende kennis van online platforms (24%).

Meer informatie (rapport): www.cmihva.link/MarketPlaces2019

Bron: persbericht Koninklijke Horeca Nederland

Redactie