



be commerce.be



[ 2009 Facts & Figures ]

# Distance Selling in Belgium

**Contents**

- Online verkoop in België stijgt met 17%! (Dutch press release) ..... 3
- General remarks concerning the research ..... 5
- Distance selling figures 2009 ..... 5
- Number of e-shops in Belgium ..... 6
- Distance selling profile ..... 6
- Payment methods ..... 7
  - Payment methods pure players 2009 ..... 7
  - Payment methods all distance sellers 2009 ..... 7
- Average amount per order ..... 8
- Delivery methods ..... 8
- Communication mix pure players 2009 ..... 9
- Communication mix all distance sellers 2009 ..... 10
- Opinions of the Belgian distance sellers ..... 11
  - The Belgian distance selling market will continue to grow in the next 2 years ..... 11
  - The competition with foreign distance selling companies will increase in the next 2 years ..... 11
  - The Internet will become the main ordering method in the next 2 years ..... 12
- Top products ..... 13
  - Top 3 products..... 13
- About BeCommerce ..... 14

*Persbericht*

*06 juli, 2010*

## Online verkoop in België stijgt met 17%!

---

### Elke werkdag komen er 5 nieuwe webshops bij.

**Brussel, 6 juli 2010 – Het vertrouwen van de Belgische consumenten in e-commerce blijft toenemen. De meest recente omzetcijfers van BeCommerce, de federatie van de Belgische distance sellers, wijzen uit dat de online verkopen in 2009 met 17% gestegen zijn in vergelijking met 2008. Het aantal Belgische webwinkels heeft vandaag dan ook de kaap van 5000 overschreden. De economische crisis heeft dus geen negatieve invloed op de online verkoop, integendeel: voor dit jaar wordt een groei van minstens 15% verwacht. Dit blijkt uit een marktstudie die in opdracht van BeCommerce werd uitgevoerd door het onderzoeksbureau iVox, gecombineerd met cijfergegevens van online betaalspecialist Ogone.**

### Aantal webshops blijft toenemen

Het aantal webshops kende een stevige groei in 2009 en heeft zo de kaap van 5000 webshops bereikt. Tegenover 2007 is dit een stijging van maar liefst 138%! De top 3 van de sterkste stijgers onder verkochte artikelen via het internet zijn decoratieproducten (35,6%), kleding (33,3%) en mode-accessoires (31,1%). Ook in 2010 is er nog geen sprake van stagnatie want elke werkdag komen er zo'n 5 webwinkels bij. Dit bewijst dat niet alleen het consumentenvertrouwen in online shoppen blijft stijgen, maar dat ook vanuit de verkopershoek de interesse om "online te gaan" zienderogen toeneemt. Uit de cijfers blijkt verder dat pure-players (bedrijven die uitsluitend via internet verkopen) en multi-channels players (meerder verkoopkanalen, zowel online als offline) zij-aan-zij het Belgische e-commercelandschap veroveren. Toch winnen de pure-players, met 34,1% marktaandeel, meer aan terrein tegenover de multi-channel players (65,9% marktaandeel). In 2009 verhieldden beide partijen zich nog als volgt: 30% marktaandeel voor de pure-players en 70% marktaandeel voor de multi-channel players.

### BeCommerce brengt de sector in kaart

In opdracht van BeCommerce hield iVox een online enquête onder distance sellers. Op basis hiervan heeft iVox een aantal elementen in kaart gebracht met betrekking tot de online verkoop in België.

2009 was een jaar waarin verschillende nieuwe online betalingsoplossingen werden gelanceerd op de Belgische markt. De bevraging leert dat de pure-player klant duidelijk prefereert online te betalen en dan vooral met de kredietkaart. Maar als we kijken naar de distance sellers in het algemeen, dan blijkt dat er nog werk aan de winkel is, hoewel het aantal betalingen met bankoverschrijving duidelijk gedaald is.

Met veel interesse zal uitgekeken dienen te worden naar het toekomstige betalingsgedrag, gezien de nieuwe wet (verkoop op afstand) de e-merchand toelaat voorafbetaling te eisen.

Uit de BeCommerce-cijfers blijkt ook een stijging van het gemiddelde bedrag per transactie. Zo noteerde men een stijging van maar liefst 9,1% in transacties van meer dan 500 euro. Verder situeert 18% van de bestellingen zich tussen de 31 en de 50 euro, 16% zit tussen 51 en 100 euro, 23% tussen 101 en 200 euro en 27% van de bestellingen kost

tussen 201 en 500 euro. Eens te meer is dit een goede indicator van het groeiende vertrouwen van de consument in online transacties.

Veel ondernemingen zetten de eerste stappen in de online verkoop en voor velen is het een succesvolle onderneming. BeCommerce deelt in de verhoogde interesse, getuige het grote aantal nieuwe leden en partners die tot de organisatie toetreden.

## Wat brengt de toekomst?

De Belgische distance sellers zien de toekomst vol vertrouwen tegemoet. Ruim 95 van de bevroegden is ervan overtuigd dat de markt de volgende jaren nog zal groeien. Waakzaamheid blijft geboden in hoofde van de e-merchants. 84% van de respondenten blijft van mening dat de internationale concurrentie zal vermeerderen in de komende jaren.

BeCommerce voorspelt voor 2010 minimaal een groei van 15%. Wat procentueel een lichte daling van het verwachtingspatroon lijkt, is evenwel in absolute cijfers een minstens even grote stijging als in 2009. Ondanks de economische recessie is dit een positieve evolutie en zeker haalbaar, en wel om volgende redenen:

1. Er is een opvallende en duidelijke trend dat de consument steeds vaker dagdagelijkse producten online koopt. Vooral vrouwen hebben het voorbije jaar hun weg naar de e-shops gevonden. Dit verklaart de sterke groei van lokale websites zoals Vente-Exclusive.com, gespecialiseerd in de online verkoop van mode- en lifestyle- artikelen. Belgische vrouwen kopen bovendien niet enkel voor zichzelf, maar ook voor het hele gezin (dit blijkt bijvoorbeeld uit het succes van baby- en kinderkleding die verkocht wordt via het internet).
2. Een bestendigde spectaculaire toename van de aanbodzijde: 90 websites per maand, wat tegen het einde van 2010 zal geven dat er meer dan 6000 webshops actief zullen zijn. Ook is er de tendens dat de klassieke retailers eindelijk naast hun klassieke distributiekanaal ook e-commerce oplossingen lanceren. Dit maakt dat e-commerce 'part of our daily life' wordt. De e-commerce gunstige wetwijzigingen die eerder van kracht werden (zie wijzigingen Wet verkoop op afstand en wijzigingen Wet handels praktijken).
3. The Digital Agenda: waarbij de Europese Unie beleidsrichtlijnen en -maatregelen beschrijft, die er toe moeten leiden dat iedereen kan meegenieten van de 'Digital Revolution', Digital Agenda of een aandachtspunt van het Belgische Voorzitterschap van de EU.

### Over BeCommerce

BeCommerce is de Belgische federatie van de bedrijven actief in verkoop op afstand, zowel online (via internet, alle vormen van e-commerce) als offline (via catalogoog, direct mail, telefoon, SMS, televisie etc.). Dankzij bewustmaking, informatie, promotie, de certificatie van e-commerce websites door middel van een kwaliteitslabel en een eigen gedragscode, wil BeCommerce bouwen aan de groei van de sector en de versterking van het consumentenvertrouwen in distance selling. Meer info: [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be)

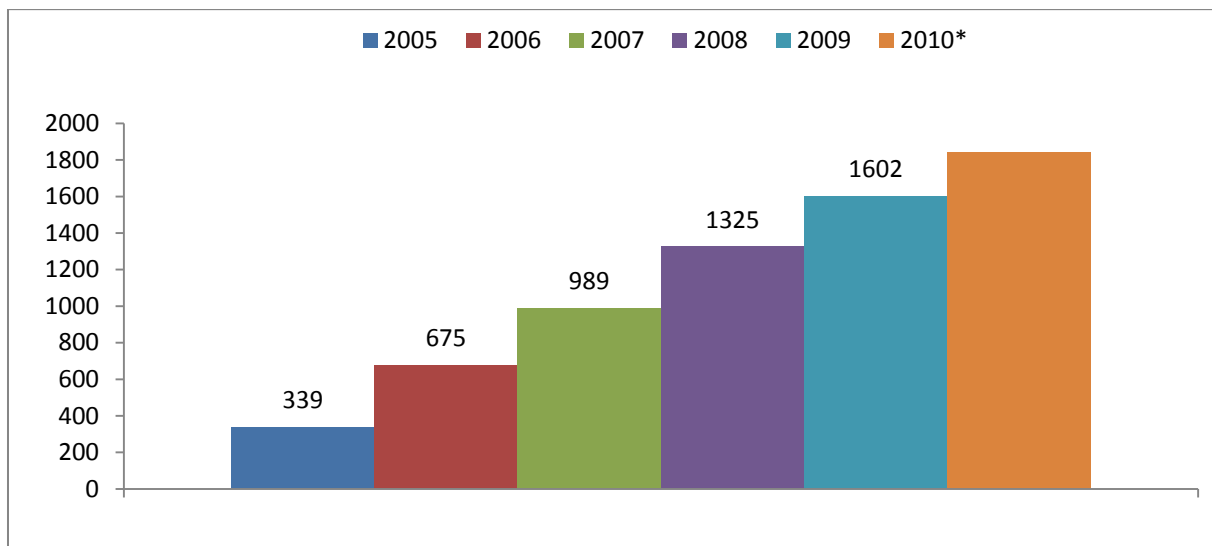
## General remarks concerning the research

- The figures in this report are based on an online questionnaire about figures 2009 & expectations 2010, opened in June 2010 during 3 weeks with all the BeCommerce members
- Research facilitated by iVox (Leuven) ([www.ivox.be](http://www.ivox.be))
- Sectors NOT included in this research :
  - Tourism: travelling, airplane tickets, train tickets, etc ..
  - Financial sector: stocks, bonds, insurances, etc ..
- The figures relate to **sales B2C**, not including sales B2B
- The figures relate to the **sales results of Belgian companies**, they are not consumer figures (consumers buy on Belgian and foreign e-shops)
- Yearly survey

## Distance selling figures 2009

### Online sales by Belgian companies:

- 2005 : 339 million €
- 2006 : 675 million € (+ 99 %)
- 2007 : 989 million € (+ 46 %)
- 2008 : 1325 million € (+ 34 %)
- 2009 : 1602 million € (+ 17 %)
- 2010 : expectations : + 15 %



\* Expectation of distance sellers

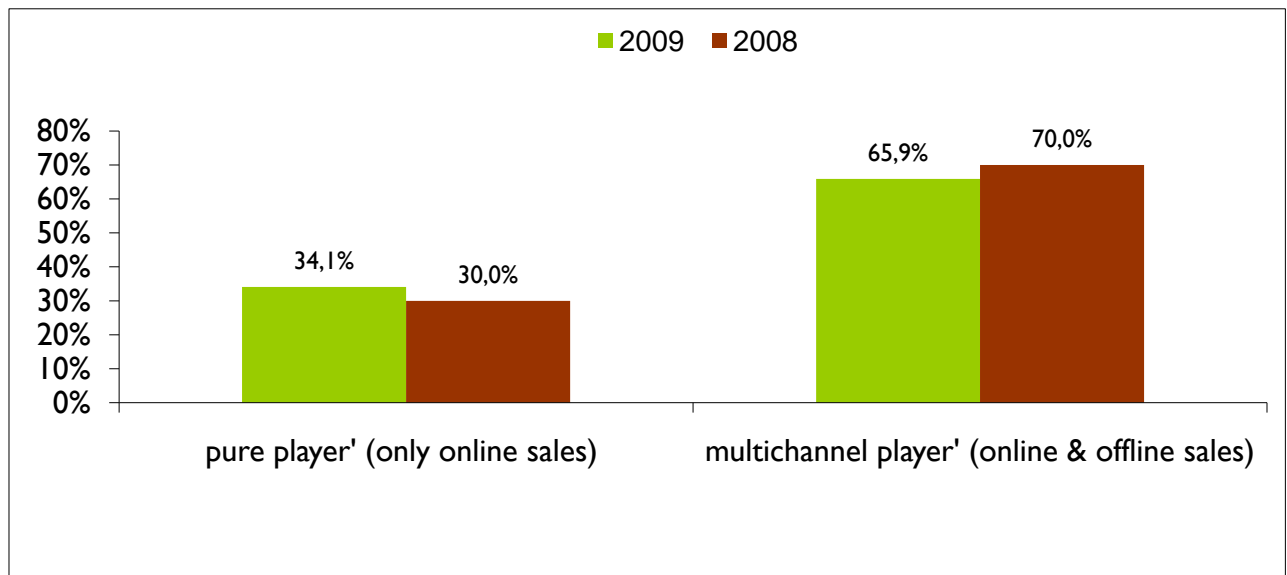
## Number of e-shops in Belgium

- 2007 : 2.100 shops
- 2008 : 4.100 shops
- 2009: 4652 shops
- 2010: Growing to 6000 shops
  - 90 new webshops / month
  - 4,5 new webshops every working day

## Distance selling profile

34,1% of the distance sellers are pure players : online sales only

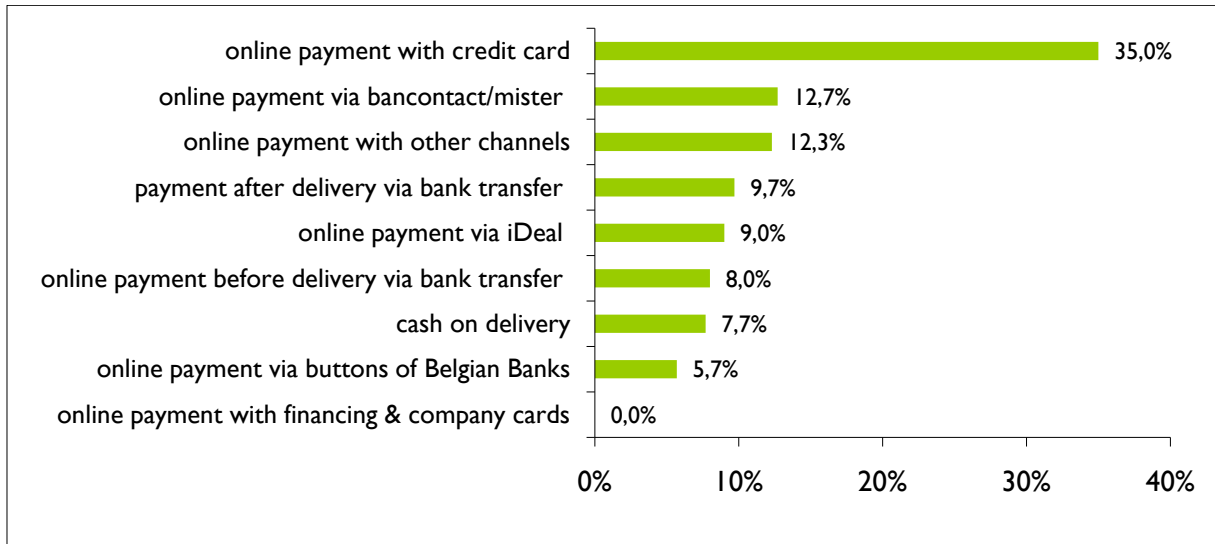
65,9% of the distance sellers are multichannel players : online & offline sales (via catalogue, direct mail, telephone, SMS, ....)



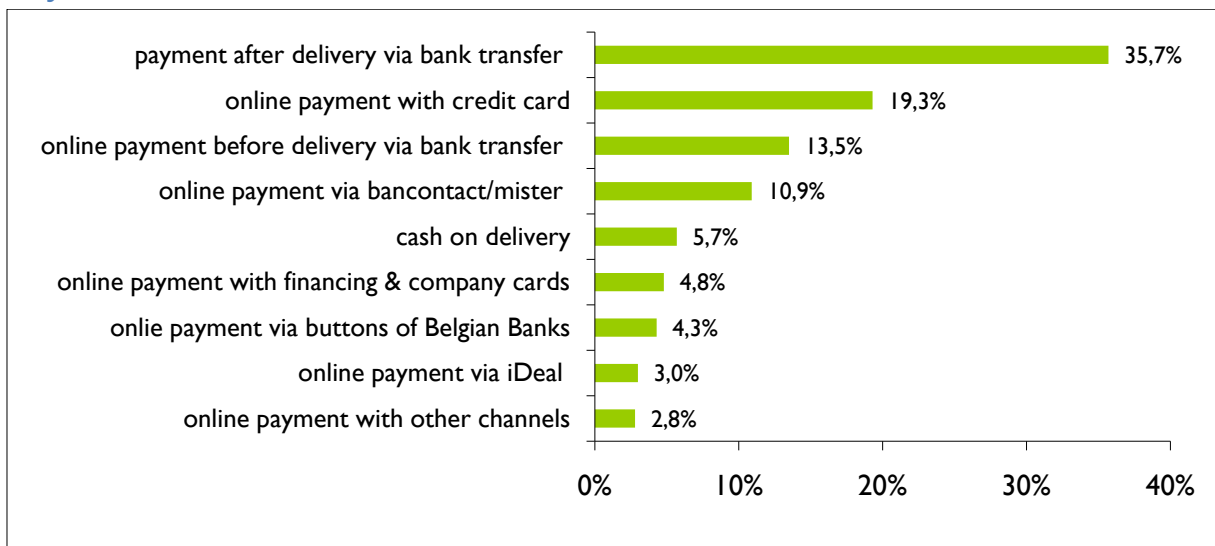
### Payment methods

- Pure players have 35% orders with online payments with credit cards
- All distance sellers have 35,7% orders with payments after delivery via bank transfers

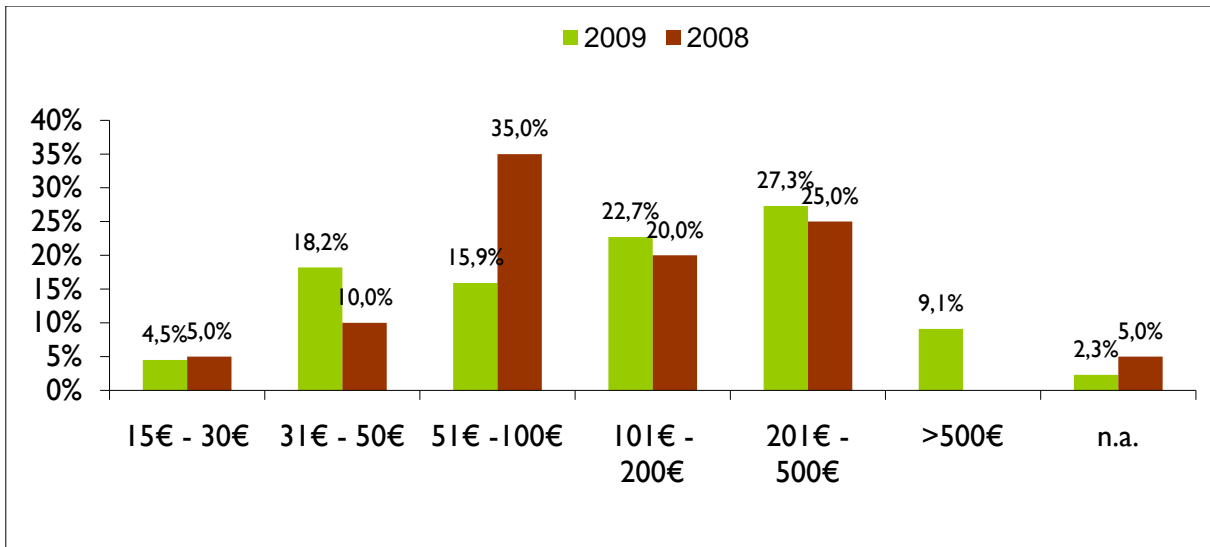
#### Payment methods pure players 2009



#### Payment methods all distance sellers 2009

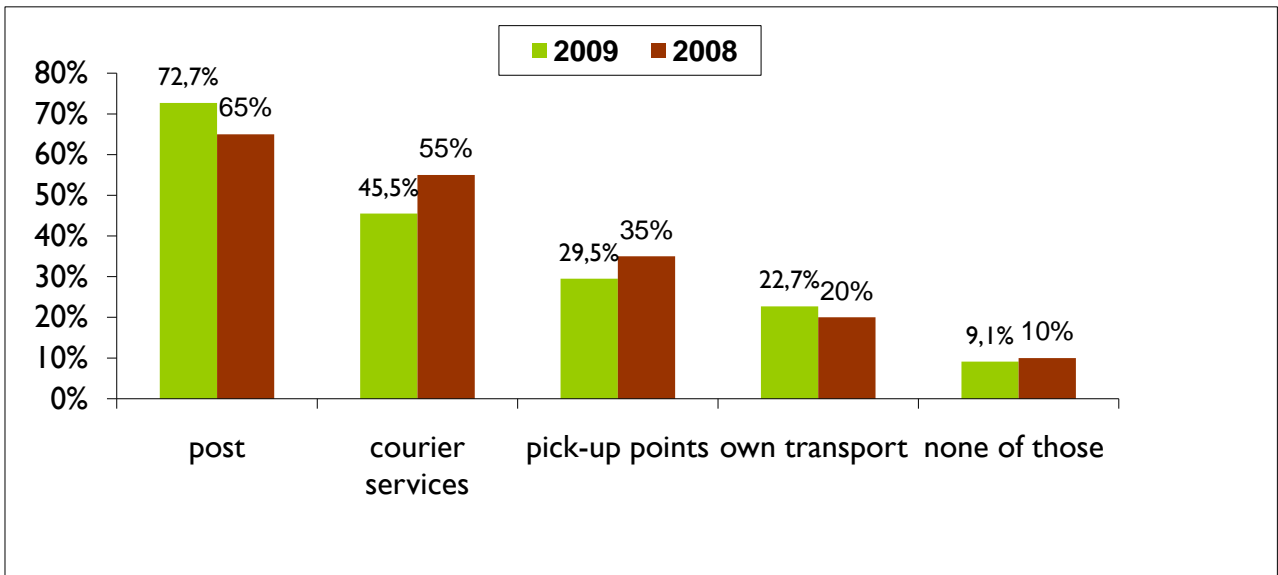


### Average amount per order



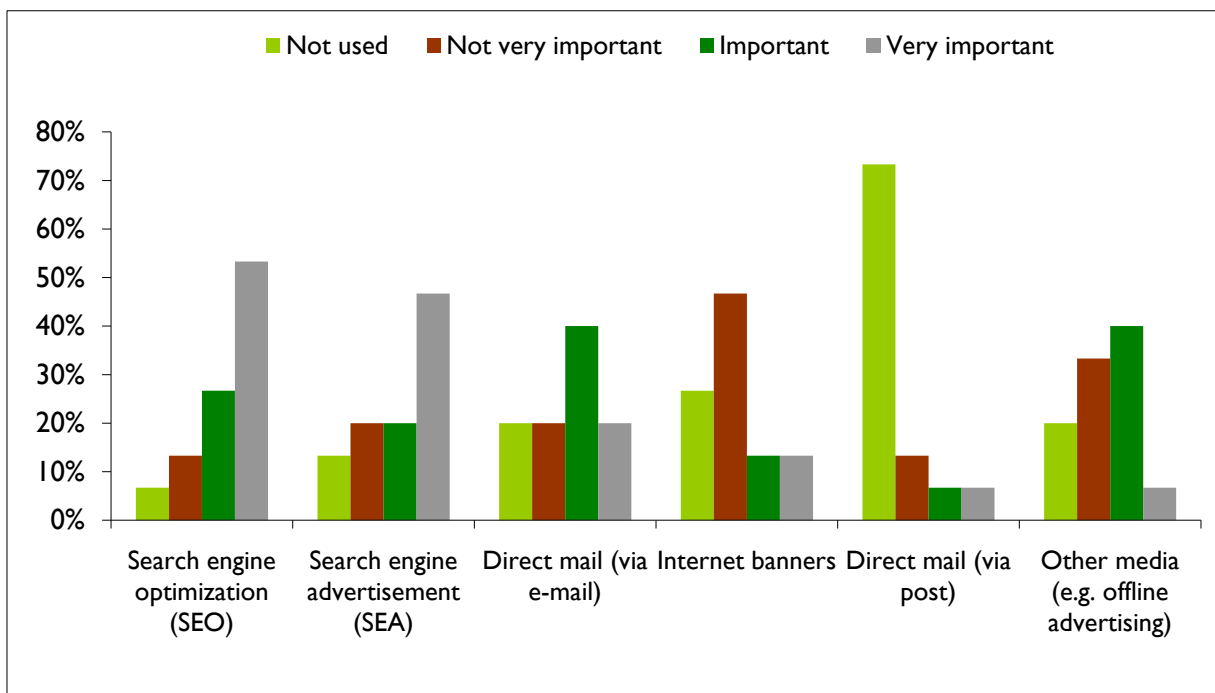
In 2008 there were approximately 6.4 million online transactions. The number of online transactions grew in 2009 with 31%. Resulting in 8.4 million online payments. (Ogone)

### Delivery methods



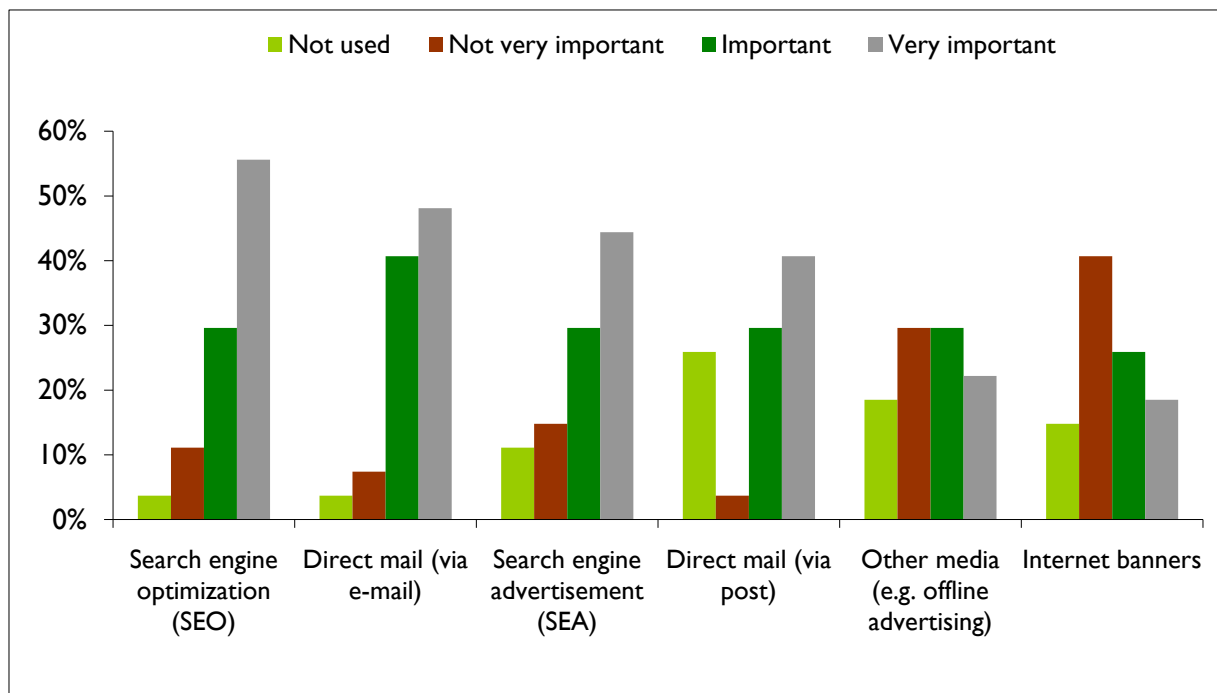
Communication mix pure players 2009

	Not used	Not very important	Important	Very important
Direct mail (via post)	73,3%	13,3%	6,7%	6,7%
Direct mail (via e-mail)	20,0%	20,0%	40,0%	20,0%
Internet banners	26,7%	46,7%	13,3%	13,3%
Search engine optimization (SEO)	6,7%	13,3%	26,7%	53,3%
Search engine advertisement (SEA)	13,3%	20,0%	20,0%	46,7%
Other media (e.g. offline advertising)	20,0%	33,3%	40,0%	6,7%



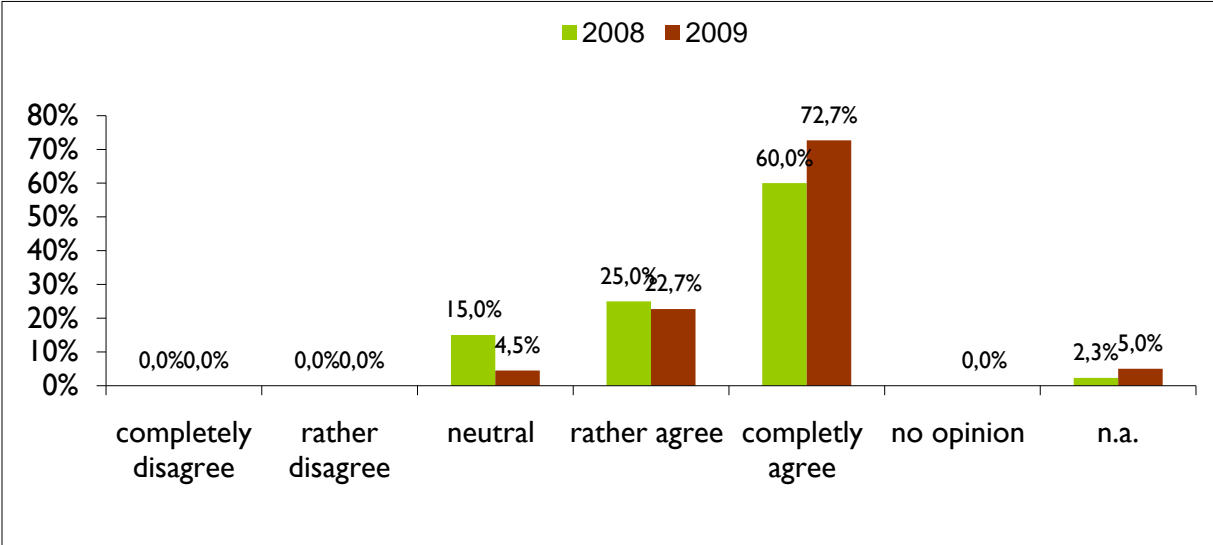
Communication mix all distance sellers 2009

	Not used	Not very important	Important	Very important
Direct mail (via post)	25,9%	3,7%	29,6%	40,7%
Direct mail (via e-mail)	3,7%	7,4%	40,7%	48,1%
Internet banners	14,8%	40,7%	25,9%	18,5%
Search engine optimization (SEO)	3,7%	11,1%	29,6%	55,6%
Search engine advertisement (SEA)	11,1%	14,8%	29,6%	44,4%
Other media (e.g. offline advertising)	18,5%	29,6%	29,6%	22,2%

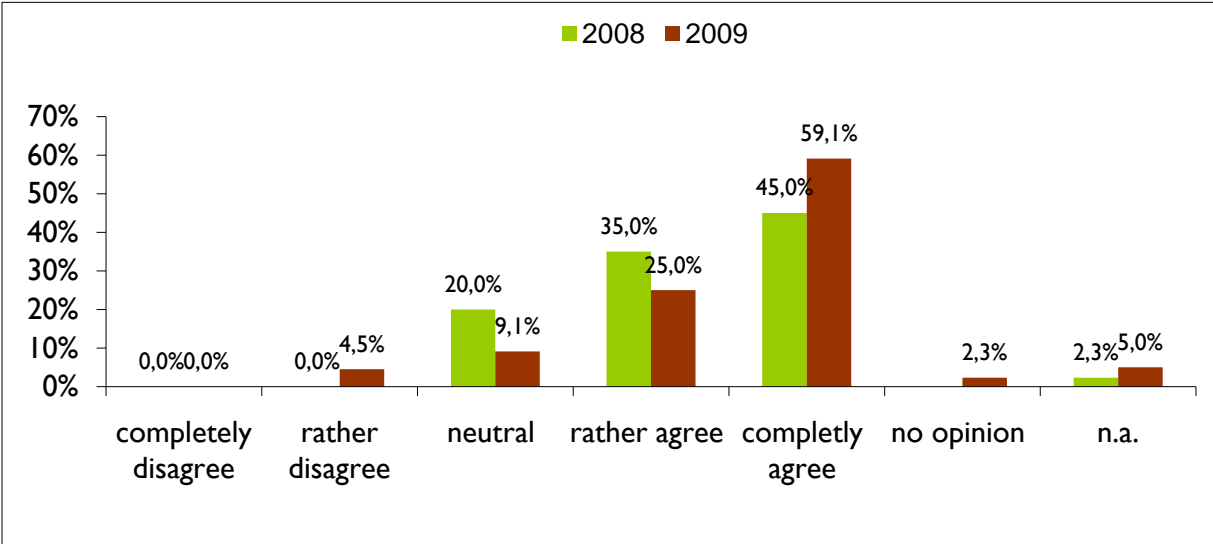


Opinions of the Belgian distance sellers

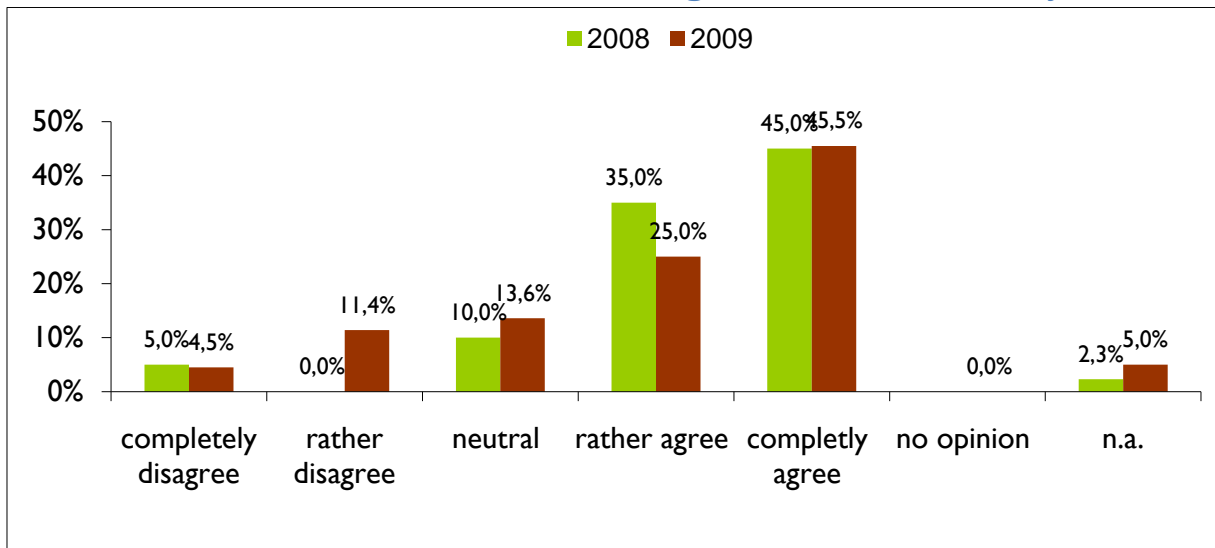
The Belgian distance selling market will continue to grow in the next 2 years



The competition with foreign distance selling companies will increase in the next 2 years



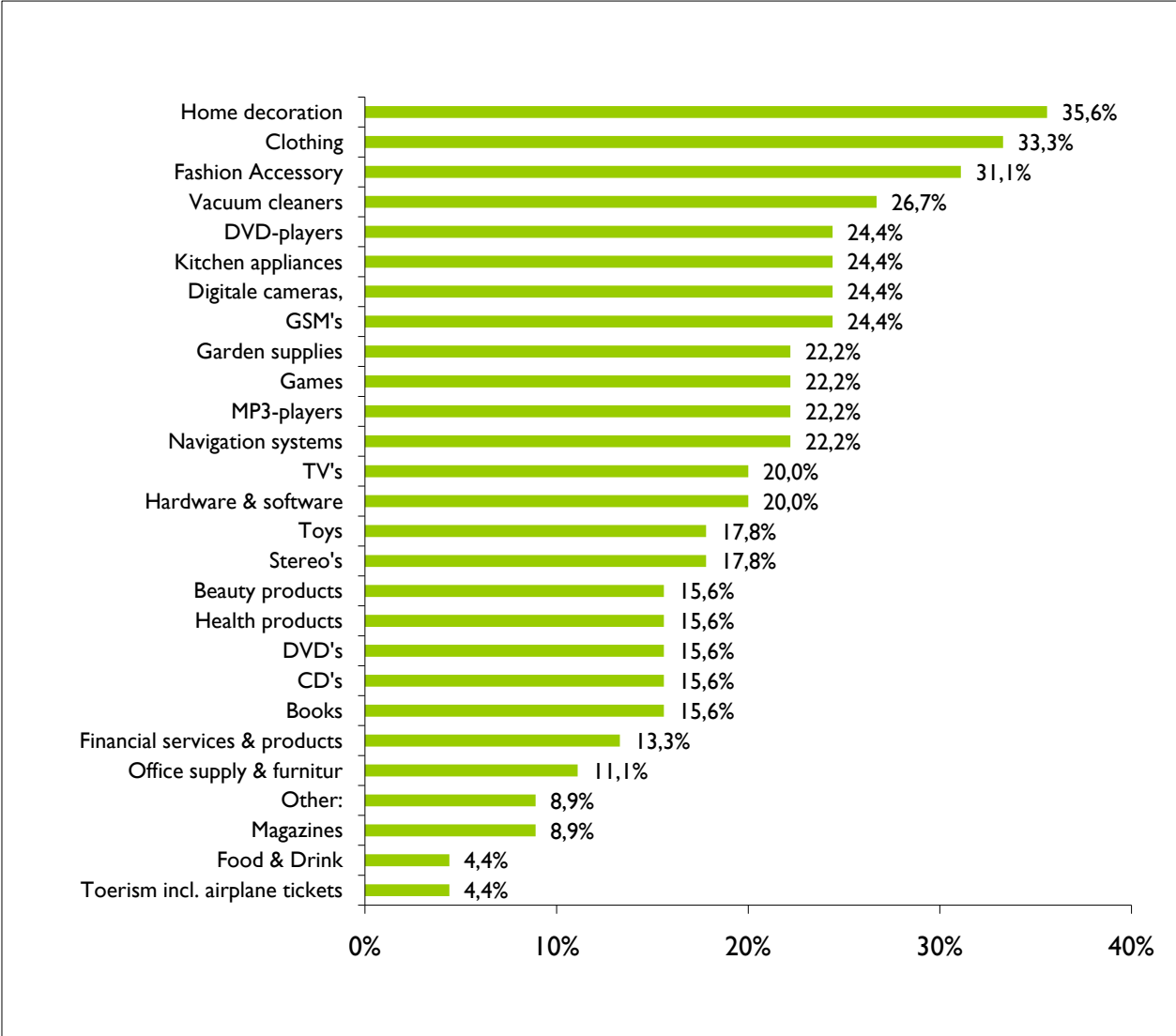
The Internet will become the main ordering method in the next 2 years



### Top products

#### Top 3 products

- Home Decorating : 35,6%
- Clothing : 33,3%
- Fashion accessories : 31,1%



\*Concert tickets, Theatre tickets and Sport event tickets were not represented by this survey.

## About BeCommerce

BeCommerce is the Belgian association for companies active in distance selling, both online (via all forms of e-commerce) and offline (via catalog, direct mail, phone, SMS, TV, etc.). Through awareness raising, information, promotion, certification of e-commerce sites through a quality label and its own code of conduct, BeCommerce encourages the further growth of the eCommerce sector and the strengthening of consumer confidence in distance selling. More info: [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be)

### BeCOMMERCE BUSINESS PARTNERS

