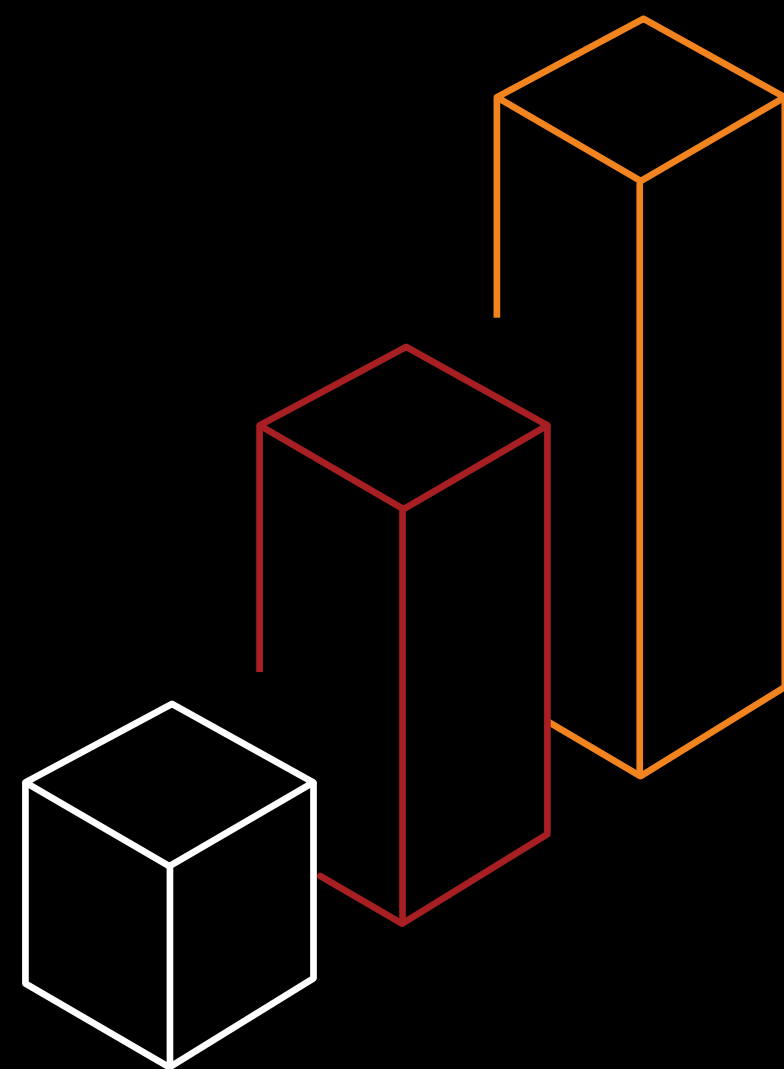
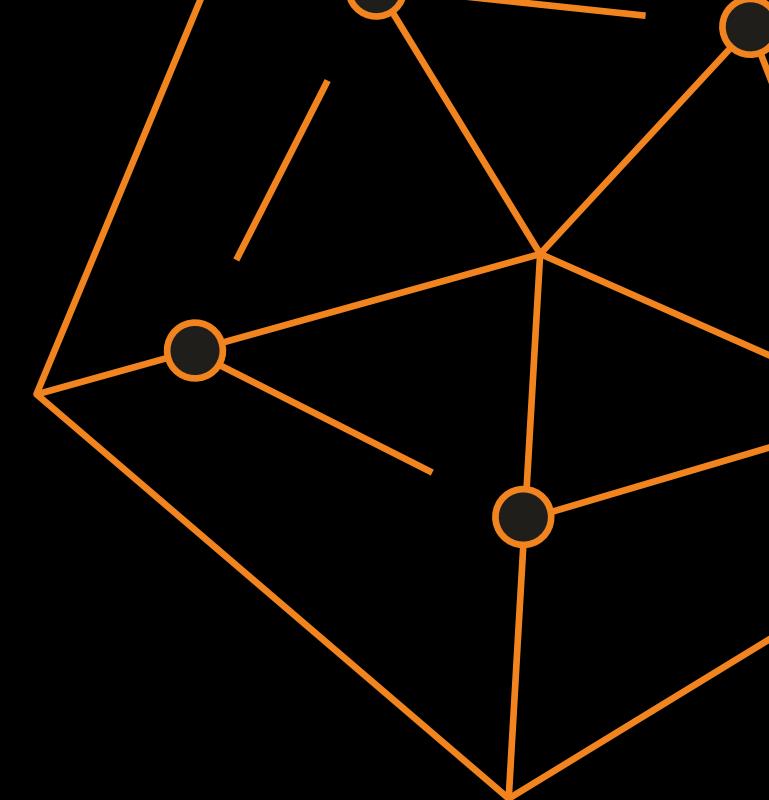




SafeShops.be

E-commerce Barometer 2021

Het jaar van de Os



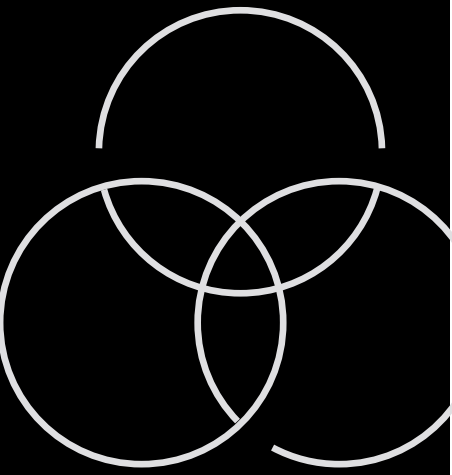
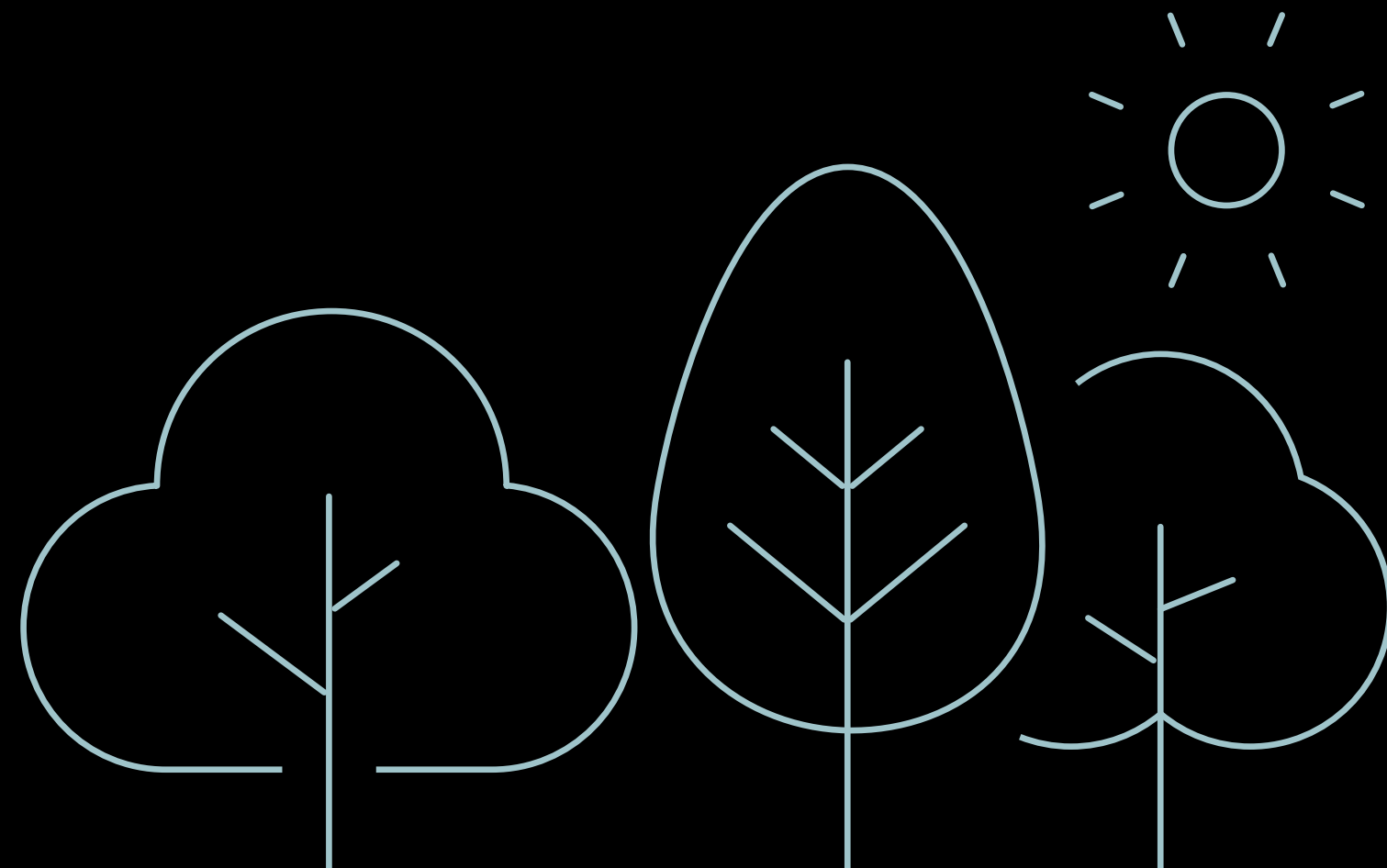
Inhoudstafel

1. Introductie	03	2.9. Bancontact favoriete betalingsmiddel	14
1.1. 2021: Het jaar van de Os voor de Belgische e-commerce	04	3. Cross-border e-commerce	15
1.2. Gebaseerd op de data van de Payment Service Providers	05	3.1 Exportvolume herstelt	16
2. Status Belgische e-commerce	06	3.2. Belangrijkste export afzetgebieden	17
2.1. Aantal handelaren/totalen	07	4. Piekmomenten	18
2.2 Aantal handelaren/grootte	08	4.1. Timing is everything	19
2.3 Transactievolume/totalen	09	5. Belgische e-commerce in een notendop	20
2.4 Transactievolume/grootte	10	5.1. Kerncijfers Belgische E-commerce	21
2.5 Verdeling van de koek	11	6. Appendix	22
2.6. Aantal transacties	12		23
2.7 Producten of diensten	13		
2.8 Gemiddeld winkelmandje			





Introductie





2021: Het jaar van de Os voor de Belgische e-commerce

In de Chinese astrologie was 2021 het jaar van de Os. De os staat bekend om zijn robuustheid, gezondheid, werklust, betrouwbaarheid, kracht en vastberadenheid. Hij staat voor volharding, doorzettingsvermogen en rustige groei. Wat vorig jaar opgestart is, werpt in het jaar van de os zijn vruchten af.

Beter kunnen we het niet omschrijven voor onze sector.

2020 was een topjaar voor de Belgische e-commerce, dat wisten we al. Met de Covidpandemie kregen we er op 1 jaar tijd bijna 20.000 nieuwe online winkels bij. En het aantal transacties steeg voor de eerste keer boven de 100 miljoen.

Hamvraag was of die positieve e-commercebeweging een tijdelijk fenomeen zou blijken. Zou e-commerce slechts een

voorlopige oplossing geboden hebben in de pandemie en in 2021 een terugval of vertraging kennen? Niets is minder waar. Volgens deze 6e editie van de e-commerce barometer bevestigt 2021 onmiskenbaar: "e-commerce is here to stay". Gezond en krachtig.



Greet Dekocker
Managing Director
SafeShops.be





Gebaseerd op de data van de Payment Service Providers (PSPs)

PSPs zijn bedrijven die de online betaaltransacties van online handelaren en webshops verwerken. Ze voorzien de webshops van een veilige omgeving waarbinnen de consument online kan betalen en daarbij kan kiezen tussen een brede waaier aan betalingsmethoden.

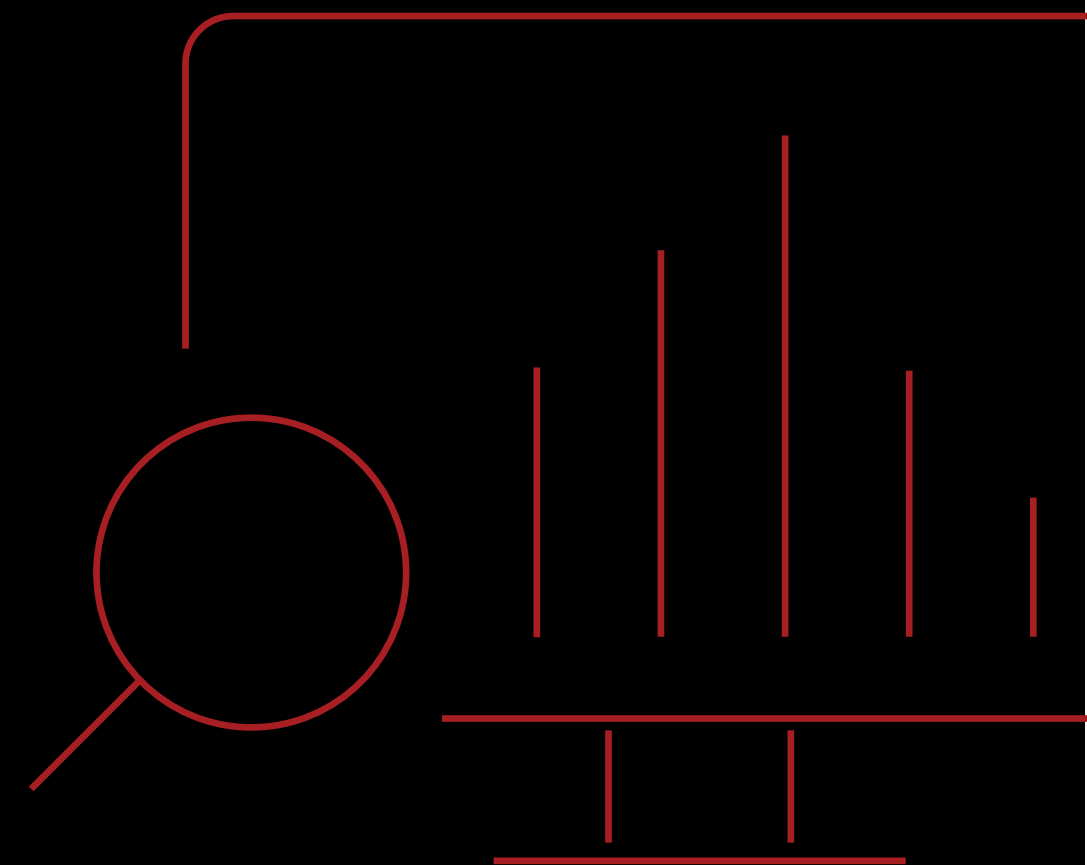
Voor deze barometerstudie ontving SafeShops.be anoniem en onder deurwaardersexploit, de online transactiedata van alle hieronder vermelde PSPs. De data omvatten de transacties verwerkt door Belgische webshops van zowel Belgische als buitenlandse klanten. Deze

e-commerce barometer geeft dus een antwoord op de vraag: "Hoeveel verkoopt de Belgische handelaar online" – en niet "Hoeveel koopt de Belgische consument online."

Met de resultaten wilt SafeShops.be als Belgische e-commerce associatie, inzicht geven in de evolutie van de elektronische handel gerealiseerd door Belgische ondernemingen*.



Status Belgische e-commerce



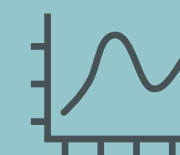
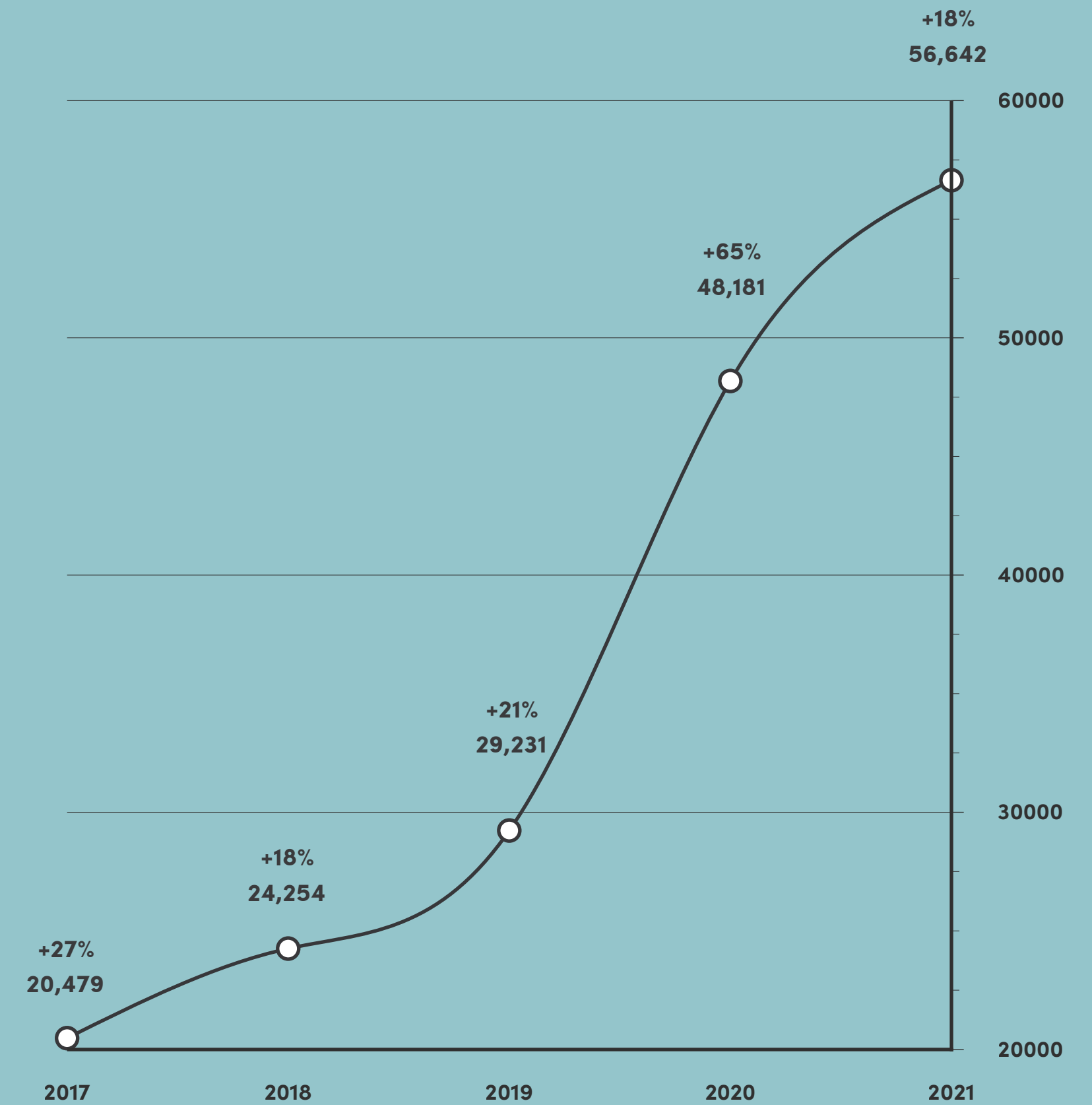


Bijna 8500 handelaren zetten hun eerste stappen in e-commerce.

In 2020 startte 1 op de 4 handelaren met een webshop.
In 2021 groeide dit aantal verder met zo'n 17,56% tot 56.642. De online verkoop werd zo een vast, strategisch kanaal voor de handelaar of ondernemer.



In 2021 groeide het aantal Belgische online handelaren met bijna 18%



Aantal Belgische Online Handelaren



Micro bedrijven maken 86% uit van de markt.

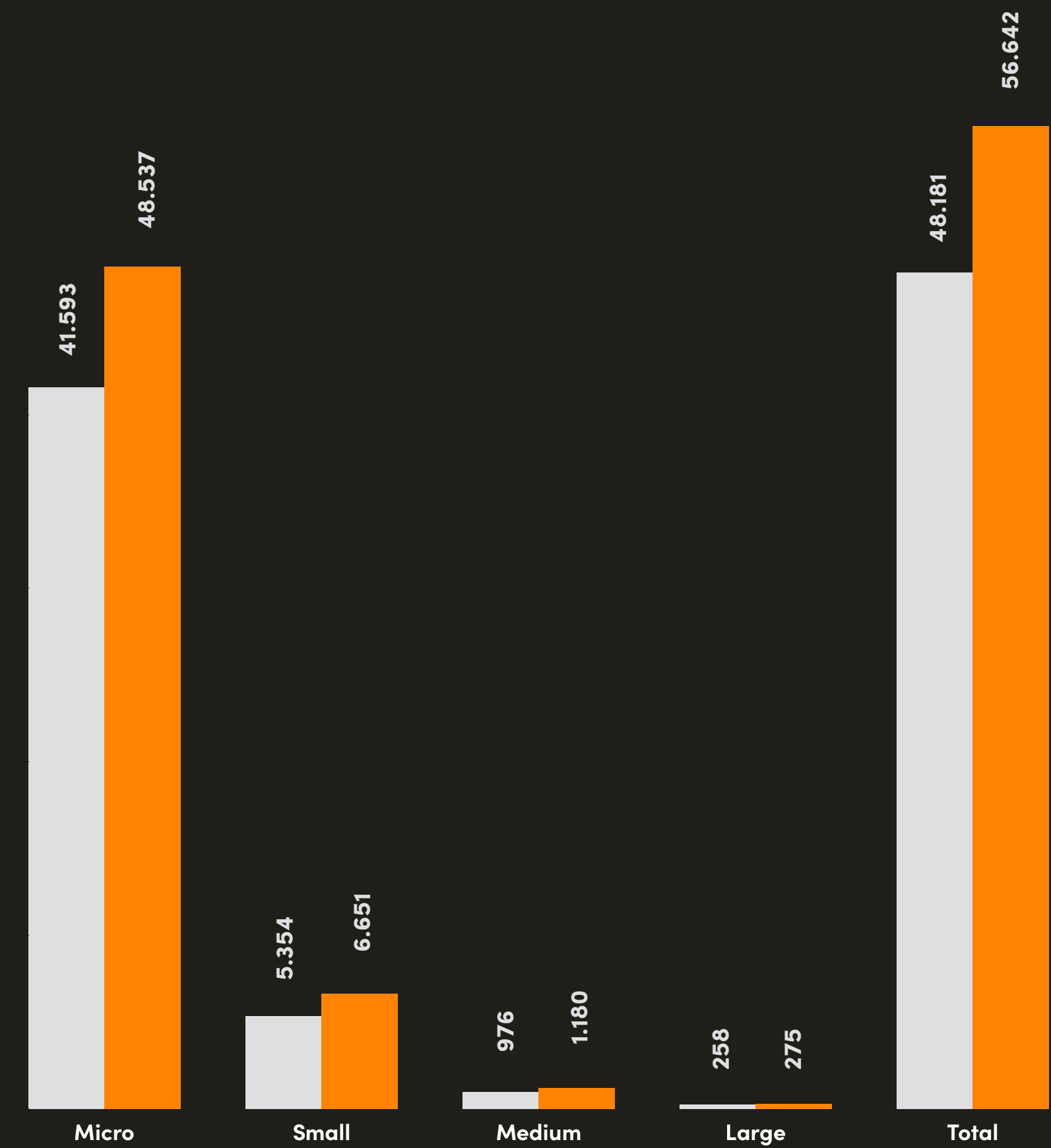
De Belgische online handel vertoont een oververtegenwoordiging van micro (<100K online omzet) bedrijven. De corona-epidemie versterkte dit beeld. Dit wijst enerzijds op heel wat online starters met groeipotentieel maar eveneens op het strategisch belang van e-commerce voor de handelaar als extra verkoopskanaal naast de fysieke winkel. 17 'grote' bedrijven haalden daarnaast voor het eerst de kaap van 10 miljoen euro.



De online verkoop werd een vast, strategisch kanaal voor de ondernemer.



Aantal Belgische online handelaren volgens grootte*



● 2020

● 2021

*zie appendix



Belgische e-commerce groeit gestaag verder: + 33,24% volume in 2021, na spectaculair coronajaar 2020

De Belgische e-commerce zorgde in 2021 voor 11,7 miljard euro. Een omzet die onze Belgische handelaren realiseerden met hun eigen webshops. Het volume die zij daarnaast creëerden op marktplaatsen zoals Bol.com of Amazon is hier niet bij gerekend.



De Belgische e-commerce zorgde in 2021 voor 11,7 miljard euro.

€5,8 Mld €7,0 Mld €8,1 Mld €8,8 Mld €11,7 Mld



Transactievolume

2017 2018 2019 2020 2021



Transactievolume per segment

Volume speelt in e-commerce een grote rol. Het kan zoals bij de klassieke handel voor betere aankooprijzen, een groter assortiment en een rendabele bedrijfsvoering zorgen. 275 online Belgische bedrijven verzamelden samen zo'n 7,8 miljard omzet in 2021.

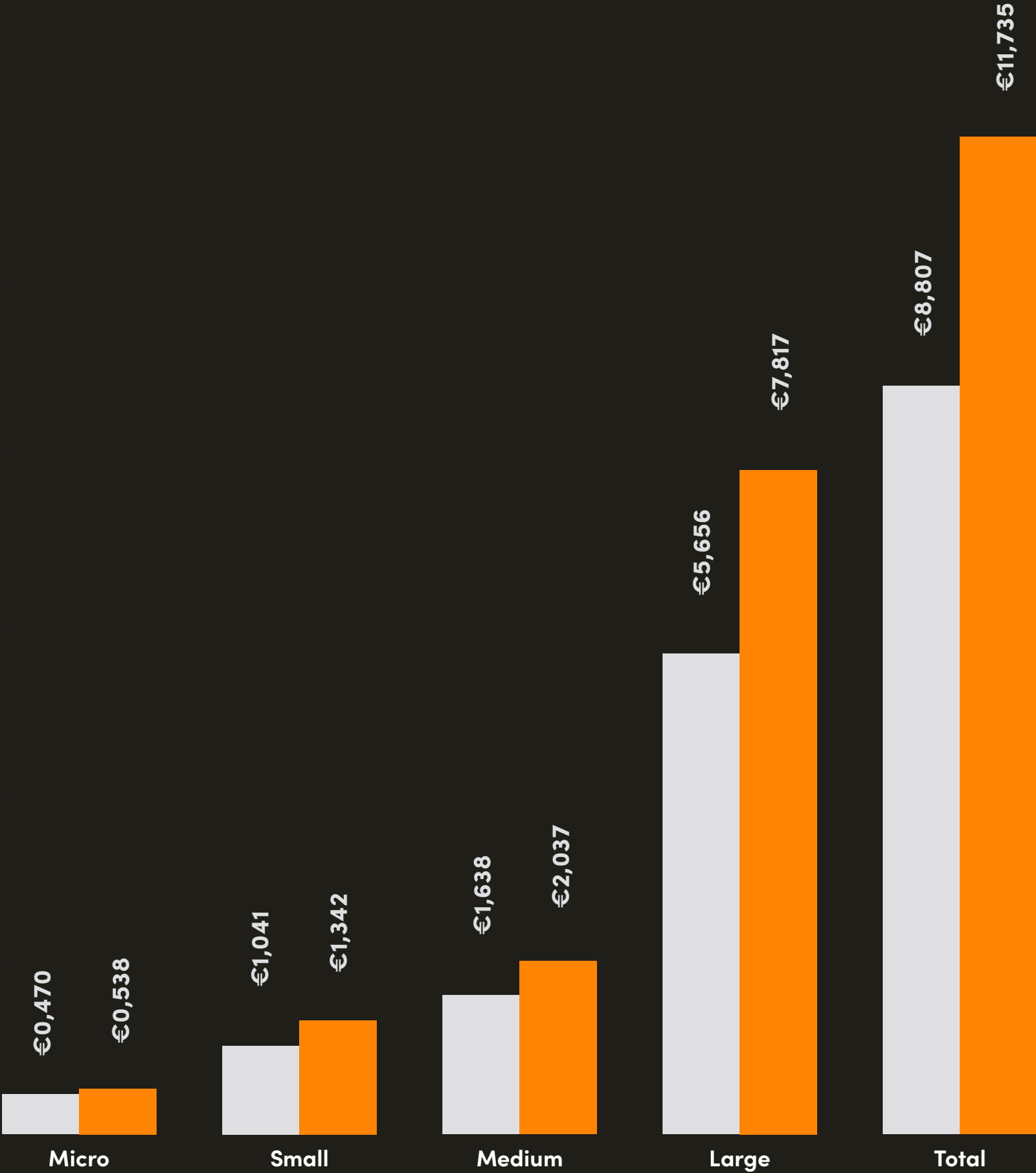


E-commerce is een
"volume"business.



Transactievolume / grootte handelaar / in miljard euro

2020 2021





Verdeling van de koek

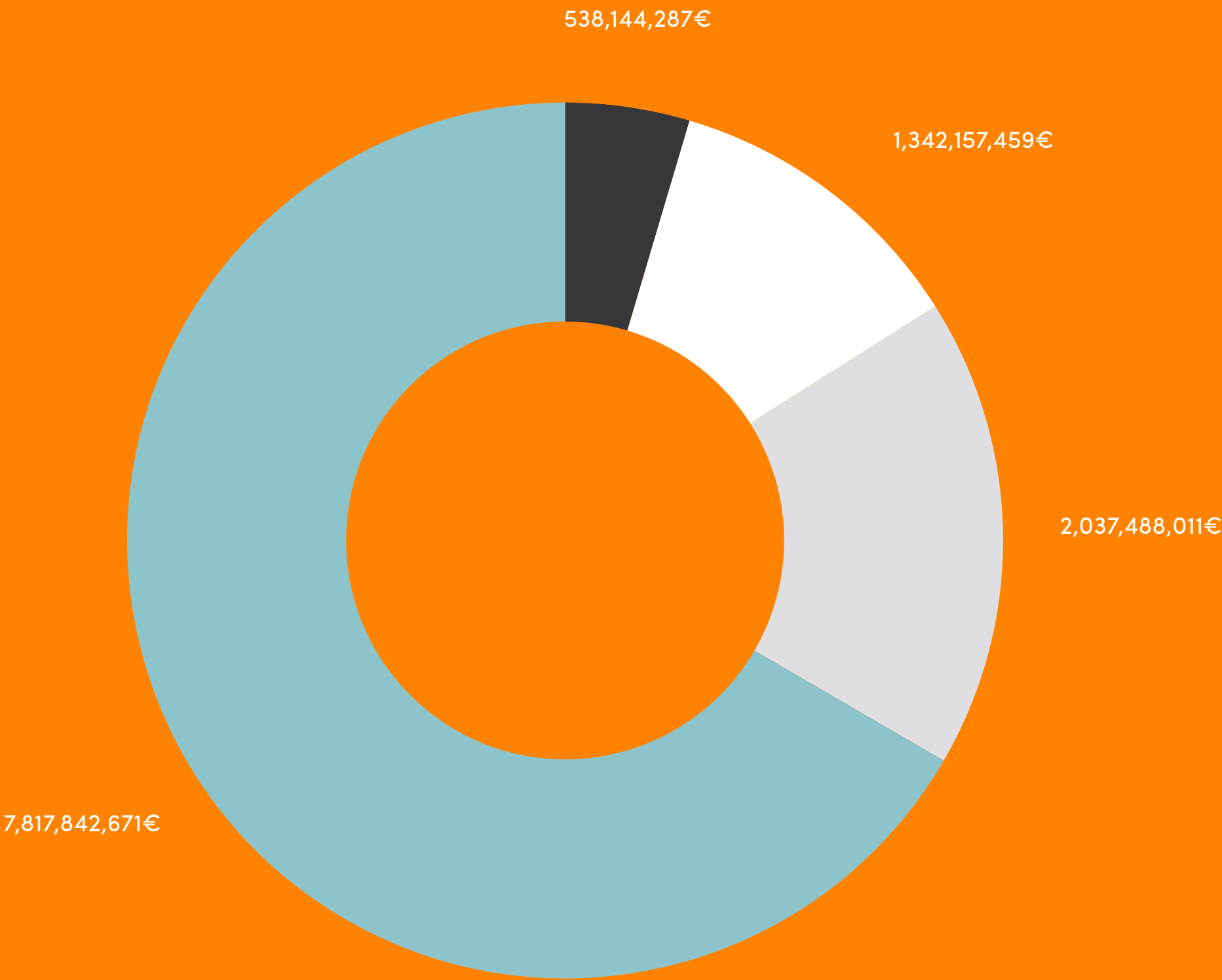
2,6% van de handelaren (= 1455 webshops) zorgt voor 84% van het transactievolume, goed voor 9,8 miljard euro.



Zijn onze grote en medium Belgische online bedrijven noodzakelijke sterkhouders in het huidig internationaal e-commerce landschap?



Transactievolume





Het aantal transacties steeg spectaculair: met 40% tot 150 miljoen.

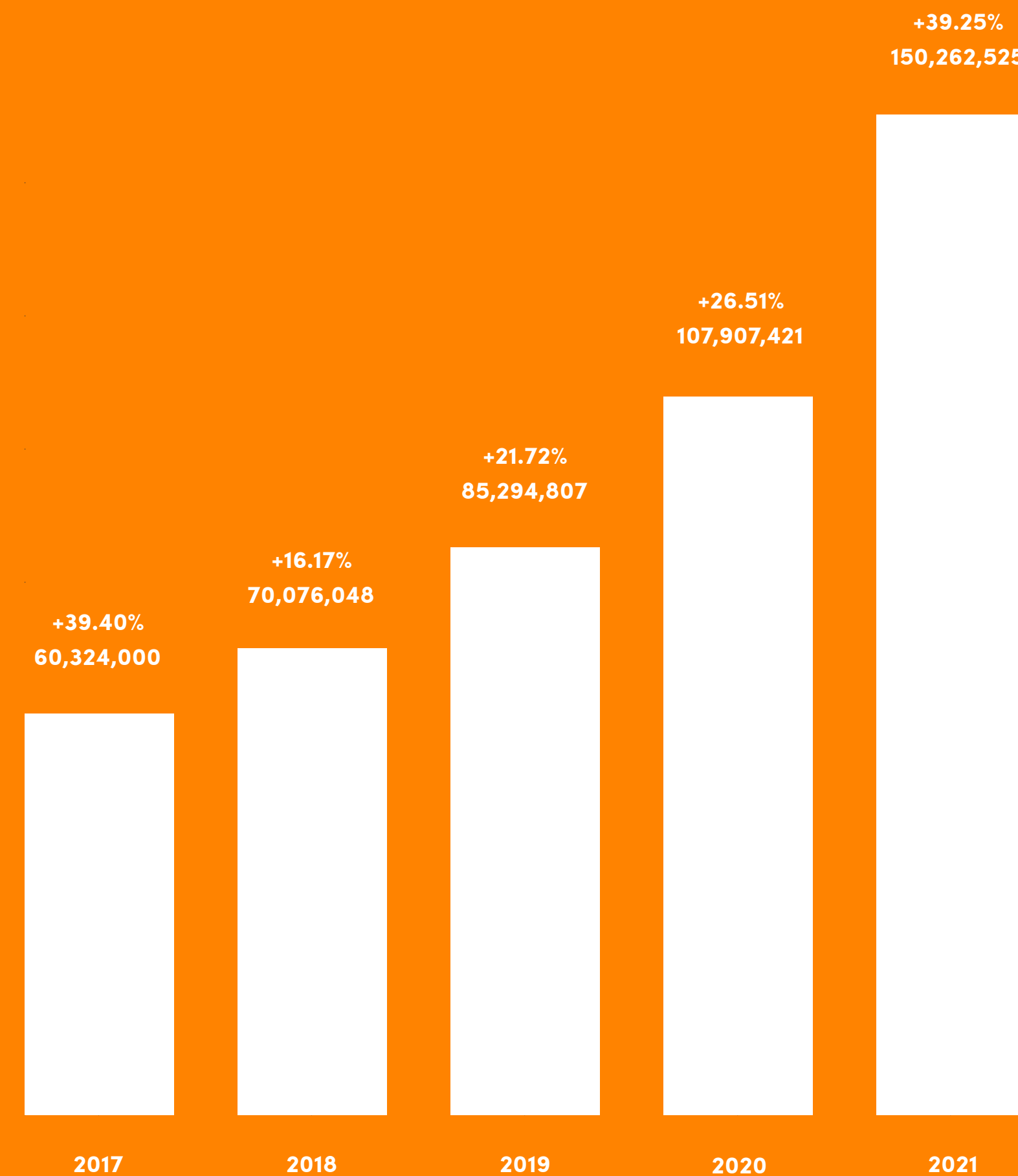
Intentieonderzoeken gaven het al aan. De consument verklaarde in 2020 van plan te zijn om in 2021 nog meer online te kopen. En dat deed ie ook...



De Belgische consument omarmt online shoppen en maakt er een blijvende gewoonte van in 2021.



Aantal online transacties



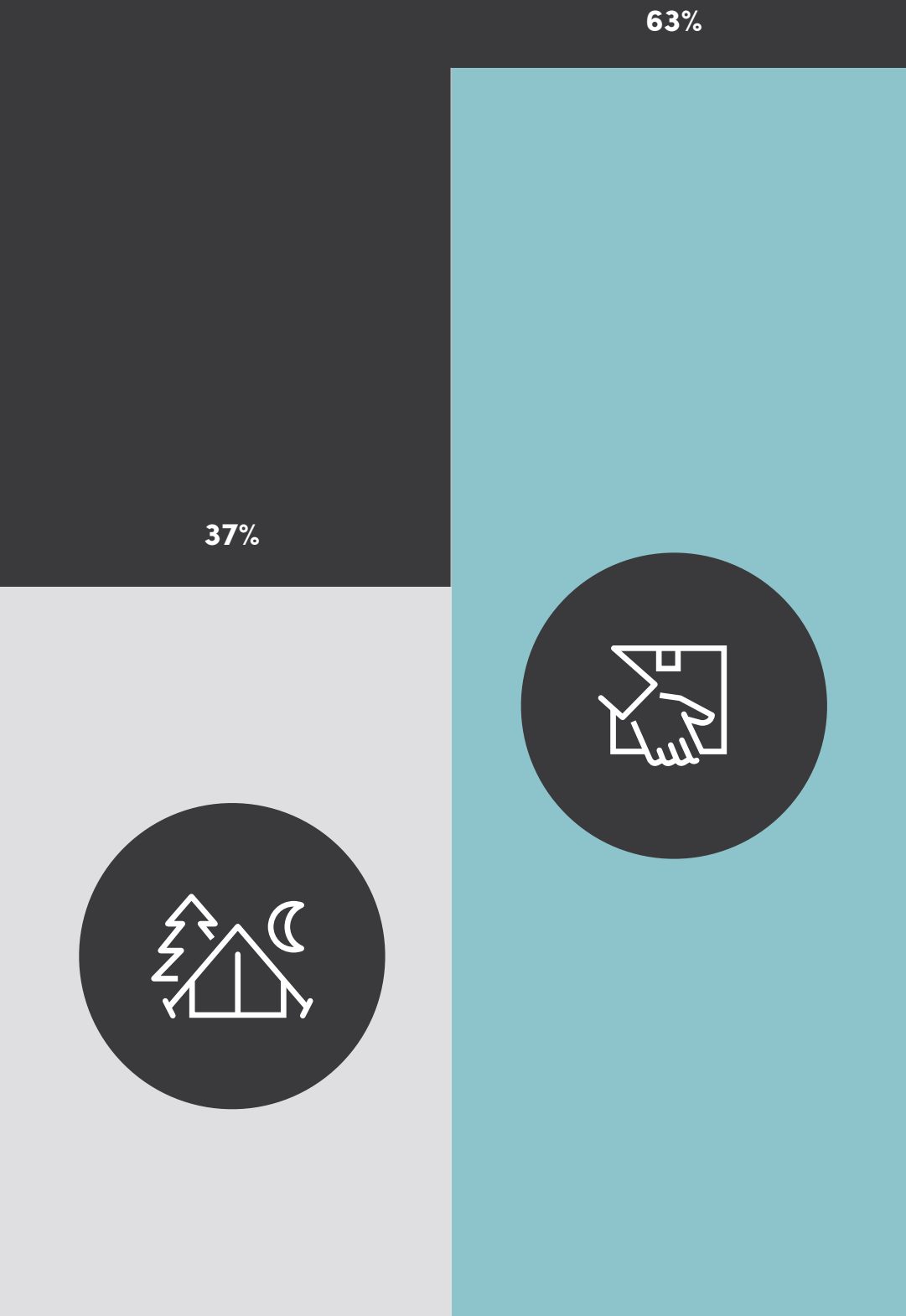


Producten of diensten?

63% van het aantal transacties kwam in 2021 uit de handel, met een fysieke pakjesverkoop als gevolg. De andere 37% van de transacties bestond uit de verkoop van diensten zoals reizen, entertainment, enz.

Hou hierbij nog even rekening met een reis- en evenementsector welke nog niet op volle kruissnelheid werkten in 2021.

We verwachten dan ook minder grote verschillen in 2022, afhankelijk van de evolutie van de pandemie.



Aantal Transacties



Diensten, reizen, entertainment



Pakketten

*Deze cijfers zijn gebaseerd op de gedetailleerde ingaven van 4 van de 6 deelnemende PSPs.



Gemiddelde waarde online winkelmandje blijft vrij stabiel in 2021



Gemiddeld winkelmandje



2020



2021



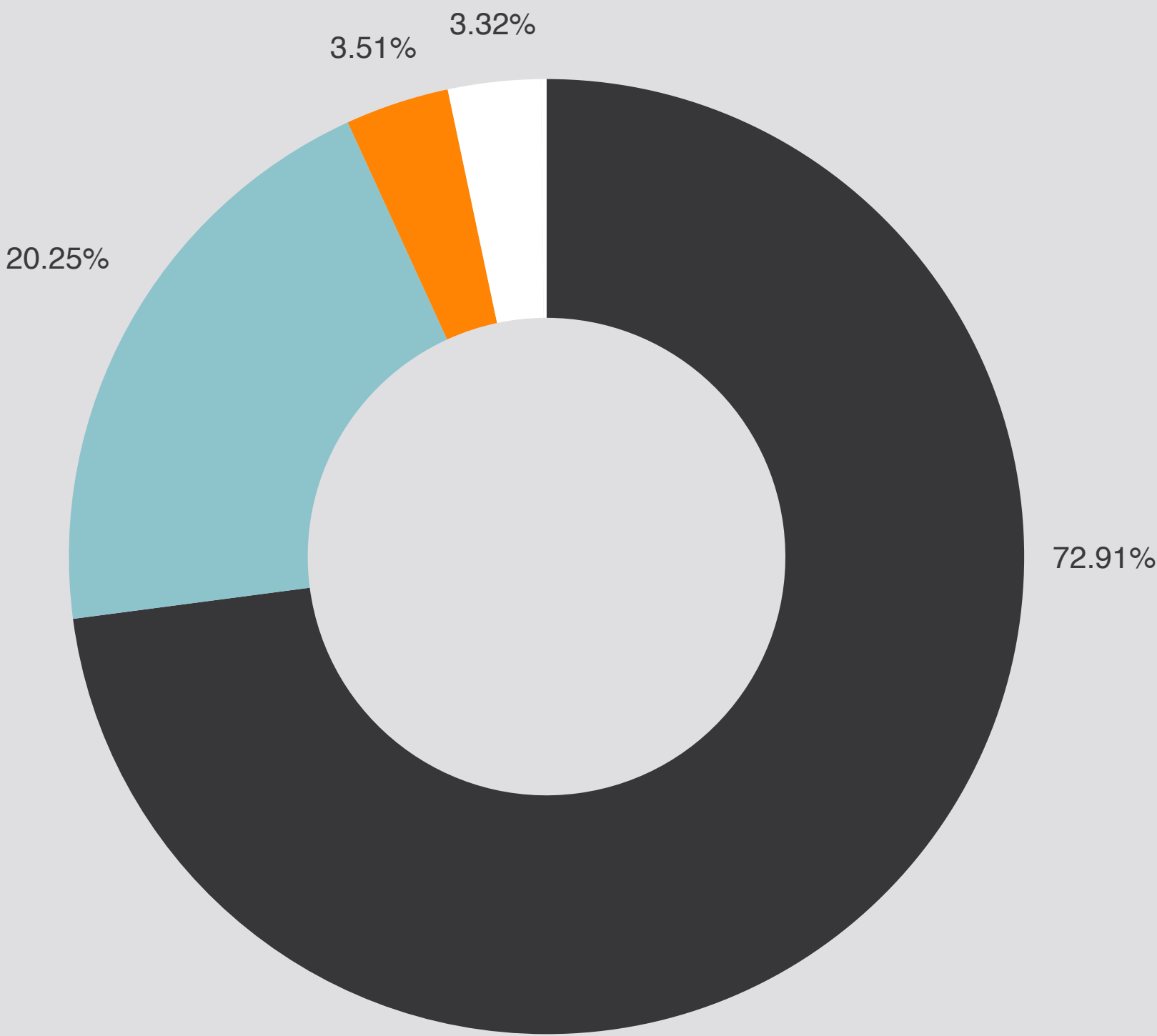


Bancontact is het favoriete betalingsmiddel van de Belgische online shopper in 2021

Iets meer dan 61% van de betalingen verloopt via Bancontact. We merken ook nieuwkomers op zoals online betalen met elektronische maaltijd- of ecocheques en achterafbetalingen.



Bancontact
61.14%



Betalingsmiddelen*



Direct Debet



Kredietkaarten



Klassiek

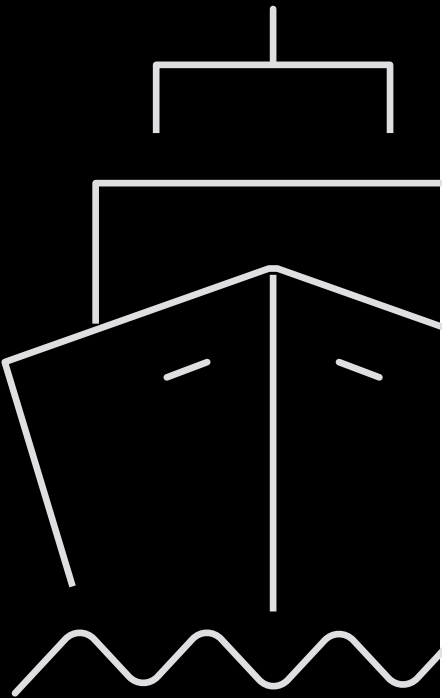


Nieuw & Specifiek

*zie appendix



Cross-border e-commerce





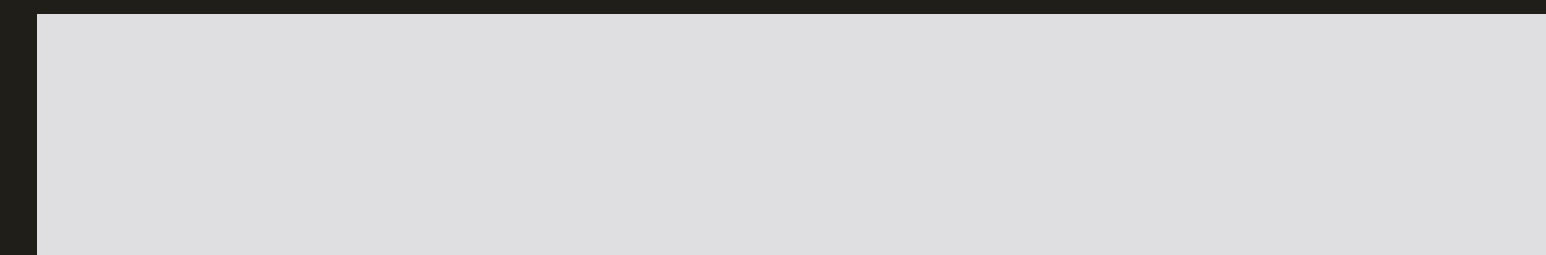
Exportvolume herstelt

In 2020 noteerden we een stevige daling van 25% naar 15% in het exportvolume van onze Belgische handelaren omwille van de coronapandemie. In 2021 zien we al een mooi herstel van de export tot 21%.



Belgische webshops
ook aantrekkelijk voor
buitenlandse consumenten

25%



15%



21%



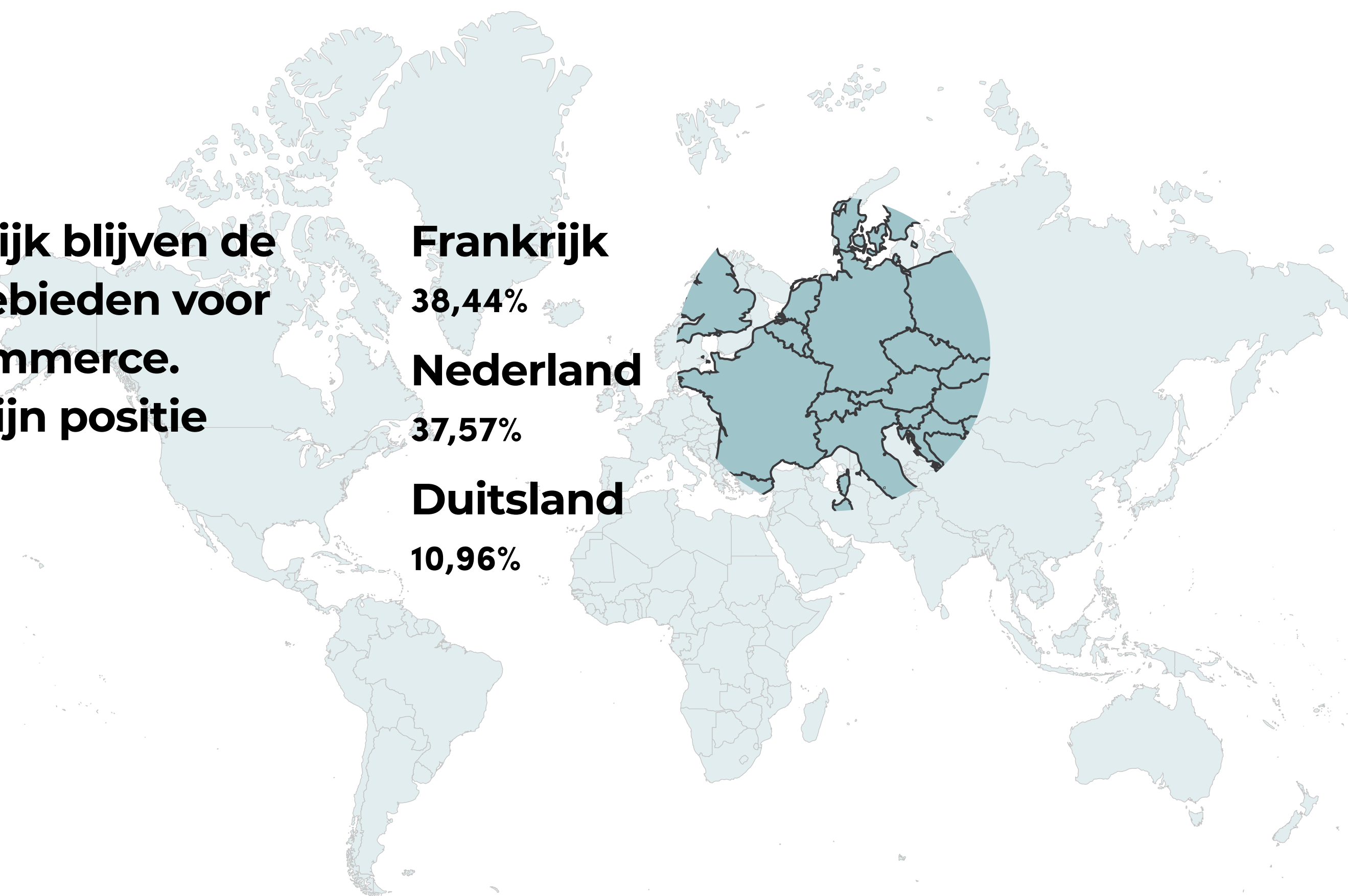
Exportvolume in %

● 2019 ● 2020 ● 2021





Nederland en Frankrijk blijven de belangrijkste afzetgebieden voor onze Belgische e-commerce. Duitsland behoudt zijn positie van runner-up.

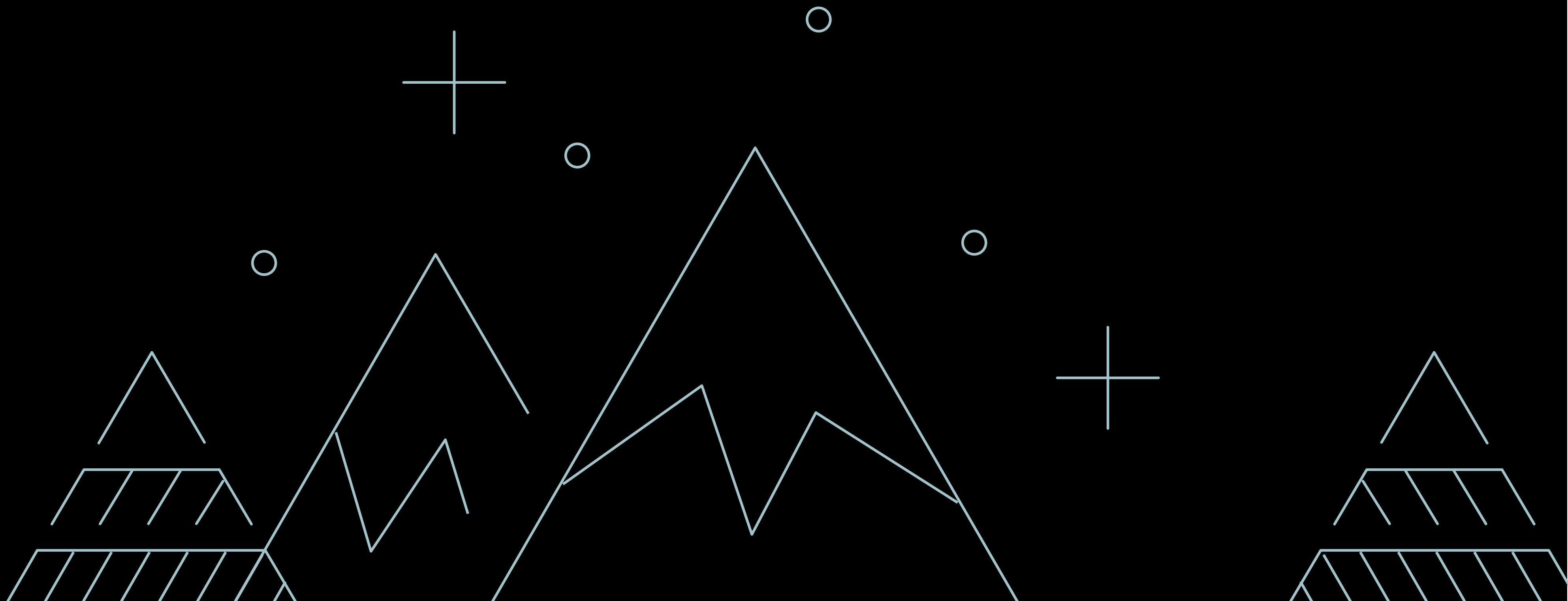


*Deze cijfers zijn gebaseerd op de gedetailleerde ingaven van 4 van de 6 deelnemende PSPs.





Piekmomenten





Timing is everything



2e Semester

55% van de jaaromzet



Topdag

Black Friday **227%** van
transactievolume in vergelijking
met gemiddelde dag



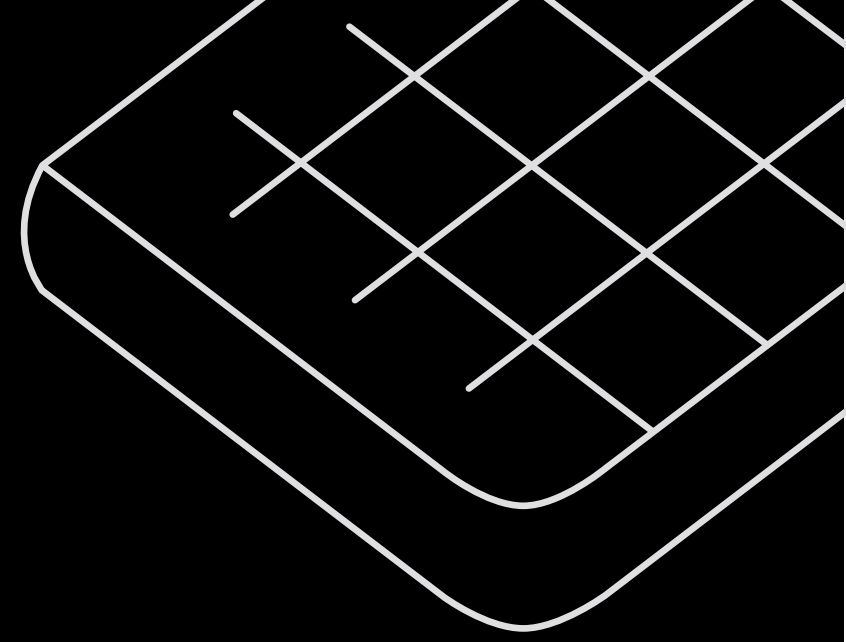
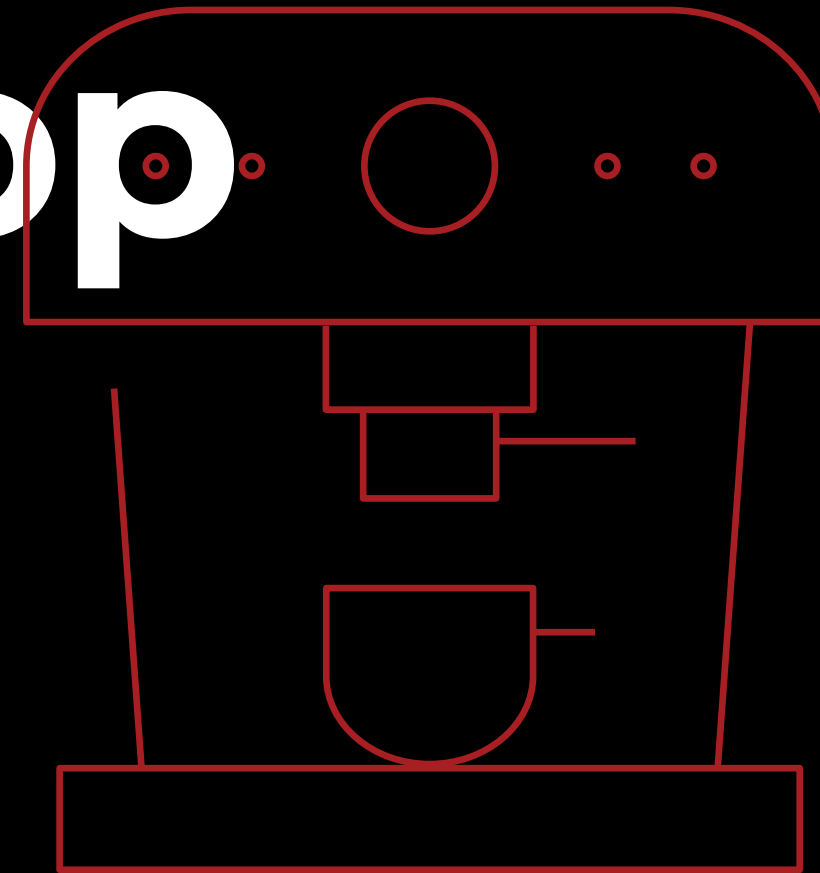
Topmaand

December **64%** extra
omzet versus februari





Belgische e-commerce in een notendop





Kerncijfers Belgische e-commerce 2021



Transactievolume

11,7 miljard



Handelaren

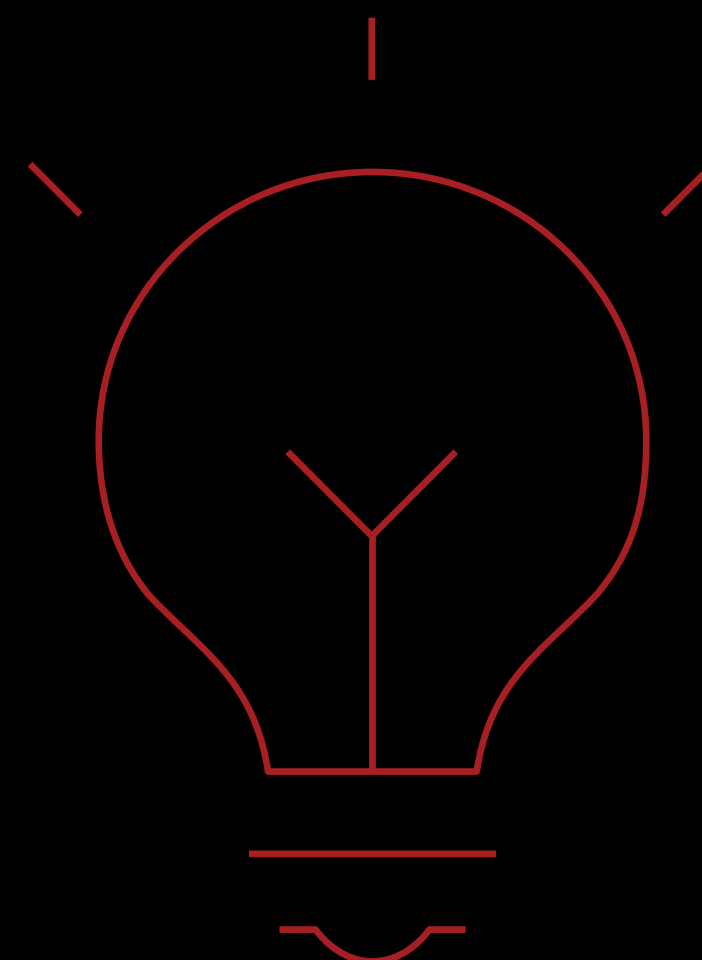
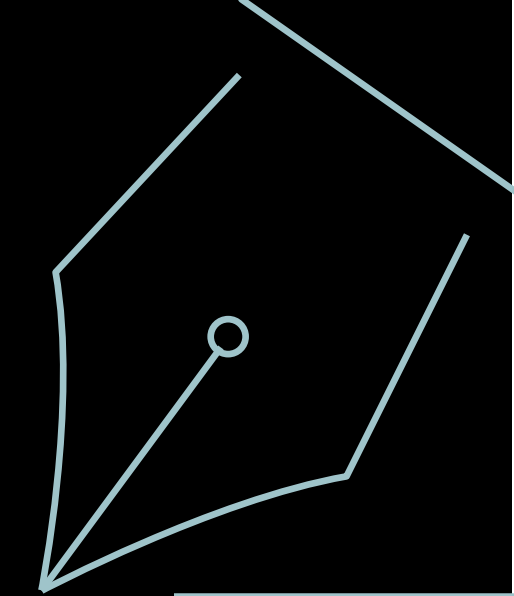
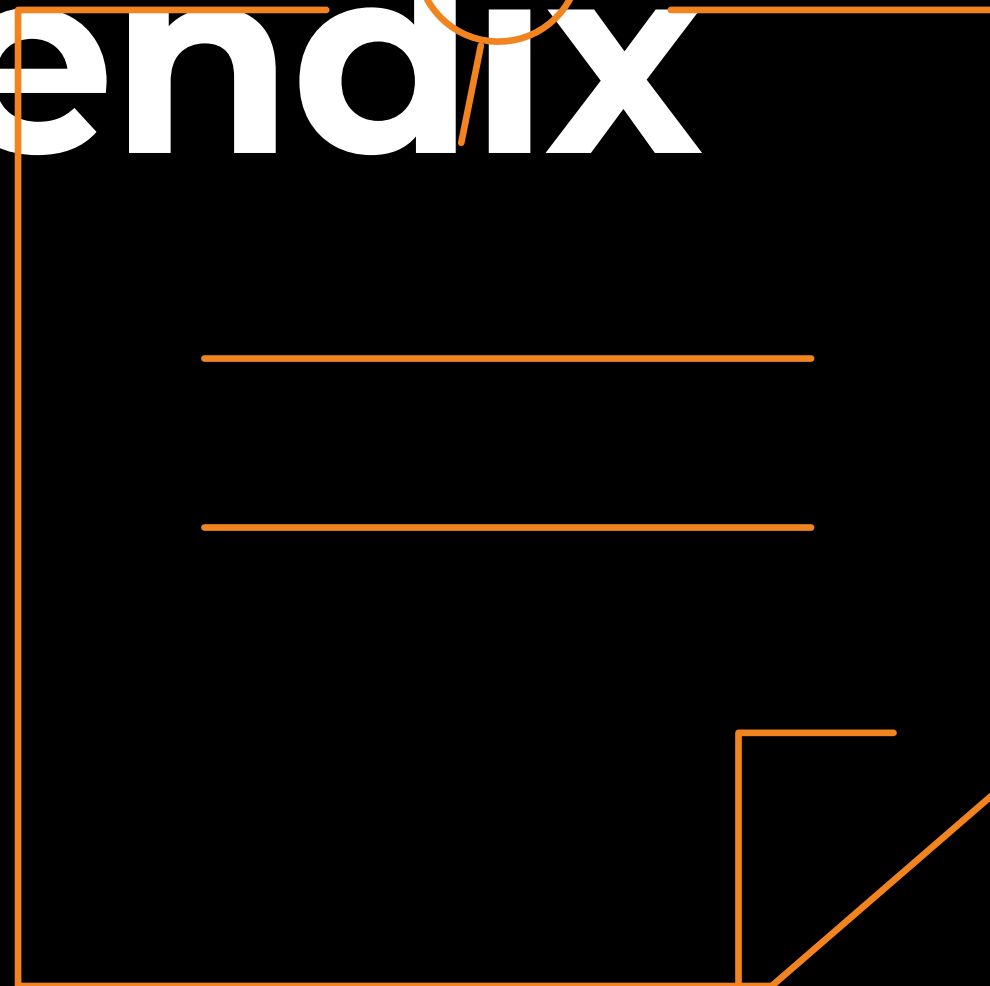
56 K



Transacties

150 miljoen

Appendix





Definities

Micro

Online inkomsten:
 $\leq$ € 100,000

Small

Online inkomsten:
€ 100,001 - € 1,000,000

Medium

Online inkomsten:
€ 1,000,001 - € 10,000,000

Large

Online inkomsten:
> € 10,000,000

Belgische online handelaar

Een onderneming met een Belgisch BTW nummer die producten of diensten verkoopt via het internet (inclusief mobiel). Zij heeft ook een PSP-contract dat haar in staat stelt elektronische financiële transacties op afstand te aanvaarden.

Online transactiewaarde

De waarde van de transacties die worden gegenereerd uit de verkoop van goederen of diensten of enig ander gebruik van kapitaal of activa, die verband houden met de hoofdactiviteiten van webhandelaren, vóór aftrek van kosten of uitgaven. Deze waarden kunnen terugbetalingen en chargebacks omvatten.

Online financiële transactie

Overdracht van geld tussen klanten en verkopers, met inbegrip van terugbetalingen en chargebacks.

Cross-border transactiewaarde

De waarde van de transacties die in het buitenland worden gegenereerd uit de verkoop van goederen of diensten of enig ander gebruik van kapitaal of activa, die verband houden met de hoofdactiviteiten van onlinehandelaren, vóór aftrek van kosten of uitgaven. Deze waarden kunnen terugbetalingen en chargebacks omvatten.

Direct Debet

Bancontact, Bank Buttons, Maestro, iDEAL, Sofort, Giropay, ...

Kredietkaarten

Visa, Mastercard, Amex, ...

Klassiek

SEPA Direct Debit, Overschrijving, ...

Nieuw

Paypal, Alipay, Bitcoin, Google Pay, ...

Specifiek

Afterpay, Klarna, PaySafeCard, Gift cards, Sodexo, Edenred, Monizze cheques, ...



SafeShops.be vzw is de Belgische e-commerce associatie met als doel het verhogen van het consumenten- en klantenvertrouwen in online shoppen en het bevorderen van een duurzame en veilige Belgische e-commerce.



Greet Dekocker
Managing Director [SafeShops.be](https://www.safeshops.be)
Greet@SafeShops.be



Katrien Mooijaart
Project & Event Manager [SafeShops.be](https://www.safeshops.be)
Katrien@SafeShops.be

End



Thank You



SafeShops.be

