

Online consumentengedrag verschuift: wat betekent dat voor uw onderneming?

15-10-2025

De nieuwste cijfers van Thuiswinkel.org over het eerste halfjaar van 2025 laten een duidelijke verschuiving zien in het online koopgedrag van consumenten. Er wordt minder uitgegeven aan diensten en juist méér aan producten. Dat blijkt uit dit recente artikel op hun website. Deze ontwikkeling biedt kansen én uitdagingen voor ondernemers die actief zijn in de e-commerce. Wat kunt u hiervan leren en hoe anticipeert u hierop?

Krimp in online diensten

In totaal gaven consumenten €17,3 miljard online uit in Q1 en Q2 van 2025, een lichte daling van 1% ten opzichte van vorig jaar. Opvallend is dat deze daling volledig toe te schrijven is aan de verminderde bestedingen aan online diensten, met een afname van 7%. Vooral de ticket- en evenementenmarkt kreeg een tik, met 16% minder omzet. De behoefte aan beleving lijkt wat af te nemen of consumenten stellen hun uitgaven daaraan uit.

Groeikansen in productverkopen

Tegenover de krimp in diensten staat een groei in producten. De online bestedingen aan fysieke producten stegen met 3%, het aantal aankopen met 1%. Vooral Home & Living (+19%) en Food/Nearfood (+9%) presteren opvallend goed. Dit wijst erop dat consumenten in een onzekere economische tijd kiezen voor concrete en tastbare aankopen die hun directe leefomgeving verbeteren.

Mobiel winkelen wordt de standaard

Meer dan 40% van alle online aankopen wordt inmiddels via een smartphone gedaan. De desktop verliest terrein, zeker bij snellere, kleinere aankopen. Bedrijven die nog geen geoptimaliseerde mobiele webshop hebben, lopen risico omzet mis te lopen. Zorg dus voor een mobielvriendelijke check-out, snelle laadtijd en een overzichtelijk bestelproces.

Nieuwe betaalvoorkeuren vragen om aanpassing

Hoewel iDEAL nog steeds de populairste betaalmethode is, daalt het gebruik licht (van 73% naar 70%). Alternatieven zoals Klarna winnen terrein. Dit toont aan dat consumenten flexibiliteit willen in hun betaalgedrag, bijvoorbeeld via 'betaal later'-opties. Als ondernemer doet u er goed aan meerdere betaalmethoden aan te bieden, niet alleen voor conversie, maar ook om wanbetaling te beperken.

Wat betekent dit voor uw cashflow?

De verschuiving richting productverkoop lijkt positief, maar voor dienstverleners en abonnementgedreven bedrijven betekent dit mogelijk een teruglopende liquiditeit. In die gevallen is strak debiteurenbeheer essentieel. Werk met duidelijke voorwaarden, tijdige facturatie en overweeg voorfacturering bij risicodiensten.

Heeft u hulp nodig bij het beschermen van uw cashflow of het incasseren van openstaande vorderingen? Bij Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso helpen we ondernemers in elke sector met professioneel incassobeheer, juridisch advies en slimme oplossingen. Neem vandaag nog contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek.

