

# De kerstdagen komen eraan...

Komen uw kerstcadeaus wel  op tijd aan?

Inzichten in het consumentenvertrouwen in webwinkels tijdens de feestmaand.

**22%**

van de online consumenten heeft wel eens kerstcadeaus met vertraging ontvangen

EEN KWESTIE VAN VERTROUWEN

## Weer te laat geleverd?

Geen cadeautjes onder de kerstboom



Verenigd Koninkrijk **27%**

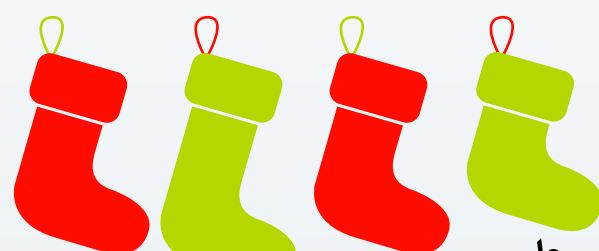
Frankrijk **26%**

Nederland **15%**

Duitsland **18%**



zegt niet online te bestellen vanwege het risico dat er iets verkeerd gaat tijdens de levering



Nederland **31%**

Frankrijk **36%**

Verenigd Koninkrijk **31%**

Duitsland **27%**

## Hogere verwachtingen...

Millennials verwachten een hoger serviceniveau

**38%**

van de 16-34 jarigen zegt niet online te bestellen vanwege het risico dat er iets verkeerd kan gaan...

Tegenover slechts

**26%**

van de 35-64 jarigen

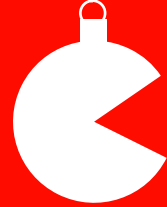
Geen gerinkel in de webwinkel

**24%**

van de consumenten heeft nog nooit online kerstcadeaus besteld

Wees voorbereid!  
**1 op de 3**

consumenten bestelt de cadeaus minstens vijf weken voor de kerst



17% Nederland



45% Verenigd Koninkrijk



28% Duitsland



39% Frankrijk

29% van de online consumenten bestelt de cadeaus 3-4 weken voor de kerst

12% van de online consumenten bestelt de cadeaus 1-2 weken voor de kerst

## Grootste zorgen?

Welke zorgen hebben consumenten wanneer zij online kerstcadeaus kopen?

40% Vertraagde levering



25% Niet geleverde pakketjes



22% Gemiste levering



22% Verkeerd product bezorgd



18% Onhandige afleveringstijden



**WEBFLEET**  
TOMTOM TELEMATICS

Let's drive business®

[www.tomtom.com/telematics](http://www.tomtom.com/telematics)

Dit onderzoek is afgenomen in de Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Duitsland en Nederland via TNS Ncompass, een internet omnibus onderzoek. Een totaal van 3095 volwassenen is geïnterviewd. De interviews zijn door middel van een zelf in te vullen online vragenlijst afgenomen van 15 tot 19 oktober 2015. De steekproef is gewogen om representatief te zijn voor de volwassenen populatie van ieder land. Het aantal geïnterviewde volwassenen (16-64 jaar) per land is: 1016 in Verenigd Koninkrijk, 1050 in Duitsland, 520 in Frankrijk en 509 in Nederland.