

Michel Lieffering zeer enthousiast over iDEAL

“iDEAL meest efficiënte betaalmiddel voor webwinkels”

“Voor zowel consument als webwinkelier is iDEAL het meest efficiënte en veilige online betaalmiddel. Als webwinkelier loop je geen risico, omdat je je betaling vooruit ontvangt. Voor consumenten is het heel veilig, omdat die plaatsvindt in de eigen internetbankieromgeving.” In Michel Lieffering heeft de online betaalmethode iDEAL duidelijk een enthousiast aanhanger. Met twee petten op kijkt hij naar iDEAL. Lieffering is CEO van Conrad Electronic Benelux, een webwinkel in elektronica voor hobbyisten. Daarnaast is hij voorzitter van de werkgroep betalingsverkeer van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, de branchevereniging voor bedrijven die producten en/of diensten via internet, catalogus of post verkopen aan consumenten.

“Vertrouwen is elementair bij internetwinkelen”, vindt Michel. “Daarom heeft Thuiswinkel.org het Thuiswinkel waarborglogo ontwikkeld. Dit geeft de consument de garantie dat het aangesloten bedrijf een betrouwbare partner is. Doordat iDEAL werkt via het vertrouwde internetbankierprogramma, dat met een strenge autorisatie is dichtgetimmerd, is het een heel betrouwbaar systeem.”

iDEAL heeft volgens Michel alleen maar voordelen ten opzichte van andere betalingsvormen voor ‘kopen op afstand’. “Leveren onder rembours, waarbij de logistiek dienstverlener aan de deur afrekenet met de klant, lijkt een heel veilige betalingsvorm. De klant betaalt immers op het moment van overhandiging. Het leverde echter een groot aantal vermiste pakketjes op. Nu Conrad is afgestapt van remboursbetaling, blijkt dat het aantal vermissingen met 80% is afgenomen”, aldus Michel.

Betalen met creditcard is voor consumenten een heel veilige methode. Voor producten met een hoge orderwaarde en een lage marge (bijvoorbeeld computerapparatuur) is het

voor webwinkeliers tamelijk duur, omdat de kosten een percentage bedragen van de transactiewaarde. Bovendien kan de webwinkelier het risico lopen dat bij fraude de creditcardmaatschappij het contract met de webwinkel opzegt.

Michel: “Acceptgiro’s zijn bij consumenten populair, omdat ze de betaling kunnen uitstellen. De webwinkelier moet er maar op vertrouwen dat de klant echt betaalt en krijgt zijn geld pas als het product al bij de klant is. Automatische Incasso heeft voor de webwinkelier dezelfde risico’s: de consument kan immers door één telefoontje naar zijn bank het bedrag laten terugstorten.”

Kostenbesparing

Voor Conrad is iDEAL helemaal ideaal, vindt Michel: “Het hele bestelproces kan geautomatiseerd verlopen: de klant oriënteert zich op internet, bestelt en betaalt ook op internet. Dat spaart personeelskosten uit voor medewerkers die telefonische bestellingen moeten verwerken of datatypistes



Hoe werkt iDEAL?

Een consument plaatst een bestelling bij u als webwinkelier. Bij het afrekenen van de bestelling geeft hij aan dat hij met iDEAL wil betalen. Hij klikt dan op de iDEAL-betalingsknop en selecteert zijn bank. Vervolgens wordt de consument doorgeleid naar zijn eigen bank waar de betaalopdracht voor hem klaar staat. Uw klant wordt door zijn bank gevraagd een aantal gegevens in te vullen en hij autoriseert de betaling. Het bedrag wordt direct van zijn betaalrekening afgeschreven en u als webwinkelier wordt geïnformeerd dat de bestelling is betaald.

die gegevens op een bestelkaart in het systeem zetten.” Vroeger presenteerde Conrad het aanbod jaarlijks via een hoofdcatalogus met 25.000 producten op 1.000 pagina’s. Dat is voor sommige productcategorieën heel onhandig. “Het handige van een online catalogus is dat prijzen à la minute zijn aan te passen. Neem een 1 Gb-geheugenchip: die kostte een jaar terug nog €300,-, inmiddels koop je die voor €20,-”

Michel hoort webwinkeliers wel eens klagen over de kosten van iDEAL. Deze kosten zijn afhankelijk van de tarieven van banken, de afspraken die een webwinkelier met de bank maakt en de hoeveelheid transacties die met iDEAL gedaan worden. “Voor producten als boeken of wijn is dat vrij veel. Daar tegenover staat dat je direct je geld ontvangt, er minder

zendingen kwijtraken en dat je minder medewerkers nodig hebt. Daarom hebben wij besloten om bij betalingen via iDEAL de verzendkosten van circa €7,- niet in rekening te brengen.”

Voorloper in Europa

In Nederland zijn alle grote banken aangesloten bij iDEAL: Rabobank, ABN AMRO, Fortis, Postbank en sinds november vorig jaar ook SNS. Dat is uniek in Europa. In andere landen is een internetbetalingssysteem immers altijd gekoppeld aan een bank, wat uniformiteit tegenhoudt. Via EMOTA, de Europese thuiswinkelorganisatie, probeert Thuiswinkel.org nu om iDEAL als Europese internetbetaalmethode te lanceren. Lieffering: “Het is overbodig om te zeggen dat ik daarvan een groot voorstander ben!”