

DOOR ROBERT HEEG



NEM  
Multimedia  
keyboard

Multimedia keyboard NEM



# UITVERKOOPT BIJ

eBay ligt onder vuur. De concurrentie neemt toe en de spannende veilingen en het typische garagesfeertje zijn verdrongen door grote spelers die alleen nog de buy-it-now-knop gebruiken. Gelukkig is eBay ook eigenaar van het wel succesvolle Marktplaats.



K36/





# EBAY

**M**istroostig tuurt Nick naar zijn scherm. 'Kijk, er gebeurt niks. De handel ligt helemaal stil.' Al jaren verkoopt hij oude platen op eBay. Hij is gespecialiseerd in obscure sixtiessingles, die hij bij tweedehandszaakjes voor een habbekrats uit de rommelbakken trekt en online aan de hoogste bieder doorverkoop. Zo leveren singles van 50 cent vaak tientallen, soms zelfs honderden euro's op.

Hij heeft een neus voor collectables en de handel was voor hem jarenlang een meer dan leuke bijverdienste. Maar nu niet meer. 'Heel simpel: het is recessie, de mensen geven niets meer uit. Alleen de heel bijzondere dingen leveren nog iets op, alles daaronder niet.'

Nick is niet de enige die de teloorgang van 's werelds grootste online veiling van dichtbij meemaakt. In de eBay-fora klagen gebruikers steen en been. De meest gehoorde klacht is dat grote handelaren de site hebben overgenomen en de kleine man steeds meer wordt verdrongen.

## MILJARDEN EURO'S

In 2004 was eBay een internetfenomeen. Mensen gaven hun baan op om eBay-handelaar te worden en goudzoekers doken hun zolders op, op zoek naar verborgen schatten. Iedereen kon immers eBay-miljonair worden. Wilde verhalen domineerden de krantenkoppen, zoals het stuk toast dat geveild werd omdat het gezicht van Christus erop te zien was. Het aandeel eBay steeg en de gebruikersaantallen overstegen al snel de vijftig miljoen.

Maar toen ging eBay leiden aan groothedswaanzin. Het kocht Skype in 2005 voor 2,6 miljard dollar, zonder goed te weten wat het ermee aanmoest. Ook begon het steeds meer de grootschalige verkopers en 'power sellers' boven de kleine individuele handelaren te stellen. Logisch, want hoe groter de volumes, hoe groter eBays inkomsten; de site pakt immers een percentage van iedere transactie. Die grote spelers werken vooral volgens het buy-it-now-principe: je kunt niet op het product bieden, je kunt het alleen direct kopen.

Minder dan eenderde van alle verkopen op eBay bestaat nog uit de bekende veilingen. Maar het was juist de spanning van het bieden - 's ochtends extra vroeg opstaan om te zien of je die zeldzame cd-box gescoord had - die eBay uniek maakte.

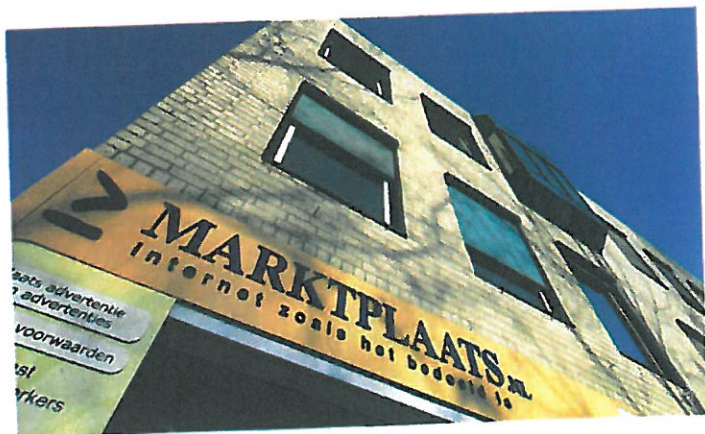
In Nederland maakt Marktplaats zulke fouten niet. De Nederlandse advertentiewebsite houdt sinds het begin stoicijns vast aan de geslaagde formule. 'Marktplaats past helemaal binnen de Nederlandse cultuur van doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg,' zegt internetmarketingdeskundige Stephan Fellingner. 'Het betere Koninginnedag- en HEMA-gevoel. Het is een economie binnen onze economie, van inmiddels miljarden euro's, die uitgaat van het DNA van internet: mensen met elkaar in contact brengen.' Volgens online-marketingadviseur Sander Kruithof is de lay-out van Marktplaats uniek en zijn ze er ook erg zuinig op. 'De veranderingen zijn minimaal. Dat sluit goed aan bij de mens: die verandert van nature niet graag. Nederland is als het ware opgegroeid met Marktplaats.'

## KLACHTEN, KLACHTEN, KLACHTEN

De winst van eBay blijft weliswaar groeien, maar dat is grotendeels te danken aan het succes van betaalsysteem PayPal, dat in 2002 voor 1,5 miljard dollar werd overgenomen. Dat eBay nu PayPal opdringt aan gebruikers is een van de vele klachten: zo verdient eBay tweemaal aan elke transactie. Ook zou het bedrijf de kosten voor het aanbieden van producten, de 'listing fees', te veel verhogen. 'Het zijn graaiers bij eBay,' roept een aanbieder. Maar ook de vele storingen en de beroerde klantenservice irriteren: de helpdeskmedewerkers zitten in India en spreken nauwelijks Engels.

Het beoordelingssysteem ligt eveneens onder vuur. Verkopers klagen dat tien jaar keurig zakendoen door één negatieve kopersfeedback teniet kan worden gedaan. Een handelaar verloor zijn Top Rated Seller-status toen drie kopers zijn portokosten te hoog vonden. Hij zag meteen zijn verkopen met 90 procent kelderen. Nu heeft hij slapeloze nachten en moeite zijn rekeningen nog te betalen.

Het advies van eBay? Bied verkoop zonder portokosten aan. 'Ja logisch,' klaagt een



verkoper, 'op porto krijgt eBay geen percentage, op verkopen wel. Gratis verzending gaat dus van de inkomsten van de verkoper af.' En dan hebben we het nog niet eens over de gevallen van fraude, nep-artikelen, heling, wanbetalers en postdiefstallen die de afgelopen jaren veel negatieve publiciteit en argwaan hebben opgeleverd. Er zijn eBay-verkopers die een zwarte lijst hebben van dubieuze landen waarmee ze niet langer handelen. Complete werelddelen (Afrika en Zuid-Amerika) mogen van hen niet meer meebieden. 'Er zijn veel consumenten die er tegen opzien om al die fake biedingen te scheiden van de serieuze kopers,' zegt Eduard de Wilde, managing partner van internetadviesbureau Jungle Minds.

### EERSTE DE BESTE

Vertrouwen is vaak een reden voor kopers om het dicht bij huis te zoeken. Het is vooral door Marktplaats dat de Nederlandse versie van eBay nooit echt voet aan de grond kreeg. Ook partijen als bol.com en het verzamelaarsplatform Catawiki doen het hier veel beter.

Dat eBay hier niet lekker loopt, verbaast De Wilde niet. 'Marktplaats heeft als eerste de markt veroverd. Voor een nieuwkomer is dat ongelooflijk lastig. Je moet iets extra's bieden en dat heeft eBay niet. De site is ingewikkelder dan Marktplaats. Daarnaast is een deal bindend, waar Marktplaats vrijblijvender is.'

Met als motto 'if you can't beat them, buy them', nam eBay daarom in 2004 Marktplaats over. Wijselijk liet het de succesformule intact. 'eBay is zich bewust van de kracht van het typisch Nederlandse merk en bedrijf Marktplaats, en laat Marktplaats daarom vrij haar eigen plan te trekken. Dit echter binnen de kaders van de financiële doelstellingen en bedrijfsmissie van eBay,' aldus Sanne Godron, pr-manager van Marktplaats.

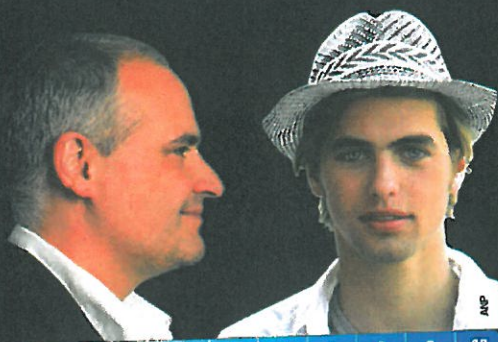
Maar ook internationaal neemt de concurrentie toe. Amazon en bol.com openen de deuren voor tweedehands spullen, Groupon stunt met dagaanbiedingen, Craigslist blijft in de VS dé advertentiesite, Discogs nam de platenhandel over, en in Latijns-Amerika is er MercadoLibre.

In Nederland lijkt het ondenkbaar dat eBay ooit nog Marktplaats gaat verdringen, zegt online-marketingadviseur Kruithof. 'Een wet in de marketing bepaalt dat je de eerste moet zijn. De eerste wordt onthouden en de tweede heeft het altijd moeilijker. Tenzij de tweede iets nieuws doet, bijvoorbeeld door een nieuwe dienst toe te voegen. Dus tot het moment dat eBay met iets anders komt, zal Marktplaats dominant blijven.'

### MARKTPLAATS BREEKT RECORDS

Marktplaats werd in 1999 opgericht door René van Mullen en in 2004 voor 225 miljoen euro overgenomen door eBay. In 2011 groeide het bedrijf met ruim 10 procent. Afgelopen zomer werd de 500 miljoenste advertentie genoteerd. En op 9 oktober werd een recordaantal geplaatste advertenties op één dag geboekt: 416.027. Omgerekend: 4,8 advertenties per seconde. Dagelijks bezoeken 1,3 miljoen mensen Marktplaats. Maandelijks zijn dat ruim 6,5 miljoen unieke bezoekers. Dagelijks worden rond de 300.000 nieuwe advertenties geplaatst. 'Het laagdrempelige karakter, zoals zoeken in je regio, staat aan de basis van het succes,' zegt Marktplaats' pr-manager Sanne Godron. Verder wijst ze op het brede en diverse aanbod. 'Verzin maar iets en je kunt het wel op Marktplaats vinden.'

## GRAAIMETER



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

### Manuel Broekman

Acteur Manuel Broekman moet heel lang met de roe krijgen. Zo lang dat hij gillend vraagt om genade. Graaimeter zag dit egocentrische toneelspelertje in een internetfilmje een paar tv-journalistiekstudentes beledigen. De acteur stond ze te woord op een toon die volkomen ongepast is voor iemand die van onze belastingcenten een paar middelmatige tv-scenes op mag nemen.

Het voorval speelde zich af op de set van *Feuten II*. Manuel speelt een corpsbal, maar gedroeg zich alsof hij net *The Godfather II* had afgerond. Nadat hij in een autospiegel zijn tanden had geïnspecteerd, eiste hij dat hij in de zon gefilmd zou worden en dat hij van iemand een fancy zonnebril mocht lenen. Op de vraag waarom we naar *Feuten II* moesten kijken, blafte hij: 'Wat denk je zelf...'. Antwoord gaf hij niet, hij ging als een diva op tafel liggen en op een iPhone naar foto's van zichzelf kijken. Toen de verslaggeefsters dat voorval wilden filmen, legde een BNN-miep de hand op de camera. 'Nee, prive!'

Je zou denken dat Manuel in deze recessietijd nederigheid zou betrachten, maar dat zit niet in de aard van deze BNN-aansteller. Dat zie je vaker in tijden dat de ondergang nadert. Dan gaat het gepeupel zich gedragen als in de nadagen van Pompei. Manuel is de verpersoonlijking van de decadentie bij de jongerenomroep.

BNN'ers zijn een soort bankiers. Ze hebben een veel te grote mond voor de dienst die ze leveren. Het wordt tijd dat we de budgetten korten van deze tv-pubers. Manuel mag zich voordoen als corporaal, hij is en blijft een kutknor die op een dag gewoon YouTube filmpjes aan elkaar praat. Hopelijk schaamt hij zich als hij zichzelf terugziet.

MARK FOSTER