

Persbericht

Contact: Sophie De Meyer
Tel: + 32 2 800 60 21
Mobile: + 32 484 952268
E-mail: sodemeyer@deloitte.com

Deloitte Kerstenquête– Belgen zullen dit jaar 591 euro uitgeven aan Kerstmis

Brussel, België – 30 november 2016

Deloitte heeft zijn 19de jaarlijkse kerstenquête gepubliceerd, die peilt naar de koopintenties van Europese consumenten in de aanloop naar de eindejaarsfeesten. Belgische consumenten blijven zich zorgen maken over de gezondheid van de nationale en de mondiale economie. Dit wordt weerspiegeld in hun bestedingsplannen voor de feestperiode. Het budget dat wordt uitgetrokken voor reizen daalde met 18% vergeleken met vorig jaar en er worden plannen gemaakt om de kerstaankopen te spreiden over november en december.

Delphine Delahaut, Director Audit: « *Deloitte's enquête rond koopintenties en –tendensen van consumenten toont aan dat het Belgische kerstbudget lichtjes is gedaald ten opzichte van 2015. Het budget voor reizen kent de grootste daling. Boeken, cadeaubonnen, geld (cash) en cosmetica & parfum zullen het meest gekocht worden als geschenk. De Belgen hinken nog steeds achterop tegenover de rest van Europa als het gaat om online shopping. Ze geven blijk van een grote merktrouw aan fysieke winkels.* »

Economische prognoses

Dit jaar is elk Belgisch gezin van plan om gemiddeld 591 euro uit te geven aan Kerstmis, een daling van 6% tegenover de uitgaven van vorig jaar, die 631 euro bedroegen. Denemarken, Spanje en Italië vormen de top drie van dit jaar inzake verwachte uitgaven; België zakt van de derde naar de vierde plaats.

De Belgen verwachten minder te besteden aan Kerstmis in vergelijking met de reële uitgaven van vorig jaar, vooral wat betreft reizen. De bedragen die worden besteed aan geschenken en eten & drinken blijven relatief ongewijzigd. Dit bevestigt de vorig jaar vastgestelde tendens dat mensen graag geschenken uitwisselen en thuis van een lekker kerstdiner willen genieten.

51% van de ondervraagde Belgen vindt dat de economische situatie van het land slechter is dan in 2015; 56% is ervan overtuigd dat deze negatieve tendens zal aanhouden in 2017. De Belgische consumenten schijnen dus te denken dat we nog lang niet uit de crisis zijn. 44% vindt dat ze minder moeten uitgeven dan vorig jaar.

Wat wil je krijgen met Kerstmis?

Eens te meer blijven traditionele geschenken het meest populair onder de Belgen. Boeken scoren goed en behoren tot de meest geliefde en ontvangen geschenken. Cadeaubonnen, geld (cash), cosmetica & parfum, en schoonheidsproducten worden dit jaar wellicht opnieuw massaal als kerstgeschenk gekocht. Eten en drinken, kleding/schoenen, chocolade en geschenkbonnen vervolledigen de top tien van meest

waarschijnlijke geschenken voor volwassenen. CD's komen ook voor in deze lijst van de meest geprefereerde geschenken. Restaurants en reizen behoren niet tot de top tien, maar worden wel genoemd in de top vijf van meest geprefereerde geschenken om te krijgen.

De helft van de geïnterviewde Belgen zal cadeaus kopen voor de kinderen. Leuke cadeaus genieten de voorkeur boven nuttige; modelbouwpakketten zijn dit jaar de blikvanger. Boeken en kleding/schoenen zijn dit jaar met Kerstmis respectievelijk de tweede en derde beste optie. In een jaar waarin het aankopen van tablets en smartphones geen prioriteit is, zijn de topgeschenken voor tieners cash geld, videogames en boeken.

Waar koopt u?

Kerstaankopen worden nog altijd op uiteenlopende locaties gedaan. Gespecialiseerde ketens behouden hun leidende positie als het gaat om geschenken, gevolgd door traditionele lokale winkels, supermarkten en hypermarkten. Voor eten genieten normale supermarkten echter de voorkeur bij meer dan 72% van de ondervraagde Belgen. Dit jaar vervolledigen traditionele levensmiddelenwinkels en hypermarkten de top drie.

Lage prijzen, advies aan de klanten en de mogelijkheid van thuisbezorging zijn belangrijke criteria voor de winkelervaring van de consument. De klanten verwachten een warm onthaal, productkennis en informatie over winkelpromoties van de werknemers in de winkel.

Meer respondenten verwachten dat ze hun aankopen zullen doen in november, maar de meeste van hen plannen hun kerstaankopen nog steeds in december: 27% tussen de 1^{ste} en de 15^{de}, 34% tussen de 16^{de} en de 31^{ste}.

Offline vs. Online

Informatie die wordt bekomen via het internet en de winkels, en aanbevelingen van familie en vrienden worden als fundamentele elementen gezien in het beslissingsproces, vooral als het gaat om het zoeken naar geschenkideeën. 82% van de respondenten verklaarde dit jaar geschenken te zullen kopen in een fysieke winkel; het internet is de tweede meest geprefereerde bron van informatie.

Fysieke winkels genieten duidelijk de voorkeur boven online winkels. Belgen waarderen veilige betaling, bescherming van persoonlijke gegevens, dienst na verkoop, professioneel advies en het genoeg van de winkelervaring. Ze geven de voorkeur aan e-commerce als het gaat om flexibiliteit, thuisbezorging en de meningen van andere consumenten over producten.

De koopgewoonten die tot stand zijn gekomen tijdens de crisis (onder meer zoeken naar aanbiedingen en koopjes, en minder impulsief aankopen) beginnen een impact te hebben op de loyaliteit van de consument ten opzichte van de traditionele winkel. Bij een online verkoop zou 54% van de klanten die in hun gebruikelijke online winkel niet vinden wat ze zoeken, niet aarzelen om een andere online shop of website te bezoeken (zoekmachine, site met prijsvergelijkingen, ...). Delphine Delahaut concludeert: « *Wat aankopen in fysieke winkels betreft, bemerken we een daling in de loyaliteit van deze klanten. Terwijl 66% van hen trouw bleef aan hun gebruikelijke fysieke winkel in 2015 zien we dat in 2016 nog 51% van de klanten die hun geschenken aankopen in een fysieke winkel bereid zijn om naar een andere fysieke winkel of website van dezelfde keten te stappen.* »

###

Deloitte in België

Deloitte is met meer dan 3.200 medewerkers en 10 kantoren in België de grootste organisatie op het gebied van audit, accounting, juridisch en belastingadvies, consulting en financial advisory services.

Onze dienstverlening richt zich zowel naar de grootste nationale en internationale ondernemingen als naar kmo's, de publieke sector en non-profit organisaties. Deloitte België is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie en een member firm van Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Voor het boekjaar 2016 werd een omzet gerealiseerd van 432 miljoen euro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited is een organisatie van zelfstandige memberfirms, die zich richt op de hoogste kwaliteit bij het leveren van professionele dienstverlening en advies. De dienstverlening is gebaseerd op een wereldwijde strategie voor meer dan 150 landen. Daartoe is de expertise beschikbaar van meer dan 244.400 professionals in alle werelddelen. Voor het boekjaar 2016 bedroeg de omzet meer dan 36,8 miljard US dollar.

Deloitte verwijst naar een of meerdere member firms binnen DTT Limited, dat een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is in de UK, en het netwerk van haar member firms, die elk een juridisch aparte en zelfstandige eenheid zijn. Bezoek <http://www.deloitte.com/about> voor een meer gedetailleerde beschrijving van de wettelijke structuur van Deloitte Touche Tohmatsu Limited en haar member firms.