

## VOORWOORD

# Oneindig

Je hoeft geen Twinkle100-onderzoeker te zijn om te voelen dat e-commerce in 2020 in een stroomversnelling is gekomen. De ondergrens om in de lijst te komen werd al elk jaar hoger. Corona was de vonk die de boel deed ontploffen, die e-commerce aanslingerde tot een woeste draaikolk waarbij niemand weet waar het zal eindigen. De ondergrens om dit jaar in de top-250 te komen ligt bijna de helft hoger dan vorig jaar.

E-commerce dijt sneller uit dan het fysieke omhulsel toelaat. Het beukt tegen de grenzen van ons kunnen tijdens koopfestijnen als Black Friday, waarbij postsorteercentra en bezorgers overlopen. Het leidt tot verstoppingen in toevoerroutes als het Suezkanaal, oplopende wachtlijsten bij maaltijd- en boodschappenbezorgers, zwermen fietsbezorgers en kluwen dark stores in de binnensteden, schaarste aan chips en karton. De enige beperking aan de grenzeloze groei van online is de eindigheid van de offline realiteit.

Ook de Twinkle100 doet een dappere poging om de grenzeloze groei van e-commerce af te bakenen door het te vatten in een lijst met een boven- en een onderkant. Maar ook aan deze grenzen wordt getornd. We persen dit jaar 250 bedrijven in wat bij naam nog altijd een top-100 heet en zelfs deze selectie barst bijna uit zijn voegen. Het verschil tussen de nummer 200, hoog en droog opgenomen in deze publicatie, en de nummer 300, die ruim 50 plaatsen buiten deze lijst valt, bedraagt nog geen 7,5 miljoen euro. Er staan ruim vijftig bedrijven klaar om een plek in de lijst te bemachtigen. Dan rekenen we nog buiten de vele tientallen ondernemingen die wij nog niet op de radar hebben.

Deze lijst kon alleen tot stand komen dankzij de vele bedrijven die ons inzicht geven in de online verkopen en dankzij de tipgevers die ons regelmatig wijzen op e-commerce groeidiamenten die nog ver buiten ons zichtveld waren. Dankzij de redactie van Twinkle die deze zomer zo hard heeft gewerkt aan de honderden profielteksten. En natuurlijk dankzij Jesse Weltevreden, lector digital commerce aan de HvA. Zonder deze partijen was dit onderzoek oneindig veel moeilijker.

Veel leesplezier!



**Daniël Verheij, Hoofdredacteur**

daniel@twinklemagazine.nl

IN DEZE UITGAVE

<b>VOORWOORD</b>	7
<b>MAALSTROOM</b>	10
<b>VERANTWOORDING TWINKLE</b>	13
<b>LEESWIJZER</b>	17
<b>RANKING 1-100</b>	19
<b>RANKING 101-200</b>	21
<b>RANKING 201-250</b>	22
<b>PROFIELEN 1-100</b>	25
<b>PROFIELEN 101-200</b>	163
<b>PROFIELEN 201-250</b>	215
<b>TOEGIFT</b>	230
<b>TOELEVERANCIERS</b>	233
<b>PREFERRED SUPPLIERS</b>	244
<b>ALFABETISCHE INDEX</b>	246
<b>COLOFON</b>	252

XXL Nutrition  
 Signa Sports United **Picnic** **Veepee**  
 The Learning Network JohnBeerens.com  
**kleertjes.com** **Ikea** **Intratuin**  
 Superwinkel New Retail Company Game Markt Bevohub.com **JOG Group** **Holland & Barret** **Amac**  
**Loavies** **Shoebuy** **Newpharma** **G-Star** **DPG Media** **Greetz**  
**Maxeda DIY** **Esprit** **Pharmacie & Welzijn**  
**Kaartje2go** **Omoda** **VanMoof** **Forza** **Refurbished**  
**SushiPoint Nederland** **Scotch & Soda** **bonprix**  
**Etrias** Spar On The Go **Refurbished.nl** Drankdozijn  
**Elektramat** **Amazon** Tandenborstel.com **Paradigit** **Onlinepets**  
**Intergamma** **Marley Spoon** **Bever fonQ**  
**A.S. Watson Health & Beauty** **Smartphonehoesjes.nl** **Betersport**  
**Beerwulf** **Vitaminstore** **Sonos** **NA-KD** **Conrad**  
Sarenza The Dining Keukenboeken.nl Jensk Welkoop **Lidl** **Gadero** **bol.com** **MediaMarkt**  
**Domino's Pizza** **Cookinglife** **12GO Biking** **Made.com**  
**Plutosport** **Fietsvoordeelshop.nl** **My Jewellery** **Cameraland** **PB**  
**Megekko** **Prénatal** **Euroflorist** **EDC Retail**  
Banggood DMG Sanitair **ToolMax** **Beter Bed** **Coop** **PVH** **Large Popmerchandising**  
**Yoox** **Net-A-Porter Group** **Shoppartners** **Albelli**  
Hollandbikeshop.com ElectronicPartner Snoesemeyer Kabelshop.nl **Allekabels.nl**  
**Futurumshop** **Hema** **vanHaren** **Winparts.nl**  
**Toelevering Online** **Hallmark** **Goossens** **Fleurop** **ChromeBurner** **Agradi**  
Parfumeria.nl **Mantel** **HelloFresh** **Nespresso**  
Podobrace **Excellent Retail Brands** **Termeer Groep**  
Drogisterij.net **Westwing Home & Living** **vidaXL** **Zalando**  
**de Bijenkorf** **Spare Rib Express**

**Kamera Express**

**About You**

**Plein** JD Sports

**Tuinmaximaal**

**IGM Online**

Grandado

Charlie Temple

**Bax Music**

Verfwinkel.nl

**Home24**

Installatietechniek Totaal

**Jamani Group**

**Jumbo**

**Heyting eBusiness**

Acc & Tels

**H&M**

Primera

Volero

**Albert Heijn**

**Lobbes**

De Isolatieshop

**Foot Locker WE Fashion**

Batr.

**T.O.M. bv**

Toppy

**Leen Bakker**

Kinderkleding Groep

**Drogist.nl** **Badge Direct**

**Smulderstextiel.nl**

**Nike**

**Schuurman Schoenen**

**Flinndal**

**Frank IJsvogel Retail**

**Otto**

**Intergamma**

**Detailresult Groep**

Van den Assem

Taco Mundo

**iBood**

**ANWB**

**New York Pizza**

Ledstores Europe

**Benu Direct**

La Redoute

Bur & Paré

Peter Hahn

**BookSpot**

**Nelson Schoenen**

**C&A**

CarNext.com

**Flinders**

**bloomon Inditex 123inkt.nl**

SurfSpot

Orangebag.nl

**wehkamp**

Kwantum

**Plus**

**Apple**

Intersport

Josh V

**Tegeldepot**

**Ziengs**

Travelbags.nl

**CameraNU.nl**

GrandVision

**Alternate**

**Hornbach**

**YourSurprise**

MamaLoes BabySjop

Salontopper.nl

**Decathlon**

Spartoo

**adidas**

**Bestseller**

**Body & Fit**

**Passa Sports**

Ivol **Crisp**

Hoogvliet

**Rituals**

**FTH Groep**

**Brandfield**

**Asos**

**Sawiday**

JHP Fashion

**e-Luscious Expert**

**Coolblue**

**Topgeschenken Nederland**

**Gall & Gall**

**Douglas**

**HBL Online**

**Shein**

Suitsupply

**Mirage Retail Group**

**Koopjesdrogisterij**

lampenlicht.nl

**Klingel**

ReplaceDirect

## Hoe de lijst tot stand komt

**De Twinkle100 geeft inzicht in de grootste e-commercespelers in Nederland. In de dertien voorgaande edities groeide het uit tot misschien wel de meest geraadpleegde publicatie over e-commerce in Nederland en een belangrijk naslagwerk. Daarom worden er regelmatig vragen gesteld over de totstandkoming. Hieronder lees je hoe het onderzoek is aangepakt, wat de criteria zijn voor opname en welke omzetdefinities zijn gebruikt.**

### Waarom de Twinkle100?

Al sinds 2008 rangschikt Twinkle de online verkopers van Nederland in de Twinkle100, met als doel inzicht te bieden in deze snel groeiende markt. Dankzij medewerking van veel van de genoteerde bedrijven, aanvullende data van onderzoekspartners en de profielteksten van de redactie ontstaat een goed beeld van de top van e-commerce Nederland.

### Wie maakt de Twinkle100?

De Twinkle100 is een initiatief van Twinkle, onderdeel van uitgever BBP Media uit Woerden. Voor het zesde jaar op rij werkt Twinkle voor het onderzoek samen met het Centre for Market Insights (CMI) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA); meer specifiek met lector annex digital commerce professor Jesse Weltevreden. 3WebApps is verantwoordelijk voor het onderzoek naar de platforms onder deze Twinkle100 en de redactie van Twinkle voor de profielteksten. Zie het colofon op pagina 252 voor het complete overzicht van wie wat heeft gedaan, op pagina 17 zie je wie voor welke inhoud op de profielpagina's verantwoordelijk is.

### Welke bedrijven staan er in de Twinkle100?

De Twinkle100 biedt een overzicht van de grootste online verkooporganisaties in Nederland. Er staan zowel binnenlandse als buitenlandse bedrijven op de lijst. De voornaamste criteria voor opname in de lijst is dat de bedrijven:

- zelf verkoper zijn
- primair fysieke producten verkopen
- primair consumenten bedienen (b2c > b2b)
- primair via hun eigen sites en/of apps verkopen (en daarnaast misschien op marktplaatsen).

In de lijst zijn organisaties opgenomen die online verkoopactiviteiten uitvoeren op de Nederlandse markt. Een organisatie kan bestaan uit meerdere labels, zoals Bestseller (eigenaar van onder andere Vera Moda, Only en Jack & Jones) of Intergamma (Gamma en Karwei) als de Nederlandse e-commerce activiteiten voor deze labels centraal worden aangestuurd. Andersom kan een holding zijn opgesplitst, zoals in het geval van Ahold Delhaize (genoteerd met bol.com, Albert Heijn en Gall & Gall). Om tot deze indeling te komen hebben we onder andere gekeken naar de aansturing, naar de locatie van waaruit wordt gewerkt, naar gebruikte

## VERANTWOORDING TWINKLE100

systemen, leveranciers en naar hoe de organisaties (bijvoorbeeld als werkgever) naar buiten treden. In sommige gevallen verandert de aansturing van een organisatie gedurende een jaar. Voor deze Twinkle100 zijn de tijdens de afgelopen jaarwisseling geldende organisatiestructuur en naamstelling gebruikt. BCC, vorig jaar nog apart in de lijst opgenomen, werd eind 2020 op de valreep ingelijfd door Mirage Retail Group. De omzet van het bedrijf wordt in deze editie dan ook meegeteld bij laatstgenoemde organisatie.

### **Hoe worden de bedrijven in de Twinkle100 gerangschikt?**

Alle bedrijven waarvan we denken dat ze groot genoeg kunnen zijn voor opname in de Twinkle100, en dat zijn er momenteel vele honderden, hebben dit voorjaar een uitnodiging gekregen om hun Nederlandse online verkopen in 2020 op te geven. Wanneer bedrijven hieraan meewerkten, is dat bedrag als 'eigen opgave' te zien op de profielpagina's. Bij twijfel over de opgave is respondenten op de criteria gewezen en/of om opheldering gevraagd. Van de bedrijven die geen opgave hebben gedaan, is de online omzet geschat door HvA-lector Jesse Weltevreden en de redactie van Twinkle. De hieruit voortkomende educated guesses zijn vervolgens voorgelegd aan de betrokken bedrijven, die daarop konden reageren. Wanneer een bedrijf heeft teruggekoppeld dat een gemaakte schatting redelijk was, staat er 'bevestigde schatting' bij het bedrag op de profielpagina. Bij het uitblijven van een reactie staat dit bedrag genoteerd als 'schatting'. Bij gelijke verkoopbedragen kregen genoteerde bedrijven dezelfde ranking, waardoor er in deze

publicatie bijvoorbeeld twee nummers 31 zijn en geen nummer 32. In zulke gevallen (ex aequo) worden eerst de bedrijven genoemd die het bedrag zelf hebben opgegeven of bevestigd en vervolgens een alfabetische volgorde gehanteerd.

### **Hoe komen de schattingen tot stand?**

Voor de schattingen wordt gebruikgemaakt van verschillende bronnen, waaronder jaarverslagen, (congres)presentaties, bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde stukken, mediaberichten, tipgevers, cijfers van onderzoeksbureaus als GfK en het CBS, SimilarWeb-statistieken en onderzoeksdata van de HvA. Dankzij het groeiende aantal datapunten dat over de jaren heen is verzameld, zullen deze educated guesses de werkelijkheid steeds beter benaderen. Om die reden vergelijken we individuele schattingen niet met die uit voorgaande jaren en maken we geen melding van stijging of daling.

### **Wat vertellen de bedragen?**

De bedrijven in deze Twinkle100 zijn gerangschikt op hun online verkopen in Nederland in 2020, ex btw en met aftrek van retourorders. Buitenlandse verkopen tellen niet mee, omdat we inzage willen bieden in de Nederlandse markt. Als hierboven vermeld zijn alleen bedrijven opgenomen die meer dan de helft van hun omzet danken aan consumenten. Hun 'b2b-bijvangst' in Nederland telt echter mee. Een groeiend aantal bedrijven in de Twinkle100 verkoopt ook aan Nederlandse klanten via bol.com en/of andere marktplaatsen. Omdat zij dit als eigen sales beschouwen, en om praktische redenen, is respondenten expliciet gevraagd deze marktplaatsverkopen bruto bij de omzet in

## VERANTWOORDING TWINKLE100

eigen kanalen op te tellen. Omgekeerd zijn de niet geringe third party sales van platforms als bol.com en Amazon ook (bruto) meegenomen in hun verkoopcijfer, om hun voetafdruk in het Nederlandse webwinkellandschap te duiden.

### **Zijn dubbeltellingen in de Twinkle100 te voorkomen?**

Ja, bijvoorbeeld door alleen naar kassa-inkomsten te kijken (ranking op basis van checkout), of door bedragen alleen toe te rekenen aan de partij die juridisch gezien de verkoper is. In het eerste geval zullen de platforms verder afstand nemen van de partijen die op de platforms verkopen, in het tweede wordt de rol van platforms in e-commerce kleiner gemaakt dan die werkelijk is; bol.com is juridisch bijvoorbeeld geen partij in de aankopen bij partners op zijn site. Een derde, praktisch complexe mogelijkheid is om alleen de commissie aan het platform toe te schrijven, het verkoopbedrag minus de commissie aan de verkopende partij. Tot slot overwegen we een aparte lijst met marketplaces, naast de 'gewone' Twinkle100.

### **Waarom verschijnt deze Twinkle100 in oktober?**

Om een opgave te kunnen doen, moeten bedrijven het jaar eerst financieel hebben kunnen afsluiten. Daarom versturen we de enquêteformulieren altijd pas in het voorjaar. Bedrijven krijgen de tijd om te reageren en we sturen meerdere herinneringen. Reageren ze niet, dan maken we als gezegd een educated guess van de online verkopen. Het kost tijd om een inschatting te maken van de prestaties van honderden uiteenlopende bedrijven. Deze schattingen worden vervolgens teruggekoppeld

naar de bedrijven, met een nieuwe responstermijn. Pas daarna kan de balans worden opgemaakt, kunnen er analyses op worden losgelaten en kan de Twinkle100 zoals je die nu voor je hebt worden samengesteld, geredigeerd, vormgegeven, gedrukt en verzonden.

### **Waarom staan er 250 bedrijven in de Twinkle100?**

De Twinkle100 begon veertien edities geleden als een top 100 van online verkopers in Nederland. Een top 100 deed echter al snel geen recht meer aan de snelle groei die e-commerce doormaakt. Steeds meer bedrijven verdienen serieuze boterhammen met e-commerce in Nederland. De honderd grootste online verkopers worden nog altijd paginagroot uitgelicht in deze publicatie. Daarachter zijn nog honderdvijftig bedrijven gerangschikt, om meer inzage te bieden in de markt. In 2020 is de omzet van deze top 250 alweer zo hard gegroeid, dat ook een verdere uitbreiding niet kan worden uitgesloten. Net als e-commerce zelf is de groei oneindig!

*Nog vragen?*

*Mail ze naar [daniel@twinklemagazine.nl](mailto:daniel@twinklemagazine.nl).*