Van elektronische handel naar e-commerce

07-02-2018 10:55



De term e-commerce komt uit het internetvocabulaire. Het begon haar opmars te maken na 1999. Voor die tijd werden er al tal van pogingen gedaan onder de noemer elektronische handel. Maar alles moest nog geleerd worden…

Viditel

Vanaf 1978 werden in conferenties en workshops de mogelijkheden van elektronische handel uitgebreid behandeld. De netwerkeconomie zat er aan te komen en zou Nederland binnenkomen via de online dienst Viditel van de PTT. Bij de lancering van Viditel in 1980 waren er 150 zelfstandige informatieleveranciers betrokken, waaronder Albert Heijn, ANP, ABN, de Hobby Computer Club, de Stichting Teleac, Postbus 51, NS, KLM, ANWB, EVD, BOVAG en een aantal uitzendbureaus.

Een aantal van deze bedrijven nam deel aan het experiment om ervaring op te doen met elektronische handel voor de consumentenmarkt. De meeste deelnemende bedrijven kwamen echter niet verder dan de promotie van hun producten. Er was geen sprake van transacties en fulfilment, laat staan concurrentie.

Een opvallende uitzondering hierop was het reisbureau Ad Latjes uit Tilburg, dat destijds werd ervaren als een luis in de pels van de KLM. Latjes verkocht KLM-tickets die buiten Nederland waren aangemaakt en daardoor

vaak goedkoper waren dan bij aankoop in Nederland. Ad Latjes zag Viditel als een nieuw verkoopkanaal, maar deed geen transacties online. In 1995 begon hij als een van de eerste reisbureaus op internet.

(***tekst gaat verder onder de afbeelding***)



James Telesuperbezorgwagen ©1989 Telematica Magazine

Echte elektronische handel zag men pas in 1984 met het initiatief James Telesuper van de levensmiddelengroep Unigro. Via telefoon of Viditel konden klanten in de driehoek Amsterdam-Haarlem-Den Haag hun bestellingen doorgeven en laten bezorgen. Afrekenen werd nog in contanten gedaan, want pas in 1986 introduceerde de Postbank als eerste consumentenbank elektronisch betalen, onder de merknaam Girotel. In 1986 nam Albert Heijn James Telesuper over.

Ditzitel

Ditzitel was een interactieve teletekstdienst, die door VNU Nieuwe Media tussen 1984 en 1987 werd ontwikkeld en in het experimentele stadium werd geëxploiteerd. Ditzitel werkte op basis van de bestaande infrastructuur, te weten kabel, teletekst en telefoon. De uitvinder van deze dienst was Gustaaf van Ditzhuijzen, medewerker van VNU Nieuwe Media en tevens projectleider van Ditzitel.

Via de toetsen op de telefoon kon een abonnee de dienst bereiken en interactief informatie opvragen, maar ook transacties en bestellingen doen. De informatie die men kon opvragen, omvatte onder meer de reisplanner van de NS, vliegtuigdienstregelingen, aanbiedingen en hypotheekberekeningen. Maar ook het bestellen van bioscoopkaartjes en pizza's behoorden tot de mogelijkheden.

(***tekst gaat verder onder de afbeelding***)



Persconferentie tijdens de Firato 1986 © Gustaaf Ditzhuijzen

Ditzitel werd in 1986 gepresenteerd tijdens de Firato in de RAI in Amsterdam. De dienst werd aangeboden op het kabelnetwerk van Amsterdam (KTA) en het experimentele kabelnetwerk in Zuid-Limburg (Maastricht, Heerlen, Kerkrade, Sittard en Geleen). De kosten voor een abonnement bedroegen ƒ 2,50 per maand. Daar kwamen nog de lokale belkosten bij.

Ditzitel kwam echter nooit van de grond. De start van de dienst zou in september 1986 zijn, maar werd uitgesteld. Op 20 maart 1987 zou een nieuwe poging gewaagd worden, maar problemen met de identificatiesoftware en de matige interesse van consumenten, adverteerders en informatieverschaffers deden VNU besluiten de stekker uit het project te trekken en 23 miljoen gulden af te schrijven.

(***tekst gaat verder onder de video's***)

Video: Ditzitel op de Firato, september 1986

Video: Televisie-uitzending Brandpunt over Dizitel

Videotex Nederland

Meer dan Viditel speelde Ditzitel in op elektronische handel. In experimenten in het kader de opvolger van

Viditel, Videotex Nederland, werd hierop verder gegaan. In Amstelveen werd een proef gedaan met vijfhonderd gezinnen. Daar was James Telesuper, na de elektronische telefoongids, de tweede populairste dienst. In zes weken verdrievoudigde het klantenbestand, dat bestond uit tweeverdieners, eenpersoonshuishoudens en mensen die ver van winkelcentra woonden. Een proefproject in Nuenen met driehonderd gezinnen liet de volgende rangorde zien: de betaal- en berichtendienst van de Rabobank was het populairst, daarna volgden het elektronische telefoonboek van de PTT en het bestellen van de dagelijkse boodschappen bij Van Eerd TeleSupermarkt.

RTL Kijktelefoon

In 1989 maakt Nederland kennis met commerciële televisie. Eerst met een kanaal genaamd Veronique, dat in 1990 werd herdoopt in RTL4. Deze omroep gebruikte teletekst niet alleen voor programma-informatie en nieuws, maar ook voor advertenties. Zo experimenteerde bijvoorbeeld RTL met de Kijktelefoon. Via de combinatie van telefoon en teletekst kon een kijker bijvoorbeeld een offerte van een van de adverterende bedrijven ontvangen op teletekstpagina 200. De Kijktelefoon werd onder andere gebruikt door de verzekeringmaatschappij Centraal Beheer.

(***tekst gaat verder onder de afbeelding***)



Advertentie voor de Kijktelefoon in De Telegraaf ©1990 Hans van Nieuwkerk/ Collectie Jak Boumans

Elektronische handel krijgt een gezicht

Vanaf 1990 begon elektronische handel een gezicht te krijgen. Naar het voorbeeld van Frankrijk werd de telefoongids als dienstentrekker van de elektronische handel gezien. Elektronisch bankieren maakte furore en telewinkelen nam voorzichtig een vlucht. In het *Nieuwsblad van het Noorden* van 19 januari 1990 wordt James Telesuper belicht. De directeur vermeldt dat de oranje-grijze vrachtautootjes wekelijks bij zo'n 16.000 consumenten voor de deur staan. Behalve bij James Telesuper, kunnen klanten ook online shoppen bij bedrijven als Wehkamp en CompUcard (duurzame goederen, reizen enz.). Er zijn dan ook vijftien organisaties die telewinkelen mogelijk maken via de telefoon: uitzoeken in een gedrukte catalogus, bestellen per telefoon en bezorging aan huis.

E-commerce

Wanneer in 1994 internet voor consumenten in Nederland geïntroduceerd wordt via De Digitale Stad, treedt een hele nieuwe generatie experts en gebruikers aan. Boeken over e-commerce verschijnen en e-commerce-sites worden uitgeprobeerd. In 1999 worden de eerste echte e-commerce sites in Nederland gelanceerd: bol.com en Marktplaats. Deze promoten en adverteren producten, hebben een bestel- en betaalprocedure en laten de bestellingen afleveren. Beide bedrijven overleven de internetbubbel en worden na het millennium overgenomen door respectievelijk Albert Heijn en e-Bay.

Jak Boumans is auteur van Toen digitale media nog nieuw waren – Pre-internet in de polder (1967-1997).

Jak Boumans