

## **De zakelijke mores in... Duitsland**

'Duitsers kopen het liefst van Duitsers.' Zakendoen in Duitsland volgens Andreas Giese, eigenaar van e-marketingadviesbureau Dexport.

Duitsland heeft ruim tachtig miljoen inwoners én is dichtbij – dankzij internet zelfs dichterbij dan ooit. Geen wonder dat veel Nederlandse bedrijven hier hun kans schoon zien. Ook ondernemers die hun handelswaar online verkopen. "Duitsland is met ruim 51 miljoen internetgebruikers boven de veertien jaar één van de grootste e-commerce markten van Europa", zegt Giese. "Met Dexport adviseren we Nederlandse bedrijven die hier met hun webwinkels de markt op willen. Want ook al is Duitsland dichtbij, er zijn toch belangrijke verschillen om rekening mee te houden."

### **Ouderwets betalen**

Giese werd geboren in Berlijn, en woonde daar tot zijn veertiende levensjaar. "Mijn vader is advocaat in Duitsland. Hij adviseert bij Dexport over de juridische zaken waarmee webwinkelleigenaren in Duitsland te maken kunnen krijgen. Zo zijn ze daar behoudend met betalingssystemen. iDeal, dat in Nederland een hoge vlucht heeft genomen, kennen ze niet. Men betaalt liever op rekening. Daardoor is het recht op gratis retourneren heel strikt. Dat betekent voor de webwinkelleigenaar extra kosten, maar is wel een voorwaarde voor verkoop."

### **Claim aan je broek**

Ook goed om te weten: je kunt niet zomaar roepen dat je de goedkoopste bent. "Dan heb je zo een claim van een advocaat aan je broek hangen. Daar let men in Duitsland veel strenger op. Daarnaast zijn er producten die je in Duitsland niet zomaar mag verkopen. Bijvoorbeeld omdat ze niet geregistreerd zijn, of omdat een bedrijf alleenrecht heeft op de verkoop. Belangrijk om dergelijke juridische zaken niet te onderschatten. Anders kun je weleens van een koude kermis thuiskomen."

### **Vertaalblunder**

"Het spreekt natuurlijk voor zich dat je de webwinkel in het Duits moet vertalen. Maar ondernemers vergeten nog weleens om tekstjes in plaatjes goed te vertalen. Zo hadden we eens een klant die in een Twitterbutton 'Volg ons' had vertaald met 'Anhänger werden'. En dat betekent 'aanhanger worden'. Handig dus om daar een vertaler of native speaker naar te laten kijken. Daarnaast is het belangrijk de tekst na te lopen op zoektermen, zodat je website ook via google gevonden wordt."

### **Kijken, niet kopen**

Met onfeilbare Duitse teksten wek je vertrouwen. En aan betrouwbaarheid hechten Duitsers grote waarde, aldus Giese. "Bij voorkeur heb je ook een Duits sprekende helpdesk en minimaal een Duits correspondentieadres. Want Duitsers kopen het liefst van Duitsers. Die behoudende mentaliteit zie je trouwens ook terug in het aantal mensen dat online iets aanschaft. Men kijkt liever dan dat men kóópt. Verwacht dus niet binnen een halfjaar binnen te zijn. Maar met een goede voorbereiding en een zorgvuldige aanpak kun je Duitsers best voor je winnen."