



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
TİCARET BAKANLIĞI

# HOLLANDA E-TİCARET SEKTÖRÜ

**Aşkın Pekel Lahey-Ticaret Müşavir Yrd.**

**Volkan Ümit Takış Deventer-Ticaret Ataşesi**

## Temel Ekonomik Görünüm (2020)

<b>Nüfus</b>	17,2 Milyon
<b>İşgücü</b>	9,6 Milyon
<b>Yüzölçümü</b>	41.500 Km <sup>2</sup>
<b>Gsyih (Cari)</b>	886 Milyar \$
<b>Kişi Başına Gsyih (IMF)</b>	51.290 \$
<b>İhracat</b>	482,6 milyar Avro (%-6,3)
<b>İthalat</b>	424,1 milyar Avro (%-7,8)
<b>Yatırım Stoğu</b>	605 milyar \$
<b>D.B. İş Yapma Kolaylığı</b>	42/190

Kaynak: CBS, IMF, WB, EIU

	2018	2019	2020	2021
<b>Gsyih (%)</b>	2,4	1,7	-3,8	2,8
<b>Hanehalkı Tüketimi (%)</b>	2,2	1,5	-6,6	3,7
<b>Kamu Harcamaları (%)</b>	1,7	1,6	0,2	3,4
<b>Yatırımlar (%)</b>	3,9	3,6	-3,2	3,4
<b>İhracat (%) (mal+hizmet)</b>	4,3	2,7	-4,3	2,6
<b>İthalat (%) (mal+hizmet)</b>	4,7	3,2	-4,5	3,6
<b>Enflasyon (%)</b>	1,6	2,7	1,2	1,3
<b>İşsizlik (%İşgücü)</b>	3,8	3,4	4,1	6,1
<b>Cari İşlemler Dengesi (%Gsyih)</b>	10,8	9,9	9,8	9,3
<b>Bütçe Dengesi (%Gsyih)</b>	1,4	1,7	-6,1	-4,6

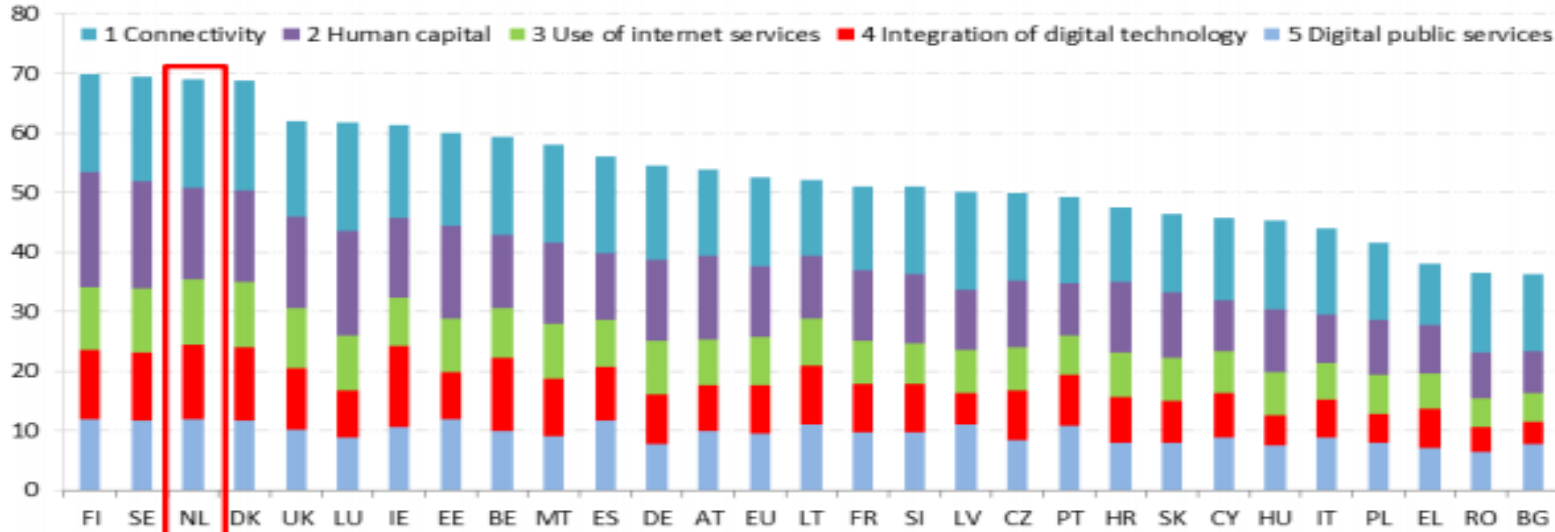
Kaynak: CBS



## E-TİCARET EKOSİSTEMİ ALTYAPISI

	Netherlands rank	Netherlands score	EU score
DESI 2019	3	68.9	52.5
DESI 2018	2	66.8	49.8
DESI 2017	3	63.5	46.9

Digital Economy and Society Index (DESI) 2019 ranking



İnternet Kullanımı: %96

Online Alışveriş Yapanların  
Oranı: %85

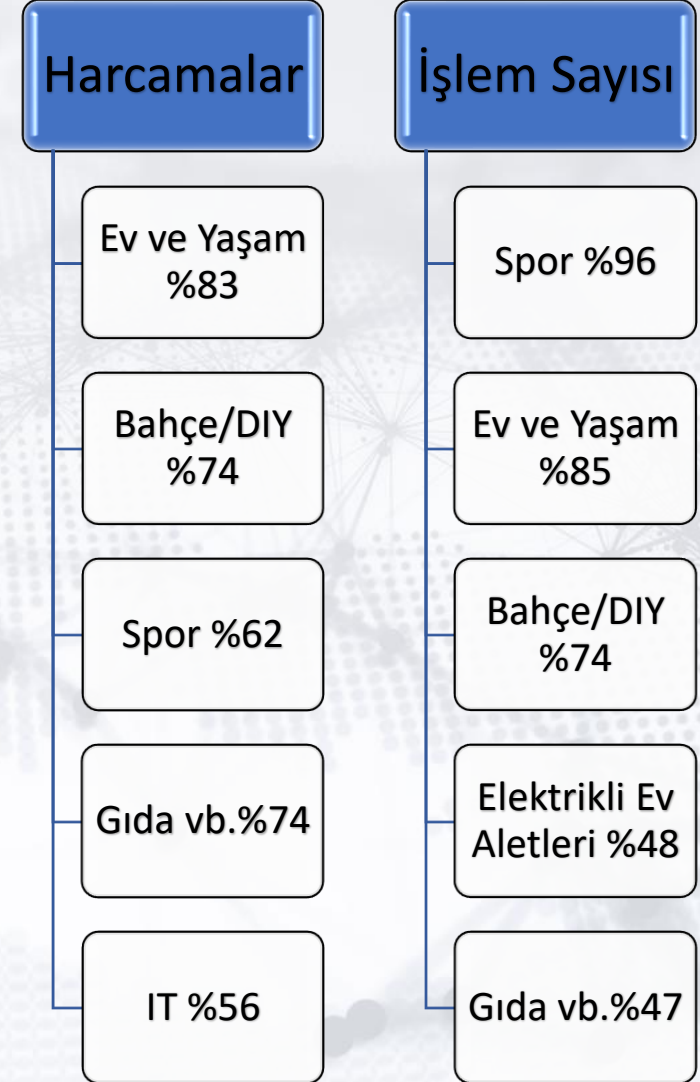
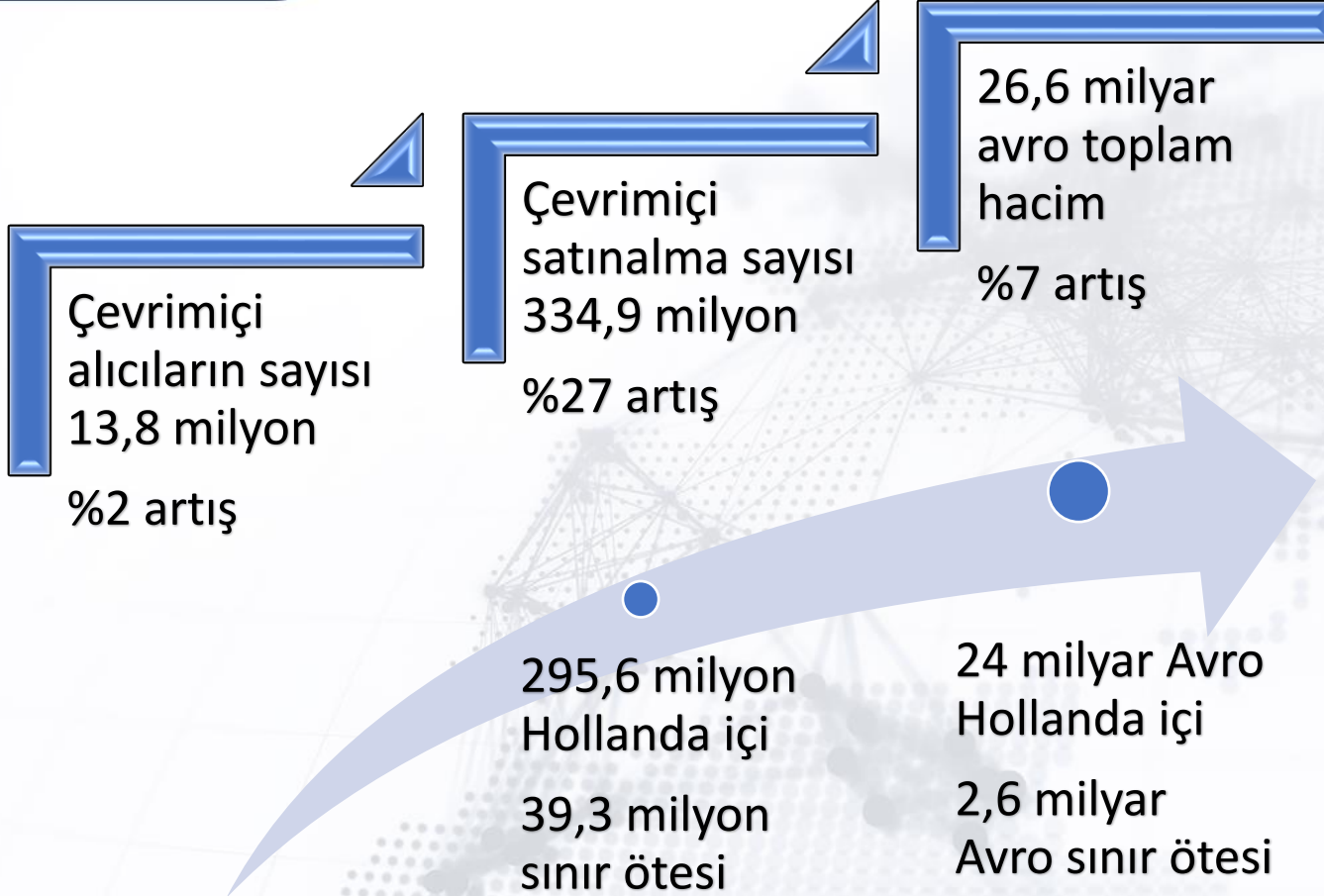
### LOJİSTİK PERFORMANS

Genel Sıra	6
Gümrükler	5
Altyapı	4
Uluslararası gönderiler	11
Lojistik yeterlilik	5
Takip	11
Zamanındalık	11

Kaynak:DB



## 2020 E-TCARET GELİŞMELERİ





## PERAKENDE İNTERNET SATIŞLARI GELİRLERİ (Yıllık % Değişim)

YIL	DÖNEM	PERAKENDE			PERAKENDE TOPLAM	
		PERAKENDE	ÇOK KANALLILAR	POSTA İLE SİPARİŞ, WEB MAĞAZALARI	CİRO	HACİM
2016	1. çeyrek	24,0	16,7	28,6	2,1	1,6
2016	2. çeyrek	21,2	16,9	23,9	1,7	0,6
2016	3. çeyrek	16,0	11,1	18,9	1,9	1,0
2016	4. çeyrek	19,8	20,3	19,5	1,8	1,3
2017	1. çeyrek	16,1	17,5	15,3	4,1	3,5
2017	2. çeyrek	20,6	25,6	17,7	4,2	3,2
2017	3. çeyrek	21,1	24,2	19,5	4,2	3,9
2017	4. çeyrek	21,3	21,6	21,1	4,9	3,9
2018	1. çeyrek	21,1	25,6	18,4	3,6	2,6
2018	2. çeyrek	18,0	25,4	13,4	2,8	2,4
2018	3. çeyrek	17,7	28,7	11,7	4,1	3,9
2018	4. çeyrek	15,6	25,8	9,6	3,1	2,9
2019	1. çeyrek	16,6	23,6	12,3	3,4	2,5
2019	2. çeyrek	18,4	23,3	14,9	3,2	2,4
2019	3. çeyrek	17,6	21,8	14,9	2,5	2,3
2019	4. çeyrek	15,7	17,7	14,3	3,4	1,9
2020*	1. çeyrek	20,2	22,3	18,8	3,8	2,7
2020*	2. çeyrek	54,9	68,0	45,2	3,9	2,5
2020*	3. çeyrek	38,1	47,8	31,6	6,1	3,8
2020*	4. çeyrek	55,6	71,5	44,5	9,1	7,2

Kaynak: CBS



## AB İÇİNDEKİ ÇEVİRİMİÇİ MAĞAZALARDAN HOLLANDA'YA SATIŞ

Yıl	Dönem	Ciro (Yıllık %)	Hacim (Yıllık %)
2016	1. çeyrek	1,7	0,6
2016	2. çeyrek	1,9	1,0
2016	3. çeyrek	1,8	1,3
2016	4. çeyrek	4,1	3,5
2017	1. çeyrek	4,2	3,2
2017	2. çeyrek	4,2	3,9
2017	3. çeyrek	4,9	3,9
2017	4. çeyrek	3,6	2,6
2018	1. çeyrek	2,8	2,4
2018	2. çeyrek	4,1	3,9
2018	3. çeyrek	3,1	2,9
2018	4. çeyrek	3,4	2,5
2019	1. çeyrek	3,2	2,4
2019	2. çeyrek	2,5	2,3
2019	3. çeyrek	3,4	1,9
2019	4. çeyrek	3,8	2,7
2020*	1. çeyrek	3,9	2,5
2020*	2. çeyrek	6,1	3,8
2020*	3. çeyrek	9,1	7,2
2020*	4. çeyrek	4,5	2,7

Kaynak: CBS

Toplam 2,6 Milyar Avro sınır ötesi e-ticaret içerisinde 1,96 milyar Avro AB içi ticaret, %75

1000 km çapta 250 milyon tüketici (İngiltere, Almanya, Belçika)



## 2019 YILI E-TİCARETTE EN BÜYÜK MECRALAR VE YILLIK CİROLAR

Mecra	Branş	Ciro
Bol.com	Genel elektronik, ev eşyaları, aksesuarlar, kırtasiye/kitap, tekstil, mutfak v.s.	€ 1,64 milyar
Coolblue	Elektronik Eşyalar	€ 1 milyar
Albert Heijn	Gıda	€ 565 milyon
Zalando	Hazırgiyim, ayakkabı ve aksesuarlar	€ 550 milyon
Wehkamp	Hazırgiyim, kozmetik, ev aksesuarları, elektronik eşya, oyuncak ve rekreasyon ürünleri v.s.	€ 530 milyon
Amazon	Genel elektronik, ev eşyaları, aksesuarlar, kırtasiye/kitap, tekstil, mutfak v.s.	€ 350 milyon
Jumbo	Gıda	€ 265 milyon
MediaMarkt	Elektronik Eşyalar	€ 220 milyon
H&M	Hazırgiyim ve Yaşam Ürünleri	€ 215 milyon



## ONLINE İŞ YAPMA'DA ÖNEMLİ ADIMLAR





## KVK VE HOLLANDA VERGİ İDARESİNE KAYIT

- İsim seçimi ve seçilen ismin uygunluğu ve geçerliliği

<https://www.kvk.nl/english/starting-a-business-in-the-netherlands/choosing-a-business-name/>

- KVK Başvurusundan önce şirket ana sözleşmesinin Hollanda sivil hukuk noteri tarafından onaylanması
- Şirket ana sözleşmesi sivil hukuk noterine onaylatıldıktan sonra yerel Ticaret Odasına kayıt başvurusu

<https://www.kvk.nl/english/making-an-appointment-with-the-chamber-of-commerce/>

<https://www.kvk.nl/english/registration/forms-for-registration-and-reporting-changes/>

KVK şirketler adına gerekli bilgileri Hollanda Vergi ve Gümrük idaresine iletir. Hollanda Vergi ve Gümrük İdaresi vergi numarasını posta yoluyla iletmektedir.

- Vergi numarasının alınmasının ardından Banka hesabı açılması



### FİRMA BİLGİLERİ

- Hollandalı şirketin tam yasal adı
- Hollandalı şirketin yasal adresi
- Ticaret Odası numarası
- Ana şirket web sitesi (varsa)
- Hollanda'daki Ticari faaliyetlerin açıklanması bölümü
- Bir yan kuruluş ise faaliyet bilgileri
- Şirket/grup için toplam yıllık ciro
- Küresel çalışan sayısı
- Hollandalı şirketin veya yan kuruluşunun yöneticilerinin ayrıntıları
- Tam yasal hissedar yapısı
- Tüm (yabancı) tüzel kişiler (varsa) dahil olmak üzere, nihai ana şirkette pay sahipleri

### İŞ BİLGİLERİ

- Motivasyonun temelleri
- Hollandalı firmanın ilk 3 yıl içinde istihdam planı
- Hangi banka hizmetleri alınacak
- Yıllık ciro beklentisi
- Hangi ülkelerle para transferi ilişkisi kurulacak
- Hangi ülkelere ödeme yapılacak
- Operasyon döngüsünün tanımlanması, ürün ve hizmetlerin alımı

<https://www.nvb.nl/themas/ondernemen-financieren/opening-a-business-account-in-the-netherlands/>



## ALAN ADI KAYDI, URL VEYA INTERTNET SİTESİ

- İsim Kontrolü: Seçilecek isim benzersiz olmalı ve diğer şirketlerin telif haklarına, ticari markalarına ve ticari isimlerine zarar vermemeli

<https://www.sidn.nl/en/nl-domain-name/looking-up-a-domain-name>

Bir alan adının hala mevcut olup olmadığını veya sahibinin kontrolü

<https://www.sidn.nl/en/nl-domain-name/registering-a-domain-name>

- Kayıt kuruluşuna başvuru: alan adlarını yöneten kuruluşa firma adına bir kayıt isteği gönderir

<https://www.sidn.nl/en/registrars>



## WEB SİTESİNDE GEREKLİ BİLGİLER

### *Firma kimliğinin açıkça belirtmesi*

- ✓ Tam tescilli isim (kuruluş senedindeki isim) ve ticaret unvanı
- ✓ Adres detayları
- ✓ İletişim bilgileri (e-posta adresi ve telefon numarası)
- ✓ Hollanda Ticaret Odası numarası
- ✓ KDV kimlik numarası
- ✓ Şikayetlerle nasıl ilgileniliyor (ve bir şikayet kuruluna bağlı olup olmadığınız)

### *Ürünler ve fiyatlar hakkında net bilgiler*

- ✓ Net ürün ve fiyat (KDV) bilgileri
- ✓ Ürünün özellikleri (Hollandaca): Boyut, renk, malzeme, model veya tip numarası gibi
- ✓ Sunduğunuz hizmetin özellikleri (Hollandaca): örneğin hizmeti kullanmak için gerekenler,
- ✓ Neler dahil ve hariç
- ✓ Ek masraflar (örneğin nakliye masrafları)

### *Ödeme yöntemi, garanti, bekleme-iptal süresi ve teslimat detayları hakkında bilgi*

- ✓ Ödeme yöntemi
- ✓ Nerede, nasıl ve ne zaman teslimat
- ✓ Yasal iptal süresi
- ✓ Garanti bilgileri



## SİPARİŞ SÜRECİ

- İşlemin yazılı onayı zorunlu, kağıt üzerinde, e-posta veya web sitesindeki kişisel hesaba bir mesaj, kalıcı format
- 30 gün içinde veya kararlaştırılan süre içinde teslimat
- Zamanında teslimat gerçekleşmez ise müşterinin satın alma işlemini iptal hakkı ve bu durumda ödemelerin iadesi
- Müşteri ürünü alana kadar kayıp veya hasar riski işletmede, Müşteri bir teslimat hizmeti seçerse, risk kargo şirketinde
- Önceden belirtilmesi halinde teslimat masraflarının iadesi zorunlu değil
- Müşterinin siparişin yalnızca bir kısmını iade etmesi durumunda teslimat masraflarının iadesi gerekmez
- Müşterilerin satın alma işlemlerini iptal etmek için bir neden belirtmeleri gerekmez
- Yasal iptal süreci 14 gün, B2B işlemlerde yasal 14 günlük iptal süresi geçerli değil
- B2B işlemlerde mal veya hizmetlerin işletmeler arası satışları için genel satış kuralları geçerli

<https://business.gov.tr/regulation/general-terms-conditions/>



## DÜZENLİ KAYITLAR VE VERGİ

Kayıtlar, vergi beyannamelerinin temeli

Yasal olarak en az 7 yıl boyunca saklamak zorunlu, ticaretin bu sürede durdurması durumunda da kayıt alınır

Zorunlu belgeler

- stok kayıtları
- genel hesaplar
- bordrolar
- alış ve satış kayıtları
- kredi ve borç hesapları

Hollanda Vergi ve Gümrük İdaresi ile görüşerek bazı konularda düzenleme mümkün

- Diğer kayıtları daha kısa süreler için tutmak
- Kayıtların tutulma yöntemi (kağıt üzerinde veya dijital olarak)

Gelir Vergisi ve KDV

- Kurumlar Vergisi: 245.000 Euro'ya kadar olan kazançlar % 15,0; 245.000 Euro'yu aşan karlar % 25
- Üç KDV oranı (% 0,% 9 ve% 21)
- %21 esas KDV oranı

AB içindeki bir ticari müşteriye (B2B) mal veya hizmet tesliminde KDV oranı % 0

<https://business.gov.nl/starting-your-business/first-steps-for-setting-up-your-business/what-qualifies-you-as-a-dutch-entrepreneur/>

# ONLINE PLATFORMLARA KATILIM KOŞULLARI (ÖRNEKLER)

**BOL.COM:** 2 e-ticaret stratejisi

## 1) Firmalar Tarafından Bol.Com'da Sanal Mağaza Kurulması

- Depolama, lojistik, teslimat ve iade işlemleri firmada
- Bol.com yalnızca aracı sipariş platformu
- Distribütörlerin de Bol.com sayfasında sanal mağaza bulundurmaları mümkün

## 2) Doğrudan Bol.Com Tarafından Satış (All-in Package)

- Ürünlerin Bol.com'a teslimi
- Satış, depolama, lojistik, takip, tedarik ve iade gibi hizmetler Bol.com da (ücret karşılığı)
- All-in lojistik hizmetlerine yüksek talep

Takip için:

<https://partnerplatform.bol.com/nl/diensten/logistiek-via-bol-com/>

**ZALANDO:** 'Zalando Fulfillment Solutions' (ZFS)

- %100 kapsamlı fulfillment ya da firma isteklerine göre kişiselleştirilmiş işbirliği opsiyonları mevcut
- %100 ZFS işbirliğinde Zalando tarafından stoklama ve depolama aşamaları ve akabinde tüketiciye ulaştırma ve nakliye avantajları
- Geniş Pazar:Almanya, Hollanda, Polonya, İrlanda, Avusturya, Belçika, İsviçre, Lüksemburg, İspanya, Danimarka, İngiltere, Fransa, Finlandiya, Çek Cumhuriyet
- Zalando Marketing Services: pazarlama hizmeti sunar

Takip için: <https://partnerportal.zalando.com/s/>

**AMAZON:** Profesyonel plan veya bireysel satış

- Seller Central Hesabı
- Amazon Marketplace Web Service
- Amazon Fulfillment by Amazon: depolama, teslimat, iade-iptal işlemleri

Takip için: <https://services.amazon.nl/diensten/online-verkopen/hoehetwerkt.html>



## ELEKTRONİK TİCARETTE TERCİH SEBEPLERİ

Hızlı  
Teslimat

Ücretsiz  
İade

Kargo Takip  
Bilgilendir  
mesi

Aktif  
Tüketici  
Yorumları

İade İçin  
Daha Uzun  
Süre

Güvenli  
Ödeme  
Kanalı

Yapay Zeka

Sosyal  
Sorumluluk



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
TİCARET BAKANLIĞI

**TEŞEKKÜRLER**

---