

# Nederlandse Mededingingsautoriteit



Aan

Competition Support  
T.a.v. drs. H.J. van Henten  
Prof. Van Bemmelenlaan 21  
3571 EK UTRECHT

Datum

14 JUN 2012

Uw kenmerk

CS 2012-021

Ons kenmerk

7427/4

Bijlage(n)

5

Onderwerp

Zaaknummer 7378: WOB-verzoek

Geachte heer Van Henten,

In uw brief van 4 mei 2012 heeft u op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) verzocht om het marktonderzoek dat de NMa heeft uitgevoerd in zaak 7378. Uw verzoek wordt grotendeels gehonoreerd.

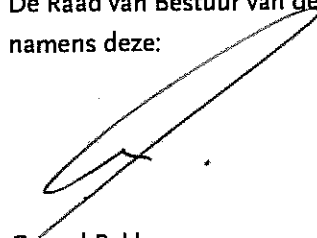
Bij dit besluit treft u de volgende documenten aan

1. de vragen van de NMa mbt het marktonderzoek aan partijen, alsmede een door de NMa opgestelde matrix;
2. de reacties van partijen op het informatieverzoek. Voor wat betreft de reacties van partijen worden bepaalde gedeeltes niet openbaar gemaakt. De niet verstrekte informatie wordt geweigerd omdat het vertrouwelijk verstrekte bedrijfs- en fabricagegegevens betreft (artikel 10, eerste lid, aanhef en onder c, van de Wob dan wel het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden. (artikel 10, lid 2, sub g. Wob).

De bovenbedoelde derden ontvangen een afschrift van dit besluit.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,  
namens deze:



Gerard Bakker  
Directeur Mededinging

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd*

*bezwaarschrift indienen bij de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16326, 2500 BH, Den Haag.*

*In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.*

**Van:** Paula Zuidgeest-Meijs  
**Verzonden:** donderdag 29 maart 2012 14:33  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Verzoek om informatie

Geachte heer/mevrouw,

De Nederlandse mededingingsautoriteit (NMa) is momenteel bezig met een onderzoek naar de markt voor het verzenden van bloemengroeten op afstand. In het kader daarvan zou de NMa graag nadere marktinformatie van uw organisatie willen hebben.

Hieronder volgt een aantal vragen die ik graag per omgaande beantwoord zou willen zien.

Indien u de voorkeur geeft aan het mondeling beantwoorden van de vragen dan hoor ik dat graag zo spoedig mogelijk. U kunt mij bereiken op tel. 070-3303377.

1. Hoe lang bestaat uw organisatie al.
2. Kunt u in het kort uitleggen hoe het systeem werkt.
3. Kunt u aangeven hoeveel orders u per jaar ongeveer uitvoert.
4. Welke groei zit er in uw orders.
5. Ik zie op uw website dat uw organisatie bij een ingelegde order zo nodig een keuze maakt voor een bloemist. Wat zijn de criteria waarop u uw keuze voor een bloemist baseert.
6. heeft u verder nog informatie dan kunt u dat hier aangeven.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Paula Zuidgeest

*Paula Zuidgeest-Meijs  
Directie Mededinging  
Nederlandse Mededingingsautoriteit  
Postbus 16326, 2500 BH Den Haag  
T: 070 330 33 77  
F: 070 330 33 70  
Email: [paula.zuidgeest-meijs@nma.nl](mailto:paula.zuidgeest-meijs@nma.nl)  
internet: [www.nma.nl](http://www.nma.nl)*

Vragen	Bosbloemenbezorgen.nl	Frederiquechoice	Bijzondergroen	Regjobloemist	Euroflorist <sup>1</sup>
Hoe lang bestaat uw organisatie?	Niet beantwoord	Sinds 2008	Eén jaar	Langer dan 6 jaar	Geen reactie
Kunt u het systeem uitleggen?	Bosbloemenbezorgen stuurt de orders door naar Topbloemen	Alles in eigen hand, inkoop, verwerken, bezorgen; zij bedienen het betere segment	Houden alles in eigen hand, inkoop, verwerken, bezorgen	Consument bestelt en heeft de keuze uit aantal bloemisten	Geen reactie
Kunt u het aantal orders geven?	Niet beantwoord	Nee, maar is zeer snel groeiende organisatie	Bandbreedte 5.000 – 50.000	Bandbreedte 30.000 – 60.000	Geen reactie
Welke groei zit in uw orders?	Niet beantwoord	Zie vorig antwoord.	Hoopt op groei	15 à 20%	Geen reactie
Waar is de keuze van bloemist op gebaseerd?	Niet beantwoord	n.v.t.	n.v.t.	Obv reviews van ontvangers van boeketten, en interne kwaliteitsregels van de bloemist.	Geen reactie
Heeft u verder nog informatie die voor de NMa van belang is?	nee	Sinds een aantal jaar veel nieuwkomers op deze markt. Euroflorist is een machtige speler, zeker europees gezien	Topbloemen is een sterke speler en heeft meerdere labels	nee	Geen reactie

<sup>1</sup> Ondanks herhaald verzoek heeft Euroflorist geen reactie gegeven op de vragen

7378/14.T57

Weergave telefoongesprek d.d. 30 maart 2012 met de directeur Bijzondergroen.nl

Telefoonnummer: [REDACTED]

Bijzondergroen is sinds kort (1 jaar) actief op de markt van het verzenden van bloemengroeten via internet. Bijzondergroen maakt geen gebruik van bloemenwinkels, maar koopt via de bloemenveiling haar bloemen in. Zij maakt zelf haar boeketten. De orders die via internet worden ingelegd, worden 's nachts voor verzending gereed gemaakt en de volgende dag verzonden. Voor de verzending van de boeketten wordt gebruik gemaakt van een (particuliere) koeriersdienst.

Bijzondergroen verzorgt ongeveer 5.000 - 50.000 orders per jaar. Het gemiddelde bedrag van het boeket bedraagt ongeveer [REDACTED] euro.

Bijzondergroen wist nog te melden dat Topbloemen inmiddels een sterke speler op deze markt is. Zij heeft een aantal internetbedrijven (w.o. Bloem.nl) opgekocht die voor Topbloemen de orders in ontvangst nemen. Topbloemen zorgt voor verdere afhandeling. Op de sites van internetbedrijven die bloemengroeten versturen is onderaan te zien welke internetbedrijven zijn aangesloten bij Topbloemen (flowered by Topbloemen).

Indien de NMa aanvullende informatie wenst, is hij ten allen tijde bereid deze te verstrekken.

Paula Zuidgeest

30 maart 2012

Prismanummer 7378/20

Op 12 april 2012 gesproken met Frederique's Choice.

Frederique's Choice ziet zich zelf als een speler op de markt van het verzenden van bloemengroeten in het betere segment. Zij levert uitsluitend 1<sup>e</sup> kwaliteit bloemen, die zij zelf inkoopt bij de veiling en/of kweker. Zij werkt vanuit een centrale binderij; orders die voor 15.00 uur binnenkomen bij Frederique's Choice worden de volgende dag door een koerier bezorgt. Zij leggen geen orders in bij bloemisten. Zij bestaan sinds 2008 en zijn inmiddels een zeer snel groeiende organisatie in deze markt. Zij hebben het afgelopen jaar ongeveer (bandbreedte 5.000 – 20.000) orders uitgevoerd. Niet alleen particulieren maar ook bedrijven weten steeds beter Frederique's Choice te vinden. Dit omdat de boeketten van bijzondere kwaliteit zijn.

Sinds een aantal jaar zijn er steeds meer spelers op deze markt gekomen. Volgens Frederique's Choice is Euroflorist een van de grootste spelers op deze markt, zeker Europees gezien.

Paula Zuidgeest  
12 april 2012

Paula Zuidgeest-Meijs

2.c.

**Van:** [REDACTED] | Regiobloemist [mailto:[REDACTED]]

**Verzonden:** vrijdag 30 maart 2012 9:41

**Aan:** Paula Zuidgeest-Meijs

**Onderwerp:** Re: Verzoek om informatie

Wat voor een doel heeft het onderzoek naar de markt ?

[REDACTED]  
Regiobloemist

Op 30 maart 2012 09:36 schreef Paula Zuidgeest-Meijs <[Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl](mailto:Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl)> het volgende:

[REDACTED]

Voor het doen van een onderzoek naar de markt voor verzending van bloemengroeten.

gr.

Paula

**Van:** [REDACTED] | Regiobloemist [mailto:[REDACTED]]

**Verzonden:** vrijdag 30 maart 2012 9:36

**Aan:** Paula Zuidgeest-Meijs

**Onderwerp:** Re: Verzoek om informatie

Dag Paula,

waarvoor heb je momenteel al deze informatie nodig?

[REDACTED]  
Regiobloemist

Op 30 maart 2012 09:33 schreef Paula Zuidgeest-Meijs <[Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl](mailto:Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl)> het volgende:

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) Disclaimer

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

---

Bezoekt u de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa)? Houd er dan rekening mee dat u een geldig

identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) dient te tonen. Indien u bij de receptie geen geldig identiteitsbewijs kunt tonen, wordt u geen toegang verleend.  
Legitimatiebewijzen en toegangspassen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

---

---

[REDACTED]  
Hartelijk dank voor deze aanvullende informatie. Dat helpt mij een stuk verder.  
hartelijke groeten  
Paula Zuidgeest

---

**Van:** [REDACTED] Regiobloemist [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 30 maart 2012 9:11  
**Aan:** Paula Zuidgeest-Meijs  
**Onderwerp:** Re: Verzoek om informatie

Dag Paula,

onze bloemisten moeten allemaal een keurmerk hebben voordat ze op onze site komen. Ze hebben allemaal (Euroflorist) en sommige ook nog andere erbij. Maar de keuze voor de bloemist is niet zozeer of het een goede bloemist is qua keurmerk, maar eigenlijk dient de keuze voor de bloemist bepaald te worden door 'de ontvangers'. Hun bepalen namelijk de echte kwaliteit, in hun reviews. Ik kan wel zeggen dat dat een goede bloemist is, maar hoe tonen wij dat onafhankelijk aan.

Via de site kan men zelf een bloemist selecteren en anders doen wij dat. Wij kijken ook naar reviews als wij meer bloemisten hebben die kunnen bezorgen in dezelfde plaats. Dit doet ons systeem voor ons en als die gelijk zijn, dan verdelen we de orders onder de bloemisten. Dus de bloemisten werken zelf ook aan hun eigen kwaliteit via onze reviews

[REDACTED]  
Regiobloemist

PS wij zijn uniek hierin, dit omdat wij onafhankelijk willen zijn hierin. Daarom kunnen klanten ook gewoon zelf een bloemist kiezen waarmee ze zelf goede ervaringen hebben.

Op 30 maart 2012 08:59 schreef Paula Zuidgeest-Meijs <[Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl](mailto:Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl)> het volgende:

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) Disclaimer

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for



damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

---

---

Bezoekt u de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa)? Houd er dan rekening mee dat u een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) dient te tonen. Indien u bij de receptie geen geldig identiteitsbewijs kunt tonen, wordt u geen toegang verleend. Legitimatiebewijzen en toegangspassen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

---

---

Goedemorgen [REDACTED]  
Hartelijk dank voor uw informatie. Ik heb nog één aanvullende vraag over de kwaliteitscriteria die u hanteert bij de keuze voor een bloemist. Is het voor u belangrijk dat de bloemist een keurmerk heeft, bijv. Fleurop of Euroflorist? Kunt u aangeven of u alleen orders aanbiedt aan de bloemist met een keurmerk, en zo ja, welke keurmerk is dat?  
gr.  
Paula

---

**Van:** [REDACTED] | Regiobloemist [mailto:[REDACTED]]  
**Verzonden:** donderdag 29 maart 2012 14:55  
**Aan:** Paula Zuidgeest-Meijs  
**Onderwerp:** Re: Verzoek om informatie

Goedemiddag Paula,

zie hieronder onze antwoorden.

voor specifieke eisen, maken wij altijd een systeem op maat. Maar dit is alleen mogelijk bij grote aantallen.  
Over welke aantallen praten we?

[REDACTED]  
Regiobloemist

Op 29 maart 2012 14:32 schreef Paula Zuidgeest-Meijs <[Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl](mailto:Paula.Zuidgeest-Meijs@nma.nl)> het volgende:

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) Disclaimer

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not

the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

---

Bezoekt u de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa)? Houd er dan rekening mee dat u een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) dient te tonen. Indien u bij de receptie geen geldig identiteitsbewijs kunt tonen, wordt u geen toegang verleend. Legitimatiebewijzen en toegangspassen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.

---

Geachte heer/mevrouw,

De Nederlandse mededingingsautoriteit (NMa) is momenteel bezig met een onderzoek naar de markt voor het verzenden van bloemengroeten op afstand. In het kader daarvan zou de NMa graag nadere marktinformatie van uw organisatie willen hebben.

Hieronder volgt een aantal vragen die ik graag per omgaande beantwoord zou willen zien.

Indien u de voorkeur geeft aan het mondeling beantwoorden van de vragen dan hoor ik dat graag zo spoedig mogelijk. U kunt mij bereiken op tel. 070-3303377.

1. Hoe lang bestaat uw organisatie al.

Onze organisatie bestaat al meer dan 6 jaar (bloemen verzenden op afstand)

2. Kunt u in het kort uitleggen hoe het systeem werkt.

U kunt een boekje kiezen en deze direct bestellen via het systeem. Betaling direct of op rekening.

---

Wij hebben ook nog een ander zakelijk systeem speciaal voor de zakelijke gebruikers. Incl klacht afhandeling, facturatie geautomatiseerd per maand

Tevens bouwen wij voor grote partners een speciaal bestelsysteem op maat welke het bestellen voor de klant zo eenvoudig mogelijk maakt.

Wij hebben een eigen interne programmeer afdeling en bij grote aantallen maken wij een gratis koppeling met elk gewenst pakket

3. Kunt u aangeven hoeveel orders u per jaar ongeveer uitvoert.

tussen de 40.000 en 50.000 per jaar (Nederland, België en Duitsland)

4. Welke groei zit er in uw orders.

onze organisatie groeit vanaf de start gemiddeld met 15 - 20% per jaar (in het buitenland soms met 150%)

5. Ik zie op uw website dat uw organisatie bij een ingelegde order zo nodig een keuze maakt voor een bloemist. Wat zijn de criteria waarop u uw keuze voor een bloemist baseert.

wij selecteren op basis van interne kwaliteitsregels een bloemist

6. heeft u verder nog informatie dan kunt u dat hier aangeven.

Wij horen graag wat uw wensen zijn, wij zijn een partij dat het de klant zo makkelijk mogelijk wil en kan maken.

In onze bedrijven groep hebben wij zelf ook een programmeer bedrijf zitten, wij maken zo bijv ook alle bloemen websites voor bloemisten in Europa voor een partner met 15.000 bloemisten. Vandaar dat wij voor grote klanten zelf ook gewoon een koppeling kunnen maken wat men wenst. Geen brug te ver.

bedankt voor uw aanvraag. Ik zou graag de specifieke wens ontvangen zodat wij u een opmaat offerte kunnen geven zodat het voor u ook zo goedkoop mogelijk is. kwaliteit, gemak en zekerheid staat voorop.

  
Regiobloemist

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Paula Zuidgeest

*Paula Zuidgeest-Meijls*

*Directie Mededinging*

*Nederlandse Mededingingsautoriteit*

*Postbus 16326, 2500 BH Den Haag*

*T: 070 330 33 77*

*F: 070 330 33 70*

*Email: [paula.zuidgeest-meijls@nma.nl](mailto:paula.zuidgeest-meijls@nma.nl)*

*internet: [www.nma.nl](http://www.nma.nl)*

Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) Disclaimer