

kampioen

Onderzoek en productie: ANWB Testen, Edwin Ammerlaan, eammerlaan@anwb.nl

Shoppen achter de douane: Prijzvergelijking 7 Europese Vliegvelden

Is winkelen op luchthavens echt goedkoper?

Inleiding

Sinds 1999 heeft de EU-reiziger geen recht meer op 'taxfree' voordelen. Iedereen die nu binnen de Europese Unie reist en producten 'achter de paspoortcontrole' koopt, is afhankelijk van de deals die de betreffende winkeliers zelf aanbieden. Toch geloven in Engeland bijna zes op de tien consumenten dat goederen in luchthavenwinkels twintig procent of meer goedkoper zijn dan de adviesprijzen in gewone winkels. Eén op de vijf personen wacht zelfs bewust met winkelen tot ze op de luchthaven zijn.

Om er achter te komen of er voor de consument ook zonder belastingvoordelen op luchthavens daadwerkelijk nog goedkope producten te halen zijn, hebben we op zeven Europese vliegvelden de prijzen van ruim zestig producten (uit negen verschillende categorieën) genoteerd. Met deze boodschappenlijst hebben we niet alleen gekeken wat de verschillen tussen de luchthavens onderling zijn, maar via een steekproef in Amsterdam ook hoe die zich verhouden tot de prijzen op straat.

Wat en hoe hebben we getest?

Voor de keuze van de zeven luchthavens, hebben we ons naast Schiphol gericht op zes populaire bestemmingen voor stedentrips binnen Europa. Zo kwamen we uit op:

Londen (Heathrow)
Parijs (Charles de Gaulle)
Barcelona (El Prat)
Rome (Fiumicino)
Praag (Ruzyne)
Wenen (Vienna International Airport)

Oorspronkelijk hadden we ook Berlijn in dit lijstje staan, maar wanneer alles volgens plan verloopt, sluiten de Duitsers in de loop van 2012 luchthaven Tegel om vanaf dat moment alle vluchten via Schönefeld te leiden (werd op het moment van onze test grondig verbouwd).

Bij een eerste bezoek aan Schiphol hebben we de lijst zoveel mogelijk met populaire producten samengesteld, producten waarvan we verwachtten dat ze op vrijwel alle luchthavens gangbaar zijn. Deze producten hebben we gerangschikt in negen categorieën:

Parfum/cosmetica
Drank
Tabak
Elektronica
Reisbenodigdheden
Kleding & accessoires
Cd's/dvd's/games
Boeken
Etenswaaren/snoep

Vervolgens hebben we binnen één week (augustus 2011) de genoemde luchthavens bezocht en de prijzen genoteerd in de terminal van onze terugvlucht. In Londen en Praag kregen wij uiteraard te maken met de lokale munteenheid. Om tot een prijs in Euro's te komen, hebben we de wisselkoers gehanteerd die de ING op de dag van ons bezoek aan haar klanten berekende (bij aankopen met een normale bankpas). Indien we het product aantreffen met een tijdelijke actiekorting, dan hebben we gekozen voor de reguliere prijs. Alleen Wenen is wat later – op verzoek van onze zusterclub ÖAMTC – aan dit onderzoek toegevoegd. Dit bezoek vond eind oktober plaats.

In de week aansluitend op onze Europese rondreis zijn we in Amsterdam naar de 'straatprijzen' van alle producten op zoek gegaan. Dit hebben we zoveel mogelijk in het centrum bij populaire winkels/winkelketens gedaan om op gangbare tarieven uit te komen. Alleen voor de elektronica zijn we naar niet-centraal gelegen keten (Media Markt) gegaan. Voor een aantal producten hebben we online-prijzen gehanteerd. Het was dus nadrukkelijk *niet* de bedoeling om de goedkoopste straatprijzen te vinden, maar een gangbare richtprijs. Bij twee alcoholische producten hebben we straatprijzen moeten omrekenen naar een literprijs, omdat de gekozen merken in de gewone winkels alleen in flessen van 700 ml worden verkocht. Verder moeten we aantekenen dat Nederland het enige land in deze test is waar sigaretten in pakjes van 19 stuks worden verkocht, in plaats van 20 bij de overige landen. Dat scheelt op een slof van 10 pakjes dus in totaal 10 sigaretten.

De meeste 'duty of tax-free' winkelgebieden op luchthavens bestaan uit een mix van losse, aan één merk, keten of productgroep verbonden winkels en shops die een gecombineerd aanbod van drank, tabak en cosmetica voeren. Deze mini-warenhuizen worden geëxploiteerd door de luchthaven zelf (zoals Schiphol zelf drank, tabak en chocolade winkels heeft) of door zelfstandige, commercieel aan de luchthavens verbonden bedrijven (bv Aldeasa in Barcelona en Heinemann in Wenen). Vrijwel alle luchthavens geven hun winkelruimte in concessie (een vergunningsstelsel, vaak in combinatie met overheidsbelangen).

De tarieven van consumentenproducten op luchthavens worden mede bepaald door de hoogte van de kosten (huur van de vierkante meters via de concessieovereenkomst, personeelskosten, etc), de lokale belastingen (btw, zie kader) en accijnzen (voor EU-reizigers). Reizigers die naar een bestemming buiten de EU vertrekken, hoeven de belastingen niet te betalen. De meeste luchthavens communiceren daarom (bij drank en tabak) vaak twee verschillende prijzen (EU/niet-EU). Dat is dus wel even opletten voor de consument. (Uiteraard zit er wel een limiet aan de hoeveelheid producten die tax- of duty-free mogen worden ingevoerd, zie kader).

Verder is het belangrijk om te vermelden dat de winkeliers niet de vrijheid hebben om op alle producten kortingen te geven. Soms wordt dit door de overheid of branche gereguleerd (zoals de vaste boekenprijs in Nederland), of door fabrikanten die liefst één Europees tarief hanteren (o.a. Apple, Hermes). De prijsverschillen die ontstaan, worden dan meestal veroorzaakt door (on)gunstige wisselkoersen.

De resultaten

Met uitzondering van enkele producten in de categorieën Elektronica, Games en Etenswaaren zijn alle items uit ons lijstje op minimaal één van de zeven Europese luchthavens goedkoper aan te schaffen dan tijdens een middagje shoppen in de stad. Dit varieert van enkele euro's, tot enkele tientallen euro's en zelfs incidenteel een verschil van 200 euro of meer.

Toch kunnen we echter niet de conclusie trekken dat winkelen op Europese luchthavens per definitie goedkoper is. Doet u uw aankopen bij een van de duurdere vliegvelden uit onze test, dan is de kans namelijk groot dat u bij de gewone winkel veel goedkoper uit bent. Slechts bij

8 artikelen uit onze lijst van 60 producten (=13 procent!) bent u op *alle* vliegvelden goedkoper uit dan in de Hollandse winkel.

Zo zijn bijvoorbeeld parfums op Schiphol enkele euro's goedkoper dan bij de parfumerie op de Kalverstraat. In Londen ligt het prijsverschil (mede dankzij een gunstige wisselkoers) echter tussen 5 en 22 euro, maar in Praag bent u (mede dankzij een ongunstige wisselkoers) altijd duurder uit.

Voor sigaretten moet u juist wel in Praag zijn, want daar bespaart in circa 11 tot 15 euro per slof, maar in Parijs betaalt u weer meer dan in de reguliere Nederlandse winkels.

We hebben geconstateerd dat er veel en grote prijsverschillen tussen de vliegvelden onderling zijn. In grote lijnen kunnen we stellen dat Londen Heathrow op het moment van ons onderzoek de goedkoopste winkels had, terwijl Praag (cosmetica, alcohol), Parijs (tabak) en Barcelona gemiddeld hogere prijzen hanteren. Onderlinge prijsverschillen tussen de goedkoopste en duurste luchthaven variëren bijvoorbeeld van: 28,22 euro op een 75 ml parfum van Dior, 10,44 euro (fles Remy Martin cognac), tot 12,29 voor een cd, 30,00 euro voor een PlayStation 3-spel en zelfs 116,99 euro bij een Mont Blanc tas.

In vergelijking met haar collega luchthavens, onderscheidt Schiphol zich in positieve zin met de prijsstelling van onder andere sigaren, enkele elektronica-producten, Hugo Boss stropdassen en Swatch horloges. Vergelijken we de prijzen van Schiphol met die van de door ons bezochte reguliere winkels, dan zien we dat de reiziger op het vliegveld vooral duurder uit is bij de meeste goederen in de categorieën Elektronica, Cd's/Dvd's/Games, Boeken en Etenswaaren/snoep. Daarentegen loont het shoppen op Schiphol voor Parfums/cosmetica, Alcohol, Reisbenodigdheden, Kleding/Accessoires.

De conclusie

Zelfs zonder taxfree-voordelen levert het winkelen op luchthavens bij sommige productgroepen redelijk tot zeer voordelige prijzen op, maar we kunnen absoluut niet stellen dat dit altijd het geval is. Door de grote, onderlinge verschillen tussen de Europese luchthavens en daardoor ook de verschillen met de prijzen op straat, is het voor de (incidentele) EU-reiziger vrijwel onmogelijk om vooraf een aankoopstrategie te bepalen. Het percentage producten waarbij u – zonder uitzondering – op luchthavens altijd goedkoper uit bent (ons onderzoek gaf bij 60 producten 10 procent aan) is zelfs ontmoedigend laag te noemen.

Hoewel sommige onderlinge verschillen welhaast een (low budget) ticket naar de desbetreffende luchthaven rechtvaardigen (in Londen bespaart u bijvoorbeeld 237 euro op een Mont Blanc attaché-tas), bent u bij een dure impulsaankoop soms ook een dief van uw eigen portemonnee. Schaft u op dezelfde luchthaven (Heathrow) een Sony HDR-CX360 handycam aan, dan betaalt u 55 euro meer dan bij de Media Markt in Nederland. Denkt u op Schiphol goedkoop uit te zijn met de aanschaf van een Sony HDR-TD10 videocamera, dan komt u helemaal bedrogen uit. In dit geval betaalt u zelfs 200 euro meer dan de straatprijs bij dezelfde winkelketen.

Luchthavens zijn, zonder uitzondering, bijzonder slecht in het online communiceren van het winkelaanbod en productprijzen. In enkele gevallen (o.a. Schiphol) is er een lijst met de aanwezige winkels en zijn er online enkele acties terug te vinden, maar dit levert voor de consument dus nauwelijks bruikbare informatie op en maakt de oriëntatie vooraf niet eenvoudiger.

Mocht u een wensenlijstje hebben met producten die u op het vliegveld wilt kopen, dan doet u er als prijsbewuste consument goed aan om u vooraf grondig te oriënteren. We vinden het belangrijk om te benadrukken dat we in dit onderzoek beslist niet naar de goedkoopste straat- of internetprijzen hebben gezocht (want dit rechtvaardigt een onderzoek op zich),

maar mede dankzij het vrije handelsverkeer binnen Europa kunnen producten soms verrassend voordelig online worden aangeschaft.

Denkt u bij een reis binnen de EU op het vliegveld goedkoper uit te kunnen zijn – wat in het geval van Parfum/cosmetica en alcoholische dranken meestal wel het geval is – dan doet u er zeker bij duurdere items goed aan om vooraf de straat- en/of internetprijzen te noteren en (in het geval van niet-euro landen binnen de EU) op de hoogte te zijn van de gehanteerde wisselkoersen.

Omdat de meeste Europese luchthavens het shoppen ‘achter de paspoortcontrole’ nadrukkelijk stimuleren, zal men op een aantal locaties (o.a. Parijs en Praag) het aanbod in productcategorieën moeten verbreden en zich moeten afvragen of de gevoerde prijsniveaus nog voldoende concurrerend zijn. Dit geldt ook voor Schiphol, waar het aanbod van elektronica en muziek/films/games veel te duur is en, in laatstgenoemde segment ook opvallend mager te noemen is.

Voor alle vliegvelden geldt dat de informatievoorziening via internet aanzienlijk beter kan (wat is er te koop en voor welke – actuele – prijs) , zodat de consument zich vooraf beter kan voorbereiden. Schiphol.nl maakt de beste indruk van de zes bezochte luchthavens, maar ook hier is het online-aanbod nauwelijks representatief voor de veelzijdigheid aan winkels en productkeuze die je ter plekke aantreft.

Wel juichen we nieuwe ontwikkelingen toe waar sommige luchthavens nu mee experimenteren, waaronder vooraf online bestellen/reserveren (ophalen op het vliegveld) of kopen bij aankomst in plaats van alleen bij vertrek (o.a. Wenen, Barcelona). Schiphol heeft een ‘pick up on return’ service, waarbij de luchthaven de aankopen voor u ‘bewaart’ en u deze kunt ophalen bij terugkomst.

Uitwerking steden

Amsterdam – Schiphol – Gates B, C, D

Bezoekdatum: 8-8-2011

prijscheckscore: ***

winkelaanbod: ****

In 2010 werd in de winkels op Schiphol 58,3 miljoen euro omgezet, dat is ruim 9 procent meer dan een jaar eerder. De bestedingen per vertrekkende passagier namen toe van gemiddeld 15,13 euro per persoon in 2009 tot 15,84 euro in 2010, een toename van 4,7 procent, zo blijkt uit het jaarverslag (2010) van Schiphol.

Met 45,2 miljoen passagiers nam Schiphol de vijfde plaats in op de Europese ranglijst van passagiers-luchthavens. (Heathrow: 65,7 miljoen, Charles de Gaulle: 58 miljoen, Fiumicino: 36 miljoen, El Prat: 29 miljoen, Wenen: 20 miljoen). Van alle passagiers op Schiphol is 34 procent afkomstig uit Nederland en kiest 42 procent de luchthaven voor een reis richting een vakantiebestemming.

Wie Schiphol voor het eerst bezoekt of vergelijkt met andere luchthavens in Europa, wordt al snel verrast door het brede en complete assortiment. Jammer dat niet alle terminals met elkaar in open verbinding staan, maar dat heeft met het verschil tussen reizigers uit Schengen en niet-Schengen-landen te maken. Overigens kunt u op vertoon van uw paspoort en instapkaart ook de winkels en horeca van de andere Lounges bezoeken.

Schiphol heeft een aantal jaren geleden de verkoop (belastingvrije) drank, tabak, chocolade en snoep zelf ter hand genomen. De overige winkels worden in concessie uitbested, wat de luchthaven in 2010 zo'n 124,4 miljoen euro opleverde. Daar tegenover staat dat de verkoop van sigaretten op termijn mogelijk zal verdwijnen omdat de World Health Organization het taxfree verkopen van tabaksproducten op luchthavens wil verbieden.

De enige productgroep die we op Schiphol karig bedeed vinden, is ‘cd’s\dvd’s\games’, want deze artikelen zijn slechts in een paar schappen in de elektronikawinkel te vinden en de

prijzen van dit magere aanbod liggen hoger dan gemiddeld. In vergelijking met haar collega luchthavens onderscheidt Schiphol zich in positieve zin met de prijsstelling van onder andere sigaren, enkele elektronica producten, Hugo Boss stropdassen en Swatch horloges. Vergelijken we de prijzen van Schiphol met die van de door ons bezochte reguliere winkels, dan zien we dat de reiziger op het vliegveld vooral duurder uit is bij de meeste goederen in de categorieën Elektronica (duurste prijzen bij vijf van de negen producten), Cd's/Dvd's/Games (Cd's kosten gemiddeld 17,95 euro!), Boeken en Etenswaaren/snoep (voor Pringles, Cola en M&M's betaalt u zelfs meer dan het dubbele dan bij Albert Heijn). Daarentegen loont het shoppen op Schiphol in het algemeen voor Parfums/Cosmetica, Alcohol, Reisbenodigdheden, Kleding/Accessoires.

Niet meegenomen in deze test, maar wel interessant voor de winkelende reiziger, zijn de producten met een 'Laagste Prijs Garantie' (LPG). Artikelen voorzien van het LPG-logo in See Buy Fly-winkels garanderen aldus Schiphol dat ze nergens in Nederland goedkoper te koop zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan betaalt Schiphol het verschil terug.

Londen – Heathrow – Terminal 5

Bezoekdatum: 15-8-2011

prijscheckscore: *****

winkelaanbod: ****

Samen met Schiphol, biedt het Londense Heathrow het meest veelzijdige aanbod van de door ons bezochte luchthavens. Dit leidde op heel Heathrow (in alle winkels) tot zo'n 7,2 miljoen transacties in 2010. Wij bezochten de moderne Terminal 5, dat naast kleinere, gespecialiseerde winkels (o.a. Paul Smith, Prada, Tiffany, Olympische Spelen 2012) ook grote, ruime shops (o.a. een uitgebreid Harrods-modelfiliaal) bevat. Heathrow wil vooral luxe en exclusiviteit uitstralen, des te jammer is het dat de elektronica producten door Dixons worden vertegenwoordigd in een winkel die er juist niet bijzonder eigentijds uitziet. Heathrow heeft in alle productgroepen (met uitzondering van Tabak) artikelen met de laagste prijzen uit onze test. Hierdoor kunnen we stellen dat Heathrow ook de goedkoopste luchthaven uit ons onderzoek is. Wel moeten we hierbij aantekenen dat de wisselkoers in augustus 2010 (1 euro = 0,8815 pond) een gunstig effect op het prijsniveau had. Londen hanteert daarentegen de duurste tarieven twee Elektronica-artikelen (Sony handycam, TomTom) en chocolade (Toblerone, Guylian).

Net als Barcelona voert Londen enkele zeer exclusieve drankmerken. Heathrow verkoopt een Perrier-Jouët Champagne (sets van twee magnumflessen) voor 10.000 pond, een 70-jaar oude Glenlivet whisky (70 cl) voor 12.000 pond en een 58-jaar oude Dalmore whisky (70 cl) voor 20.000 pond. Hiermee richt de luchthaven zich met name op welgestelde bezoekers uit Azië en Rusland.

Verder promoot Heathrow een zestig dagen dagen 'niet goed, geld terug' campagne en experimenteert men met kassa's voor aanschaf bij aankomst, in plaats van vertrek.

Overigens werden we van alle luchthavens in Londen het meest vriendelijk en beleefd te woord gestaan, als zeggen we er nadrukkelijk bij dat dit een subjectieve waarneming is, omdat 'service' geen deel van ons onderzoek uitmaakte.

Parijs – Charles de Gaulle – Terminal 2F

Bezoekdatum: 15-8-2011

prijscheckscore: **

winkelaanbod: **

Voor een wereldstad als Parijs, is het opvallend slecht gesteld met de winkelmogelijkheden op Charles de Gaulle. Dat wil zeggen; in ieder geval op de door ons bezochte terminal 2F (gebruikt voor KLM-vluchten van en naar Schiphol). Direct nadat de reiziger de ticketcontrole

en security is gepasseerd, kan er in twee smalle gangen worden geshopt in een handvol winkels, voordat de forens in de drukke, krappe en van beperkte horecamogelijkheden voorziene wachtruimte komt.

In dit tegenvallende aanbod (zonder elektronica, cd's/dvd's/games) is Parijs aan de prijs met sigaretten (59,00 euro voor een slof Marlboro (200 sigaretten), die in de Nederlandse winkels (190 sigaretten) 52,00 euro kost), maar ook bij enkele whisky- en wodka-merken betaalt u meer dan gemiddeld. Opmerkelijk is tevens, dat juist een stad als Parijs bij slechts twee van de zeven artikelen in de categorie Cosmetics/Parfum de goedkoopste prijzen aanbiedt.

Barcelona – El Prat – Terminal 1

Bezoekdatum: 17-8-2011

prijscheckscore: ***

winkelaanbod: ****

Barcelona's El Prat profileert zich als de nieuwste en modernste van de zes bezochte luchthavens. Het vliegveld dat in 2009 nog tot de Beste Luchthaven van Zuid-Europa werd verkozen is modern, licht, schoon en open. Alle reizigers kunnen na de douane richting een centraal winkelplein waar rond omheen alle taxfreewinkels zijn verzameld. De Europese Gates (A, B, C) grenzen met één lange (1 km) gang op het winkelgedeelte, voor de intercontinentale vluchten (D, E) moet de reiziger een etage hoger nog door een extra paspoortcontrole (waarna hem/haar nog slechts een zeer beperkt aantal winkels wacht).

Van de 43 winkels op El Prat, zijn er acht van de Aldeasa-keten die voor met name drank-, cosmetica- en tabakverkoop zorgt. Net als Heathrow experimenteert ook Aldeasa, middels een kleine (onopvallende) balie in één van haar winkels met de verkoop van (taxfree) producten voor reizigers die aankomen, in plaats van vertrekken. Bij deze balie worden alle artikelen verkocht, behalve sigaretten.

Het vliegveld van Barcelona huisvest een aantal fraaie shops en modewinkels, waaronder H&M en Zara, plus een fraaie souvenirwinkel in Gaudi-stijl, een Ferrari- en FC Barcelona fanshop. De kaskrakers onder de verkochte producten zijn, volgens een Aldeasa-manager, Rioja wijnen, Spaanse ham en parfum. De kapitaalkrachtige cognaciefhebber werd ten tijde van ons bezoek overigens lekker gemaakt met een Remy Martin Louis XIII voor 1690 euro.

Als het om tabak en parfum gaat, zit Barcelona ergens tussen de duurste en goedkoopste luchthavens in, maar voor alcoholische dranken biedt El Prat gemiddeld gezien de meeste voordelen. De andere items uit onze lijst zijn niet ruim vertegenwoordigd en liggen, indien beschikbaar, hoger dan bij de concurrentie. Vooral het gevonden Swatch horloge (125 euro), enkele boeken en een van de PlayStation 3 games (89,95 euro) sprongen er negatief uit.

Opvallend was dat Barcelona de enige luchthaven van de zes was, waar de recessie zichtbaar heeft toegeslagen want er was – afgaande op het aantal 'te huur' borden - nog volop ruimte voor nieuwe winkeliers. Aardig detail; El Prat is (samen met Schiphol) één van de weinige vliegvelden waar je na de ticket/security controle nog naar buiten kan om in (één van de twee) afgeschermdes ruimtes van de zon en buitenlucht te genieten.

Praag – Ruzyně – Terminal 2

Bezoekdatum: 18-8-2011

prijscheckscore: *

winkelaanbod: ***

Vliegveld Ruzyně in Praag kent een aantal lange corridors met shopgelegenheden waarbij de gecombineerde drank/cosmetica-winkels flink in de meerderheid zijn. Daarnaast treft u nog wat gespecialiseerde shops die zich voornamelijk op de verkoop van kristal, mode en sieraden richten. Voor elektronica, boeken en cd's/dvd's/games hoeft u niet op de luchthaven

van Praag te zijn, want dit wordt er niet of nauwelijks verkocht. Ruzyne onderscheidt zich in positieve zin met het prijsniveau van de sigaretten, snoep en etenswaren, in de categorieën Parfum/Cosmetica en Alcohol is Praag veruit de duurste stad. Niet alleen zijn deze producten duur geprijsd, maar we menen ook dat de wisselkoers (1 euro = 23 Tsjechische kronen) hier een voor de consument nadelige rol in speelt.

Overigens is Ruzyne de enige luchthaven die we kennen met een eigen (gratis) bioscoop voor wachtende reizigers, maar dat terzijde.

Rome – Fiumicino – Terminal 1

Bezoekdatum: 19-8-2011

prijscheckscore: ***

winkelaanbod: *****

Van de zeven bezochte luchthavens beschikt Rome's Fiumicino over het grootste en meest diverse winkelaanbod, verspreid over een enorm netwerk van, zeven aan elkaar geschakelde terminals met elk weer andere shops. Als consument waan je je al snel in een onoverzichtelijk doolhof, daarentegen is het – wanneer u tijd over heeft – interessant om in deze gangen op zoek te gaan naar uw favoriete winkels of gewenste aankopen. Zoals van een stad als Rome mag worden verwacht, zijn veel grote en exclusieve modemerken met een eigen winkel vertegenwoordigd; Bvlgari, Prada, Zegna, Dolce & Gabbana, ze zijn er allemaal (we hebben echter geen Hugo Boss-store kunnen ontdekken). Maar ook Adidas en Nike treft u er aan, net als een Ferrari-fanshop en een golfwinkel. Cd's/Dvd's/Games hebben we nergens aangetroffen en elektronica wordt verkocht in kleine Dixons-winkeltjes. Opvallend hierbij was, dat de prijzen van Apple's iPads in Italië gelijk zijn aan de straatprijzen in Nederland (Media Markt), maar Rome daarmee wel de duurste luchthaven is in vergelijking met Schiphol en Heathrow (in Praag, Parijs, Wenen en Barcelona worden ze niet verkocht).

Een ander opmerkelijke trend in Rome is dat het in eerste instantie lijkt dat er nergens sigaretten voor EU-reizigers te koop zijn (wel voor bestemmingen buiten de EU). Navraag leerde echter dat de Europese reiziger wel degelijk sloffen tabak kan inslaan, maar dat via de kranten/tijdschriftenkiosken moet doen en niet via de reguliere taxfreewinkels.

Hoewel we geen onderzoek naar de klantvriendelijkheid van het personeel hebben gedaan, viel het ons wel op dat we op één positieve uitzondering na (Dixons) vrijwel overal zeer nukkig en soms ronduit onbeschoft in de winkels te woord werden gestaan. Ook zagen we in Rome opvallend veel bewakend personeel in de winkels rondlopen, waardoor je vaak het gevoel kreeg dat je constant in de gaten werd gehouden.

Wenen – Vienna International Airport – Terminal 2

Bezoekdatum: 28-10-2011

prijscheckscore: ***

winkelaanbod: ****

Wie voor het eerst de luchthaven van Wenen bezoekt, waant zich een paar decennia terug in de tijd. Vienna International Airport ademt een jaren zestig/zeventig-sfeer en maakt zodoende een wat verouderde indruk. Desondanks trok het vliegveld in 2010 zo'n 20 miljoen passagiers en dat is 8,9 procent meer dan in het jaar daarvoor. Wenen beseft dat het – zeker met een dergelijke capaciteit – hard aan uitbreiding toe is. Met man en macht wordt er gewerkt aan een fikse uitbreiding die de naam Skylink gaat dragen en die oorspronkelijk al in 2009 klaar moest zijn, maar nu naar 2012 is vertraagd.

Met deze uitbreiding wordt ook het winkelaanbod zo'n beetje verdubbeld. Niet dat we daar meteen behoefte aan hebben, want de luchthaven beschikt over een zeer uiteenlopende reeks shops (o.a. Boss, Swarovski, Hermès, Samsonite, Burberry, Timberland, Versace,

Geox en zelfs – dat is toch redelijk uniek voor een luchthaven – een ‘adult’ erotica winkel, genaamd 7Sins). Waar de reiziger wel behoefte aan zal hebben, is een uitbreiding van het aantal vierkante meters. Terminal 2 op het vliegveld van Wenen kenmerkt zich door een compact ‘dorp’ van talloze shops met een (te) kleine winkelvloer, aangevuld met één lange gang waarin nog wat aanvullende ondernemers gevestigd zijn.

Wenen, dat zich graag profileert als de ‘gateway naar Oost-Europa, wordt voor tabak, cosmetica/parfum en alcoholische dranken voorzien door de Duitse Firma Heinemann (tevens toeleverancier van een groot aantal Duitse luchthavens) en zit daarbij op een gemiddeld Europees prijsniveau.

Chocolade (Mozart Kogels!), mode- en reisartikelen zijn er breed verkrijgbaar. Dat geldt ook voor boeken en cd’s/dvd’s/games maar in deze twee categorieën was het aanbod niet bepaald actueel te noemen, en dan drukken we ons nog voorzichtig uit.

Ook is het opvallend dat u in Wenen alle (!) producten ook gewoon bij aankomst in het passagiersgedeelte kunt kopen, hoewel daar op de luchthaven zelf overigens nergens melding van wordt gemaakt.

Uitwerking productcategorieën

Parfum & cosmetica

Goedkoopste luchthaven: Londen

Duurste luchthaven: Praag

Grootste prijsverschil luchthavens: 28,22 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 21,95 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 16,27 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 6,95 euro (Schiphol = goedkoper)

Opmerkingen: Alle luchthavens uit onze prijscheck zien Parfum & Cosmetica als een belangrijke, en dus waarschijnlijk ook winstgevend, productgroep. Alle gerenommeerde en populaire merken zijn goed vertegenwoordigd en zodoende makkelijk verkrijgbaar.

Desondanks zijn we grote onderlinge prijsverschillen tegengekomen, maar met uitzondering van Praag bent u in op het vliegveld in de regel altijd wel goedkoper uit dan bij de parfumerie op straat. Al scheelt dit soms maar een paar euro’s.

Ps: Heinemann gaf na afloop aan dat hun Lancome Rénergie Morpholift R.A.R.E. wordt verkocht voor 77 euro, maar wij noteerden een prijs van 86,00 euro. Wellicht dat er een verkeerde prijssticker bij het product is geplaatst.

Alcoholische dranken

Goedkoopste luchthaven: Barcelona

Duurste luchthaven: Praag

Grootste prijsverschil luchthavens: 15,19 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 20,05 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 19,05 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 9,99 euro (Schiphol = goedkoper)

Opmerkingen: Net als bij Parfum & Cosmetica is de drankverkoop op iedere luchthaven goed geregeld. De bekende merken zijn overal ruim verkrijgbaar en waar Spanje (Rioja) en Wenen daarnaast nog extra inzetten op de verkoop van wijn, treffen we in Nederland en Londen veel extra aandacht voor de promotie van een breed assortiment whisky. Zoals eerder vermeld, voeren Spanje en Londen enkele exclusieve en vooral dure merken, gericht op de Russische en Aziatische markt. Voor de Nederlandse consument is bij een

prijsvergelijking met de reguliere slijterij belangrijk om te realiseren dat op luchthavens veel sterke drank in literflessen wordt verkocht, terwijl de slijter op de hoek dan veelal flessen van 700 ml in de schappen heeft staan. In Wenen zagen we dat er, in deze categorie, ook nog sprake is van interne concurrentie. Een fles Veuve Cliquot Champagne troffen we voor zowel 37,50 als ook 44,90 euro aan (we noteerden de goedkoopste prijs).

Tabak

Goedkoopste luchthaven: Praag

Duurste luchthaven: Parijs

Grootste prijsverschil luchthavens: 24,52 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 15,48 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 27,45 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 7,50 euro (Schiphol = duurder)

Opmerkingen: Alleen in Nederland zitten er 19 sigaretten in een pakje. In de overige, geteste landen troffen we 20 stuks in een pakje. Dat betekent voor een slof van tien pakjes dus ook een verschil van 10 sigaretten. De grote onderlinge prijsverschillen zullen echter vooral te maken hebben met het verschil in accijnzen (een extra belasting van de overheid), net als bij de alcoholische dranken. Schiphol houdt er overigens rekening mee dat er op termijn geen belastingvrije sigaretten (voor vluchten buiten de EU) meer mogen worden verkocht. Volgens Schiphol streeft de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) ernaar dat de belastingvrije tabaksverkoop van sigaretten en shag op luchthavens verboden wordt. (Noot: de WHO kan zelf niet verbieden, is een lobby). Voor de goedkoopste sigaretten moet de roker in Wenen zijn, terwijl daar sigaren juist weer aan de dure kant zijn. Die kunt u beter op Schiphol aanschaffen.

Elektronica

Goedkoopste luchthaven: Londen

Duurste luchthaven: Schiphol

Grootste prijsverschil luchthavens: 107,25 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 144,81 (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 200,00 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 200,00 euro (Schiphol = duurder)

Opmerkingen: De Elektronica-categorie is merkwaardig genoeg slechts op twee luchthavens goed vertegenwoordigd (Schiphol en Heathrow). Een shopmanager uit Wenen wist ons te melden dat de marges vaak te klein zijn om op luchthaven een concurrerend aanbod te kunnen brengen. Wenen, Rome en Barcelona kennen een beperkt aanbod en in Parijs en Praag ontbreekt deze categorie in zijn geheel. Vanwege de grote prijsverschillen, is het vooral bij duurdere producten (b.v. spiegelreflexcamera's en videocams) verstandig om je vooraf extra goed te oriënteren om zo te kunnen bepalen of een aanschaf op de luchthaven daadwerkelijk loont.

Reisbenodigdheden

Goedkoopste luchthaven: Londen

Duurste luchthaven: n.v.t.

Grootste prijsverschil luchthavens: 116,99 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 236,99 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 120,00 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 165,00 euro (Schiphol = goedkoper)

Kleding & Accessoires

Goedkoopste luchthaven: Schiphol

Duurste luchthaven: Barcelona

Grootste prijsverschil luchthavens: 31,00 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 18,00 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 27,61 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 18,00 euro (Schiphol = goedkoper)

Opmerkingen: Omdat we op ieder vliegveld andere winkels met steeds een verschillend aanbod aantreffen, was het vrij lastig om voor Mode/kleding een lijst met terugkerende producten samen te stellen. Hieruit kunnen we in ieder geval de conclusie trekken dat de consument (zeker in Rome, Amsterdam, Barcelona en Londen) goed aan z'n trekken komt met een, bovenal gevarieerde reeks modewinkels.

Cd's, dvd's & games

Goedkoopste luchthaven: Londen

Duurste luchthaven: Schiphol

Grootste prijsverschil luchthavens: 30,00 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 13,09 euro (luchthaven = duurder)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 34,95 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 22,96 euro (Schiphol = duurder)

Opmerkingen: Dat de verkoop van cd's en dvd's onder druk staat door de ruime beschikbaarheid van (illegale) downloads, is geen verrassing meer. Misschien is deze categorie daarom wel zo slecht vertegenwoordigd. Waar we vroeger nog aparte winkels voor muziek en video achter de paspoort/ticketcontrole aantreffen, worden cd's/dvd's en ook games nog hooguit via enkele schappen in elektronikawinkels verkocht. Op drie (Rome, Parijs, Wenen) van de zeven luchthavens was deze categorie zelfs helemaal niet (meer) vertegenwoordigd.

Boeken

Goedkoopste luchthaven: Londen

Duurste luchthaven: Schiphol

Grootste prijsverschil luchthavens: 12,84 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 2,45 euro (luchthaven = goedkoper)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 10,91 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 2,96 euro (Schiphol = duurder)

Opmerkingen: Hoewel het prijsniveau voor boeken op Schiphol hoger ligt dan gemiddeld, kan de luchthaven daar weinig aan veranderen omdat boeken in Nederland tegen een vaste prijs verkocht moeten worden. Daar staat tegenover dat de luchthaven – naast Heathrow – een breed aanbod met Engelstalige boeken beschikbaar heeft, terwijl het op de overige vijf vliegvelden een fikse opgave was om deze bestsellers in het Engels terug te vinden. Indien dit niet het geval was, hebben we de prijs voor de lokale edities (vertalingen) genoteerd.

Etenswaren & snoep

Goedkoopste luchthaven: Praag

Duurste luchthaven: Parijs

Grootste prijsverschil luchthavens: 2,20 euro

Grootste prijsverschil goedkoopste luchthaven vs straatprijs: 1,95 euro (luchthaven = duurder)

Grootste prijsverschil duurste luchthaven vs straatprijs: 4,15 euro (luchthaven = duurder)

Grootste verschil Schiphol en straatprijs: 3,70 euro (Schiphol = duurder)

Opmerkingen: Wanneer u bij de prijzen ook graag op de 'kleintjes' let, dan kunt u etenswaren voor onderweg beter uit de supermarkt meenemen, want dat scheelt vaak de helft van de prijs. Bij flesjes/blikjes (fris)drank is dit echter niet mogelijk, want die mogen nog altijd niet door de security controle.

KADER

Websites

Schiphol

<http://www.schiphol.nl/Reizigers/WinkelenOntspannen/NaDePaspoortcontrole/winkelen1.htm>

Londen

<http://www.heathrowairport.com/portal/site/heathrow/menuitem.8fc14a48916d921ca4b12871120103a0/>

Parijs

<http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/en-GB/Passagers/shops-services/>

Praag

<http://www.prg.aero/en/shops-and-restaurants/shops/>

Rome

<http://www.adr.it/web/aeroporti-di-roma-en-/pax-fco-shopping-eat-and-drink>

Barcelona

http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite?Language=EN_GB&SiteName=LTDA&antc=Page&antcid=1198671740439&c=Page&cid=1198671740409&pagename=LTDA%2FLTDA

Wenen

http://www.viennaairport.at/jart/prj3/va/main.jart?content-id=1249344074253&rel=en&reserve-mode=active&zugaenglichkeit=nur_passagiere&shops_kategorien_id=

KADER

Wat mag er mee het vliegtuig in?

Als vliegende consument bent u het goedkoopste uit wanneer u naar een bestemming buiten de Europese Unie vliegt. Bij deze bestemmingen krijgt u vrijstelling van accijns. Bij vluchten binnen de Europese Unie is het sinds 1999 niet meer mogelijk belastingvrije inkopen te doen. Alleen wanneer gevlogen wordt met bestemming buiten de EU, kunnen in de EU daarom nog belasting en accijnsvrije aankopen gedaan worden. Deze goederen mogen bij terugkeer van bijvoorbeeld vakantie niet mee terug genomen worden, omdat er anders alsnog belasting over betaald moet worden.

Bij Schiphol zijn alle prijzen gelijk voor bestemmingen binnen en buiten de Europese Unie, behalve voor drank en tabak. Deze zijn voor reizigers naar niet-EU bestemmingen ook op Schiphol goedkoper.

Wat mag er belastingvrij in Nederland wel voor eigen gebruik worden ingevoerd?

- 110 liter bier
- 90 liter wijn
- 20 liter likeurwijn, zoals sherry of port
- 10 liter gedistilleerde drank, zoals whisky, cognac, jenever
- 800 sigaretten
- 400 cigarillo's of sigaren
- 1 kilo rooktabak

Neemt u meer accijnsgoederen mee dan de hier genoemde hoeveelheden? Dan kan de douane onderzoeken of die goederen inderdaad voor eigen gebruik zijn. Als dat niet het geval is, moet u de accijns betalen.

De EU-landen zijn:

België, Bulgarije, Cyprus (het Griekse deel), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Zweden. Alle andere landen zijn voor de douane een niet-EU-land.

Voor bepaalde gebieden gelden andere regels. Deze gebieden zijn: Åland eilanden (Finland), Canarische eilanden (Spanje), Kanaaleilanden (Verenigd Koninkrijk), de Franse overzeese departementen Guadeloupe, Frans Guinea, Martinique en Reunion, Berg Athos (Griekenland). Komt u uit een van deze gebieden een EU-land binnen? Dan geldt de vrijstelling van belastingen voor de goederen die u meeneemt alsof u uit een niet-EU-land komt.

BTW-tarieven in Europa

Land	Hoog tarief	Laag tarief
België	21 %	12/6 %
Frankrijk	19,6 %	5,5 %
Verenigd Koninkrijk	20 %	5 %
Italië**	21 %	10 %
Nederland	19 %	6 %
Oostenrijk	20 %	10 %
Tsjechië*	20 %	10 %
Spanje	18 %	8 %

* Er zijn plannen om naar één vast tarief over te stappen: 17,5 %

** Wordt in 2012 waarschijnlijk verhoogd naar 23%

KADER

Interview Jacques Hoendervangers, Director Commercial Services & Media Schiphol

“Wij doen op Schiphol veel aan passagiersonderzoek. Dat levert ons een goed beeld op van wat de passagier wenst, wat zijn koopgedrag is en wat hierin de trends zijn. Hierdoor weten we welke merken en categorieën we graag willen voeren. Dat doen we over het algemeen met partners die al langer op de luchthaven aanwezig zijn. Als het om retail gaat, hebben we acht tot negen business partners, want we besteden alles uit met uitzondering van de verkoop van tabak, n drank en chocolade. Al die partners zijn specialisten op hun vakgebied. Sommigen zijn bekend omdat ze ook winkels in Amsterdam hebben, zoals Gassan Diamonds bijvoorbeeld, anderen zijn alleen maar op de luchthaven vertegenwoordigd.”

“In onze productfilosofie hanteren we een piramidemodel. Aan de onderkant van die piramide staat het ‘boodschappenlijstje’, door ons ook wel de ‘shoppingcategorie’ genoemd. Dit is het lijstje wat over het algemeen de producten zijn die zeer in trek zijn bij de reiziger. Bij de Nederlander gaat het doorgaans om een tijdschrift, een flesje parfum, een fles drank of een slof sigaretten. Dit zijn artikelen waarvan men vaak van te voren plant om deze op Schiphol te kopen. Wij zorgen ervoor dat een groot deel van onze vierkante meters hieraan voldoet en dat de passagiers na de paspoortcontrole deze winkels als eerste zien. De tweede categorie noemen we ‘impuls’. Het woord zegt het al; deze aankopen zijn vooraf meestal niet gepland, maar worden door een impuls gedreven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mode of souvenirs. Of aan een zakenreiziger die nog even iets voor zijn kinderen mee wil nemen. In de derde categorie proberen we ons te onderscheiden van andere airports; hierin richten we op de ‘experience’. Naast winkels biedt Schiphol ook sfeer en entertainment, met

faciliteiten zoals het Rijksmuseum, een casino, de Airport Library en het Airport Park. Maar ook plekken om rustig te werken, douches, een babykamer en een speelruimte. Daarom is Schiphol een echte AirportCity.”

“Aziatische passagiers zijn steeds meer geïnteresseerd in Europese merken, zoals Hermes die onlangs een eigen winkel op Schiphol hebben geopend. Hier zul je minder vaak Nederlanders in aantreffen. Een Chinees loopt er daarentegen weer met twee tassen naar buiten. Aziaten en Russen zijn verder meer geïnteresseerd in hele dure whisky's, waar op het boodschappenlijstje van de Nederlander eerder een Johnny Walker zal staan.”

“Dat wij zelf drank en tabak verkopen, is geleidelijk zo gegroeid. De verkoop van deze twee produktgroepen werd vroeger gedaan door j KLM Taxfree Services, , maar dat was voor hen op een gegeven moment geen 'core business' meer, terwijl wij zagen dat er meer in zat. Er staan nu zo'n honderd mensen op de loonlijst van Schiphol die zich met de verkoop van deze producten bezighouden. Sinds ik op Schiphol werk, en dat is nu ongeveer tien jaar, is er een lobby van de World Health Organisation om de taxfree verkoop van tabak op luchthavens te verbieden. Omdat ze al zo lang bezig zijn, heb ik geen idee wanneer dit wordt doorgevoerd, maar ik zie het wel ooit gebeuren. Voor ons is dat dus een risico. Bij tabak heb je alleen een taxfree voordeel wanneer je naar een bestemming buiten Europa reist. Dan hoef je geen accijnzen te betalen. Toch zie je dat binnen de EU nog steeds tabak wordt verkocht. Dus als wij straks geen taxfree sigaretten meer mogen verkopen, betekent dit niet dat de verkoop van sigaretten en sigaren van de luchthavens zal verdwijnen. Alleen zullen er geen taxfree voordelen meer zijn. Dit heeft waarschijnlijk wel tot gevolg dat het aantal vierkante meters met tabaksproducten zal verminderen.”

“Circa een derde van alle vertrekkende passagiers doet voor het vertrek een aankoop op Schiphol. De Nederlander besteedt dan gemiddeld zo'n veertig euro. Als we kijken naar trend in het koopgedrag, dan zien we dat de smaak van de gemiddelde Nederlander breder wordt. Ook is de consument kritischer geworden. De prijs is nog steeds belangrijk, maar het merk eveneens. Als je teveel van hetzelfde blijft aanbieden, beginnen mensen af te haken. Wij onderzoeken daarom wat de reden is waarom passagiers geen aankopen doen. Meestal krijgen we dan te horen dat men 'niets tegen kwam'. Wanneer je dit antwoord in de loop der jaren vaker hoort, dan weet je dat je als luchthaven niet goed genoeg inspeelt op de wensen van de consument. Dit proberen we dus voor te blijven. Apple is natuurlijk een goed voorbeeld. De vraag naar hun producten is enorm toegenomen, dus hebben we nu binnen de elektronikawinkel een Apple-balie. Dat is al heel wat want Apple is een tamelijk trots merk en die hoeven niet zo nodig op vliegvelden aanwezig te zijn. Althans, dat vinden ze zelf. We zijn er uiteraard heel blij mee dat we hun producten wel op Schiphol kunnen aanbieden.”

“In 1999 is taxfree binnen de Europese Unie afgeschaft. Met alle winkeliers heeft Schiphol maatregelen genomen, zodat we de consument prijzen konden aanbieden die lijken op de prijzen van voor 1999. Het zou dus niet moeten uitmaken of je een camera koopt en naar Londen vliegt, of dat de bestemming Amerika is. Als zo'n camera nu bijvoorbeeld 100 euro kost, dan is de marge voor de winkelier vele malen kleiner als hij 'm binnen Europa verkoopt dan er buiten. Maar dat is de keuze die we hebben gemaakt. Verder zijn er afspraken gemaakt – en die controleren we ook – dat de winkeliers zich aan prijzen houden die op taxfree-niveau liggen. Die prijsafspraken is niet in procenten uit te drukken, maar we zeggen dat ze gemiddeld onder de stadsprijzen moeten liggen en dat we met onze aanbiedingen, de Special Offers, echt zwaar onder de reguliere winkels zitten. Daarmee doelen we op een prijsverschil tussen de 25 en 30 procent.”

“Ik verwacht niet dat uit de Kampioentest hele grote verschillen met de reguliere winkels zullen komen. Zeker omdat jullie de Special Offers niet in de lijst meenemen. Ik hoop echter wel dat wij er gunstig uitkomen, omdat we er echt veel effort insteken om een goed aanbod te realiseren. Ik kan echter niet voor elk product garanderen dat we de goedkoopste zijn.

Waar ik dat in vergelijking met andere luchthavens wel voor kan garanderen, is de categorie drank. Tabak hangt heel erg af van de wisselkoers. In etenswaren en souvenirs zullen we niet echt goedkoper zijn dan in de normale winkel. Een pakje stroopwafels koop je bij ons niet goedkoper dan in de supermarkt, bijvoorbeeld.”

“Het is mijn vak om met de winkeliers tot een optimum te komen om op de schaarse en daarom kostbare vierkante meters van Schiphol toch zo laag mogelijke prijzen aan te kunnen bieden. Tegelijkertijd wordt er hier wel meer gekocht dan in een gewone winkelstraat. De prijzen van de producten worden niet alleen bepaald door de concurrentie met de winkelstraat, maar uiteraard ook door de concessieafdracht aan de luchthaven en alle overige kosten, waaronder personeel. Parijs en Schiphol zitten ongeveer op hetzelfde niveau qua huurprijzen en ik verwacht dat Londen duurder is en Praag zal ongetwijfeld goedkoper zijn.”

“We hebben wel eens gedacht dat er op Schiphol concurrentie tussen retail en horeca zou zijn, maar dit blijkt niet het geval. De passagier bepaalt zelf wanneer hij wat doet. Dat kunnen we nauwelijks sturen. Gemiddeld gezien, komt een passagier het winkelgebied na de paspoort- of ticketcontrole binnen, je ziet ‘m vervolgens eerst pinnen en z’n boodschappenlijstje afwerken en daarna is het tijd voor een kop koffie. Pas als die koffie op is en er nog tijd over blijft, dan is er tijd voor de impuls- en experience-aankopen. Ik zou natuurlijk heel graag een totale Apple-store op Schiphol willen hebben maar een Louis Vuiton is echt ‘too much’. Misschien zijn de high end modemerken interessant voor de Aziatische reiziger, maar als je aan de Nederlander vraagt wat hij of zij nog op Schiphol mist, dan hoor je namen als ‘Zara’ of ‘H&M Kids’. Daar zijn we nu over aan het nadenken, dus ik sluit niet uit dat er op termijn meer modewinkels op Schiphol komen. We willen echter beslist geen kopie van het gemiddelde Nederlandse winkelcentrum worden.”

kampioen