

INTERVIEWS | 1 APRIL 2019

EENMAAL, ANDERMAAL... VERKOCHT!

Auteur: Sander Diks CIA

Beeld: Adobe Stock - iStock

Leestijd: 6 min



Een gesprek met Geert van der Heijden, group controller bij Catawiki, over groei, uitdagingen en control binnen dit snelgroeiende techbedrijf.

Voor de lezers die Catawiki niet kennen: wat is het voor bedrijf?

“Catawiki is een online veilingplatform dat de afgelopen jaren een stormachtige ontwikkeling en groei heeft doorgemaakt en nog steeds hard groeit. Catawiki heeft zijn roots in Assen en is in 2008 opgericht door stripverzamelaar René Schoenmakers en programmeur Marco Jansen. Zij startten toen een online catalogus voor stripboeken. Dit groeide door tot een breder verzamelaarsplatform en uiteindelijk tot het online veilingplatform dat het nu is, en waar wekelijks 50.000 kavels worden geveild.”

Waar richt Catawiki zich op?

“Op bijzondere en unieke objecten. We onderscheiden daarin vier hoofdgroepen. Allereerst de collectables, denk aan stripboeken, munten en postzegels, die nog steeds een stabiele basis vormen binnen Catawiki. Daarnaast arts & antiques, luxury goods zoals juwelen en wijnen, en als laatste mobility met 'classic cars'. Objecten worden aangeboden in kavels waarop geboden kan worden gedurende een vaste periode, meestal zeven dagen. Voordat de objecten

AUDIT

MAGAZINE

worden getoond, zijn deze beoordeeld op authenticiteit door een expert.”



Geert van der Heijden, Catawiki: “Catawiki verdient aan de veilingen doordat het van zowel de verkopende partij als de kopende partij een commissie ontvangt”

“Via marketing zet Catawiki zich in om zoveel mogelijk potentiële bidders te interesseren, bijvoorbeeld via Facebook, Google en nieuwsbrieven. Meer geïnteresseerde kopers komen immers de prijsvorming ten goede. Catawiki verdient aan de veilingen doordat het van zowel de verkopende partij als de kopende partij een commissie ontvangt. De verkoper betaalt 12,5% en de koper 9%. Catawiki heeft ongeveer vijfhonderd mensen in dienst, verdeeld over Assen – waar nog steeds het statutaire hoofdkantoor is gevestigd –, Amsterdam en diverse Europese landen.”

Wat is het verschil met Marktplaats en andere veilinghuizen?

“Marktplaats en eBay zijn wezenlijk anders en laten zich meer met een virtuele markt vergelijken. In principe kan hier

AUDIT

MAGAZINE

alles verkocht en gekocht worden terwijl Catawiki zich specifiek richt op het veilen van unieke objecten. Wat dat betreft lijkt Catawiki meer op Sotheby's of Christy's, al richten deze bedrijven zich op het topsegment en vindt de verkoop daar vaak plaats in een fysiek veilinghuis. Het is overigens niet makkelijk voor Catawiki om te concurreren met grote onlinespecialisten zoals Chrono24, een onlineplatform voor horloges. Catawiki doet dit door keuzen te maken en zich duidelijk te positioneren. In het geval van horloges richten we ons bijvoorbeeld alleen op horloges van gerenommeerde merken.”

Hoe bewaakt Catawiki de kwaliteit van aangeboden objecten?

“Binnen Catawiki hebben we kwaliteitsrichtlijnen waar een object aan moet voldoen. Dat begint met foto's en een beschrijving, aangeleverd door de verkopende partij. Deze worden voorgelegd aan experts die de objecten beoordelen. Binnen Catawiki werken zo'n 150 tot 200 experts, vaak mensen die van een hobby hun beroep hebben gemaakt. Zij zijn deskundig op een specifiek gebied, bijvoorbeeld Franse postzegels. Zij kijken naar de door de verkoper aangeleverde beschrijving en foto's van het te veilen kavel, beoordelen de echtheid en maken ook een inschatting van de prijs en verkoopbaarheid.”

“Onze externe payment service provider heeft de plicht om de identiteit van betrokken verkopende partijen vast te stellen”

“Ook willen we voorkomen dat er goederen worden aangeboden die verboden zijn. Denk aan ivoor, maar ook aan bepaalde militaire memorabilia. Hier kijkt de expert ook naar en indien nodig zal deze met de juridische afdeling afstemmen of we het object accepteren. Geeft de expert groen licht, dan wordt de beschrijving vertaald in doorgaans zes á zeven talen en wordt de kavel online aangeboden. Het cureren van de kavels door experts is erg belangrijk voor Catawiki om als een betrouwbare partij, wij zeggen ‘trusted platform’, te worden beschouwd.”

Catawiki als trusted platform. Wat bedoelt u daarmee?

“Naast het garanderen van de kwaliteit door de experts zit het zijn van een trusted platform ook nog in een ander aspect. Als de veiling is gesloten moet de koper betalen, de koper zal echter alleen willen betalen als de goederen aan de verwachtingen voldoen. Om dit proces te faciliteren, werken we met een externe payment service provider. Het bedrag van de koper wordt tijdelijk gestald op een zogenaamde ‘derdengeldrekening’. Zodra dit het geval is, krijgt de verkoper een seintje om de goederen aan de koper te leveren. Catawiki bemoeit zich overigens niet met de levering zelf.”

Hoe werkt dat precies?

“Dan heeft de koper nog drie dagen de tijd om te beoordelen of het object voldoet aan de foto's en de omschrijving. Als er vragen of klachten zijn, kunnen zowel de koper als de verkoper terecht bij de customer supportafdeling van Catawiki. Ontvangt deze afdeling geen klachten, dan wordt het uitbetalingsproces aan de verkoper in gang gezet. Deze manier van financiële afwikkeling geeft aan betrokken partijen zekerheid dat je niet betaalt voor iets wat niet aan je verwachtingen voldoet. Omgekeerd weet de verkoper dat hij de goederen niet kan kwijtraken zonder betaling. Deze zekerheid, samen met het screenen van de kavels en de customer support, is essentieel voor Catawiki om als trusted platform ervaren te worden. Dit is namelijk een van de belangrijkste redenen voor kopers en verkopers om van Catawiki gebruik te maken en essentieel voor ons businessmodel.”

AUDIT

MAGAZINE



Komt het vaak voor dat de koop niet gesloten wordt?

“Dit komt regelmatig voor en past ook wel in het patroon van het makkelijk retourneren van internetaankopen. In de meeste gevallen voldoet de koper niet aan zijn betalingsverplichtingen. Dit is zeer vervelend voor de verkoper, want die ziet na zeven dagen veiling de verkoop uiteindelijk niet doorgaan. Catawiki werkt momenteel hard aan meerdere initiatieven om wanbetaling tegen te gaan. Denk bijvoorbeeld aan vergemakkelijking en versnelling van het betaalproces, maar ook aan een beter optreden tegen wanbetalers om door middel van het gebruik van intelligente software dreigende wanbetalers op te sporen. Vanzelfsprekend krijgt de verkoper de kans om het object opnieuw aan te bieden, maar deze zal daardoor langer op zijn geld moeten wachten.”

Hebben jullie ook te maken met fraude of witwassen?

“De manier van betalen (alleen giraal) neemt al veel risico's weg. Onze externe payment service provider heeft daarnaast de plicht om de identiteit van betrokken verkopende partijen vast te stellen. Als kavels voor veel grotere bedragen worden verkocht dan op voorhand is ingeschat door onze expert en machine learning, kan dat voor ons een reden zijn om dit verder te onderzoeken. We gebruiken data-analyse om dit soort verdachte transacties te kunnen detecteren, maar de experts houden daarnaast natuurlijk zelf hun veilingen in de gaten. Het komt weleens voor dat we een kavel veiligheidshalve uit de veiling halen, omdat de reputatie van Catawiki als trusted platform zwaarder weegt dan het faciliteren van een mogelijk dubieuze transactie.”

Nog meer risico's?

“Daarnaast bestaat het risico, ook al zou ik dit geen fraude noemen, dat kopers en verkopers buiten ons platform om tot de daadwerkelijke transactie komen. Omdat we met veel (semi)professionele partijen werken en deze partijen vaak bij Catawiki terugkomen voor vervolgttransacties, weegt voor hen het risico om van ons platform verbannen te worden waarschijnlijk zwaarder dan het voordeel van het ontwijken van commissie. We zien dit dan ook niet als een groot risico.”

Hoe gaan jullie om met cyberrisico's?

“Als techbedrijf moeten we hier natuurlijk rekening mee houden. Hoe groter we worden, hoe meer dit een risico wordt.

Als het gaat om het ontvreemden van betalingsgegevens van kopers en verkopers die actief zijn op Catawiki, is het belangrijk om te weten dat we geen betaalgegevens vastleggen want dat doet onze externe payment service provider. Zij overleggen jaarlijks een assurancerapport over de dienstverlening die ze voor ons uitvoeren. Uiteraard nemen we de beveiliging wel serieus, we laten bijvoorbeeld externe bedrijven penetratietesten uitvoeren en werken met two-step verification indien gebruikers van een onbekend device of van een onbekende locatie inloggen.”

“Ik denk dat als Catawiki qua volume verdubbelt, mijn afdeling dankzij de verregaande automatisering het met ongeveer dezelfde bezetting kan bolwerken”

En het risico van datalekken?

“Het risico van datalekken en compliance met de AVG in het algemeen zijn relevante thema’s voor ons. We hebben binnen ons legal team een functionaris gegevensbescherming die zich hiermee bezighoudt. Binnen Catawiki zul je de three lines of defense overigens niet terug vinden. Hiervoor zijn we te klein. We kennen dus geen specifieke riskfunctie of internal auditfunctie en die zie ik op korte termijn ook niet geïntroduceerd worden binnen Catawiki.”

Ontwikkelingen gaan snel bij Catawiki. Wat is de impact daarvan op control?

“Het gaat zeker snel. Een mooi voorbeeld is hoe onze interne organisatie in korte tijd is gekanteld. Zo waren we tot voor kort georganiseerd per land, maar zijn we recentelijk toch overgestapt naar een productfocus over de landen heen. Een dergelijk besluit wordt snel genomen en heeft impact op alles wat we doen. Van de vormgeving van onze site tot en met de administratie. Bij meer volwassen bedrijven zou een dergelijk besluit moeten worden voorgelegd aan allerlei interne organen en commissies, en duurt de besluitvorming een stuk langer. Hier gaat dit veel sneller en zie je dat zo’n verandering binnen enkele maanden wordt doorgevoerd. Dan zie je nog echt de startupmentaliteit. Ook al zijn we deze fase ondertussen wel voorbij.

Wat helpt om snel te veranderen en snel te groeien?

“Zoveel mogelijk tautomatiseren. Schaalbaarheid is hierbij het toverwoord. Voor mijn afdeling geldt dat meer volume niet direct moet leiden tot veel extra handmatig werk in bijvoorbeeld de btw-afdracht of het samenstellen van financiële rapportages. Binnen control moeten we net zo snel kunnen meebewegen met de veranderingen als de rest van de organisatie, omdat we anders de groei niet kunnen faciliteren. Ik denk dat als Catawiki qua volume verdubbelt, mijn afdeling dankzij de verregaande automatisering het met ongeveer dezelfde bezetting kan bolwerken.”

Over

Geert van der Heijden is group controller bij Catawiki. Daarvoor werkte hij in Nederland en Brazilië voor PwC in de externe accountantpraktijk.

Tags: digitalisering

Bron url: <https://auditmagazine.nl/interviews/eenmaal-andermaal-verkocht/>