

## Nyhet

2020-01-29

### E-handel växer bland seniorer trots upplevda risker

*Många äldre upplever risker kopplade till att handla på nätet, men trots det är e-handeln populär bland landets seniorer. Apotek Hjärtats försäljning hos kunder över 65 år har ökat med över 31 procent, och i en ny Novus-undersökning uppger 84 procent av svenskarna i åldern 65–89 år att de har e-handlat. Den största oron handlar om att bli av med kontouppgifter samt svårigheter att lämna tillbaka eller byta en vara.*

– När vardagslivet blir allt mer digitalt är det oroande att äldre personer inte känner sig tillräckligt trygga online, trots att det idag är väldigt säkert att e-handla. Ska våra seniorer kunna dra nytta av digitaliseringen måste vi visa att det idag är lika säkert att göra ärenden på nätet som att besöka en butik eller ett apotek, säger Christina Ericsson, e-handelschef, Apotek Hjärtat.

Enligt en ny Novus-undersökning, gjord på uppdrag av Apotek Hjärtat, ser många äldre risker med e-handel. Ett exempel är att drygt fyra av tio anger att riskerna med att handla på nätet är att någon kan komma åt ens kontouppgifter.

Undersökningen visar samtidigt att 84 procent av svenskarna i åldern 65–89 år har e-handlat. Och kunskapen om e-handel hos de äldre är stor. Endast 6 procent av de tillfrågade uppger att de tycker att det är komplicerat, vilket också syns i aktiviteten hos de äldre. En analys av Apotek Hjärtats försäljningssiffror visar att e-handeln på bara ett år har ökat med över 31 procent hos kunder 65+.

Trots att e-handel av apoteksvaror ökar kraftigt fyller de fysiska butikerna och apoteken fortfarande väldigt viktiga funktioner. Undersökningen visar att 32 procent tycker att det är komplicerat att göra digitala returer.

– Man kan inte prioritera bort servicen till kunderna bara för att man har en stark e-handel, utan de fysiska mötesplatserna är fortsatt viktiga. I vårt fall handlar det om att man kan lämna tillbaka e-handelsvaror på våra fysiska apotek och för andra aktörer kan det handla om annan typ av service, säger Christina Ericsson, e-handelschef, Apotek Hjärtat.

Christina Ericsson, e-handelschef på Apotek Hjärtat, ger sina tre bästa tips på hur man e-handlar säkert.

1. Kolla upp företaget bakom sajten. Är det ett känt varumärke finns det sällan anledning att känna sig orolig.
2. Kontakta i första hand ett företags kundtjänst vid frågor, men rådfråga gärna en närstående om du är osäker. Att prata med dina barn eller vänner gör att du kan undvika många fallgropar.
3. Undersök om sidan är certifierad. I Sverige finns det en certifiering som heter "trygg e-handel", som visar att det är en sajt man kan lita på.

#### **För mer information**

ICA Gruppens presstjänst, telefon: +46 (0)10 422 52 52,  
[apotekhartat.se](http://apotekhartat.se), [icagruppen.se](http://icagruppen.se)