

DIBS rapport ”Svensk e-handel 2013”: Mobilshoppingen exploderar - 733 000 nya konsumenter 2013

I år handlar 733 000 nya konsumenter i mobilen vilket gör att antalet svenskar som mobilshoppar uppgår till hela 1 700 000 personer. Det är en ökning med 73 procent, visar en ny rapport från DIBS, Nordens ledande leverantör av betalningslösningar för e-handel. Rapporten är genomförd av YouGov med 4 000 konsumenter och omfattar e-handel med såväl fysiska produkter som tjänster i Sverige, Norge, Danmark och Finland.

Ett tydligt resultat i årets rapport är den kraftiga ökningen av köp i mobilen, något som tidigare år drivits på av unga och stadsbor men nu är på god väg att få sitt stora genombrott bland alla konsumenter. Fler än 4,5 miljoner människor i Norden kommer att ha handlat i mobilen i år – en ökning med 61 procent jämfört med föregående år. Tillsammans kommer 43 miljoner köp att ha utförts. Flest – 15 miljoner – kommer att göras i Sverige. Sverige är också det nordiska land med flest antal personer som handlar med mobilen, och även det land där mobilshoppingen ökar mest – från 15 till 26 procent. Men liksom i fjol är det ändå Danmark som har högst andel, 30 procent, som handlat i mobilen.

- Det är uppenbart att mobilen som försäljningskanal fortfarande är under utveckling och att nätbutikerna kämpar för att hålla jämna steg med konsumenternas krav på att kunna shoppa var som helst och när som helst – hela 40 procent av konsumenterna har avbrutit sina pågående köp för att sajten inte är mobilanpassad. Nätbutiker som idag inte erbjuder mobilanpassade lösningar förlorar därmed stora summor pengar i utebliven försäljning. De som anpassar sig snabbast nu när stora delar av e-handeln förflyttar sig över till mobila enheter kommer att få ett rejält försprång gentemot konkurrenterna, säger **Daniel Larsson, Chief Commercial Officer på DIBS**.

Den svenska e-handelsmarknaden ökade med sju procent och värderas till nära 76 miljarder kronor. Resor och elektronik är alltså de två största kategorierna men de har under 2013 minskat sina andelar av den totala marknaden. Nio av tio svenskar har handlat på nätet de senaste sex månaderna och antalet köp per svensk har ökat med 17 procent till 16,2 köp per år.

Konsumenterna handlar i allt högre grad från utländska sajter vilket idag motsvarar fyra av tio svenskar. De främsta skälen är lägre pris och att produkten inte finns tillgänglig på deras hemmamarknad. En annan tydlig trend är att konsumenterna kräver flera alternativa betalsätt, och enklare sätt att göra betalningen i mobilen.

- Vi ser att svenskarna föredrar att betala med kort i mobiltelefonen och så många som 48 procent vill slippa att lägga in kortnumret när de handlar med mobilen. Detta är ännu tydligare bland användare ute i landet där 56 procent skulle föredra det. Vid köp av tjänster som t.ex. streaming, prenumerationer och kollektivtrafik lagras ofta konsumentens kortnummer så de slipper ange det igen vid nästa köp. Detta är mindre vanligt vid försäljning av varor - och många butiker skulle öka sin konvertering markant genom att erbjuda sina konsumenter den tjänsten. Nästan en tredjedel skulle handla oftare om kortnumret sparades i telefonen, säger **Daniel Larsson**.

En tredjedel av svenskarna anger att de kommer att handla mer via datorn, och utav de respondenter i undersökningen som redan handlar med mobilen så uppger 35 procent att de kommer att öka sina inköp via mobilen, vilket indikerar en fortsatt stark tillväxt av e-handeln 2014.

För att ta del av hela rapporten: www.svensk-e-handel.se

För mer information:

Mail: Daniel.larsson@dibs.se

Mobil: 0736-404211

Fler resultat ur undersökningen

E-handels utveckling:

- Svenska konsumenter e-handlar mer och oftare för varje år. 2012 var antalet köp per person 13,9, vilket ökat till 16,2 i år. Men fortfarande gör genomsnittskonsumenten färre än ett och ett halvt köp på nätet per månad. Det visar att det trots många år av tillväxt fortfarande finns stor potential.
- Alla åldrar har tagit till sig e-handel. Konsumenter mellan 35 och 44 års ålder handlar flitigast och är uppe i 19 köp per år och person.
- Den svenska e-handelsmarknaden (både varor och tjänster) ökade med sju procent på ett år, från 70,5 miljarder kronor till 75,7 miljarder kronor.
- Av de svenska konsumenterna uppger hela 84 procent att de avser att handla via dator lika mycket eller mer under 2014.
- Stadsbor ligger i framkant, men nu har användandet tagit fart även ute i landet – på landsbygden har antalet e-handelsköp per konsument ökat med 29 procent, medan det i städer (exklusive Stockholm) ökar med 18 procent, och i Stockholm med 2 procent.

Mobilhandels utveckling:

- Handel genom mobiler har slagit stort i alla nordiska länder. Andelen konsumenter som svarar att de har handlat med surfplatta eller mobil senaste sex månaderna har ökat i alla nordiska länder:
 - Sverige: 15 procent 2012 - 26 procent 2013
 - Danmark: 19 procent 2012 – 30 procent 2013
 - Norge: 18 procent 2012 – 27 procent 2013
 - Finland: 13 procent 2012 – 19 procent 2013
- Sverige har flest antal konsumenter som mobilshoppar:
 - Sverige: 1 715 000
 - Danmark: 1 143 000

- Norge: 982 000
- Finland: 694 000
- Fler medelålders handlar i mobilen – i kategorin 35-54 år har andelen som handlat med mobilen mer än dubblats bara på ett år.
- Av de svenskar som redan handlar med mobilen så uppger 80 procent att de kommer att handla lika mycket eller mer under 2014.
- Svenska konsumenters största irritation vid mobilshopping är att sajterna inte är mobilanpassade och hela 40 procent av konsumenterna har avbrutit sina pågående köp på grund av detta.

Betalningar:

- När de handlar via dator vill svenskarna framför allt betala med kort (38 procent) och faktura (29 procent). Här finns stora skillnader mellan de olika nordiska länderna – i Danmark och Norge är preferensen för kort mycket stark – 89 procent av danskarna och 57 procent av norrmännen föredrar det. I Finland är betalning med internetbank vanligast (40 procent), följt av kort (28 procent).
- Hela 38 procent av de svenska konsumenterna har avbrutit köp som de påbörjat, den vanligaste anledningen är att e-butiken inte erbjuder rätt betelsätt.
- Svenska konsumenters sätt att betala i mobilen skiljer sig från deras vanor på nätet. Även här vill man helst betala med kort (46 procent) och faktura (25 procent) men betalning via internetbank är mycket mindre populärt i mobil och surfplatta och mikrobetalningar är mer vanligt.
- Att skriva in kortnummer ses som krångligt och 48 procent av svenskarna vill helst slippa det varje gång de handlar med mobilen. (Finland: 59 procent vill slippa, Norge: 54 procent, Danmark: 40 procent)

Branscher:

- Svenskarna spenderar mest pengar på nätet på resor och elektronik, som alltså är de två största kategorierna – men de har under 2013 minskat sina andelar av den totala marknaden:
 - Resetjänster står för 30 procent av svenskarnas köp (31 procent 2012)
 - Elektronik: 12 procent (15 procent 2012)
 - Kläder och skor: 12 procent (8 procent 2012)
 - Media: 10 procent (7 procent 2012)
 - Heminredning: 10 procent (12 procent 2012)
 - "Annat": 9 procent (7 procent 2012)
 - Hälsoprodukter: 6 procent (6 procent 2012)
 - Förbrukningsvaror: 5 procent (9 procent 2012)
 - Tjänster, som försäkringar, telefoni, finanstjänster, offentlig sektor: 5 procent (7 procent 2012)

Om undersökningen

Svensk e-handel är en statistikfylld rapport som ger en detaljerad bild av e-handelns utveckling, och omfattar e-handel med såväl fysiska produkter som tjänster (till exempel resor, biljetter, appar, matkassar och musik- och streamingtjänster) och med särskilt fokus på mobil handel. Undersökningen genomfördes under tredje kvartalet 2013 av undersökningsföretaget YouGov på uppdrag av DIBS och bygger på intervjuer med över 4 000 konsumenter i Sverige, Danmark, Norge och Finland. Av dessa var drygt 1 000 respondenter från Sverige och utgör ett nationellt representativt urval (på kön, ålder och region) av svenskar i åldern 15-74. DIBS har genomfört denna rapport årligen sedan 2007.

Om DIBS

DIBS erbjuder Nordens bredaste utbud av enkla och säkra betalningslösningar på nätet. DIBS startade 1998 och är ledande i Norden. Vi var först med att nå en miljard transaktioner och har idag över 15 000 nätbutiker med ett årligt försäljningsvärde på över 100 miljarder kronor. Bara under förra året valde fler än 2 000 nya nätbutiker vår lösning. Vi är 100 medarbetare i Sverige, Danmark och Norge som arbetar för att göra det enkelt att ta betalt på nätet. DIBS är listad på First North med Redeye som Certified Advisor.