

postnord

Tema Levering

E-handel i Norden

1. kvartal 2015



Nordisk e-handel for 36,5 mia. SEK i 1. kvartal

postnord

FORORD



E-handlen i Norden udvikler sig stadig. Over 7 ud af 10 nordboere købte varer på nettet i 1. kvartal 2015 til en samlet værdi af 36,5 mia. SEK. Det svarer til en stigning i værdien af den nordiske e-handel på 7 pct. i forhold til samme periode sidste år. Alle markeder vokser med undtagelse af Norge, hvor både antallet af e-handelsforbrugere og værdien af forbrugernes køb falder i kvartalet i forhold til samme periode sidste år. Det er for tidligt at sige, om denne udvikling er udtryk for en ændret tendens i e-handelsudviklingen eller kun et midlertidigt udsving.

Så vidt, vi kan se, fortsætter e-handlen sin hurtige vækst. PostNords e-handelsrelaterede B2C-pakkemængder steg med hele 21 pct. i forhold til 1. kvartal 2014.

Vi ser også en udvikling, hvor forbrugerne stiller større krav til deres leverandører. I hele Norden med undtagelse af Finland bliver det stadig vigtigere, at man har mulighed for selv at vælge, hvordan varen bliver leveret, når man handler på nettet. På samme måde ser vi, at de nordiske forbrugeres forventninger om hurtig levering stiger. De fleste ønsker at få deres varer leveret i løbet af tre dage.

I forhold til sidste år er der en klar tendens til, at flere nordiske forbrugere vælger at købe varer på nettet via mobiltelefonen. Det er stadig mest almindeligt i Sverige, men handel via mobiltelefonen stiger i næsten alle de nordiske lande. Særlig markant var udviklingen i Danmark, hvor den andel, som købte varer på nettet via mobiltelefonen, nåede op på en andenplads efter Sverige.

For os som logistikaktør med Norden som hjemmemarked er det klart, at lydhørhed over for forbrugernes behov og ønsker bliver afgørende for at få succes inden for nordisk e-handel.

Håkan Ericsson

Administrerende direktør og koncernchef, PostNord

Fra og med 1. kvartal 2014 følger PostNord den nordiske udvikling inden for e-handel hvert kvartal. Undersøgelsen er baseret på forbrugernes vurdering af, hvor meget de har købt på nettet.

E-handel i Norden udgives en gang i kvartalet og bygger på en forbrugerundersøgelse foretaget i Danmark, Sverige, Norge og Finland med omkring 5.000 respondenter.

E-handel defineres i E-handel i Norden som salg af varer via internettet, hvor varerne leveres hjem til forbrugeren, til et udleveringssted eller afhentes i en butik, på et lager eller i et udleveringslokale af forbrugeren.

Det vil sige, at følgende ikke defineres som e-handel i denne rapport:

- Køb i butik, som først er booket via internettet
- Salg af tjenesteydelser (f.eks. rejser, hotelophold og koncertbilletter), som sker via internettet
- Internetsalg mellem virksomheder
- Internetsalg mellem privatpersoner

Forbrugerundersøgelsen blev gennemført i april 2015 med et repræsentativt udvalg af landenes befolkning i alderen 18-79. Undersøgelsen blev gennemført ved hjælp af TNS SIFO's internetpanel. Der deltog i alt 1.163 respondenter i Danmark, 1.084 respondenter i Sverige, 1.408 respondenter i Norge og 1.252 respondenter i Finland.

Da der er tale om en internetundersøgelse, er resultaterne repræsentative for den del af befolkningen, der har adgang til internettet. Hvor der er tale om estimater for hele befolkningen, er resultaterne omregnet på grundlag af internetpenetrationen på det pågældende marked.

Nordisk e-handel for 36,5 mia. SEK i 1. kvartal 2015

E-HANDLEN FORTSÆTTER MED AT VOKSE

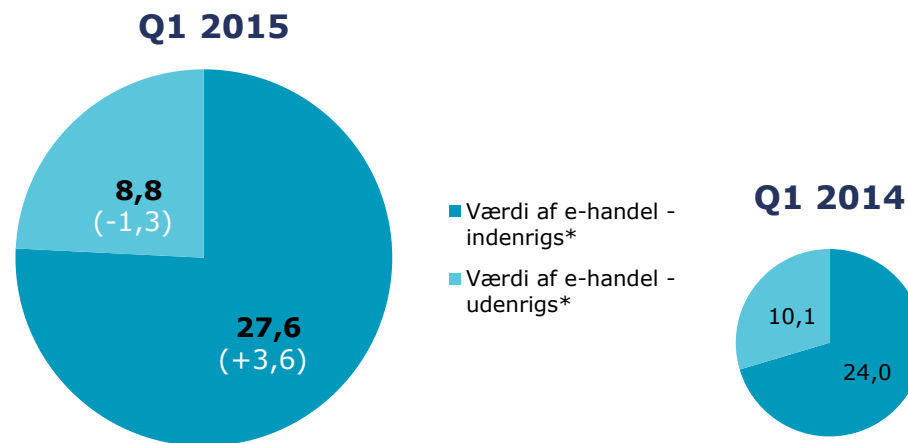
I 1. kvartal 2015 købte den nordiske befolkning varer på nettet for i alt 36,5 mia. SEK. Det svarer til en stigning på ca. 2,5 mia. SEK eller 7 pct. i forhold til 1. kvartal 2014.

Når stigningen ikke er større, skyldes det, at den norske e-handel udviklede sig negativt i kvartalet i forhold til sidste år. I Norge faldt både antallet af e-handelsforbrugere og værdien af forbrugernes køb.

Det er for tidligt at sige, om denne udvikling er udtryk for en ændret tendens i e-handelsudviklingen eller kun et midlertidigt udsving. De norske husstandes vareforbrug var dog forholdsvis svag i årets første tre måneder.

Af den samlede e-handel anslås ca. 8,8 mia. SEK at udgøre handel fra hjemmesider, som forbrugerne betragter som udenlandske.

Værdien af nordiske forbrugeres e-handel i 1. kvartal (mia. SEK)



*E-handel i udlandet bygger på forbrugernes vurdering af, hvor meget de har købt i alt i perioden fratrukket det, de mener, de har købt på udenlandske hjemmesider.

Norsk vareforbrugsindeks

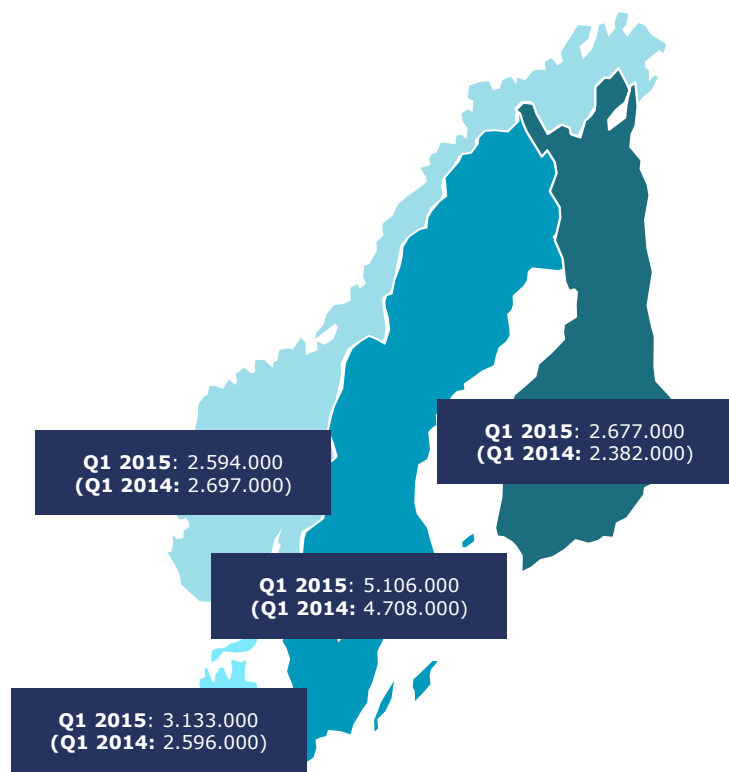
(procentuel volumenændring i forhold til måneden før)

Januar 2014	Februar 2014	Marts 2014	Januar 2015	Februar 2015	Marts 2015
1,1	0,1	0,8	-0,4	0,8	0,3

Kilde: Statistisk Sentralbyrå www.ssb.no

Danskerne går forrest som det folk, der køber mest på nettet

FORBRUGERE, DER KØBTE VARER PÅ NETTET



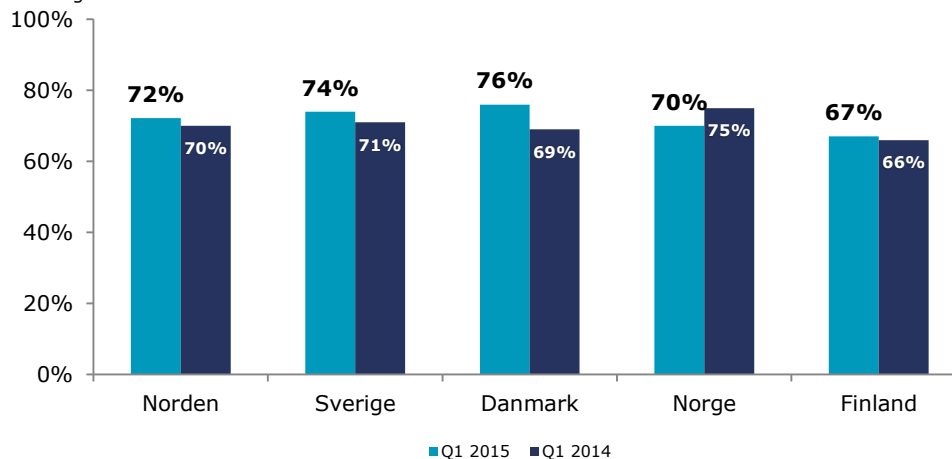
E-handlen fortsætter med at være en vigtig del af de nordiske forbrugeres hverdag. I 1. kvartal 2015 købte 72 pct. af nordboerne varer på nettet, hvilket var en del flere end i 1. kvartal 2014.

Danmark overhalede Norge og gik forrest som det land, hvor den største andel af befolkningen køber varer på nettet. 3 ud af 4 (76 pct.) danskere købte varer på nettet i kvartalet.

Også i Sverige og Finland steg andelen en del.

Andel af forbrugere, der købte varer på nettet i kvartalet

Grundlag: Alle



Mobiltelefonen bruges stadig oftere til e-handel

E-HANDEL VIA MOBILTELEFONEN

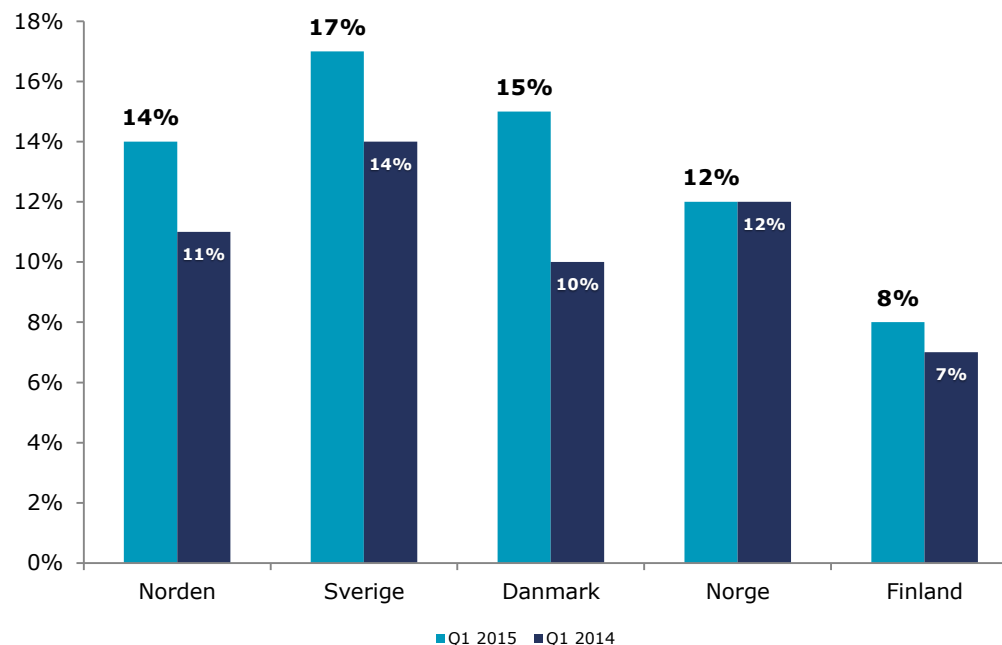
De fleste af alle køb på nettet sker stadig fra computere, men flere og flere handler via mobiltelefonen. I 1. kvartal købte 14 pct. af alle nordiske e-handelsforbrugere varer med mobiltelefonen. Andelen steg i næsten alle de nordiske lande.

Den største udvikling var i Danmark, hvor andelen voksede fra 10 til 15 pct. Dermed kom Danmark op over gennemsnittet i Norden.

Det er stadig mest almindeligt at handle med mobiltelefonen i Sverige, hvor 17 pct. af alle, der købte varer på nettet i kvartalet, gjorde det via mobiltelefonen.

Andel, der købte varer på nettet med deres mobiltelefon

Grundlag: Har handlet på nettet i kvartalet



Der købes mest medier, tøj/sko og forbrugerelektronik på nettet

MEDIER LIGGER I TOP

Nordboerne har generelt de samme præferencer, når man ser på, hvilke varekategorier de fleste forbrugere købte på nettet i 1. kvartal 2015.

Medier, tøj/sko og forbrugerelektronik ligger i top i e-handlen i alle lande. I Sverige og Norge er medier det mest populære, mens tøj/sko topper listen i Danmark og Finland.

Også skønhed/sundhed er en populær kategori, især i Sverige, hvor den ligger på tredjepladsen.

Hvilke typer varer har du købt på internettet de sidste fem måneder?

Grundlag: Har handlet på nettet i kvartalet	Norden	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Medier*	38%	43%	31%	39%	37%
Tøj/sko	36%	39%	34%	31%	39%
Forbrugerelektronik**	31%	27%	32%	33%	35%
Skønhed/sundhed	24%	29%	18%	24%	20%
Sport/fritid	14%	13%	15%	15%	14%
Børn/legetøj	8%	8%	12%	7%	7%
Bil/båd/MC	7%	7%	6%	8%	7%

* Omfatter bl.a. bøger, CD'er og film.

** Omfatter bl.a. computere og computertilbehør, mobiltelefoner samt lyd- og billedprodukter.

4 ud af 10 nordboere handlede i udlandet via nettet

E-HANDEL I UDLANDET

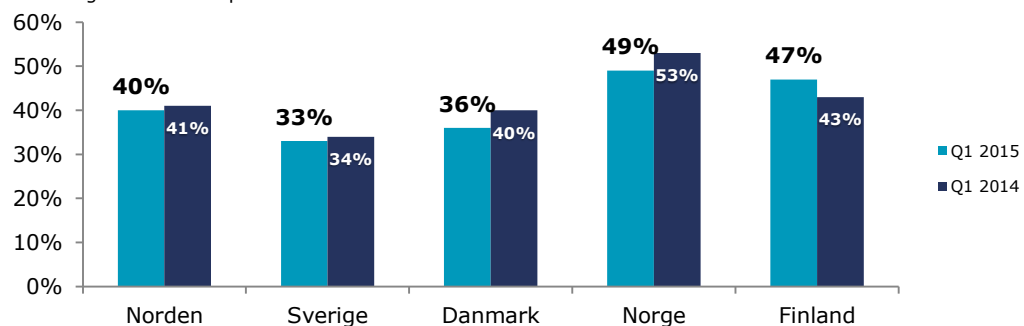
I kvartalet er det finnerne, der har købt mest i udlandet via nettet. I øvrigt faldt andelen af nordiske forbrugere, som købte varer på nettet i udlandet, en del. Norge ligger stadig i top som det land, hvor det er mest udbredt at købe varer fra udlandet på nettet.

I Norge steg andelen af udenlandske forsendelser væsentligt. Næsten hver anden pakke, der blev købt på nettet i Norge i 1. kvartal, kom fra udlandet.

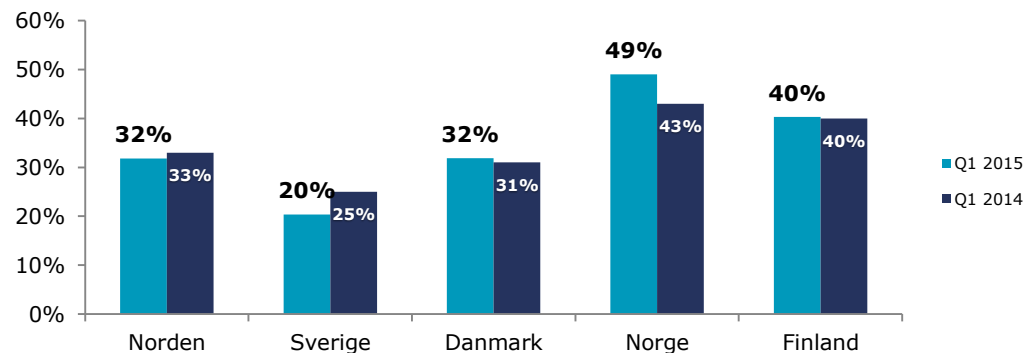
Samtidig faldt andelen af udenlandske forsendelser generelt på det nordiske marked. Faldet var tydeligst i Sverige, hvor kun 1 ud af 5 forsendelser blev leveret fra udlandet.

Andel, der købte varer i udlandet via nettet

Grundlag: Har handlet på nettet i kvartalet



Andel af forsendelser, der blev leveret fra udlandet



E-handlens udvikling

Kina på fremmarch

E-HANDEL I UDLANDET

England er stadig det mest populære land, når nordboerne køber varer fra udlandet. Undtagelsen er Finland, hvor forbrugerne helst vil handle i Tyskland.

Også USA og Kina er populære, når nordboerne køber varer fra udlandet på nettet. Kina nåede nye højder og er nu blandt top 3 i Sverige, Norge og Finland. I Sverige opnåede Kina en andenplads på top 5-listen.

I Norden er Sverige stadig det mest populære land at handle i.

Hvilke lande har du købt varer fra via nettet det sidste kvartal? Top 5

Grundlag: Har købt varer på nettet fra udlandet i kvartalet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Storbritannien	33% (47)	45% (52)	39% (42)	27% (33)
USA	24% (30)	17% (14)	34% (39)	18% (20)
Kina	25% (20)	16% (15)	31% (28)	21% (16)
Tyskland	22% (25)	29% (26)		31% (30)
Danmark	6% (6)		14% (12)	
Sverige		11% (18)	21% (17)	21% (22)

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.
Når et felt er blokeret, betyder det, at svarmulighederne enten ligger uden for top 5 eller ikke er relevante.

Top 5 – resten af Norden

Grundlag: Har købt varer på nettet fra udlandet i kvartalet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Sverige		11% (18)	21% (17)	21% (22)
Danmark	6% (6)		14% (12)	4% (4)
Norge	1% (1)	2% (1)		2% (2)
Finland	1% (0)	0% (0)	0% (0)	

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.
Når et felt er blokeret, betyder det, at svarmulighederne ikke er relevante.

Tøj/sko er stadig det mest populære køb på udenlandske hjemmesider

TØJ/SKO LIGGER I TOP

Den mest populære varekategori, når nordiske forbrugere køber varer i udlandet via nettet, er tøj/sko. I Finland har hele 35 pct. af dem, der handlede på nettet i udlandet, købt varer i denne kategori. Kun i Norge ligger medier højere.

I Norge skiller kategorien skønhed/sundhed sig også ud, idet den til forskel fra de andre lande her er mere populær end sport/fritid.

Top 3 i alle de nordiske lande er tøj/sko, medier og forbrugerelektronik.

Hvilke typer varer har du købt i udlandet via nettet de sidste tre måneder?

Grundlag: Har købt varer på nettet fra udlandet i kvartalet	Norden	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Tøj/sko	28%	28%	27%	23%	35%
Medier*	20%	14%	25%	25%	19%
Forbrugerelektronik**	19%	14%	22%	22%	23%
Sport/fritid	12%	13%	14%	8%	13%
Skønhed/sundhed	12%	10%	11%	16%	12%
Bil/båd/MC	8%	8%	7%	9%	8%
Børn/legetøj	4%	2%	6%	6%	4%

* Omfatter bl.a. bøger, CD'er og film

** Omfatter bl.a. computere og computertilbehør, mobiltelefoner samt lyd- og billedprodukter

postnord

Tema: Levering

1. kvartal 2015



Modtagermagt endnu vigtigere for e-handelsforbrugerne i Norden

VIGTIGT AT KUNNE VÆLGE

Det bliver stadig vigtigere for e-handelsforbrugerne i Norden selv at kunne vælge, hvordan varen bliver leveret.

Undtagelsen er Finland, hvor modtagermagten betyder mindre i forhold til 1. kvartal 2014.

I Danmark, Sverige og Norge var der en tydelig ændring fra "temmelig vigtigt" til "meget vigtigt".

Muligheden for selv at vælge betyder mest i Danmark. Over en tredjedel (33 pct.) af danskerne synes, det er "meget vigtigt" at kunne vælge, hvordan de får leveret en vare, de har købt på nettet.

Hvor vigtigt er det for dig, at du kan vælge, hvordan varen bliver leveret, når du bestiller på internettet?

Grundlag: Har købt varer på nettet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Meget vigtigt	24% (22)	33% (28)	20% (17)	11% (27)
Temmelig vigtigt	50% (53)	47% (51)	47% (50)	37% (49)
Temmelig uvigtigt	21% (19)	16% (16)	24% (22)	38% (19)
Slet ikke vigtigt	4% (5)	2% (4)	7% (9)	11% (3)
I tvivl, ved ikke	1% (1)	1% (2)	2% (3)	3% (3)

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.

Leveringskrav – højst fire dage

3 HVERDAGE MEST ALMINDELIGT

Forventningerne om hurtig levering steg i alle lande i årets 1. kvartal. Smertegrænsen går som regel ved fire hverdage.

Danskerne forventer stadig hurtigst levering og vil i gennemsnit maks. vente i 3,4 hverdage.

I Finland vil forbrugerne derimod godt vente op til 4,4 dage.

Når du bestiller en vare på internettet, hvilke forventninger har du så til leveringstid, dvs. hvor mange hverdage må der højst gå, før du modtager varen?

Grundlag: Har købt varer på nettet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
En hverdag	1% (1)	2% (3)	1% (0)	1% (1)
To hverdage	12% (8)	21% (18)	7% (7)	6% (5)
Tre hverdage	32% (31)	36% (33)	26% (25)	20% (20)
Fire hverdage	13% (12)	12% (13)	19% (17)	15% (12)
Fem hverdage	27% (25)	14% (14)	25% (23)	32% (27)
Seks eller flere hverdage	8% (16)	6% (9)	13% (18)	19% (27)
I tvivl, ved ikke	7% (8)	8% (9)	10% (9)	8% (9)
Gennemsnitsværdi	3,9 (4,3)	3,4 (3,3)	4,1 (4,4)	4,4 (4,9)

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.

Hurtig levering vigtigst i Danmark

OMGÅENDE LEVERING

I 1. kvartal 2015 faldt den oplevede betydning af omgående levering i forhold til 1. kvartal 2014. Forholdsvis få synes, det er vigtigt at kunne få en vare, de har købt på nettet, leveret næste hverdag.

I Danmark og Sverige mener de fleste dog stadig, det er temmelig eller meget vigtigt, at varen leveres i løbet af tre hverdage.

Hvor vigtigt er det for dig at kunne få en vare, du har bestilt på internettet, leveret næste hverdag?

Grundlag: Har købt varer på nettet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Meget vigtigt	4% (4)	4% (8)	2% (5)	3% (3)
Temmelig vigtigt	22% (25)	29% (35)	11% (19)	14% (16)
Temmelig uvigtigt	47% (47)	54% (45)	57% (41)	56% (53)
Slet ikke vigtigt	24% (21)	11% (11)	27% (31)	24% (25)
I tvivl, ved ikke	3% (3)	3% (2)	3% (4)	3% (3)

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.

Hvor vigtigt er det for dig at kunne få en vare, du har bestilt på internettet, leveret i løbet af tre hverdage?

Grundlag: Har købt varer på nettet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Meget vigtigt	20% (23)	22% (27)	13% (14)	11% (14)
Temmelig vigtigt	43% (42)	43% (48)	35% (37)	37% (37)
Temmelig uvigtigt	25% (25)	28% (18)	38% (33)	38% (36)
Slet ikke vigtigt	10% (8)	5% (5)	11% (12)	11% (10)
I tvivl, ved ikke	2% (2)	3% (2)	4% (4)	3% (3)

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes.

Forskellige ønsker om levering

POSTBUTIKKEN POPULÆR

Der er forskellige præferencer i de nordiske lande med hensyn til, hvordan en vare, der er købt på nettet, skal leveres.

Det mest populære alternativ i alle landene er dog selv at hente varen i en postbutik/på et servicested. Det er tydeligt, at postbutikkernes tilgængelighed, både hvad angår geografisk placering og åbningstider, værdsættes.

I Sverige og Norge er der også mange, der foretrækker at få varen leveret i postkassen (hhv. 31 og 25 pct.).

I Danmark er der mange, som ønsker at få leveret hjemme i dagtimerne, uanset om de er hjemme eller ej.

Interessen for levering til døren om aftenen mod ekstra betaling er lav i alle lande.

Hvis du har købt en vare på internettet, hvordan vil du så helst have den leveret? (kun ét svar)

Grundlag: Har købt varer på nettet	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Jeg vil selv hente den i en postbutik/på et servicested	48% (40)	20% (10)	52% (37)	48% (42)
Jeg vil have den leveret af postbuddet i min postkasse	31% (46)	9% (28)	25% (44)	14% (30)
Jeg vil have den leveret på min adresse, når jeg er hjemme om dagen	10% (5)	19% (n/a)	8% (3)	11% (7)
Jeg vil selv hente den i en pakkeboks, som er tilgængelig døgnet rundt	2% (n/a)	15% (13)	2% (n/a)	13% (10)
Jeg vil have den leveret på min adresse, f.eks. i carporten*		18% (n/a)		
Jeg vil have den leveret på min adresse om aftenen, når det passer mig, selv om det koster ekstra	3% (2)	4% (4)	4% (2)	3% (2)
Jeg vil have den leveret på min arbejdsplads	2% (1)	9% (7)	4% (1)	1% (1)
Jeg vil selv hente den i netbutikkens fysiske butik eller lager	1% (3)	1% (5)	2% (8)	3% (2)

* Svarmuligheden ikke tilgængelig for alle lande.

Sammenligningstal fra 1. kvartal 2014 i parentes. Bemærk, at nogle svarmuligheder er ændret siden 1. kvartal 2014 og kan derfor ikke sammenlignes med den foregående periode.

Omkring 4 mio. pakker blev returneret i 1. kvartal 2015

RETURNERINGER

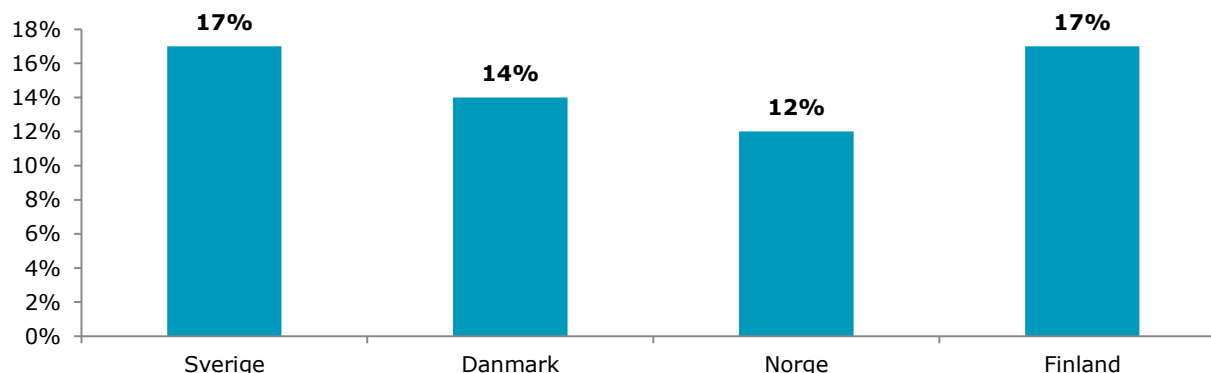
17 pct. af de svenske og finske e-handelsforbrugere returnerede mindst én vare, som de havde købt på nettet i 1. kvartal.

I Norge var andelen lavest (12 pct.).

I alt blev der returneret omkring 3,6 mio. forsendelser i årets 1. kvartal. Antallet af returnerede forsendelser i Sverige og Finland svarede til to tredjedele af den samlede mængde returneringer i Norden.

Har du i det sidste kvartal returneret en vare, du har købt på internettet?

Grundlag: Har købt varer på nettet



Antal returnerede pakker, 1. kvartal 2015

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Samlet antal returnerede varer	1.388.738	614.147	529.098	1.046.628

**Få flere oplysninger om E-handel
i Norden hos:**

Arne Andersson, e-handelsekspert
PostNord, tlf. 0730-790 552

PostNords pressetelefon
tlf. 010-436 10 10