

E-handel i Norden Q1 2014

TEMA: LOGISTIK



postnord

Nordisk e-handel för 34 miljarder SEK under första kvartalet

postnord

FÖRORD

Värdet av nordiska konsumenters e-handel under första kvartalet 2014 uppgick till cirka 34 miljarder SEK. Av detta uppskattar konsumenterna att cirka 10,1 miljarder SEK utgör handel från sajter som de bedömer vara utländska.

Sju av tio nordbor e-handlade under första kvartalet 2014 och nio av tio nordbor har någon gång e-handlat. E-handeln har blivit en självklar del av vardagen i Norden.

E-handelns starka utveckling under första kvartalet märktes också hos PostNord, våra B2C-paketvolymer ökade med 15 procent på den nordiska marknaden.

Det finns många likheter mellan de nordiska länderna när man studerar e-handeln. Kläder, böcker och hemelektronik är de vanligaste varor som e-handlas i samtliga nordiska länder och när vi e-handlar från utlandet väljer vi framförallt att handla från Storbritannien. Men det finns också skillnader, en väsentlig sådan är hur vi vill ha våra e-handlade varor levererade. Medan flertalet danskar gillar hemleveranser på dagtid vill övriga nordbor i betydligt högre utsträckning få sina varor levererade till ett ombud. Den populäraste leveransmetoden i hela Norden är att få paketet direkt i brevlådan.

För oss som logistikaktör med Norden som hemmamarknad känns det bra att från och med nu kvartalsvis följa den nordiska detaljhandelns utveckling inom e-handeln.

Håkan Ericsson
VD och Koncernchef PostNord

PostNord följer från och med det första kvartalet 2014 den nordiska utvecklingen inom e-handeln varje kvartal, undersökningen bygger på konsumenternas uppskattning av hur mycket de har e-handlat för.

E-handel i Norden publiceras en gång per kvartal och bygger på en konsumentundersökning genomförd i Sverige, Danmark, Norge och Finland med drygt 4000 respondenter.

E-handeln definieras i E-handeln i Norden som försäljning av varor via internet som levereras hem, till ett utlämningsställe eller hämtas i butik, lager eller utlämningslokal av konsument.

Det innebär att följande inte definieras som e-handel i denna rapport:

- Köp i butik som först har bokats via internet
- Försäljning av tjänster (exempelvis resor, hotell och konsertbiljetter) som sker via internet
- Försäljning via internet mellan företag
- Försäljning via internet mellan privatpersoner

Konsumentundersökningen genomfördes i april 2014 med ett riksrepresentativt urval av befolkningen i åldrarna 18-79 i respektive land. Undersökningen genomfördes med hjälp av TNS SIFO:s webbpanel. Sammanlagt deltog 1180 respondenter i Sverige, 1210 respondenter i Danmark, 1044 respondenter i Norge och 1263 respondenter i Finland.

Då det är en webbundersökning är resultaten representativa för den andel av befolkningen som har tillgång till internet. I de fall uppskattningar redovisas som gällande för hela befolkningen har resultaten räknats om utifrån internetpenetrationen på respektive marknad.

Nordisk e-handel för 34 miljarder under Q1 2014

34 MILJARDER SEK

Värdet av nordiska konsumenters e-handel under första kvartalet 2014 uppgick till cirka 34 miljarder SEK.

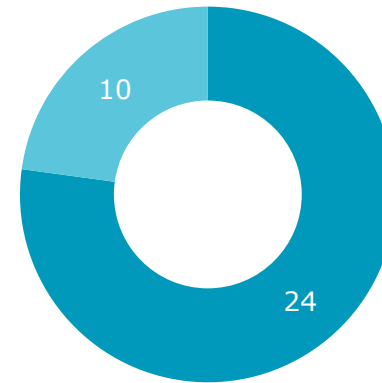
Av dessa uppskattar konsumenterna att cirka 10,1 miljarder SEK är e-handel som har skett från sajter de bedömer som utländska.

33 procent av de e-handlade försändelserna i Norden kom under perioden enligt konsumenternas uppskattning från utlandet.

I Norge och Finland var andelen utländska försändelser högst och stod för fyra av tio försändelser.

Lägst andel e-handlade försändelser från utlandet var det i Sverige där andelen var 25 procent.

VÄRDET AV NORDISKA KONSUMENTERS E-HANDEL UNDER Q1 2014 (SEK MDR)

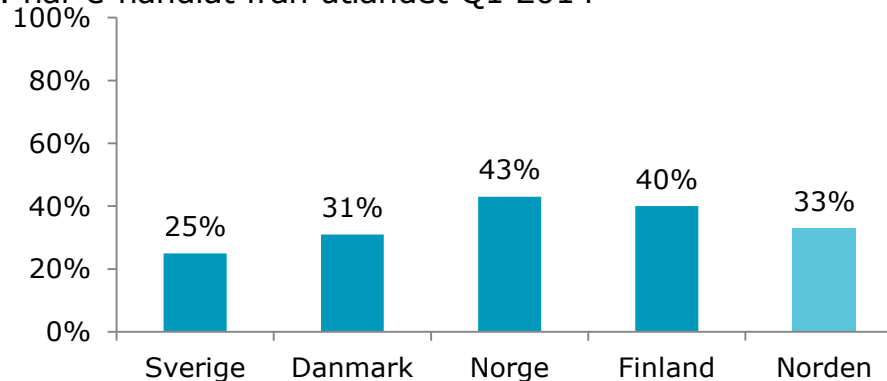


- E-handel inom landet*
- E-handel från utlandet*

*Bygger på konsumenternas uppskattning av hur mycket det har konsumerat totalt under perioden minus hur stort värde de bedömer de har e-handlat för från utländska sajter

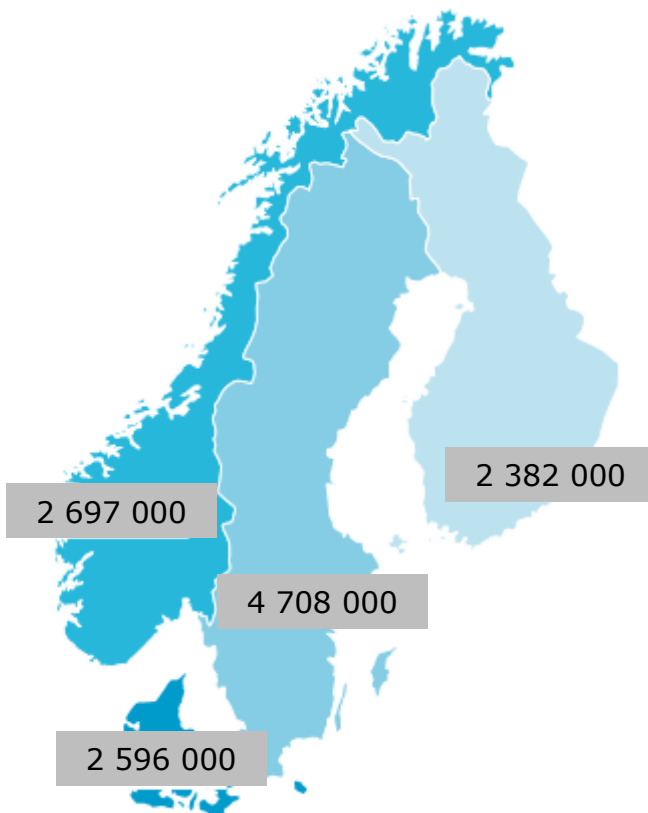
ANDEL AV FÖRSÄNDELSENA SOM LEVERERATS FRÅN UTLANDET

Bas: har e-handlat från utlandet Q1 2014



70% av nordborna e-handlade under första kvartalet 2014

KONSUMENTER SOM E-HANDLADE Q1, 2014



E-handeln är en viktig del av vardagen för konsumenterna i Norden. Under första kvartalet 2014 e-handlade 70 procent av nordborna.

Högst andel e-handelskonsumenter återfinns i Norge där 75 procent e-handlade under perioden. I Finland e-handlade 66 procent av de tillfrågade under samma period.

Har du handlat varor på internet de senaste tre månaderna?

Bas: samtliga

	Sverige	Danmark	Norge	Finland	Norden
Ja	71%	69%	75%	66%	70%
Nej	28%	30%	25%	33%	29%
Tveksam, vet ej	1%	2%	0%	1%	1%

Kläder, böcker och hemelektronik toppar nordisk e-handel

KLÄDER I TOPP

Kläder, böcker, hemelektronik samt kosmetika, hud- och hårvård är de fyra varukategorier som flest konsumenter i de nordiska länderna e-handlade under första kvartalet.

Det är först på femteplats som topplistan skiljer sig åt mellan de nordiska länderna.

I Finland är sport och fritidsartiklar den femte populäraste varukategorin medan det i Sverige och Norge är datorer och datatillbehör som hamnar på femte plats.

Vilka typer av varor har du handlat på internet de senaste tre månaderna? TOPP 5

Bas: har e-handlat Q1 2014

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Kläder	40%	34%	29%	31%
Böcker	31%	19%	26%	22%
Hemelektronik (annat än datorer och datatillbehör)	18%	17%	21%	16%
Kosmetika, hud- och hårvård	18%	14%	19%	13%
Datorer och datatillbehör	17%	13%	15%	
Sport och fritidsartiklar		13%		12%

Mobiltelefonen används allt mer i e-handeln

E-HANDEL I MOBILEN

De flesta e-handelsköp sker fortfarande från en dator men allt fler använder sin mobiltelefon.

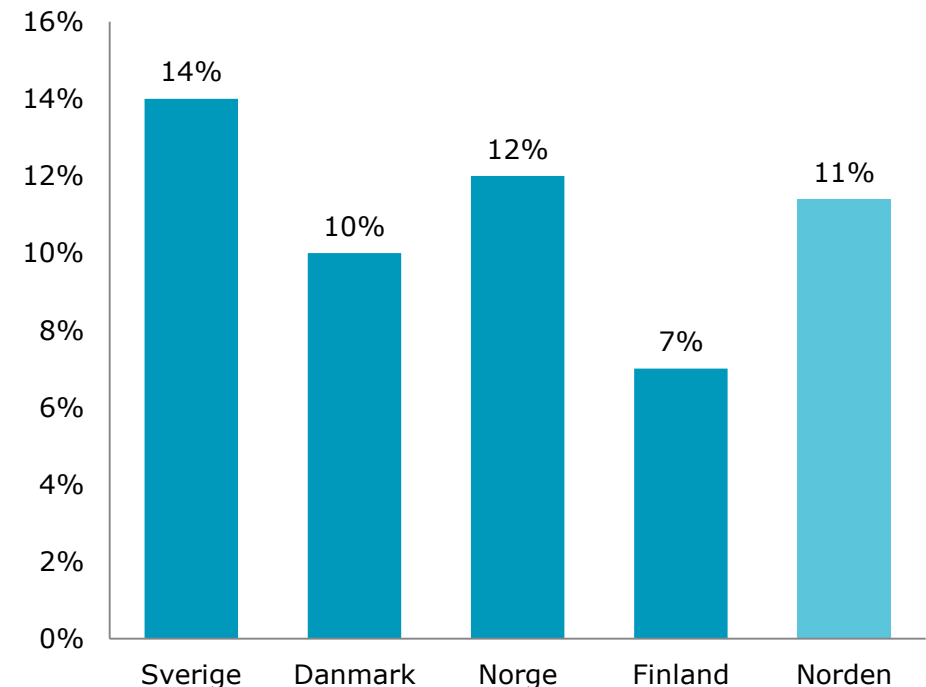
11 procent av e-handelskonsumenterna i Norden handlade under första kvartalet varor med sin mobiltelefon.

Vanligast att handla med mobilen var det i Sverige där 14 procent av de som e-handlade under första kvartalet som gjorde det med sin mobiltelefon.

I Finland var andelen e-handelskonsumenter som använde sin mobiltelefon lägre än i övriga nordiska länder, där var det 7 procent av de som e-handlat under första kvartalet som gjorde det med sin mobiltelefon.

ANDEL SOM HAR E-HANDLAT VAROR MED SIN MOBILTELEFON Q1 2014

Bas: har e-handlat Q1 2014



Fyra av tio nordbor har e-handlat från utlandet

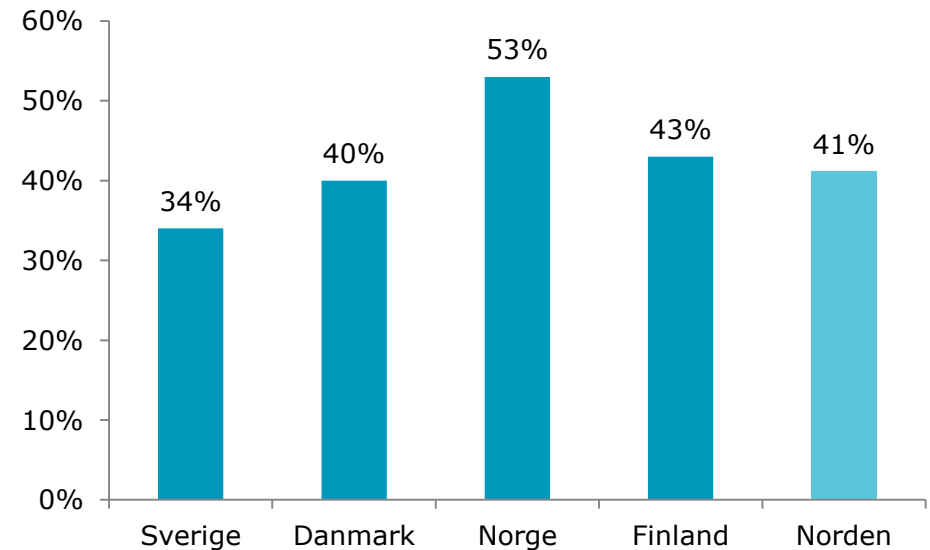
E-HANDEL FRÅN UTLANDET

Mer än hälften av alla nordmän som e-handlade under första kvartalet e-handlade från utlandet.

Andelen konsumenter som e-handlade från utlandet var som lägst i Sverige med 34 procent av de som e-handlade under första kvartalet i år.

ANDEL SOM E-HANDLADE VAROR FRÅN UTLANDET UNDER Q1 2014

Bas: har e-handlat Q1 2014



E-handel från Storbritannien, vanligast i Norden

UTRIKES E-HANDEL

När nordbor e-handlar från utlandet handlar de helst från Storbritannien, även USA, Tyskland och Kina är vanliga länder att e-handla från.

Sverige är det vanligaste av de nordiska länderna att handla från när danskar, normän och finländare handlar.

E-handelsströmmarna mellan övriga nordiska länder är inte lika stora.

Från vilka länder har du e-handlat varor det senaste kvartalet? TOPP 5.

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>BAS: har e-handlat från utlandet Q1 2014</i>	24%	28%	40%	28%
Storbritannien	47%	52%	42%	33%
USA	30%	14%	39%	20%
Tyskland	25%	26%	18%	30%
Kina	20%	15%	28%	16%
Danmark	6%			
Sverige		18%	17%	22%

Topp 5 övriga Norden

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>BAS: har e-handlat från utlandet Q1 2014</i>	24%	28%	40%	28%
Danmark	6%		12%	4%
Norge	1%	1%		2%
Finland	0%	0%	0%	
Sverige		18%	17%	22%

Kläder populäraste köpet från utländska sajter

KLÄDER I TOPP

Den varukategorin som är populärast även vad gäller e-handel från utlandet är kläder men sedan är topplistan mer splittrad mellan de nordiska länderna.

Hemelektronik samt kosmetika, hud- och hårvård är de andra varugrupperna som finns med på topplistan för samtliga nordiska konsumenter när de e-handlar från utlandet.

I både Danmark och Finland är skor en av de populäraste varukategorierna att köpa från utlandet.

Vilka typer av varor har du e-handlat från utlandet de senaste tre månaderna? TOPP 5

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>BAS: har e-handlat från utlandet Q1 2014</i>	24%	28%	40%	28%
Kläder	30%	25%	20%	27%
Hemelektronik (annat än datorer och datatillbehör)	17%	10%	15%	12%
Böcker		17%	16%	11%
Skor		10%		10%
Kosmetika, hud- och hårvård	11%	11%	13%	9%
Sport och fritidsartiklar	9%		11%	9%
Datorer och datatillbehör	11%			9%

Tema: Logistik

Q1 2014

postnord

Mottagarmakt viktig för e-handelskonsumenterna i Norden

VIKTIGT ATT VÄLJA

Att själv få välja hur man ska få en vara levererad när man e-handlar är viktigt för e-handelskonsumenterna i alla nordiska länder.

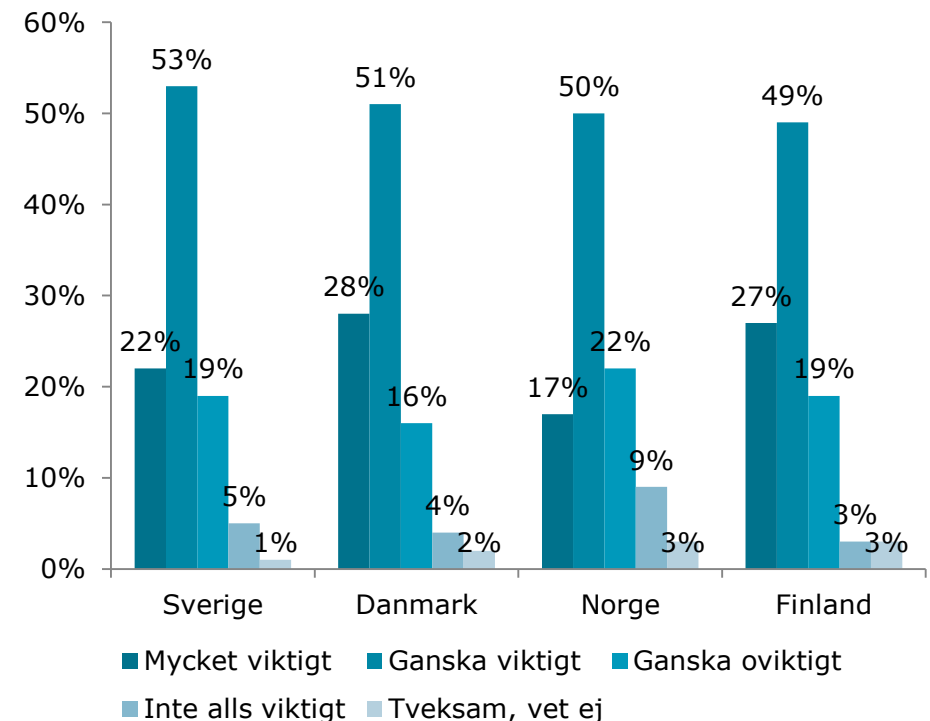
Hälften av alla e-handelskonsumenter i Norden anser det vara ganska viktigt att själva få välja hur varor de beställt på internet ska levereras.

I Danmark och Finland tycker tre av tio att det är mycket viktigt att själva välja hur de ska få en e-handlad vara levererad.

VALFRIHET VID LEVERANS

Hur viktigt är det för dig att du får välja hur du ska få en vara levererad när du beställer på internet?

Bas: Har e-handlat



Leveranskrav – maximalt fyra dagar

3 TILL 4 DAGAR

E-handelskonsumenterna kan tänka sig att vänta några dagar på att få sin e-handlade vara levererad.

Danskarna förväntar sig snabbast leverans och kan maximalt tänka sig att vänta på sin vara i 3,3 dagar.

Konsumenter i Finland kan tänka sig att vänta lite längre på sin e-handlade vara. De finska e-handelskonsumenterna kan maximalt tänka sig att vänta 4,9 dagar.

När du beställer en vara på internet, vilka är dina förväntningar på leveranstiden, dvs hur många vardagar får det maximalt ta att få varan?

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlat</i>	92%	93%	90%	90%
En vardag	1%	3%	0%	1%
Två vardagar	8%	18%	7%	5%
Tre vardagar	31%	33%	25%	20%
Fyra vardagar	12%	13%	17%	12%
Fem vardagar	25%	14%	23%	27%
Sex vardagar eller fler	6%	1%	3%	3%
Sju vardag	5%	3%	11%	15%
Åtta vardagar	5%	5%	4%	9%
Vet ej	8%	9%	9%	9%
Medelvärde	4,3	3,3	4,4	4,9

Snabba leveranser viktigast i Danmark

SNABBA LEVERANSER

Få tycker att det är viktigt att kunna få sin e-handlade vara levererad dagen efter att den är beställd.

Danskarna är de som värderar snabba leveranser högst. Drygt 4 av 10 danskar tycker att det är viktigt eller mycket viktigt att få sin vara nästkommande vardag.

I Finland värderas snabba leveranser lägst i Norden. Där tycker bara tre procent att det är viktigt att få en vara nästkommande vardag.

Hur viktigt är det för dig att kunna få en vara du beställt på internet levererad nästkommande vardag?

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlat</i>	92%	93%	90%	90%
Mycket viktigt	4%	8%	5%	3%
Ganska viktigt	25%	35%	19%	16%
Ganska oviktigt	47%	45%	41%	53%
Inte alls viktigt	21%	11%	31%	25%
Tveksam, vet ej	3%	2%	4%	3%

Hur viktigt är det för dig att kunna få en vara du beställt på internet levererad inom senast tre vardagar?

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlat</i>	92%	93%	90%	90%
Mycket viktigt	23%	27%	14%	14%
Ganska viktigt	42%	48%	37%	37%
Ganska oviktigt	25%	18%	33%	36%
Inte alls viktigt	8%	5%	12%	10%
Tveksam, vet ej	2%	2%	4%	3%

Önskemål om leveransen skiljer sig åt

BREVLÅDAN OMTYCKT

Hur man önskar få sin e-handlade vara levererad skiljer sig åt mellan länderna, och beroende på vilken vara man e-handlat. Generellt är dock brevlådan det populäraste leveransalternativet i hela Norden med undantag för Finland, där det populäraste är att hämta varan hos sitt ombud.

Många danskar föredrar att få sina e-handlade varor hemlevererade på dagtid.

I Norge, Sverige och Finland är intresset för hemleveranser ganska lågt, istället är det fler som vill hämta sina paket själva hos sitt ombud.

Om du har handlat en vara på internet, hur vill du då helst få den levererad? (endast ett svar)

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlat</i>	92%	93%	90%	90%
Jag vill ha den levererad till min arbetsplats	1%	7%	1%	1%
Jag vill få den levererad på kvällstid, även om det kostar extra	2%	4%	2%	2%
Jag vill hämta den själv i fysisk butik	3%	5%	8%	2%
Jag vill hämta min vara i paketautomat		13%		10%
Jag vill ha den hemleverad på dagtid	5%	24%	3%	7%
Jag vill hämta den själv hos mitt ombud/serviceställe/postehus	40%	10%	37%	42%
Jag vill få den i brevlådan av brevbäraren	46%	28%	44%	30%

APPENDIX

E-HANDELN UTBREDD

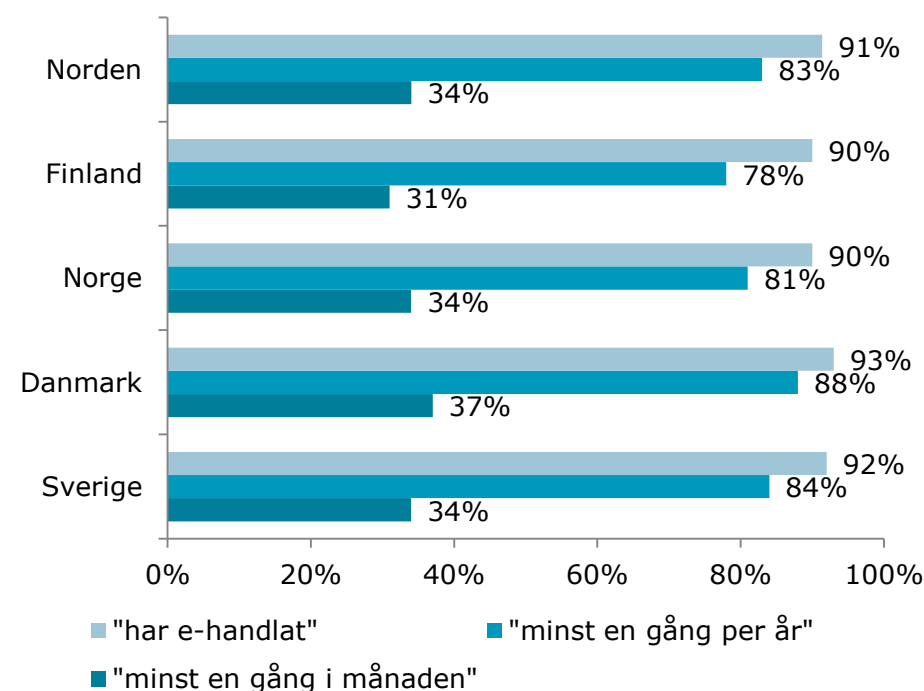
Nio av tio nordbor har e-handlat någon gång och åtta av tio nordbor e-handlar minst en gång per år.

Tre av tio nordbor e-handlar minst en gång i månaden.

Danmark är det land i Norden med högst andel som e-handlar minst en gång i månaden (37 procent) och minst en gång per år (88 procent).

ANDEL SOM HAR E-HANDLAT

Bas: samtliga



**För mer information om E-handel
i Norden kontakta:**

Arne Andersson, e-handelsexpert
PostNord, tel. 0730-790 552

Emma Riblom, presschef
PostNord, tel. 010-437 98 40

PostNords presstelefon
tel. 010-436 10 10