

# E-handel i Norden Første kvartal 2014

**TEMA: LOGISTIK**



**postnord**

---

# Nordisk e-handel for 34 milliarder i første kvartal

postnord

## Forord

Værdien af den nordiske e-handel i første kvartal af 2014 beløb sig til omkring 34.000 millioner SEK. Ud af dette, vurderer forbrugerne at omkring 10,1 mia. repræsenterer handel fra hjemmesider som de anser som udenlandsk.

Syv ud af ti nordboere har e-handlet i første kvartal af 2014 og ni ud af ti nordboere har prøvet at handle på nettet. E-handel er blevet en integreret del af hverdagen i Norden.

E-handlens stærke resultater i første kvartal blev også bemærket i Post Nord. Vores B2C pakkemængder steg 15 procent i det nordiske marked.

Der er mange ligheder mellem de nordiske lande i undersøgelsen af e-handel. Tøj, bøger og elektronik er de mest almindelige varer som e-handles i alle de nordiske lande, og når vi handler online fra udlandet, vælger vi først og fremmest at handle i England. Men der er også forskelle, en signifikant af disse er, hvordan vi ønsker, at vores e-handlede varer leveres. Mens flertallet af danskerne gerne vil have leverancerne hjem i dagtimerne ønsker andre skandinaver langt mere at få deres varer leveret til en opsamlingsstation. Den mest populære leveringsmetode i hele Norden er at få pakken direkte postkassen.

For os som logistikoperatør, med Norden som hjemmemarked, er det godt, for hvert kvartal, at kunne følge den nordiske detailhandels udvikling indenfor e-handel.

Håkan Ericsson

VD og Koncernchef PostNord

PostNord følger fra første kvartal af 2014 den nordiske udvikling indenfor e-handel hvert kvartal. Undersøgelsen er baseret på forbrugernes vurdering af hvor meget de har handlet for.

E-handel i Skandinavien offentliggøres kvartalsvis og er baseret på en forbrugerundersøgelse foretaget i Sverige, Danmark, Norge og Finland, med mere end 4.000 respondenter.

E-handel defineres som e-handel i Skandinavien og dækker salg af varer på internettet som leveres til hjemmet, til et opsamlingspunkt, til afhentning i en butik eller afhentning på lager.

Det betyder, at følgende ikke er defineret som e-handel i denne rapport:

- Køb i butik, der først er blevet lagt ud på internettet
- Salg af tjenester (såsom rejser, hotel -og koncertbilletter), hvilket sker via internettet
- Salg via internet mellem virksomheder
- Salg via internet mellem privatpersoner

Forbrugerundersøgelsen blev gennemført i april 2014 med et nationalt repræsentativt udsnit af befolkningen i alderen 18-79 i hvert land. Undersøgelsen blev gennemført af TNS Web panel. I alt 1180 respondenter i Sverige, 1210 respondenter i Danmark, 1044 respondenter i Norge og 1263 respondenter i Finland.

Da det er en online-undersøgelse, er resultaterne repræsentative for den andel af befolkningen, der har adgang til internettet. I tilfælde, hvor skøn er anerkendt som gyldige for hele befolkningen, har resultaterne været genberegnet på grundlag af Internettet på hvert marked.

# Nordisk e-handel for 34 milliarder i Q1 2014

## 34 MILLIARDER SEK

Værdien af den nordiske e-handel i første kvartal af 2014 beløb sig til omkring 34 000 millioner SEK.

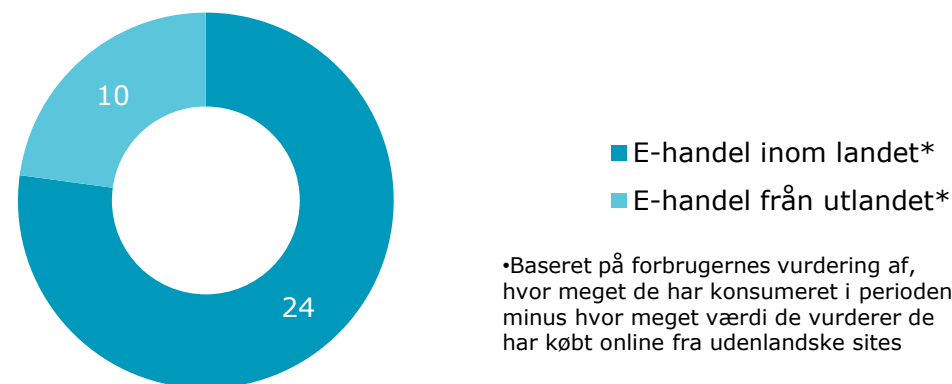
Disse forbrugere vurderer, at e-handel for omkring 10,1 mia. SEK, har fundet sted fra websteder, som de anser som udenlandske.

33 procent af de e-handlede forsendelser i Norden, som handles i de nordiske lande kom, i perioden, efter forbrugernes vurdering fra udlandet.

I Norge og Finland, var andelen af udenlandske forsendelser højest og tegnede sig for fire af ti forsendelser.

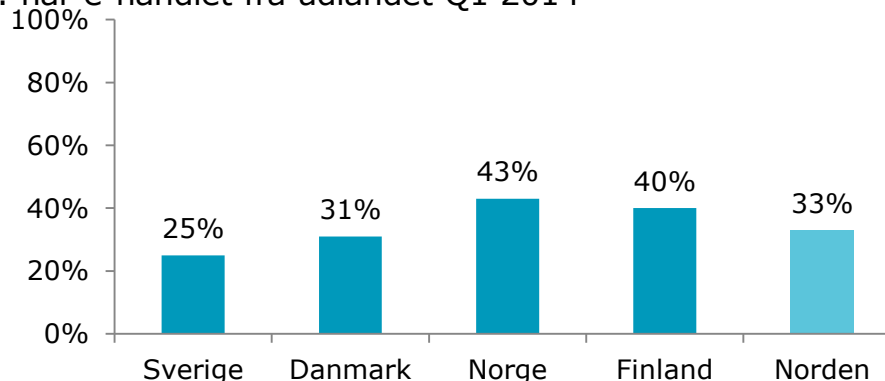
Den laveste andel af e-handlede forsendelser fra udlandet var i Sverige, hvor andelen var 25 procent.

## VÆRDIEN AF NORDISKE FORBRUGERES E-HANDEL I LØBET AF 1. KVARTAL 2014 (SEK MDR)



## ANDEL AF FORSENDELSERNE SOM LEVEREDES FRA UDLANDET

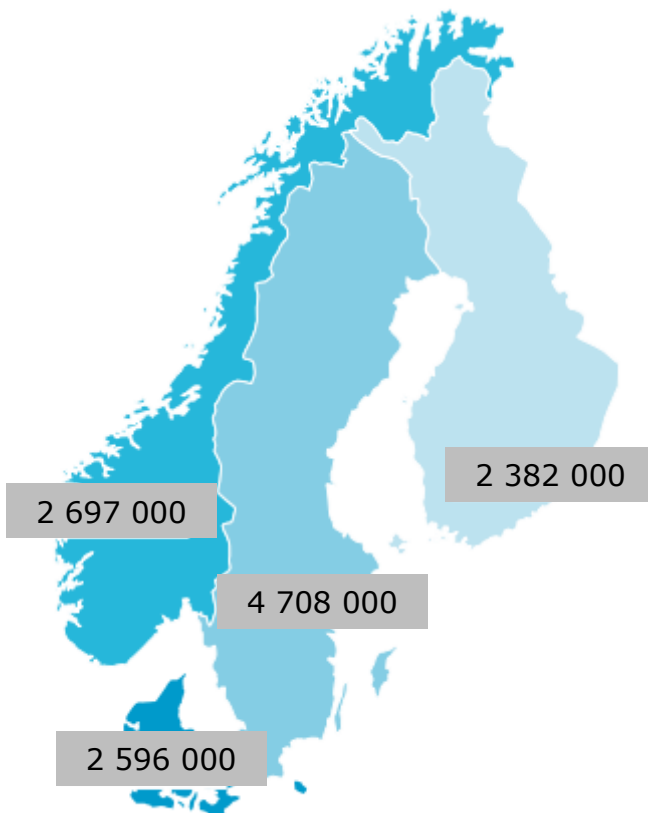
Bas: har e-handlet fra udlandet Q1 2014





# 70% af nordboere e-handlede i første kvartal af 2014

## FORBRUGERE SOM E-HANDLEDE I Q1, 2014



E-handel er en vigtig del af hverdagen for forbrugerne i Norden. I løbet af første kvartal af 2014 e-handlede 70 procent af nordboerne.

Den højeste andel af onlineforbrugerne findes i Norge, hvor 75 procent har e-handlet i perioden. I Finland, e-handlede 66 procent af de adspurgte i samme periode.

## Har du handlet på internettet i de sidste tre måneder?

Bas: samtlige

	Sverige	Danmark	Norge	Finland	Norden
Ja	71%	69%	75%	66%	70%
Nej	28%	30%	25%	33%	29%
Ved ikke	1%	2%	0%	1%	1%

# Tøj, bøger og forbrugerelektronik topper nordisk e-handel

## TØJ I TOP

Tøj, bøger, elektronik og kosmetik, hud-og hårpleje er de fire kategorier, som de fleste forbrugere i de nordiske lande, e-handled i første kvartal.

Det er først på femtepladsen at den øverste liste er forskellig mellem de nordiske lande.

I Finland er sports- og fritidsvarer den femte mest populære kategori, mens det i Sverige og Norge, er computere og tilbehør, der ender på en femteplads.

## Hvilke typer af varer har du købt på internettet i de sidste tre måneder? TOP 5

Bas: har e-handlet Q1 2014

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Tøj	40%	34%	29%	31%
Bøger	31%	19%	26%	22%
Forbrugerelektronik (undtagen computere og tilbehør)	18%	17%	21%	16%
Kosmetik, hud- og hårpleje	18%	14%	19%	13%
Computere og tilbehør	17%	13%	15%	
Sport- og fritidsvarer		13%		12%

# Mobiltelefonen anvendes i stigende grad til e-handel.

## E-HANDEL PÅ MOBILEN

De fleste e-handler foregår stadig fra en computer, men flere mennesker bruger deres mobiltelefon.

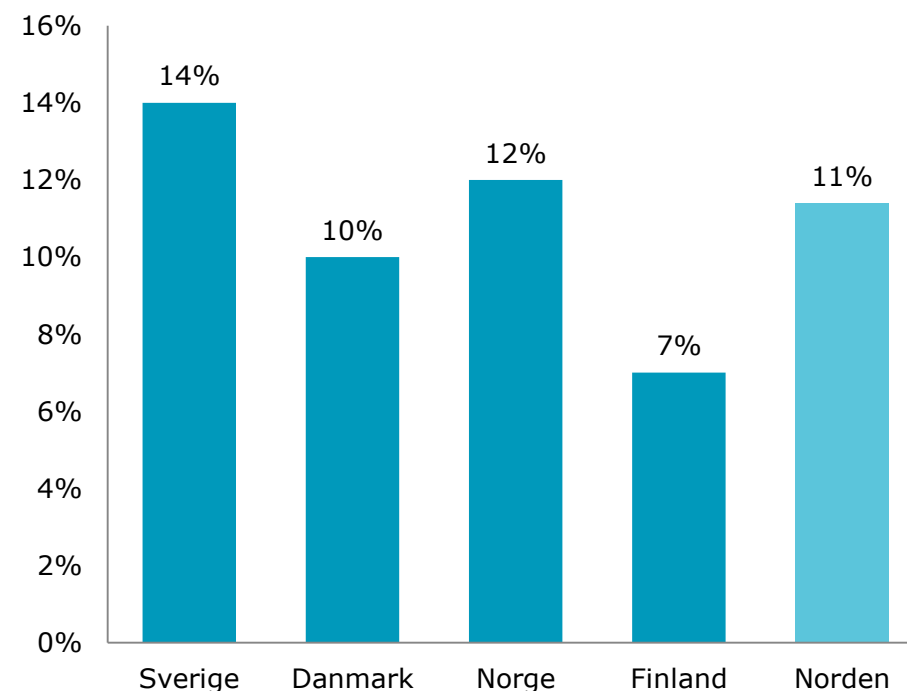
11 procent af e-handler i de nordiske lande handles i første kvartal med mobiltelefon.

Mest almindelige land at benytte sig af mobiltelefonen var i Sverige, hvor 14 procent af e-handlerne i første kvartal, blev foretaget med mobiltelefon.

I Finland er andelen af e-handel forbrugere, der brugte mobiltelefonen lavere end i andre nordiske lande. 7 procent af dem, der handlede online i første kvartal, gjorde det med sin mobiltelefon.

## ANDEL SOM HAR E-HANDLET VARER MED SIN MOBILTELEFON Q1 2014

Bas: har e-handlet Q1 2014



# Fire ud af ti nordboere har købt online fra udlandet

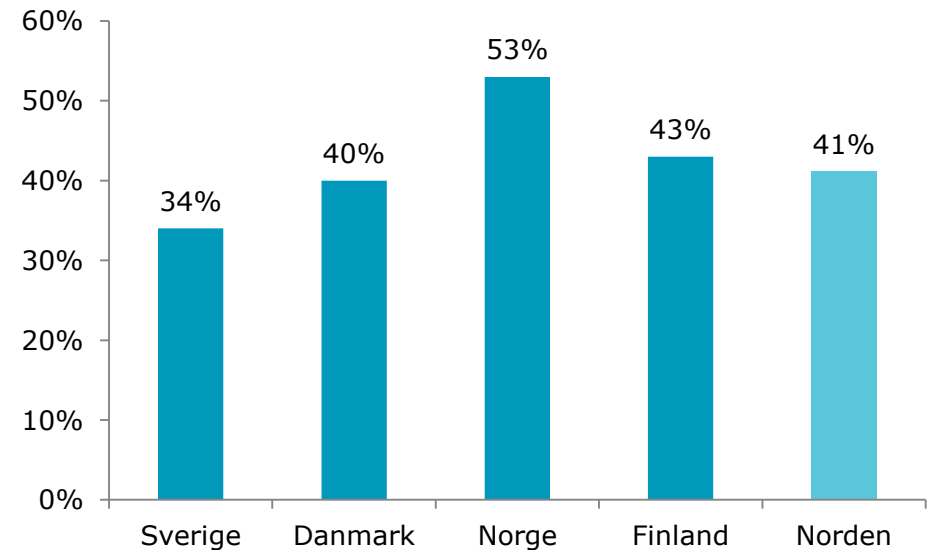
## E-HANDEL FRA UDLANDET

Mere end halvdelen af alle nordmænd som e-handlede i det første kvartal var e-indkøb fra udlandet.

Den procentdel af forbrugerne, hvor e-indkøb fra udlandet var lavest var Sverige med 34 procent af dem som e-handlede i første kvartal af dette år.

## ANDEL AF E-HANDLEDE VARER FRA UDLANDET I Q1 2014

Bas: har e-handlet Q1 2014





# E-handel fra Storbritannien, almindeligst i Norden

## UDENLANDSK E-HANDEL

Når nordboere køber online fra udlandet handler de helst fra Storbritannien. Også USA, Tyskland og Kina er almindelige lande, at e-shoppe fra.

Sverige er den mest almindelige af de nordiske lande at shoppe fra, når danskere, nordmænd og finner er på shopping.

E-handels-strømmene mellem de øvrige nordiske lande er ikke lige store.

### Fra hvilke lande har du handlet varer det sidste kvartal? TOP 5.

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>BAS: har e-handlet fra udlandet 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%

### Top 5 øvrige Norden

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

# Tøj er populæreste køb fra udenlandske sites

## TØJ I TOP

Den kategori af produkter, der er mest populære i e-handlen fra udlandet er tøj, men hitlisten er en anelse splittet mellem de nordiske lande.

Forbrugerelektronik og kosmetik, hud-og hårpleje er de andre varegrupper, der er på toppen listen for alle nordiske forbrugere, når de køber online fra udlandet.

I Danmark og Finland er sko en af de mest populære varer at købe fra udlandet.

## Hvilke produkter har du købt online fra udlandet i de sidste tre måneder? TOP 5

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>BAS: har e-handlet fra udlandet Q1 2014</i>	24%	28%	40%	28%
Tøj	30%	25%	20%	27%
Forbrugerelektronik (undtagen computere og tilbehør)	17%	10%	15%	12%
Bøger		17%	16%	11%
Sko		10%		10%
Kosmetik, hud- og hårpleje	11%	11%	13%	9%
Sport- og fritidsvarer	9%		11%	9%
Computere og tilbehør	11%			9%

---

# Tema: Logistik

## Q1 2014

postnord

# Modtagermagt vigtigt for e-handelsforbrugerne i Norden

## VIGTIGT AT VÆLGE

At være i stand til at vælge, hvordan man får de leverede varer, når man handler online er vigtig t for e-handelsforbrugerne i alle de nordiske lande.

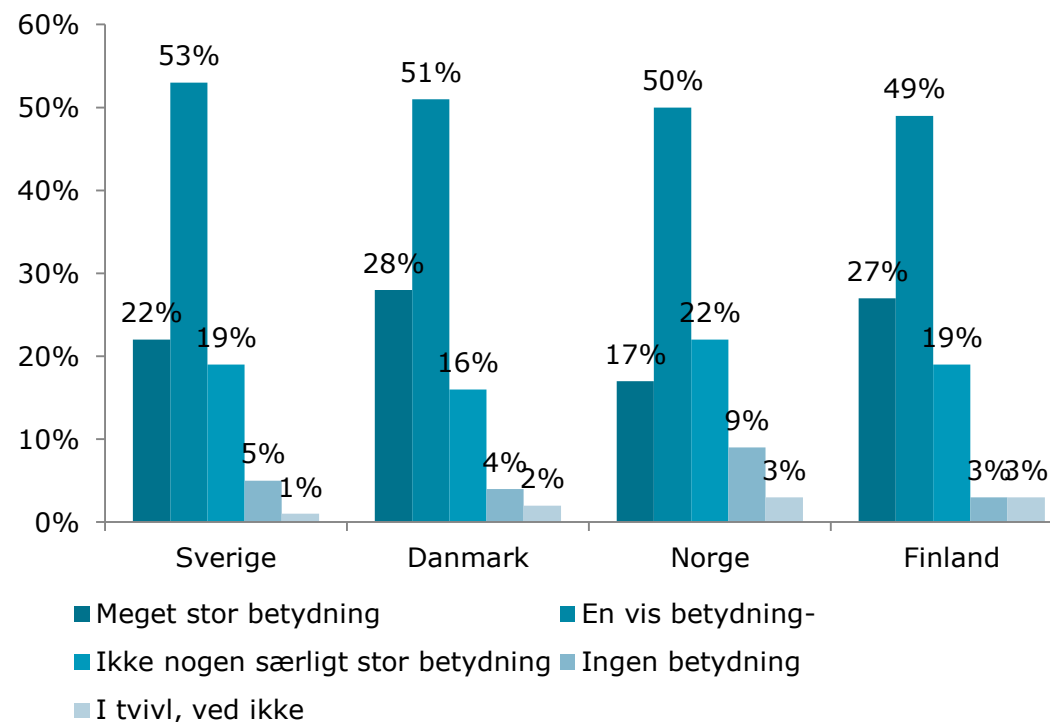
Halvdelen af alle e-handelsforbrugerne i de nordiske lande anser det for ganske vigtigt at vælge for sig selv, hvordan de varer, de har bestilt online vil blive leveret.

I Danmark og Finland, synes tre ud af ti, at det er meget vigtigt at vælge for sig selv, hvordan de får en e-handlet varer leveret.

## VALGFRIHED PÅ LEVERING

**Hvor vigtigt er det for dig, at du kan vælge, hvordan du vil få varer leveret, når du bestiller online?**

Bas: Har e-handlet



# Leveringskrav– maksimalt fire dage

## 3 TIL 4 DAGE

E-handelsforbrugerne er villige til at vente et par dage for at få deres e-handlede varer leveret.

Danskerne forventer, den hurtigste levering og er maksimalt villige til at vente i 3,3 dage.

Forbrugerne i Finland er villige til at vente lidt længere på deres e-handlet produkt. De finske E-handelsforbrugere er maksimalt villige til at vente 4,9 dage.

**Når du bestiller en vare på internettet, hvad er dine forventninger til leveringstid, dvs. antallet af arbejdsdage som det maksimalt tager om at få produktet?**

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlet</i>	92%	93%	90%	90%
En hverdag	1%	3%	0%	1%
To hverdage	8%	18%	7%	5%
Tre hverdage	31%	33%	25%	20%
Fire hverdage	12%	13%	17%	12%
Fem hverdage	25%	14%	23%	27%
Seks hverdage eller flere	6%	1%	3%	3%
Syv hverdage	5%	3%	11%	15%
Otte hverdage	5%	5%	4%	9%
Ved ikke	8%	9%	9%	9%
Gennemsnit	4,3	3,3	4,4	4,9

# Hurtig levering vigtigst i Danmark

## HURTIGE LEVERANCER

Få synes, det er vigtigt at have mulighed for at få deres e-handlede varer leveret dagen efter den er bestilt.

Danskerne er dem, der værdsætter hurtig levering mest. Lidt over fire ud af 10 danskere mener, at det er vigtigt eller meget vigtigt at få pakken den næste arbejdsdag.

Finland værdsætter mindst hurtig levering blandt de nordiske lande. Kun tre procent mener, at det er vigtigt at få en vare i løbet af den næste arbejdsdag.

### Hvor vigtigt er det for dig at få en vare, du har bestilt på internettet leveret den næste arbejdsdag?

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlet</i>	92%	93%	90%	90%
Meget vigtigt	4%	8%	5%	3%
Ganske vigtigt	25%	35%	19%	16%
Ikke så vigtigt	47%	45%	41%	53%
Slet ikke vigtigt	21%	11%	31%	25%
Ved ikke	3%	2%	4%	3%

### Hvor vigtigt er det for dig at kunne få en vare leveret, som du har bestilt på internettet, indenfor tre hverdage?

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlet</i>	92%	93%	90%	90%
Meget vigtigt	23%	27%	14%	14%
Ganske vigtigt	42%	48%	37%	37%
Ikke så vigtigt	25%	18%	33%	36%
Slet ikke vigtigt	8%	5%	12%	10%
Ved ikke	2%	2%	4%	3%



# Ønsker om leverance skiller sig ud

## POSTKASSEN ER POPULÆR

Hvordan man ønsker at få sine e-handledede varer leveret er forskelligt landene imellem og afhænger af hvilke varer, man har købt online. Men generelt er postkassen en populær leveringsmulighed i alle de nordiske lande undtagen Finland, hvor det er populært at samle varer på posthuset.

Mange danskere foretrækker at få deres varer leveret i dagtimerne.

I Norge, Sverige og Finland, er interessen for hjemmeliverancer ganske lav, i stedet er der flere, der ønsker at hente deres pakker på posthuset.

### Hvis du har købt en vare på internettet, hvor vil du da helst have den leveret? (Kun ét svar)

	Sverige	Danmark	Norge	Finland
<i>Bas: har e-handlet</i>	92%	93%	90%	90%
Jag vil have den leveret til min arbejdsplads	1%	7%	1%	1%
Jag vil have den leveret om aftenen, selvom det koster ekstra	2%	4%	2%	2%
Jeg vil selv hente den i en fysisk butik	3%	5%	8%	2%
Jeg vil hente min vare i pakkeautomat		13%		10%
Jeg vil have den hjemmeliveret i dagtimerne	5%	24%	3%	7%
Jeg vil hente den selv hos mit posthus	40%	10%	37%	42%
Jeg ønsker den med posten	46%	28%	44%	30%

# APPENDIX

## E-HANDEL ER UDBREDT

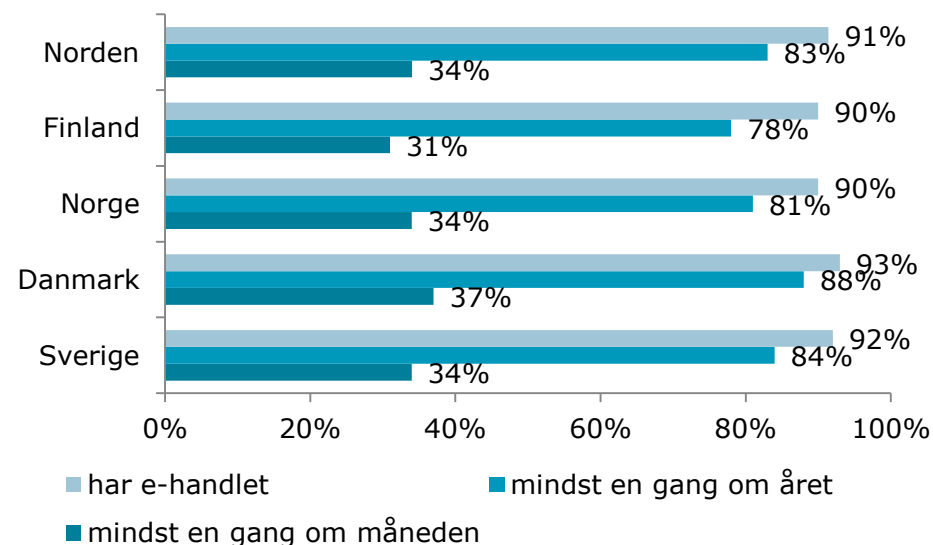
Ni ud af ti nordboere har e-handlet på et tidspunkt og otte ud af ti nordboere shopper online mindst en gang om året.

Tre ud af ti nordboere shopper online mindst en gang om måneden.

Danmark er det nordiske land med den højeste andel, der handler online mindst en gang om måneden (37 procent) og mindst en gang om året (88 procent).

## ANDEL SOM HAR E-HANDLET

Bas: samtlige



**For mere information om E-handel i  
i Norden kontakt:**

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

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

PostNords pressetelefon  
tel. 010-436 10 10