



Konsumentmakt i e-handelsleveransen

Maj 2015

KOMPLETTERING TILL
E-BAROMETERN Q1 2015

postnord

Svenskarna vill ha valfrihet i leveransen – nu ökar vi tempot!

FÖRORD



E-handeln i Sverige fortsätter att visa kraftig tillväxt. Digitalt mogna svenskar förändrar sina konsumtionsvanor i grunden, och makten flyttas i ökad utsträckning till konsumenten. Av den här rapporten framgår att tre av fyra e-handelskonsumenter tycker det är viktigt att själva få välja hur en vara ska levereras. Idag är det få e-handelsföretag som verkligen låter konsumenten välja hur snabbt och vart varan ska levereras.

Sverige ligger idag långt fram inom e-handel. Jag är övertygad om att vårt beslut att som första land i världen ersätta postkontoren med postombud, har bidragit positivt. Tillgängligheten ökade markant. Antalet serviceställen blev fler och öppettiderna betydligt längre, något som uppskattas av konsumenterna. Den kommande e-barometern visar att de som vid sitt senaste e-handelsköp fick hämta sin vara hos ett postombud var 95 procent nöjda med leveransen. Även brevbärarnätet och varubrevet, som har gjort det möjligt för alla hushåll i Sverige att till en låg kostnad få paket levererade direkt hem i postlådan, uppskattas. 97 procent var nöjda med sin senaste e-handelsleverans som delades ut av brevbäraren i postlådan.

Den här rapporten ger en delvis annan bild av konsumenternas syn på leveranser än den som dominerat i branschen det senaste året. Av diskussionerna som varit är lätt att tro att få vill ha sina varor levererade till ett utlämningsställe. Om konsumenterna fått välja helt fritt vid sitt senaste e-handelsköp hade 40 procent valt att hämta varan själv hos ett utlämningsställe/fysisk butik, 44 procent hade valt att få varan levererad hem i sin postlåda eller utanför sin dörr utan krav på kvittens. 16 procent hade valt hemleverans som kräver kvittens.

PostNord är marknadsledande i Sverige när det gäller leveranser av e-handlade försändelser. Kraven och förväntningarna på oss är och ska vara höga. Vi har under 2014 påbörjat arbetet med öppna fler utlämningsställen för att öka de allt högre paketvolymerna. Vi fortsätter att utveckla tjänster för valfritt hämtställe, förbättra möjligheterna att följa och spåra paket via mobiltelefon och möjligheten att lämna försändelser utanför mottagarens dörr när försändelsen inte går ned i postlådan. Och vi utveckla fler och mer flexibla tjänster för hemleveranser.

Vi är stolta över hur vi bidrar till e-handelns utveckling i Sverige och Norden. Men vi slår oss inte till ro. Vi ökar tempot.

Anders Holm
VD PostNord Sverige

Fördjupningsrapport om e-handelsleveransen

postnord

FÖRDJUPNINGSRAPPORT

PostNord ger varje kvartal ut e-barometern i samarbete med HUI Research och Svensk Digitalhandel. Detta kvartal har PostNord samlat in så mycket data om svenskarnas (och nordbornas) vanor och attityder till hur e-handlade försändelser levereras att vi valt att publicera en fördjupningsrapport om detta.

Denna rapport bygger på flera undersökningar, varav den ena med 3000 respondenter. Det är därför vi har möjlighet att nu bjuda på statistik säkerställd detaljerad information om hur den svenska e-handels-konsumenten.

Mer om metod hittar du längst på nästa sida

INNEHÅLL

2 FÖRORD

5 GENERELLT OM LEVERANSEN

Generella frågor om e-handelsleveranser. Vikten av valfrihet och snabba leveranser och hur man generellt vill ha sina varor levererade. Statistik bygger på intervjuer med 1000 respondenter 1-18 april samt 276 e-handelsföretag.

17 SENASTE E-HANDELSLEVERANSEN

Frågor om senaste e-handelsleveransen. Fick konsumenten välja hur varan levererades? Hur levererades varan och hur nöjda var konsumenterna? Hur hade man velat att varan levererades om man fick välja fritt? Statistiken bygger på intervjuer med 3000 respondenter 1-21 april.

30 RETURER

Hur många har returnerat en vara senaste kvartalet, och hur många returnerade paket? Hur nöjd är konsumenter med returhanteringen? Statistiken bygger på intervjuer 1000 respondenter 1-18 april samt 276 e-handelsföretag.

34 E-HANDELSLEVERANSER I NORDEN

Vilka likheter och skillnader finns mellan hur konsumenter i Norden vill ha sina varor levererade? Statistiken bygger på intervjuer genomförda i april 2015 med drygt 4000 respondenter i Sverige, Norge, Finland och Danmark.

E-handeln definieras i e-barometern (och i denna rapport) som försäljning av varor via internet som levereras hem, till ett utlämningsställe eller hämtas i butiks-, lager- eller utlämningslokal av konsument.

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

- Köp i butik som först har bokats via internet
- Försäljning av tjänster (till exempel resor, hotell och konsertbiljetter) som sker via internet
- Nedladdning av till exempel musikfiler, filmer och applikationer
- Försäljning via internet mellan företag
- Försäljning via internet mellan privatpersoner

Den här rapporten bygger på information som samlats in från företag under april 2015. 270 detaljhandelsföretag deltog i undersökningen.

Rapporten bygger dessutom på flera konsumentundersökningar.

Den ena genomfördes 1-21 april 2015 med ett riksrepresentativt urval av Sveriges befolkning i åldrarna 18-79 år med hjälp av TNS SIFO:s webbpanel. Sammanlagt deltog 1066 respondenter i undersökningen. Motsvarande rapport gjordes även i Danmark, Norge och Finland, drygt 1000 respondenter i respektive land

Den andra genomfördes 1-18 april 2015 med ett riksrepresentativt urval av Sveriges befolkning i åldrarna 18-79 år med hjälp av TNS SIFO:s webbpanel. Sammanlagt deltog 3000 respondenter i undersökningen. I rapporten är det framförallt frågorna som handlar om leveransen av senaste e-handelsköpet som bygger på denna undersökning.

Då det är webbundersökningar är resultaten representativa för de 95 procent av Sveriges befolkning som har tillgång till internet.



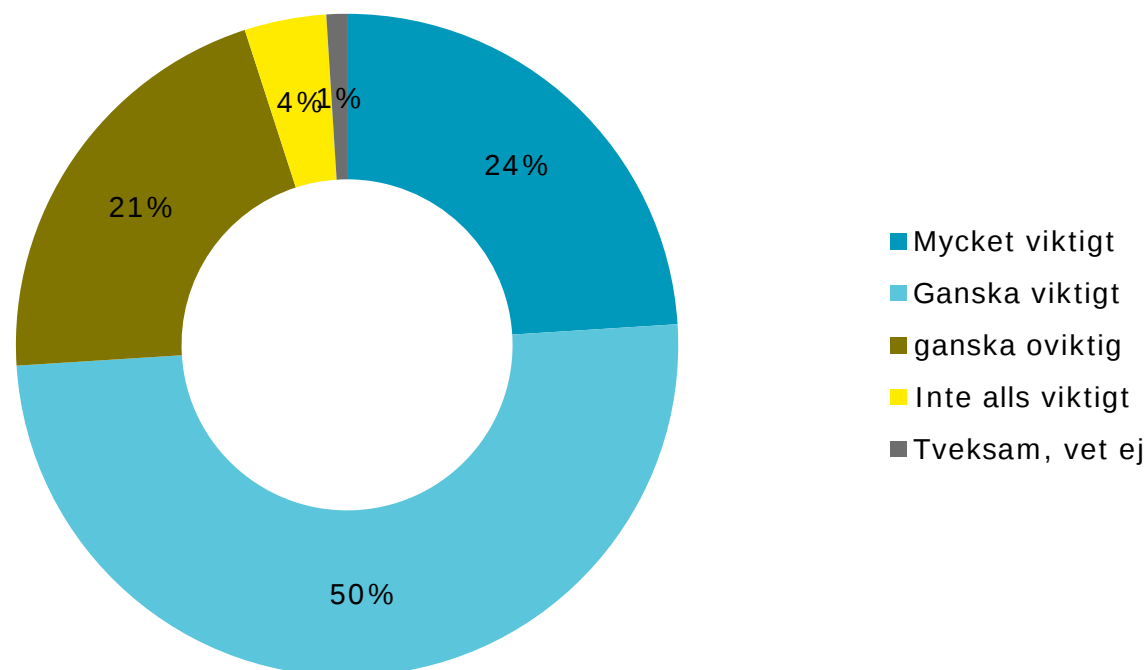
Generellt om e-handelsleveransen

Valfrihet i leveransen

Tre av fyra tycker det är viktigt att få välja hur en vara levereras

Mottagarmakten är viktig för e-handelskonsumenten. Tre av fyra konsumenter tycker det är viktigt att själva få välja om en vara som e-handlats ska levereras till ett speciellt utlämningsställe, till postlådan eller direkt hem till dörren.

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 (94%)



Val av utlämningsställe kan driva ökad e-handel

Den faktor som respondenterna anger som framförallt skulle kunna få dem att handla en större andel av sina varor på nätet är om de skulle få välja vilket utlämningsställen varan levererades till. Denna faktor är klart mer avgörande för flertalet konsumenter än de olika former av snabba leveranser direkt hem som anges i frågeställningen.

När det gäller leverans av varor, vad av följande skulle kunna få dig att handla en större andel av dina varor på internet istället för i fysisk butik? Varor jag handlar på internet kan...

Bas: har e-handlat (94 %)



Leveranstid

Konsumenternas förväntar sig allt snabbare leveranser

Företagen kan i dagsläget ofta leverera snabbare än vad kunderna förväntar sig. Kunderna förväntar sig i snitt en leveranstid på 3,9 vardagar medan företagen i snitt erbjuder leverans på 2,6 dagar.

Vart femte företag i undersökningen att deras snabbaste leveranstid är samma dag. Vanligast, knappt 60 procent av företagen, är dock att den snabbaste leveranstiden är en vardag.

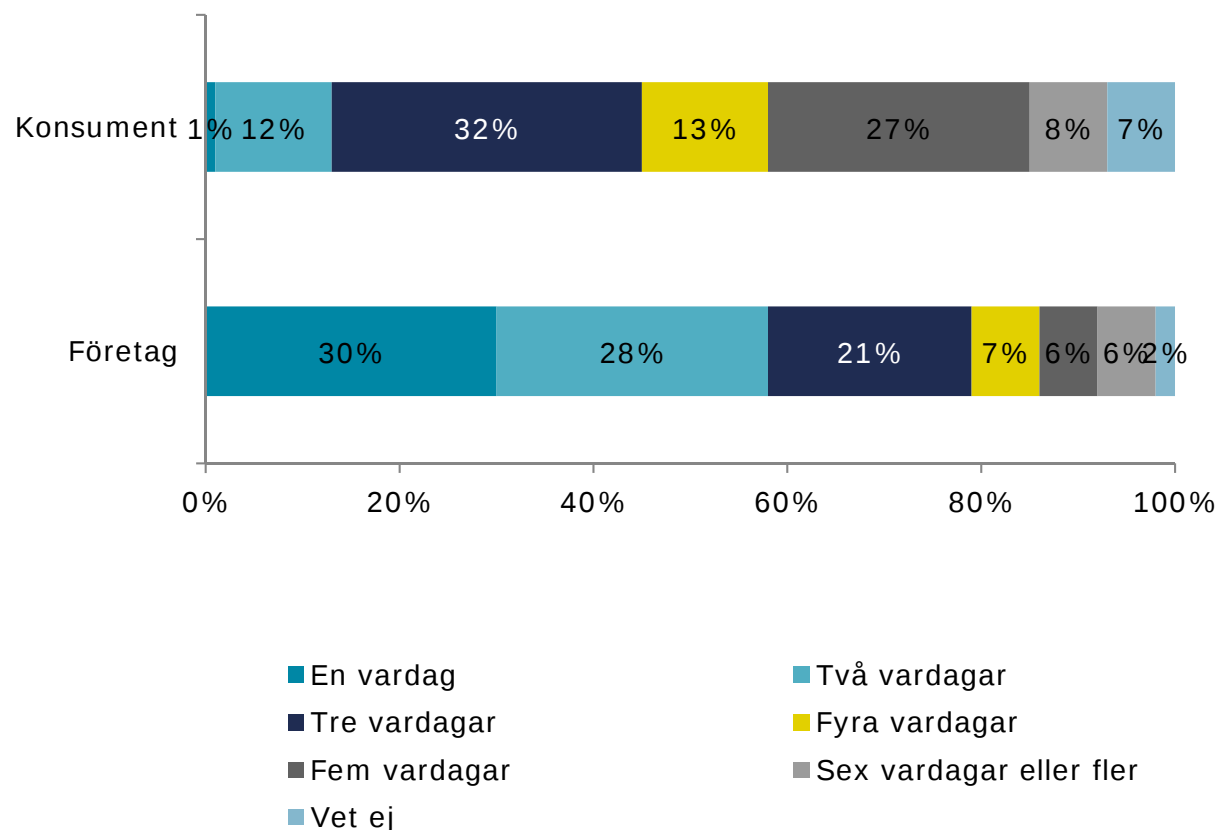
Konsumenterna har dock blivit något mer kräsna än för ett år sedan och förväntar sig leverans en halv dag snabbare jämfört med förra året.

Konsumenterna förväntar sig i genomsnitt att en vara levereras inom 3,9 vardagar. För ett år sedan var förväntan 4,3 vardagar.

Konsument: När du beställt en vara på internet, vilka är dina förväntningar på leveranstiden, dvs hur många dagar får det maximt ta att få varan levererad?

Bas: har e-handlat (94 %)

Företag: Vilka leveranstider erbjuder ni era kunder (för merparten av ert sortiment)?



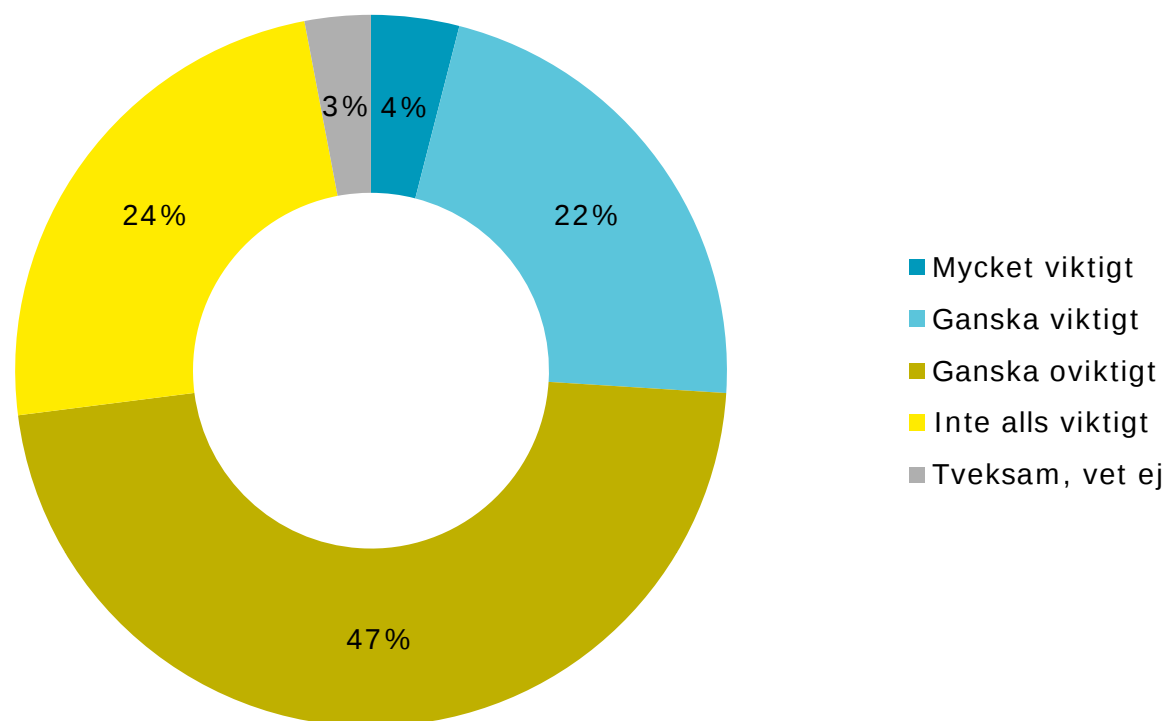
Var fjärde konsument tycker det är viktigt att kunna få leverans nästkommande vardag

Drygt var fjärde konsument tycker det är viktigt att kunna få en vara de beställt på internet nästkommande vardag. Bland unga mellan 18-29 år är det fyra av tio som tycker det är viktigt.

Var tredje konsument som e-handlar minst en gång per månad tycker det är viktigt att ha möjlighet att få varan nästkommande vardag.

Hur viktigt är det för dig att kunna få en vara du beställt på internet levererad näst kommande vardag.

Bas: har e-handlat (94 %)



Generellt önskemål om leverans

Leverans till utlämningsställe generella förstahands valet

Nästan varannan konsument föredrar att hämta en e-handlad vara hos ett postombud. Unga mellan 18-29 år föredrar detta i högre utsträckning än övriga e-handelskonsumenter.

När vi frågar om hur konsumenterna helst hade velat få sitt senaste e-handelsköp levererad får vi ett delvis annat svar. Då ökar andelen som föredrar att få dem levererade hem utan att behöva vara hemma och kvittera att de tagit emot varan.ö

Om du handlat en vara på internet och har möjlighet att själv välja hur den ska levereras, hur vill du generellt helst få den levererad?

Bas: har e-handlat (94 %)

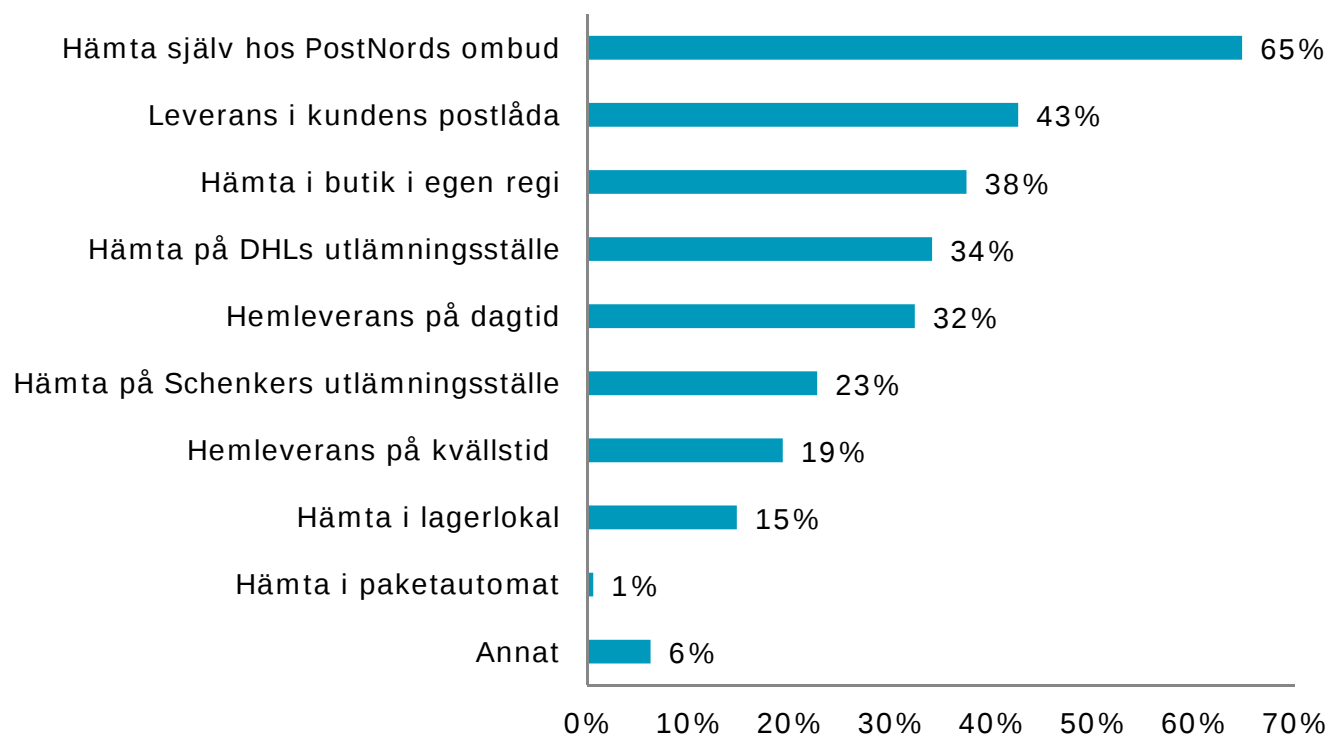


E-handelsföretagens leveransformer

Hämta varan själv hos PostNords ombud vanligaste leveranserbjudande

Drygt sex av tio e-handelsföretag erbjuder leverans till PostNords ombud och drygt fyra av tio erbjuder leverans till kundens postlåda.

Företag: Vilka leveransalternativ erbjuder ni era kunder i Sverige?
Bas: har e-handlat (94 %)

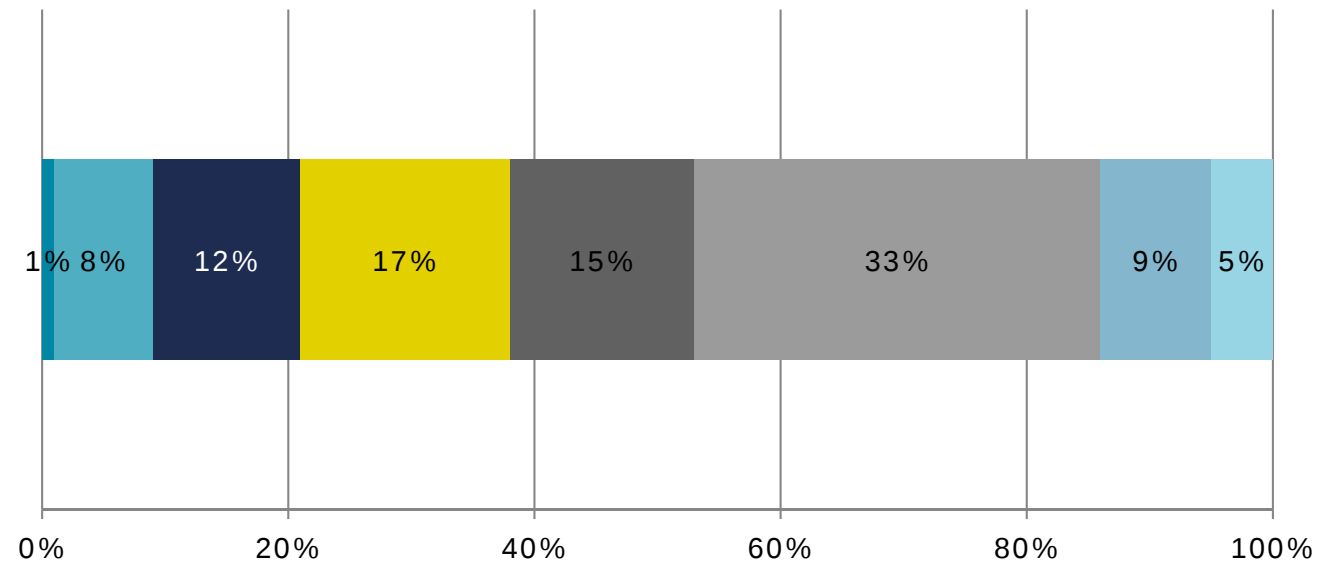


Fyra av tio får hälften eller fler av alla e-handlade varor i postlådan

Att få sina e-handlade varor levererade hem i postlådan av sin brevbärare är uppskattat av många. I dag får fyra av tio konsumenter hälften eller fler av alla sina leveranser direkt hem i sin postlåda. Andelen skulle kunna stiga om fastighetsbox blev vanligare i flerfamiljshus.

Ungefär hur stor andel av de varor du beställer via internet får du levererade hem i postlådan av din brevbärare?

Bas: Har e-handlat (94 %)



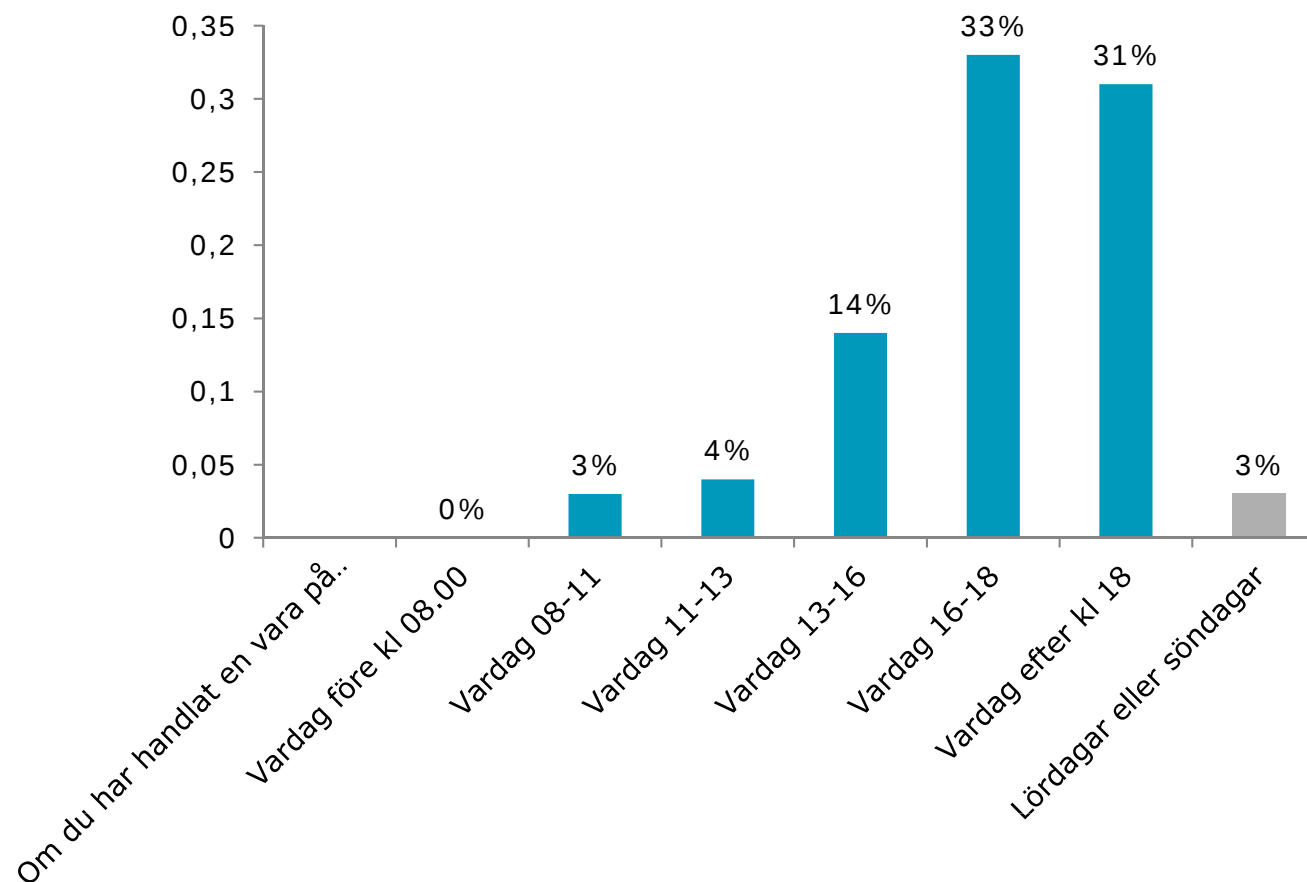
■ Allt ■ Nästan allt ■ Flertalet ■ Hälften
■ Mindre än hälften ■ En liten del ■ Inget alls ■ Tveksam, vet ej

Var tredje hämtar helst sina e-handlade varor kl 16-18

Nästan var tredje e-handelskonsument som får sina paket levererade till ett utlämningsställe hämtar dem helst efter kl 18 på en vardag. Före att PostNord ombildade postkontor till postombud (2003) var det inte möjligt att hämta paket efter kl 18.00 på vardagar.

Om du har handlat en vara på internet och fått information om att den finns att hämta på ett utlämningsställe, när vill du helst hämta den.

BAS: Har e-handlat (94 %)



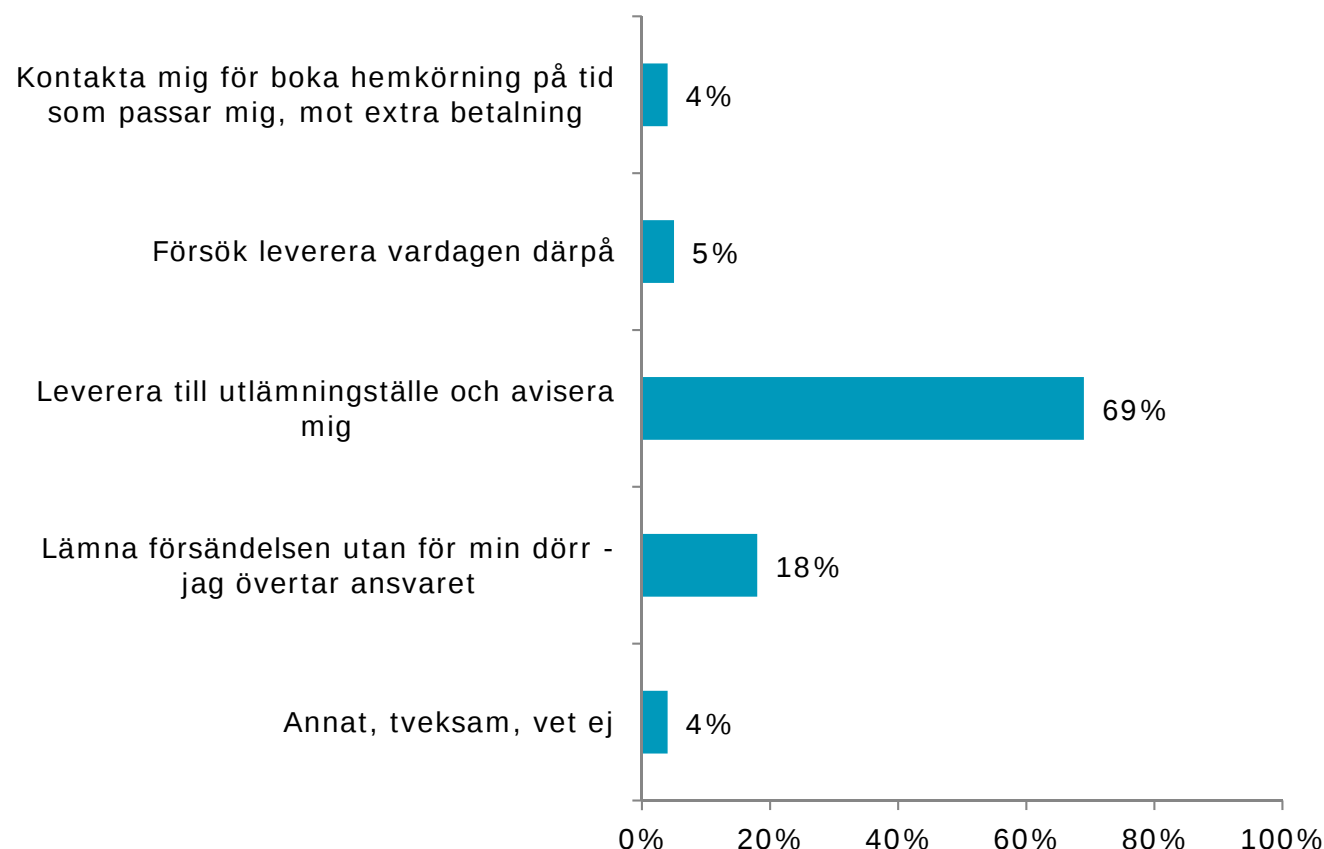
Var femte vill att paket lämnas utanför dörr när de inte är hemma

En utmaning vid hemleveranser är att flertalet konsumenter inte är hemma på dagtid och /eller att varan inte går ned i konsumentens postlåda eller postinkast. När så sker kan ett nytt försök göras, konsumenten kan boka en tid som passar för utkörning (oftast mot extra betalning) eller hämta varan på ett utlämningsställe. Ett annat alternativ, som idag sällan används i Sverige, är att leverantören lämnar varan utanför dörren och att ansvaret övergår till konsumenten.

Det klart mest populära alternativet hos konsumenten är att varan levereras till utlämningsställe, men nästan två av fem vill istället att varan ska lämnas utanför dörren.

Om du handlat en vara på internet för maximalt 500 kronor som ska levereras hem till dig, och du inte är hemma och varan inte går ned i din postlåda, hur vill du då att leverantören ska göra med din försändelse?

Bas: Handlar varor på internet (94 %)



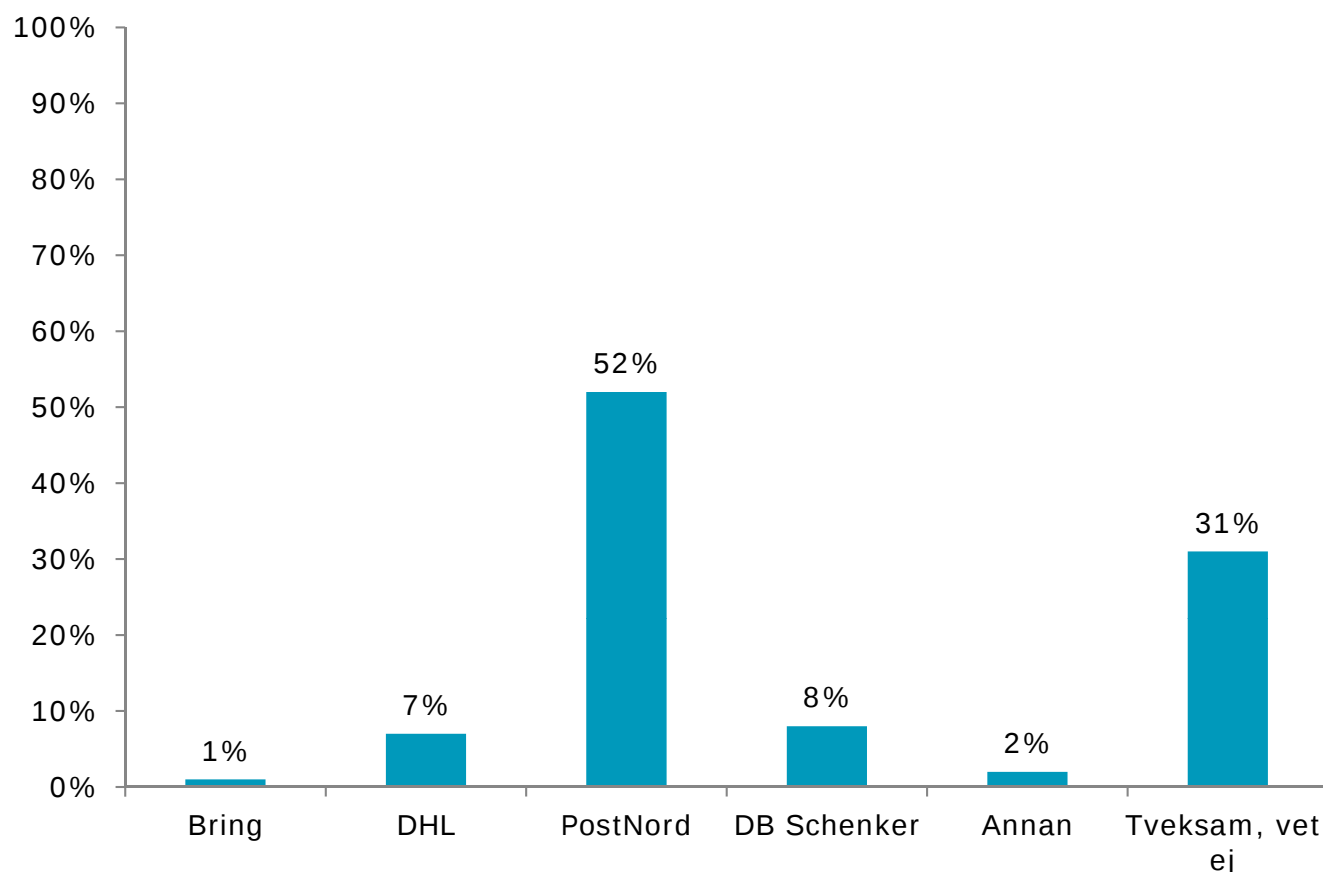
Varannan konsument vill att PostNord levererar paketet

Drygt varannan e-handelskonsument svarar att de helst vill att PostNord levererar sin försändelse. Tre av tio är tveksamma eller vet ej, med drygt två av tio föredrar någon av Bring, DHL eller Schenker.

Bland unga mellan 18-29 år svarar 66 procent att de helst föredrar att PostNord levererar varan. Även bland de som e-handlar minst en gång i månaden svarar en högre andel att de föredrar att PostNord står för leveransen (58%)

När du handlat en vara på internet, vilken logistikaktör vill du helst ska leverera din försändelse?

Bas: Har e-handlat (94 %)



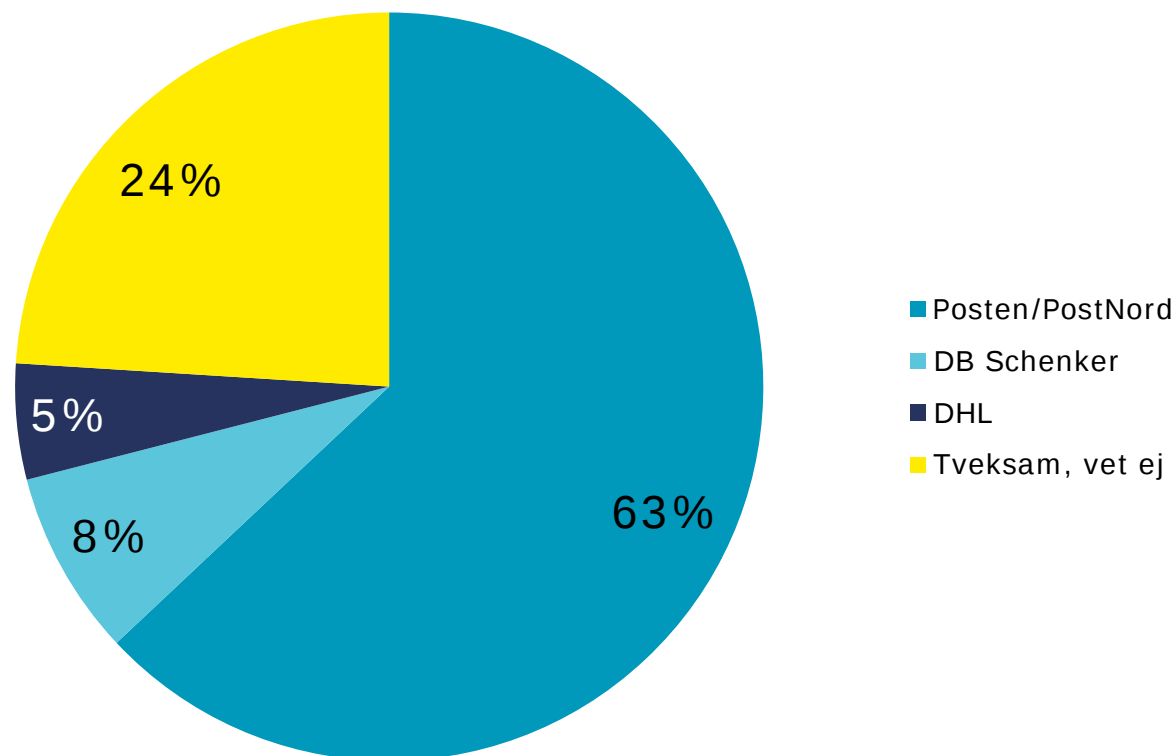
Sex av tio föredrar PostNords utlämningsställen

Även när konsumenter ska svara på frågan om vilket företags utlämningsställe de föredrar svarar en majoritet Posten/ PostNord (63 procent).

Bland unga mellan 18-29 år anger 72 procent att de föredrar Posten/ PostNords utlämningsställe. Även bland mer frekventa e-handelskonsumenter anger en högre andel att de föredrar PostNords utlämningsställen (70 procent)

När du har handlat en vara på internet, och har möjlighet att välja vilket utlämningsställe du ska hämta varan från, vilket företags serviceställen väljer du i första hand?

Bas: Har e-handlat (94 %)



Senaste leveransen



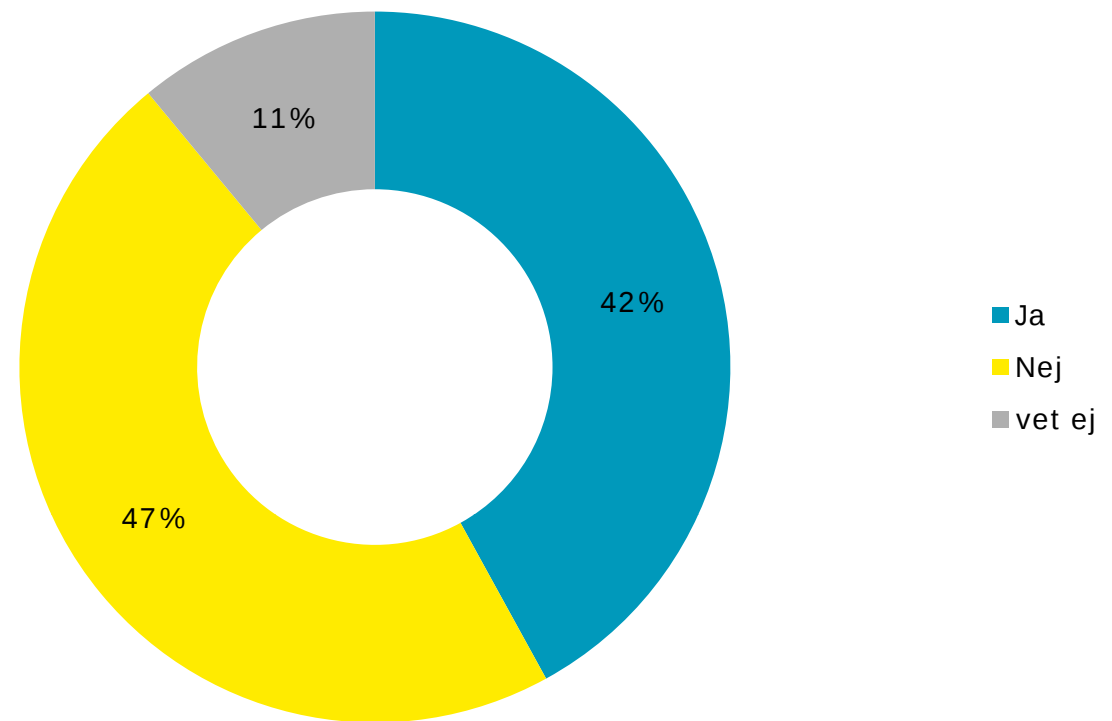
Fyra av tio fick välja leveransform vid senaste e-handelsköp

postnord

Det finns företag på den svenska marknaden som är riktigt bra på att leva upp till konsumenternas förväntningar på valfrihet i leveransen, företag som låter konsumenten välja hur snabb, vart och till vilket pris varan ska levereras. Men ännu är de ganska få som verkligen ger kunden valfrihet.

Av undersökningen framgår att endast drygt fyra av tio konsumenter fick göra ett aktivt val vid sitt senaste e-handelsköp.

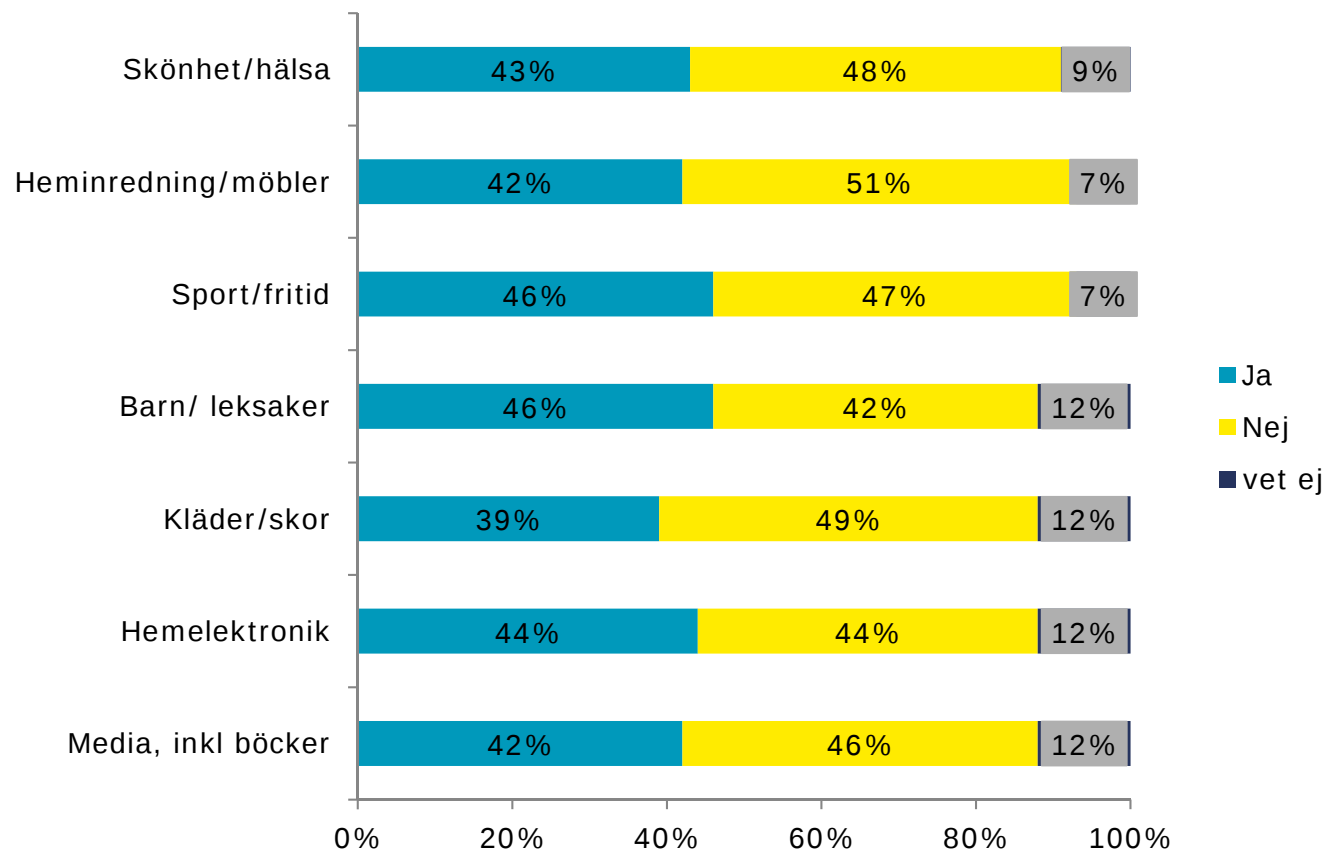
Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Fick du välja hur du skulle få varan levererad till dig? BAS: Har e-handlat (94 %)



Begränsad valmöjlighet i samtliga branscher

Skillnaden mellan branscherna är begränsad när det gäller möjligheten för konsumenter att välja leveransalternativ. En något högre andel konsumenter som e-handlade produkter inom sport/fritid och barnartiklar/leksaker fick välja leveransalternativ vid sitt senaste köp. Inom kläder/skor var andelen något lägre jämfört med övriga branscher.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara / varor på internet. Fick du välja hur du skulle få varan levererad till dig? BAS: Har e-handlat (94 %)



Viktigast i leveransen – pris, snabbhet eller leveransform?

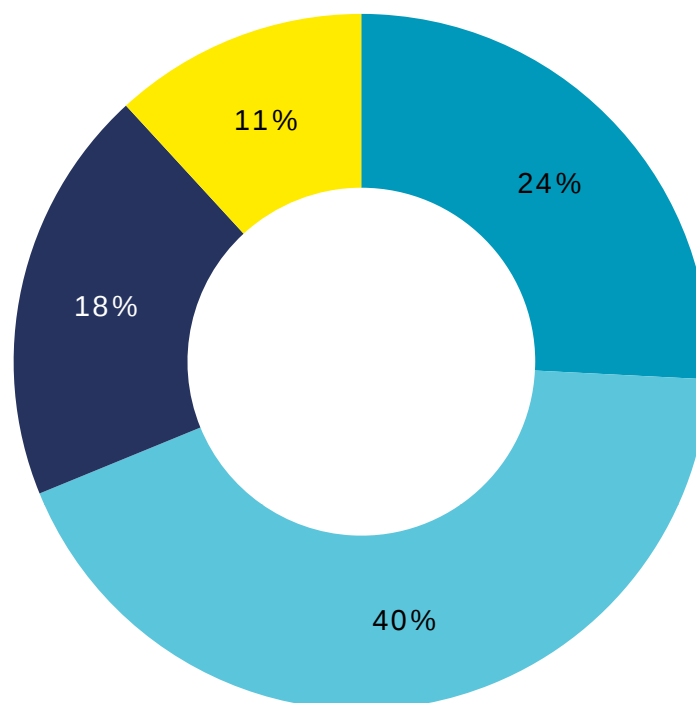
För fyra av tio e-handelskonsumenter är priset den viktigaste faktorn när de ska välja hur varan ska levereras. Detta är särskilt viktigt för unga mellan 18-29 år och hos konsumenter som e-handlar minst en gång per månad.

Snabbhet är viktigast för fyra av tio. Även denna faktor är extra viktigt för de mellan 18-29 år och hos de som handlar mest frekvent.

Att varan levereras direkt hem är viktigast för två av fem. Bland de som är 65-79 år är det nästan lika många som anger denna faktor som priset.

Att varan levereras till ett utlämningsställe i konsumentens närhet är en faktor som en av tio anger som viktigast. Bland det som är över 65 år är det två av tio som tycker att det är den viktigaste faktorn.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Vilken av nedanstående alternativ var viktigast när du valde hur varan skulle levereras (eller hade varit viktigast om du hade fått välja)? BAS: Har e-handlat (94 %)



- Att varan levererade så snabbt som möjligt
- Att varan levererades så billigt som möjligt
- Att varan levererade direkt hem till mig (i brevlådan eller till min dörr)
- Att varan levererades till ett utlämningsställe nära mig (t ex postombud, butik, lagerlokal)

Leverans till utlämningsställe dominerar inom svensk e-handel

postnord

Att beställa varan på internet och sedan hämta den själv på ett utlämningsställe, i fysisk butik eller i en paketautomat är den klart vanligaste leveransformen i Sverige. Sex av tio anger denna leveransform för sitt senaste e-handelsköp. I branschen kallas detta för "Click & Collect".

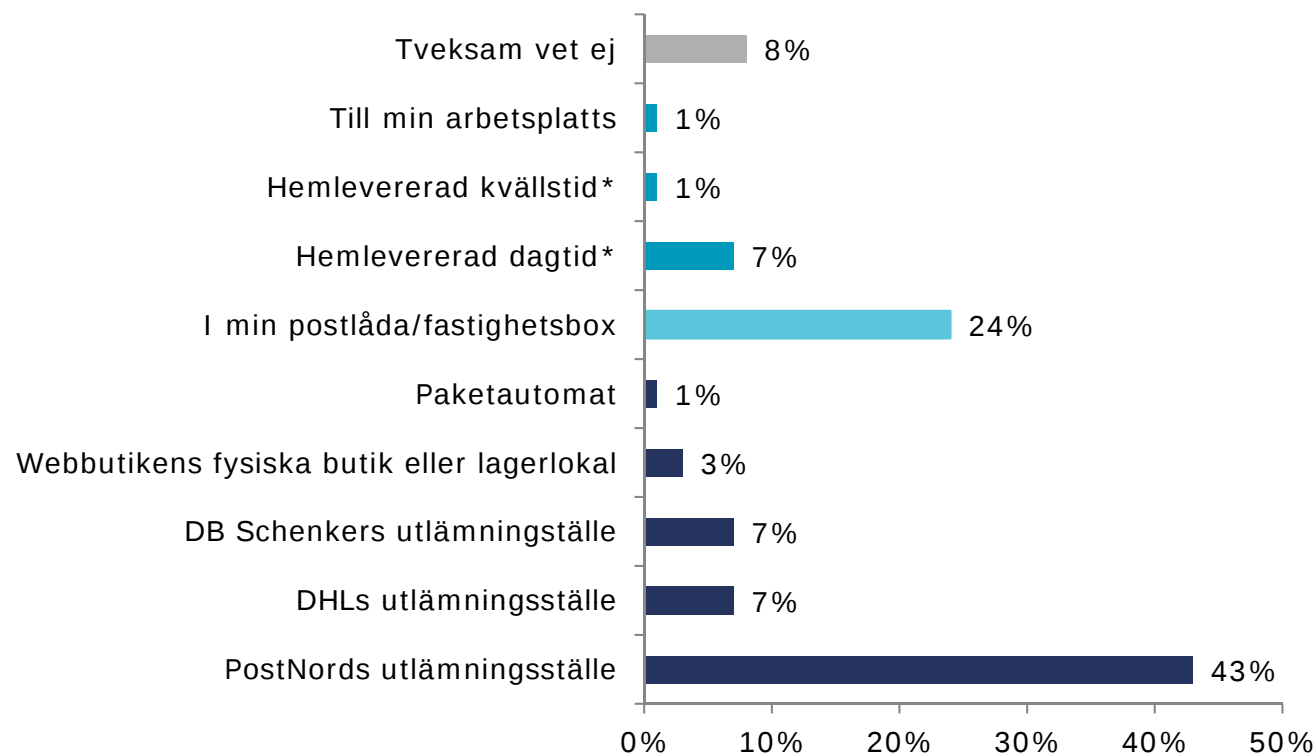
Var fjärde konsument fick varan levererad i sin postlåda eller fastighetsbox, dvs en hemleverans utan kvittens.

Knappt var tionde konsument fick varan hemlevererad eller till sin arbetsplats, dvs en hemleverans där mottagaren behövde kvittera att de fått varan.

Det är endast marginella skillnader mellan hur boende i Stockholm, Göteborg och Malmö med kranskommuner får sina e-handlade varor levererade jämfört med övriga Sverige. Den största skillnaden är att boende utanför Sveriges tre största städer i större utsträckning får sina e-handlade varor levererad i sin postlåda.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur fick du varan levererad?

Bas: Har e-handlat (94 %)



■ = hemleverans med kvittens

■ = hemleverans utan kvittens

■ = Click'&Collect

* Ej i postlådan/fastighetsboxen

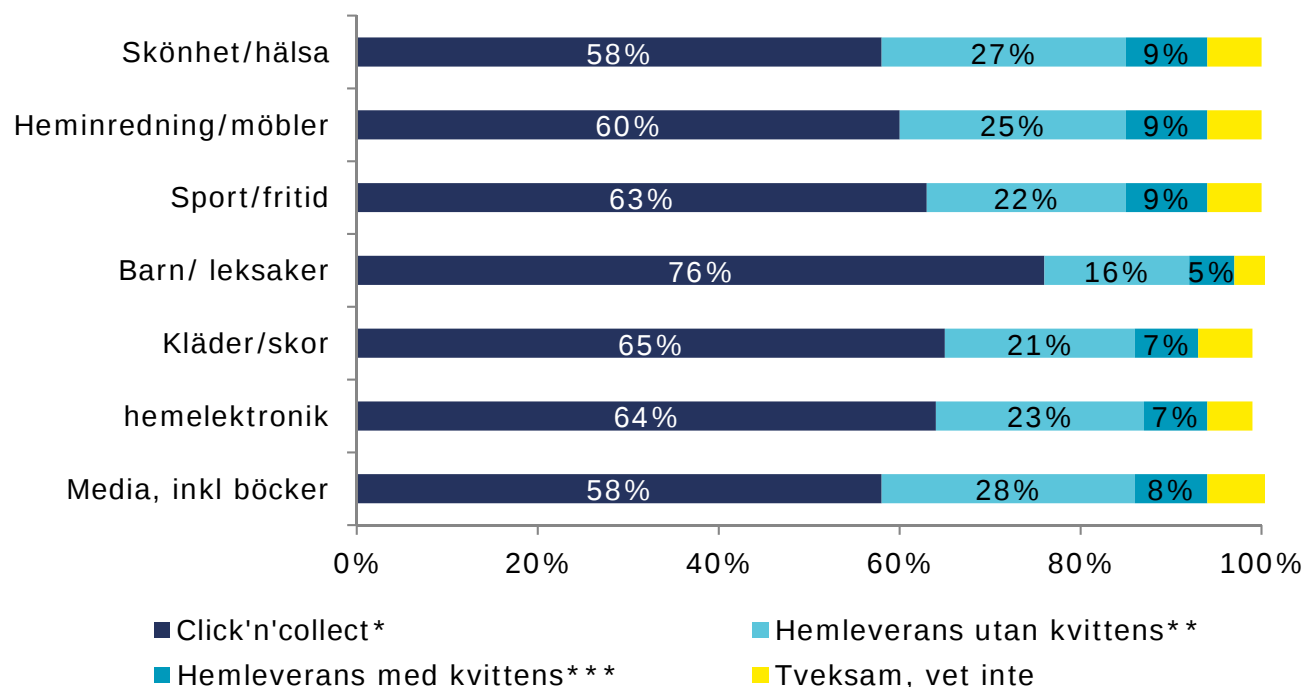
Click & Collect dominerar klart i alla branscher

Click & Collect är den klart vanligaste leveransformen i alla branscher, klart vanligast när det gäller e-handelsköp av leksaker och barnartiklar.

Att varan levereras direkt hem i postlådan eller fastighetsboxen (hemleverans utan kvittens) är vanligast när det gäller skönhet/hälsa och media.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur fick du varan levererad?

Bas: Har e-handlat (94 %)



* Konsumenten hämtar varan i utlämningsställe, fysisk butik eller paketautomat

** Varan levereras till konsumentens postlåda/fastighetsbox, kvittens krävs ej

*** Varan levereras hem till konsumenten som kvitterar att den mottagits

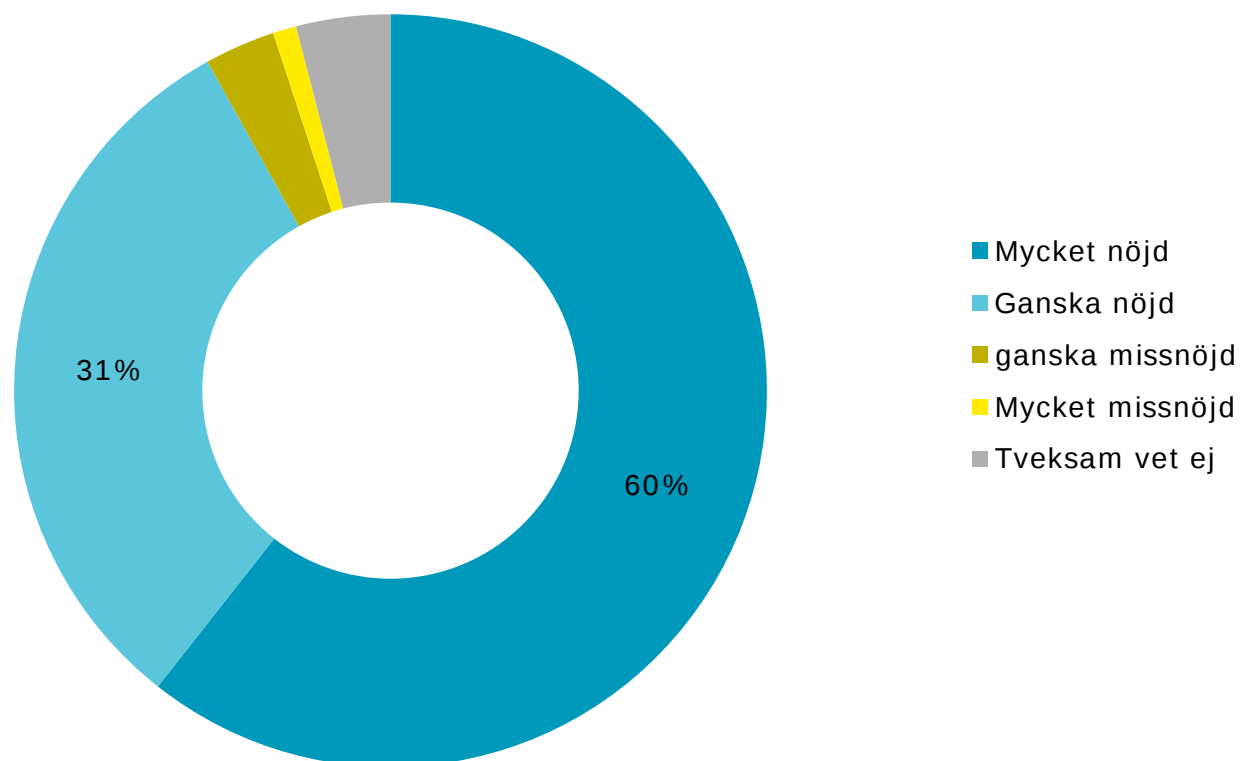
Nio av tio nöjda med senaste leveransen

Sex av tio e-handelskonsumenter är mycket nöjda med sin senaste leverans av en e-handlad vara. Bland de som e-handlar varor minst en gång i månaden är 63% mycket nöjda med senaste leveransen.

Fyra procent är missnöjda. Endast en procent är mycket missnöjd.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur nöjd var du med leveransen

BAS: Har e-handlat (94 %)

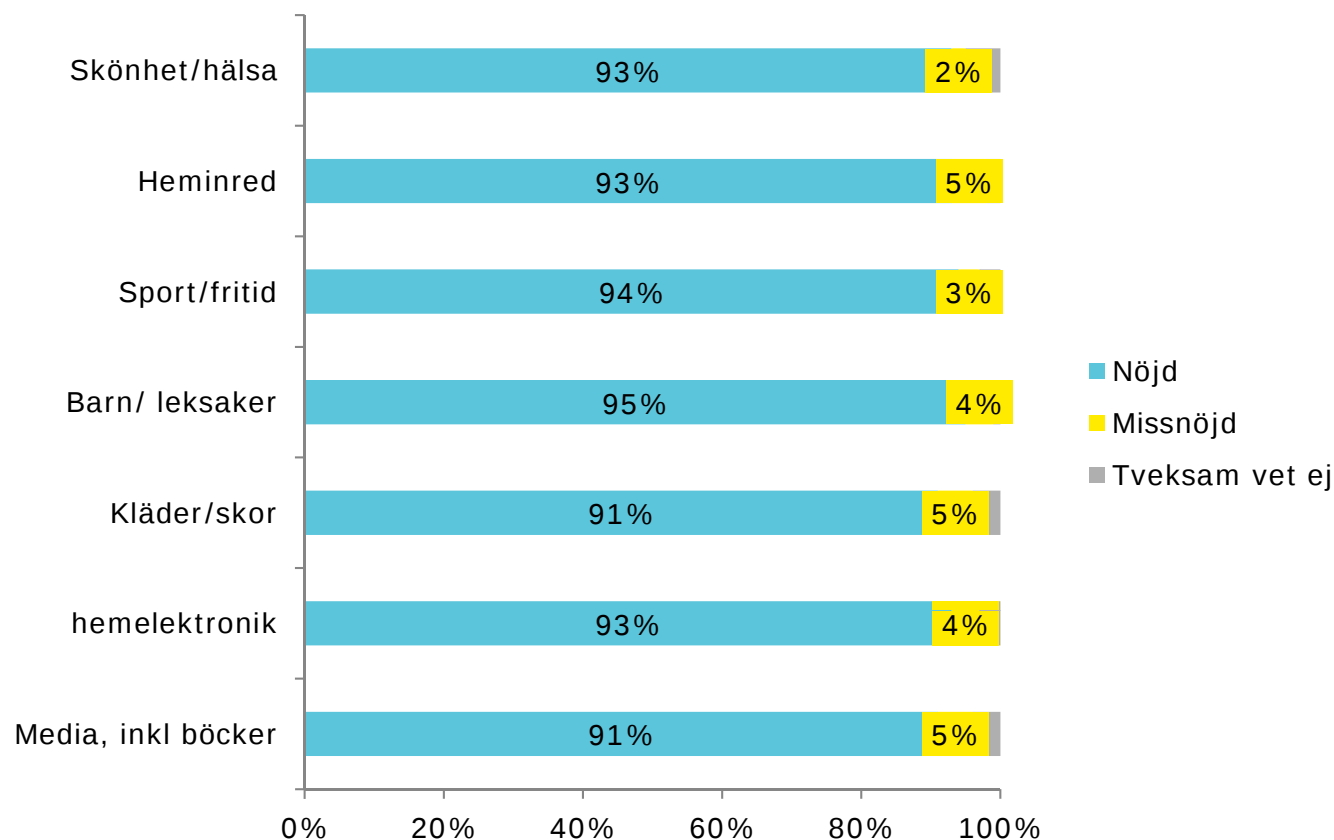


Nöjdhet i olika branscher

Bland e-handelskonsumenter som senast handlade barnartiklar/leksaker återfinns högst andel som är nöjda med sin senaste leverans.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur nöjd var du med leveransen

BAS: Har e-handlat (94 %)

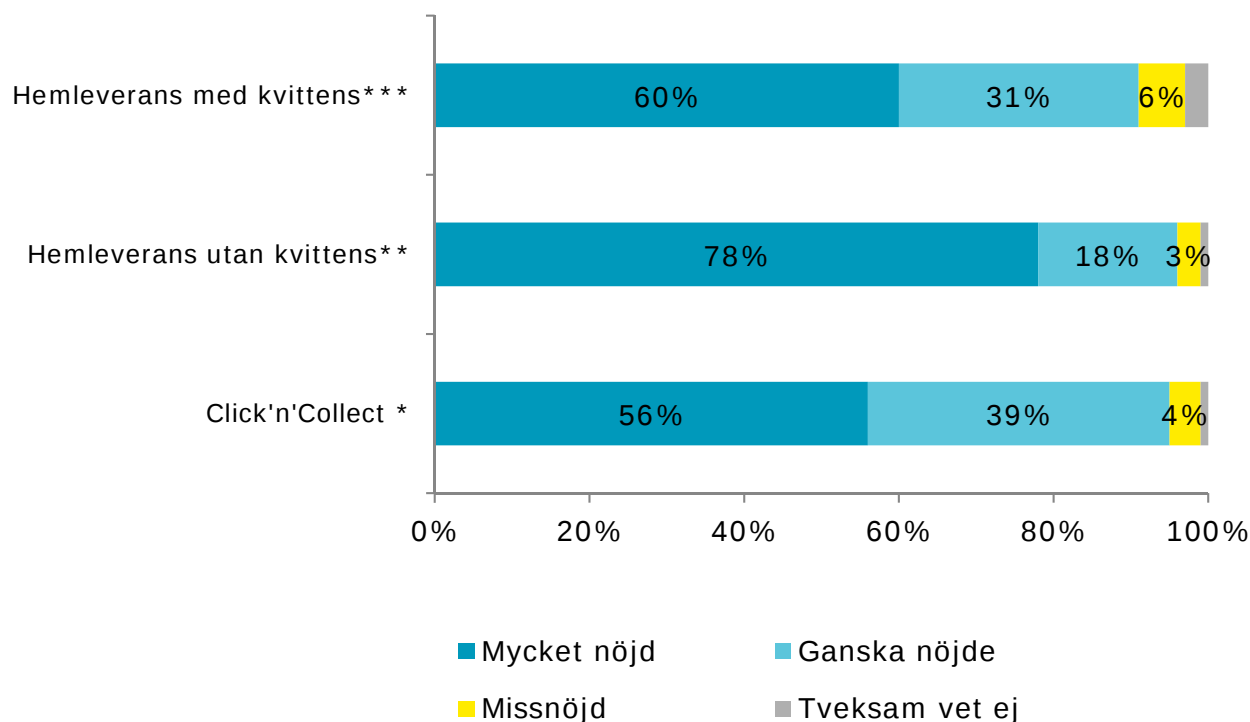


Konsumenter mest nöjda när varan kommer i postlådan

Bland de som fick sin senaste e-handlade vara levererad direkt hem i sin postlåda av sin brevbärare, dvs de som fick den hemlevererad utan att behöva kvittera på att de tagit emot den, återfinns klart mest andel konsumenter som är mycket nöjda med sin senaste leverans.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur nöjd var du med leveransen

BAS: Har e-handlat (94 %)



* Konsumenten hämtar varan i utlämningsställe, fysisk butik eller paketautomat

** Varan levereras till konsumentens postlåda/fastighetsbox, kvittens krävs ej

*** Varan levereras hem till konsumenten som kvitterar att den mottagits

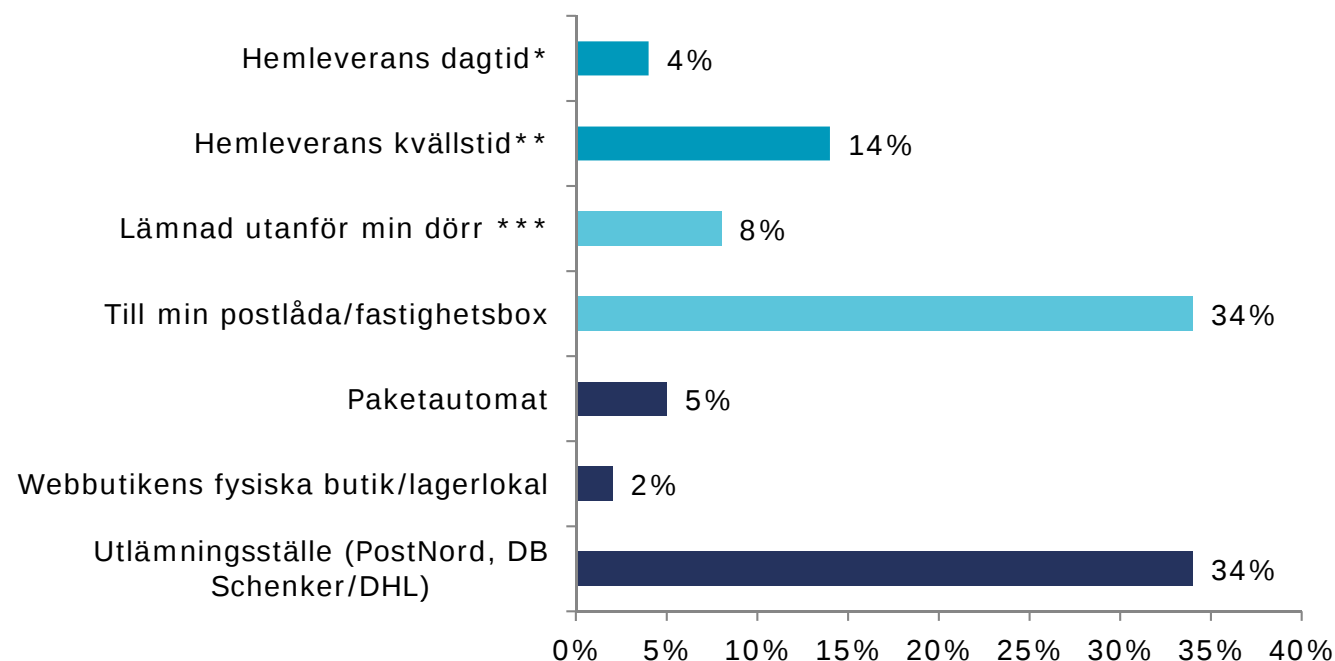
Drygt fyra av tio hade föredragit hemleverans utan kvittens för sitt senaste köp

Drygt fyra av tio hade föredragit att få sitt senaste e-handelsköp levererat direkt hem utan kvittens och ungefär lika stor andel hade föreslagit att hämta varan själv (Click&Collect). Knappt två av fem hade helst fått varan levererad hem på dagtid el kvällstid och kvitterat att de tagit emot den.

Det är endast marginella skillnader mellan konsumenter som bor i Stockholm, Göteborg och Malmö jämfört med boende i övriga Sverige. Skillnaderna är även marginella mellan olika åldersgrupper och mellan de som handlar minst en gång i månaden och övriga e-handelskonsumenter.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur hade du helst velat få varan levererad om du fick välja något av nedanstående alternativ

Bas: Har e-handlat (94 %)



* Konsumenten är hemma och signerar att varan mottagits

** Konsumenten är hemma och signerar att varan mottagits

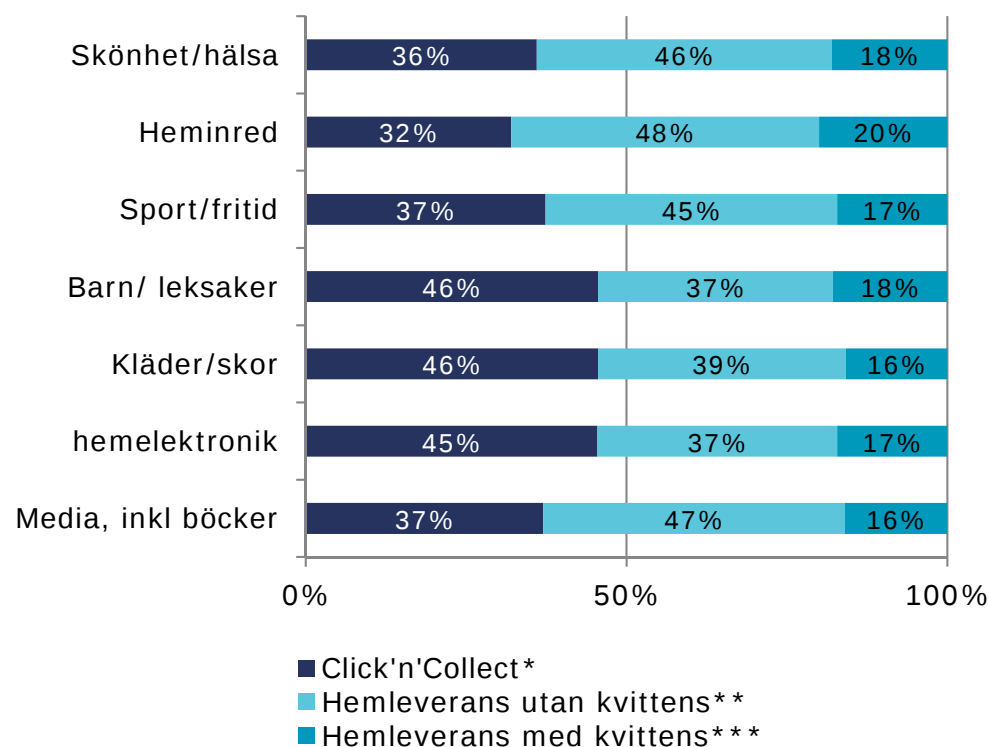
*** Varan lämnas utanför dörren om konsumenten inte är hemma, varpå konsumenten övertar ansvaret för varan.

Konsumenters leveransönskemål i olika branscher

Click & Collect är populärast bland konsumenter som köper barn/leksaker, kläder/skor och hemelektronik. När det gäller Skönhet/hälsa, sport/fritid och media/böcker är levererans hem utan kvitten (framförallt i postlådan) populärast bland högst andel konsumenter.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur hade du helst velat få varan levererad om du fick välja något av nedanstående alternativ

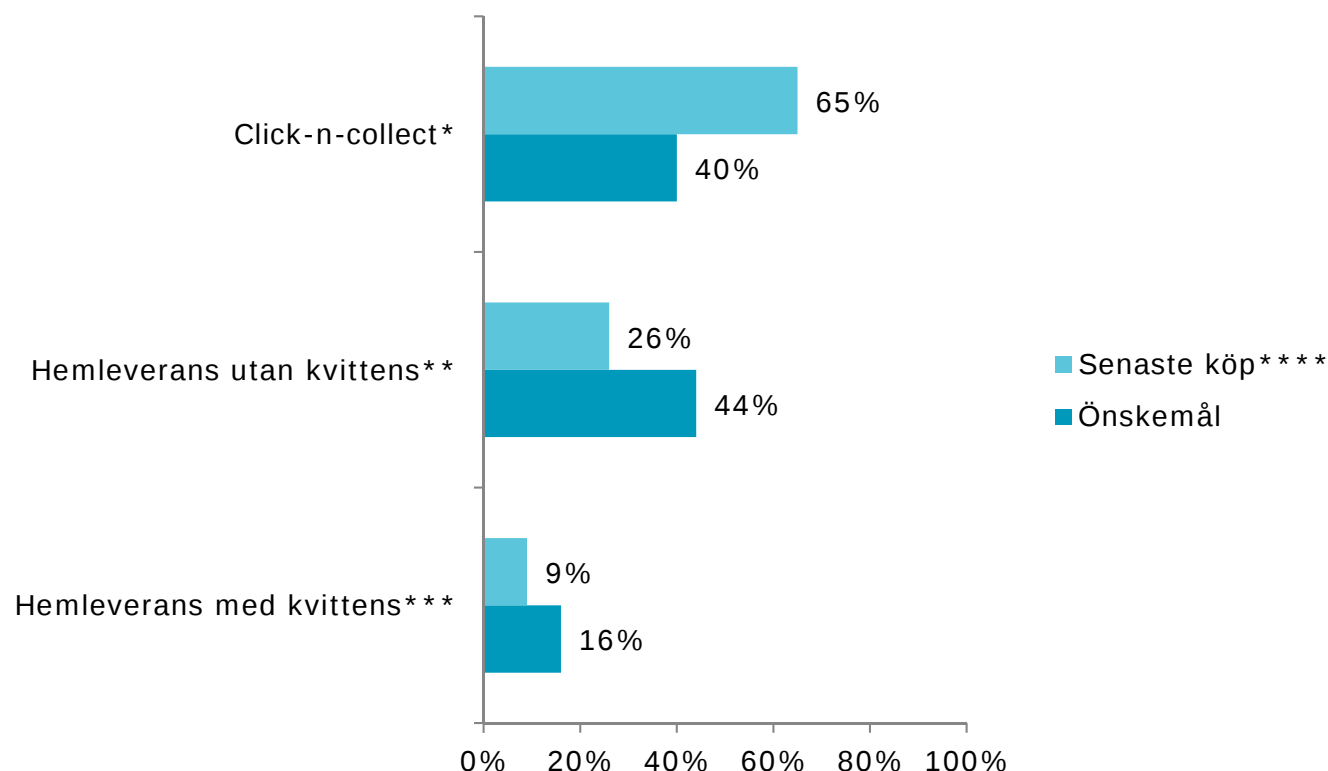
Bas: Har e-handlat (94 %)



Leverans vid senaste köp vs önskemål om leverans

När konsumenterna svarar på frågan hur de generellt helst vill få e-handlade varor levererade svarar högst andel att de vill få varan till ett serviceställe (Se sid 11).

Vid en jämförelse av hur konsumenterna fick sin senaste vara levererad och hur de helst skulle vilja få varan levererad (sid 17 respektive 22) framgår att betydligt fler vill ha sina e-handlade varor levererade hem utan kvittens (i postlådan) jämfört hur med leveransen sker idag. Något högre andel hade också föredragit att få varan levererad hem när de var hemma (framförallt på kvällstid).



* Konsumenten hämtar varan i utlämningsställe, fysisk butik eller paketautomat

** Varan levereras till konsumentens postlåda/fastighetsbox, kvittens krävs ej

*** Varan levereras hem till konsumenten som kvitterar att den mottagits

**** Jämfört med på sid 17 har de som svarat tveksam/vet ej räknats bort för att göra statistiken jämförbar med svaren på sid 22.

Fyra av tio som erbjuds click-and-collect vill ha varan hemleverad

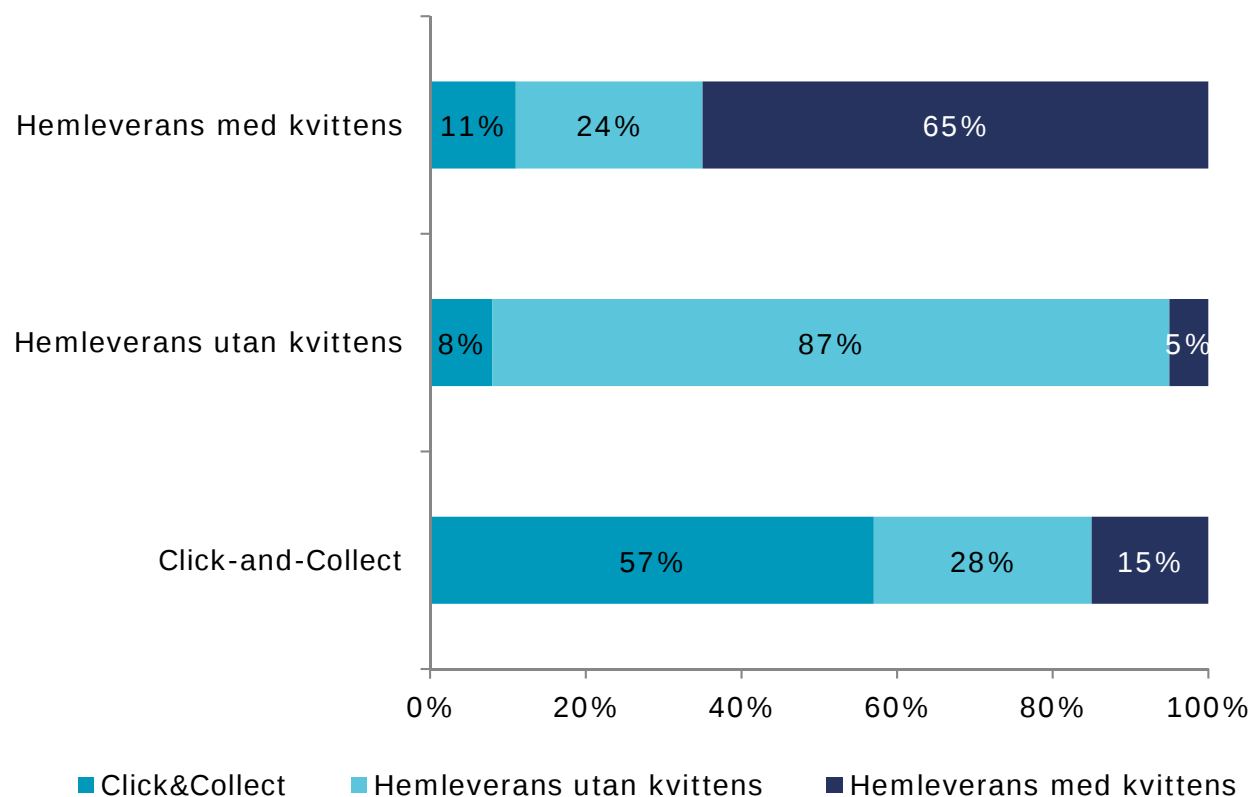
Att det återstår en del att göra för e-handelföretagen för att leva upp till konsumenternas önskemål framgår när man jämför hur konsumenterna fick sin senaste vara levererad och hur de skulle velat få den om de fick välja fritt.

En majoritet väljer den leveransform som de fick för sin senaste leverans, men drygt fyra av tio som fick själv fick hämta sin senaste e-handlade vara hade hellre fått den hemlevererad. Och av de som fick varan hemlevererad med krav på kvittens hade drygt tre av tio hellre fått varan levererad på annat sätt.

Mest andel nöjda med leveransformen är de som fick varan hemlevererad utan att behöva vara hemma och kvittera att de tagit emot den.

Tänk tillbaka på ditt senaste köp av en vara/varor på internet. Hur hade du helst velat få varan levererad om du fick välja något av nedanstående alternativ

Bas: Har e-handlat (94 %)





Returer

5/15/201

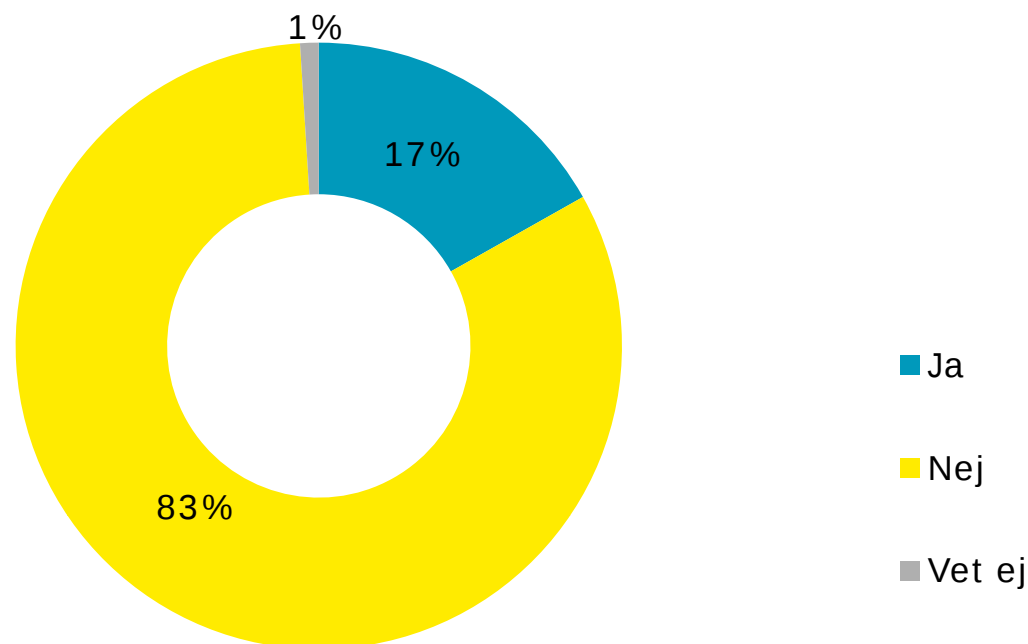
Knappt var femte har returnerat en vara de senaste kvartalet

Knappt var femte e-handels-konsument har returnerat en vara det senaste kvartalet. Bland de som e-handlar minst en gång per månad har 25 procent returnerat en vara.

I snitt har svenskarna returnerat 1,6 varor under de senaste 3 månaderna. Vana e-handlare har returnerat något fler varor, i snitt 1,8. De konsumenter som handlat mer sällan har returnerat något färre varor, i snitt 1,4 stycken. De som handlat oftare tycker i större utsträckning att det fungerar bra att returnera varor.

Har du någon gång det senaste tre månaderna returnerat en vara du köpt på internet?

Bas: Har e-handlat (94 %)

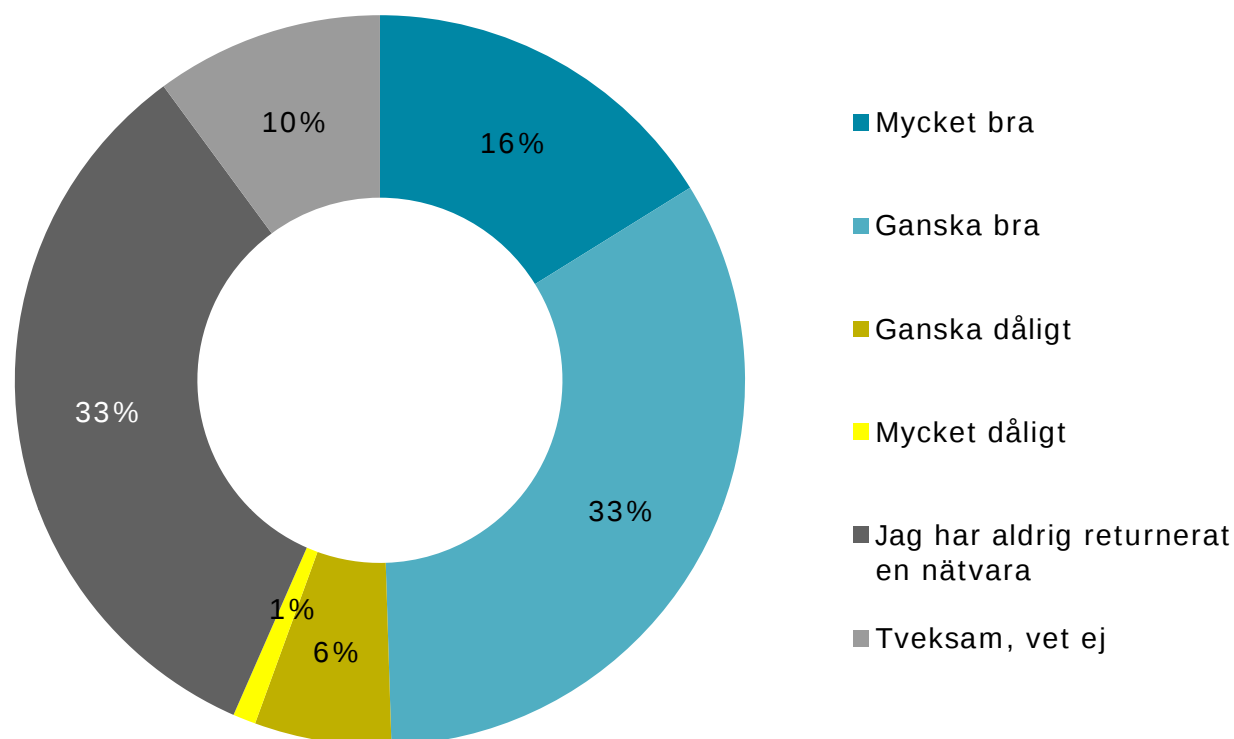


Returhantering fungerar bra

En klar majoritet av de som någon gång returnerat en e-handlad vara tycker att det fungerar bra. Om vi räknar bort de som svarar att de aldrig returnerat en vara anser tre av fyra att det fungerar bra.

Hur tycker du generellt sätt att det fungerar att returnera varor på internet?

Bas: Har e-handlat (94 %)

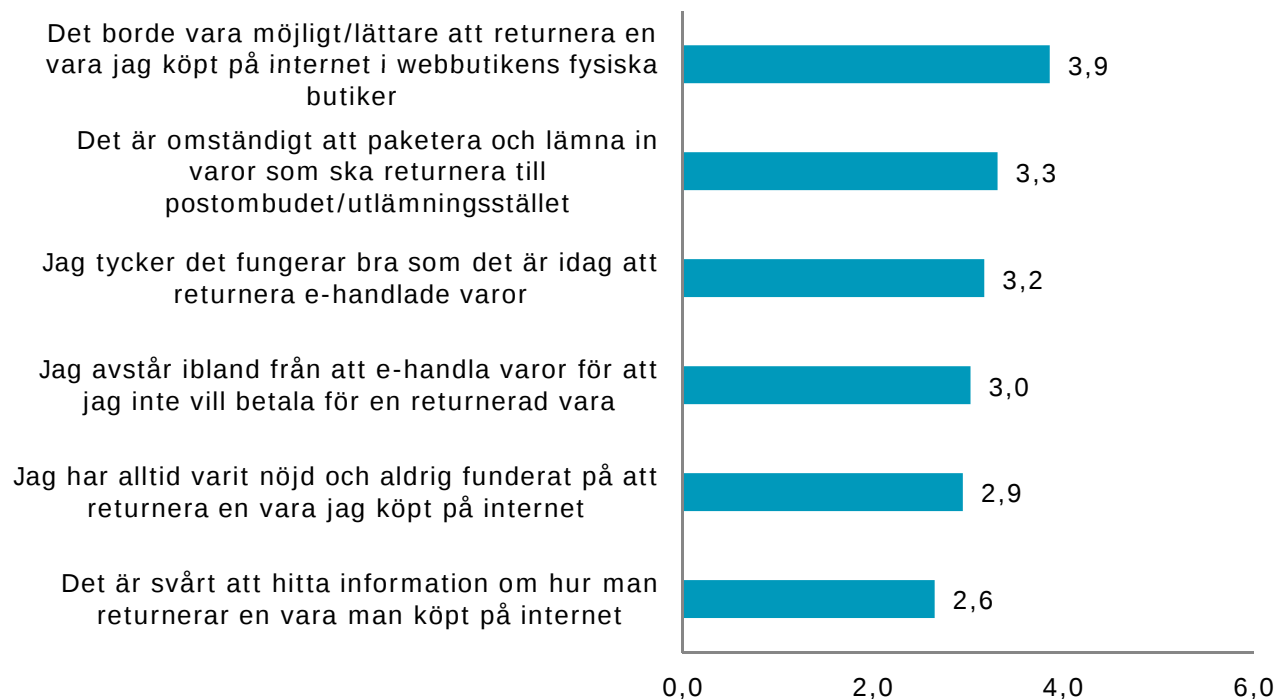


Önskemål om förenklade processer för returhantering

Nära hälften av respondenterna anser i hög utsträckning att det borde vara lättare att returnera e-handlade varor i butik. De anser även att det är viktigt att förenkla returhanteringen som sker via ombuden. Det är tydligt att detta är en viktig fråga för en del konsumenter. Var tredje konsument anger att de i hög utsträckning avstår från att e-handla varor eftersom de inte vill betala för en eventuell retur.

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående när det gäller returhantering av varor du e-handlat på internet (skala 1= Instämmer inte alls. 5= Instämmer i mycket stor utsträckning)

Bas: Har e-handlat (94 %)



E-handelsleveranser i Norden



Mottagarmakt än viktigare för e-handelskonsumenter i Norden

VIKTIGT ATT VÄLJA

Att själv få välja hur man får en vara levererad blir allt viktigare för e-handelskonsumenter i Norden. Undantaget är Finland, där mottagarmakten minskat i betydelse jämfört med första kvartalet 2014.

I Sverige, Norge och Danmark syntes en tydlig förskjutning från "ganska viktigt" till "mycket viktigt".

I Danmark värderas möjligheten att själv få välja allra högst. Över en tredjedel (33 procent) av danskarna tycker att det är "mycket viktigt" att få välja hur de ska få en e-handlad vara levererad.

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	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Mycket viktigt	24% (22)	33% (28)	20% (17)	11% (27)
Ganska viktigt	50 % (53)	47 % (51)	47 % (50)	37 % (49)
Ganska oviktigt	21% (19)	16% (16)	24% (22)	38% (19)
Inte alls viktigt	4% (5)	2% (4)	7% (9)	11% (3)
Tveksam, vet ej	1% (1)	1% (2)	2% (3)	3% (3)

Jämförelsesiffror från Q1 2014 inom parentes.

Leveranskrav – maximalt fyra dagar

postnord

3 VARDAGAR VANLIGAST

Förväntningarna på snabba leveranstider ökade i alla länder under årets första kvartal. Smärtgränsen går oftast vid fyra vardagar.

Danskarna förväntar sig fortsatt snabbast leveranser och kan maximalt tänka sig att vänta i snitt 3,4 vardagar.

I Finland kan konsumenterna däremot tänka sig att vänta upp till 4,4 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?

Bas: Har e-handlat	Sverige	Danmark	Norge	Finland
En vardag	1% (1)	2% (3)	1% (0)	1% (1)
Två vardagar	12% (8)	21% (18)	7% (7)	6% (5)
Tre vardagar	32 % (31)	36 % (33)	26 % (25)	20% (20)
Fyra vardagar	13% (12)	12% (13)	19% (17)	15% (12)
Fem vardagar	27% (25)	14% (14)	25% (23)	32 % (27)
Sex vardagar eller fler	8% (16)	6% (9)	13% (18)	19% (27)
Tveksam, vet ej	7% (8)	8% (9)	10% (9)	8% (9)
Medelvärde	3,9 (4,3)	3,4 (3,3)	4,1 (4,4)	4,4 (4,9)

Jämförelsesiffror från Q1 2014 inom parentes.

Snabba leveranser viktigast i Danmark

OMGÅENDE LEVERANS

Under Q1 2015 minskade den upplevda vikten av omgående leveranser jämfört med Q1 2014. Relativt få tycker att det är viktigt att kunna få sin e-handlade vara levererad nästkommande vardag.

I Danmark och Sverige anser dock fortfarande majoriteten att det är ganska eller mycket viktigt att varan kan levereras senast inom tre vardagar.

HUR VIKTIGT ÄR DET FÖR DIG ATT KUNNA FÅ EN VARA DU BESTÄLLT PÅ INTERNET LEVERERAD NÄSTKOMMANDE VARDAG?

Bas: Har e-handlat	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Mycket viktigt	4% (4)	4% (8)	2% (5)	3% (3)
Ganska viktigt	22% (25)	29% (35)	11% (19)	14% (16)
Ganska oviktigt	47% (47)	54% (45)	57% (41)	56% (53)
Inte alls viktigt	24% (21)	11% (11)	27% (31)	24% (25)
Tveksam, vet ej	3% (3)	3% (2)	3% (4)	3% (3)

Jämförelsesiffror från Q1 2014 inom parentes.

HUR VIKTIGT ÄR DET FÖR DIG ATT KUNNA FÅ EN VARA DU BESTÄLLT PÅ INTERNET LEVERERAD SENAST INOM TRE VARDAGAR?

Bas: Har e-handlat	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Mycket viktigt	20% (23)	22% (27)	13% (14)	11% (14)
Ganska viktigt	43% (42)	43% (48)	35% (37)	37% (37)
Ganska oviktigt	25% (25)	28% (18)	38% (33)	38% (36)
Inte alls viktigt	10% (8)	5% (5)	11% (12)	11% (10)
Tveksam, vet ej	2% (2)	3% (2)	4% (4)	3% (3)

Jämförelsesiffror från Q1 2014 inom parentes.

Önskemål om leveransen skiljer sig åt **postnord**

OMBUDET OMTYCKT

Preferenserna för hur en e-handlad vara ska levereras varierar mellan de nordiska länderna.

Det mest populära alternativet för samtliga länder är dock att hämta varan själv hos ett ombud eller serviceställe. Det är tydligt att ombudens goda tillgänglighet både vad gäller geografiska lägen och öppettider uppskattas.

I Sverige och Norge är det även många som vill få sin vara i brevlådan (31 respektive 25 procent).

I Danmark är det många som vill ha sin leverans hem på dagtid antingen de är hemma eller inte.

Intresset för hemleverans på kvällen till en extra kostnad är lågt i alla länder.

OM DU HAR HANDLAT EN VARA PÅ INTERNET, HUR VILL DU DÅ HELST FÅ DEN LEVERERAD? (ENDAST ETT SVAR)

Bas: Har e-handlat	Sverige	Danmark	Norge	Finland
Jag vill hämta den själv hos mitt ombud/serviceställe	48 % (40)	20 % (10)	52 % (37)	48 % (42)
Jag vill få den i min postlåda av brevbäraren	31 % (46)	9 % (28)	25 % (44)	14 % (30)
Jag vill ha den levererad hem när jag på dagtid är hemma	10 % (5)	19 % (n/a)	8 % (3)	11 % (7)
Jag vill hämta den själv i en paketbox som är tillgänglig dygnet runt	2 % (n/a)	15 % (13)	2 % (n/a)	13 % (10)
Jag vill få den lämnad på min adress, t.ex. i carporten*		18 % (n/a)		
Jag vill ha den levererad hem på kvällen när det passar mig, även om det kostar extra	3 % (2)	4 % (4)	4 % (2)	3 % (2)
Jag vill ha den levererad till min arbetsplats	2 % (1)	9 % (7)	4 % (1)	1 % (1)
Jag vill hämta den själv i webbutikens fysiska butik eller lagerlokal	1 % (3)	1 % (5)	2 % (8)	3 % (2)

* Svarsalternativet inte tillgängligt för alla länder.

Jämförelsesiffror från Q1 2014 inom parentes. Notera att vissa svaralternativ har förändrats sedan Q1 2014 vilket förhindrar jämförelse med föregående period.

POSTNORD ÄR ENSAM ANSVARIG FÖR DENNA RAPPORT, MEN DEN BYGGER PÅ STATISTIK SOM SAMTLATS IN TILL E-BAROMETERN Q1 2015.

E-BAROMETERN GES UT VARJE KVARTAL AV POSTNORD I SAMARBETE MED SVENSK DIGITAL HANDEL OCH HUI RESEARCH

FÖR MER INFORMATION OM DENNA RAPPORT OCH OM E-BAROMETERN, KONTAKTA: PER LJUNGBERG, KOMMUNIKATIONSCHEF POSTNORD SVERIGE, TEL 010-436 44 21.