



Dansk e-handelsanalyse

Dansk e-handelsanalyse

1. kvartal 2011

Gennemført af Epinion for FDIH

Udgivet af:



Partnere:



Copyright © 2010 Dansk e-handelsanalyse

Indholdsfortegnelse

Dansk e-handelsanalyse	side 3
Tendenser	side 4
Hvor ofte e-handler danskerne	side 5-7
Brug af mobiltelefon	side 8-9
Værdien af seneste e-handel	side 10
De mest populære internetbutikker	side 11
De mest populære varer og ydelser	side 12
Fordelene ved e-handel	side 13
Loyalitet og tilfredshed	side 14
Vejen frem til første køb i en netbutik	side 15
Betaling ved e-handel	side 16-17
Argumenter for valg af betalingsform	Side 18
Når købet ikke bliver til noget	side 19
Levering	side 20-22
E-handel over grænserne	side 23
Den anvendte metode	side 24
Yderligere information	side 25

Dansk e-handelsanalyse

Dansk e-handelsanalyse stræber efter at være den bedste kilde til at afdække udviklingen i dansk e-handel blandt private forbrugere, der er aktive på nettet.

Med en rapport hver kvartal samt en årsrapport leverer vi et datagrundlag, der giver viden om omfanget af e-handel i Danmark, de mest populære netbutikker, hvem der e-handler og hvordan deres e-handelsvaner udvikler sig.

Hertil kommer en række særkørsler om fx julehandel og andre aktuelle emner, hvor vi løbende afdækker nye trends eller sammenhænge.

I denne udgave har vi fx tal for brugen af mobiltelefon til internethandel.

FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel, står bag Dansk e-handelsanalyse, i et tæt samarbejde med Post Danmark og Nets, der er væsentlige aktører på e-handelsområdet.

Da morgendagens nye tiltag er mere interessante end gårsdagens handlinger, vil vi løbende i samarbejde med partnerne bag analysen tilpasse spørgsmål og metoder, så analysen afdækker og belyser de trends, som præger et så dynamisk og levende handelsområde som e-handel.

Annette Falberg
Adm. direktør

FDIH – Foreningen for Distance- og Internethandel

Tendenser

Mindre forskydninger fra 2010 til 2011

Det er første gang, at Dansk e-handelsanalyse giver mulighed for at sammenligne fra et kvartal til samme kvartal i det følgende år. Det giver mulighed for at spore tendenser, selv om vi vil være varsomme med at konkludere for håndfast alene på tal fra et kvartal.

Det gælder således også internethandlens omsætning i 2011. Antal betalinger med Dankort og internationale kort på nettet viser en stigning på 15 % i forhold til samme kvartal i 2010. Væksten er til stede, men den er lavere end i samme kvartal sidste år.

De unge handler mere i 2011 end i 2010

Samlet set er der kun små forskydninger antal handler for danskerne som helhed, men stigningen af danskere, der handler 3-4 gange eller mere om måneden må i høj grad tilskrives de unge under 25 år . **side 6**

Handel via mobiltelefon udvikler sig kraftigt

Som noget nyt har vi medtaget spørgsmål om handel online med mobiltelefon. Dobbelt så mange har handlet med mobilen i 1. kv. af 2011 i forhold til 1. kv. 2010 **side 8 og 9**

Flere køb for mindre beløb

Der sker forholdsvis flere køb for mindre beløb – under 250 kr. end i samme kvartal sidste år. Værdien af sidste køb og de mest populære internetbutikker **side 10**

Udlandskøb dykker

Den store andel af køb i udlandet er faldet fra 2010 til 2011. Både England og USA går markant tilbage.

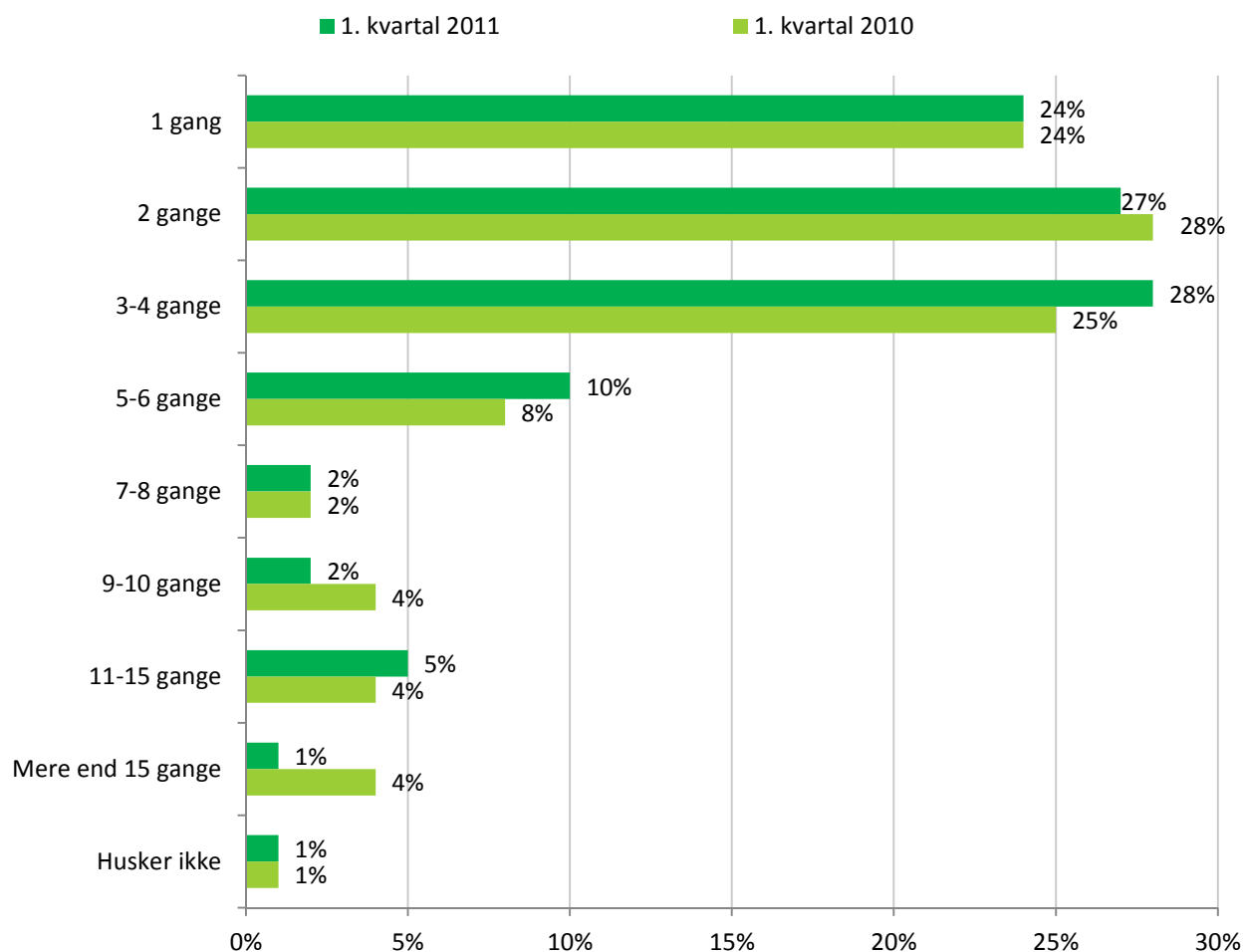
Tjek E-handel over grænserne på

side 23

Hvor ofte e-handler danskerne?

Tallene viser, at respondenterne deler sig i to grupper. Fire femtedele af respondenterne udgør den første gruppe, som e-handler 1-4 gange om måneden. De øvrige 'storshopper' og handler altså 5 eller flere gange om måneden.

Tallene fra 1. kvartal af 2010 viser samme tendens.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

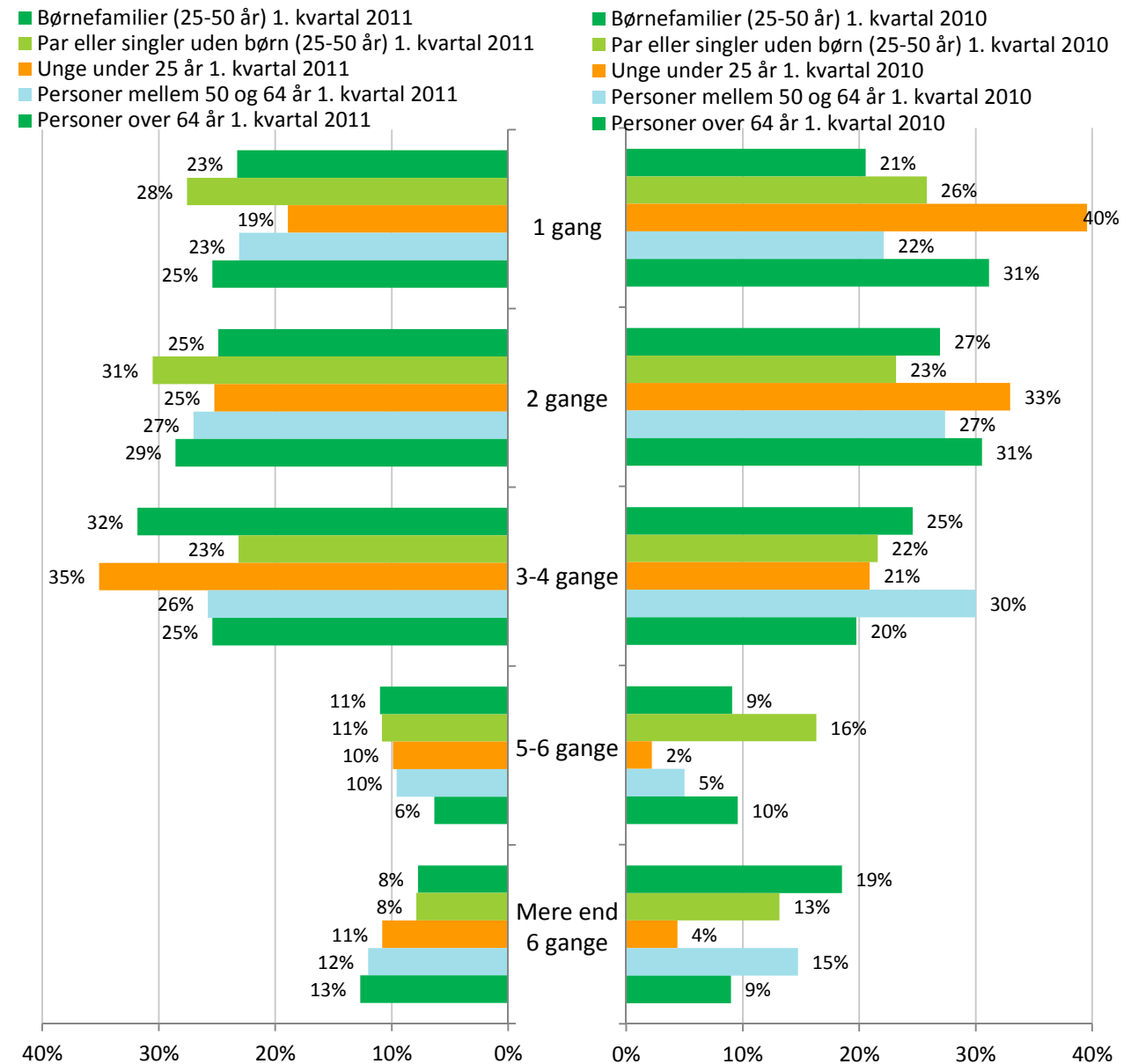
Spørgsmålsformulering:

Hvis du tænker tilbage på den seneste måned, hvor mange gange har du så handlet på internettet? (alle typer bestilte eller købte varer, serviceydelser, abonnementer eller downloads, der koster penge)

Alle kundegrupper e-handler

Der er stor ensartethed i hyppighed af e-handel mellem kundegrupperne.

En handelshyppighed på op til 4 gange månedligt dækker fire femtedele af alle de adspurgte. Der er en tendens til, at unge under 25 år handler hyppigere i 1. kvartal af 2011 end de gjorde i 1. kvartal af 2010. De unges handelshyppighed ligger i 1. kvartal af 2011 på niveau med de andre kundegrupper.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

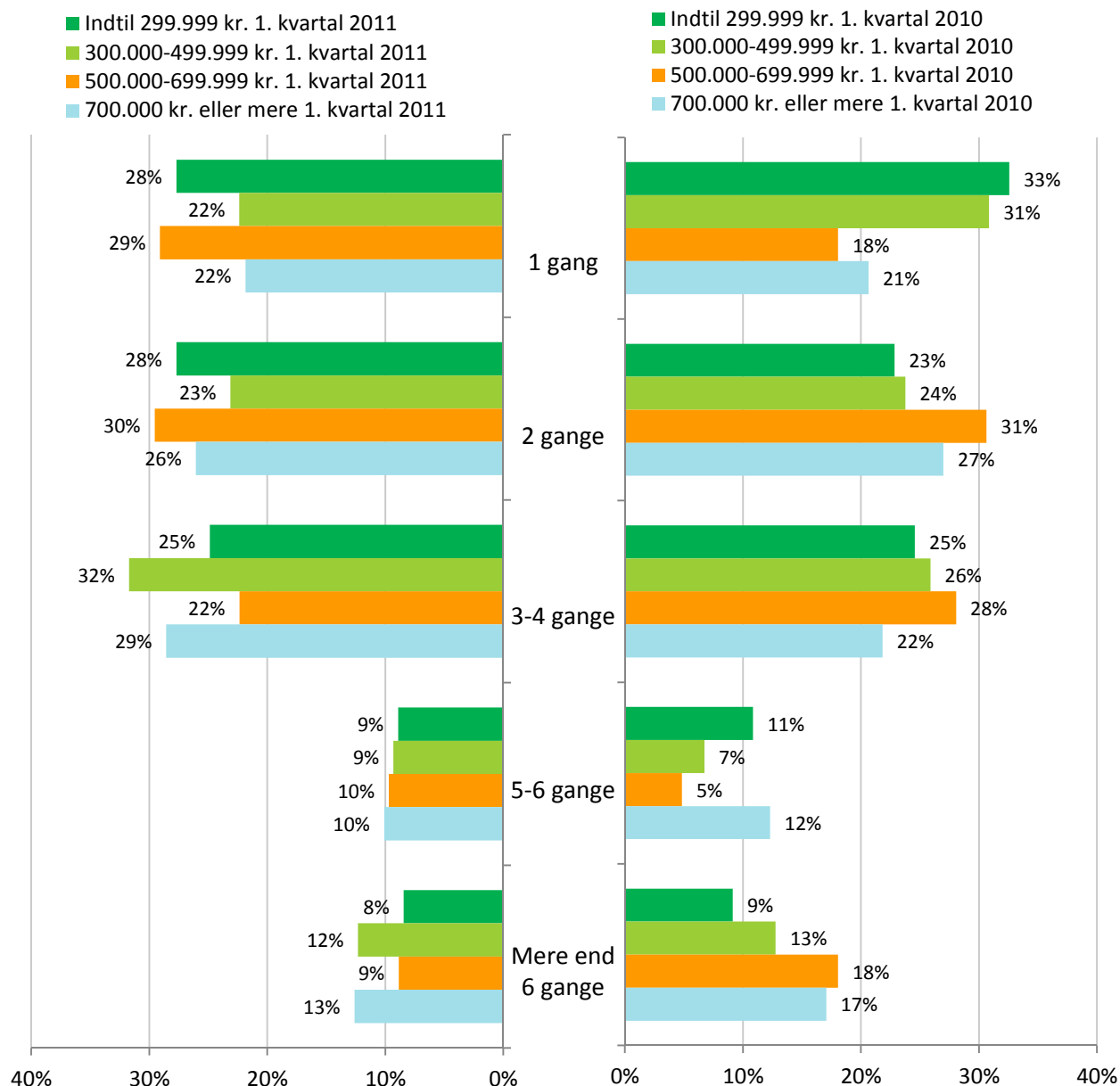
Spørgsmålsformulering:

Hvis du tænker tilbage på den seneste måned, hvor mange gange har du så handlet på internettet? (alle typer bestilte eller købte varer, serviceydelser, abonnementer eller downloads, der koster penge)

E-handel og indtægt

Når man opgør hyppighed af e-handel efter indtægt, viser det sig, at husstandens årlige bruttoindkomst (dvs. før skat) ikke har nogen nævneværdig sammenhæng med antal e-handler.

Der er samtidig ingen nævneværdig forskel mellem 1. kvartal af 2011 og 1. kvartal af 2010.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

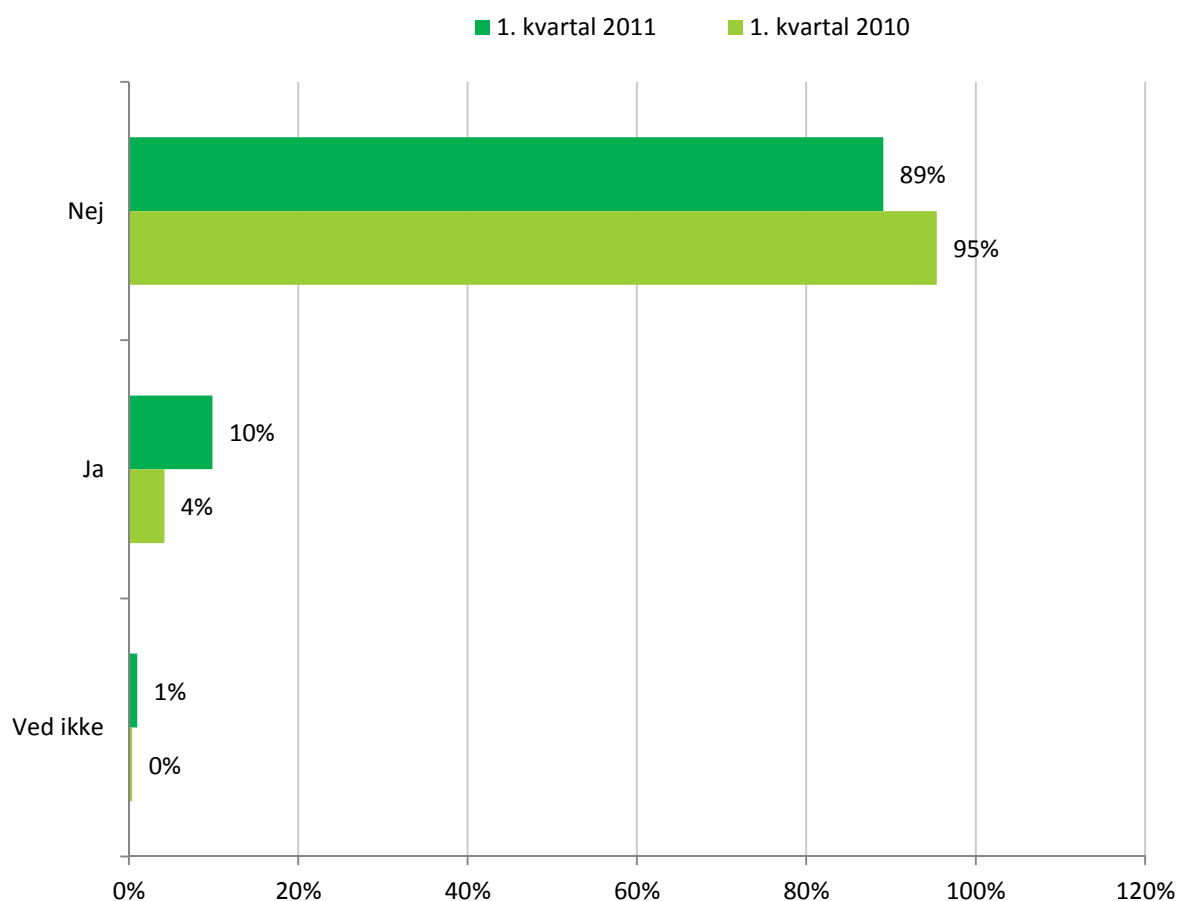
Hvis du tænker tilbage på den seneste måned, hvor mange gange har du så handlet på internettet? (alle typer bestilte eller købte varer, serviceydelser, abonnementer eller downloads, der koster penge)

Brug af mobiltelefon

I 1. kvartal af 2011 har 10 % inden for en måned brugt mobiltelefonen til at foretage et køb på nettet. Dette er mere end dobbelt så mange i forhold til 1. kvartal af 2010, hvor kun 4 % havde brugt en mobiltelefon. Der er således sket en markant stigning i brugen af mobiltelefon fra 1. kvartal i 2010 til 1. kvartal i 2011.

Det er især de yngre grupper, der bruger mobiltelefonen mere. Knap hver fjerde (23%) af de unge under 25 år har brugt mobiltelefonen til e-handel i årets første kvartal. I mellemgruppen 25-50 år er det hver syvende (14%), der handlede med mobilen. For hele gruppen op til 50 år er udviklingen ensartet stigende, idet antallet af handler med mobiltelefon er 3-4 gange højere i 1. kvartal 2011 end i samme periode året før.

Der er ikke sket den store udvikling hos respondenter over 50 år, der kun sjældent (4%) har prøvet det.



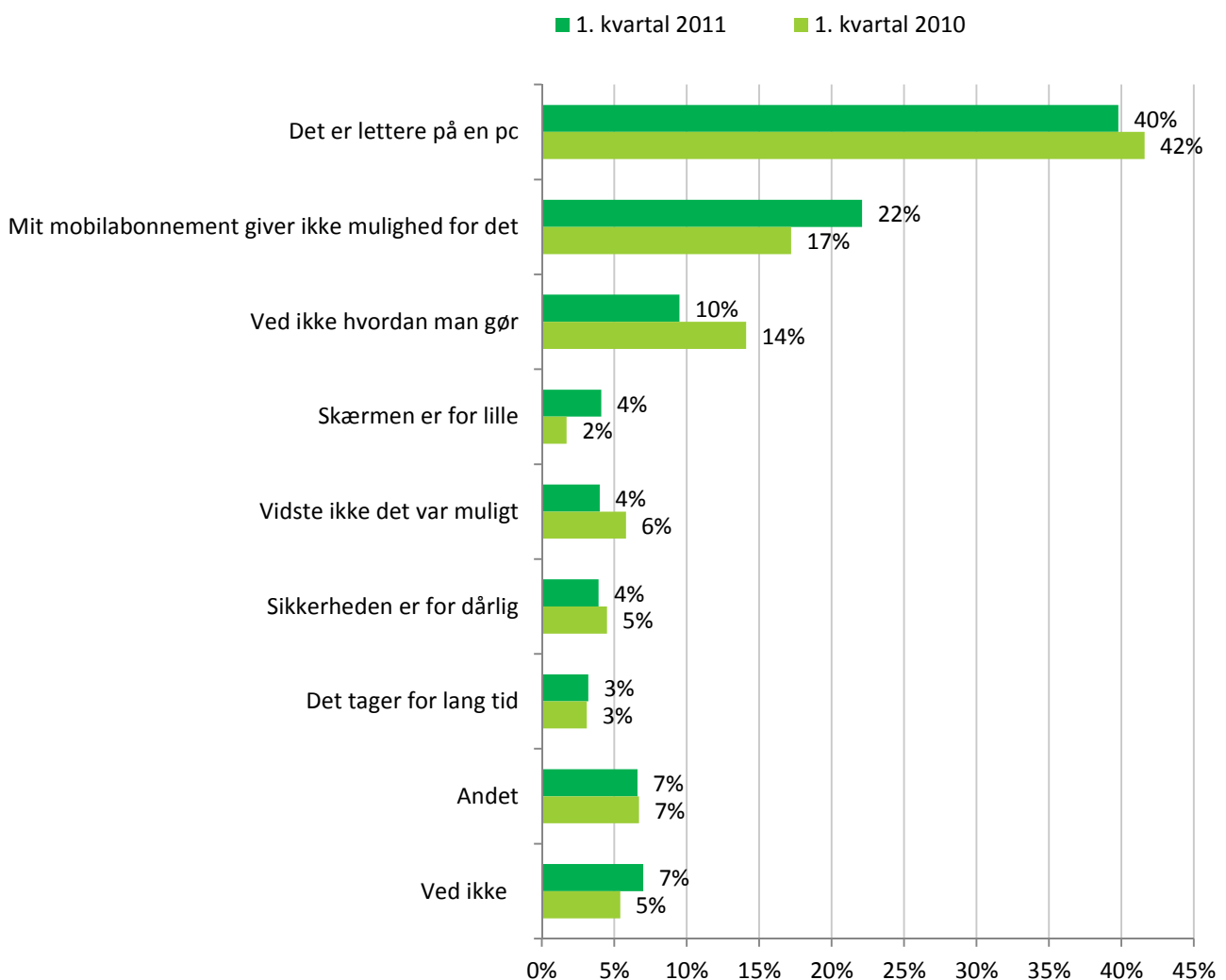
Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering: *Har du inden for den seneste måned brugt mobiltelefon til at købe en vare, serviceydelse eller et download via nettet?*

Grunde til ikke at bruge mobiltelefonen

40 % mener, at det er lettere at foretage køb på nettet med en pc og bruger derfor ikke mobiltelefonen. Den anden mest nærliggende grund til ikke at bruge mobiltelefonen er, at mobilabonnementet ikke giver mulighed for det.

Der er ingen nævneværdige forskelle mellem 1. kvartal i 2011 og 1. kvartal i 2010.



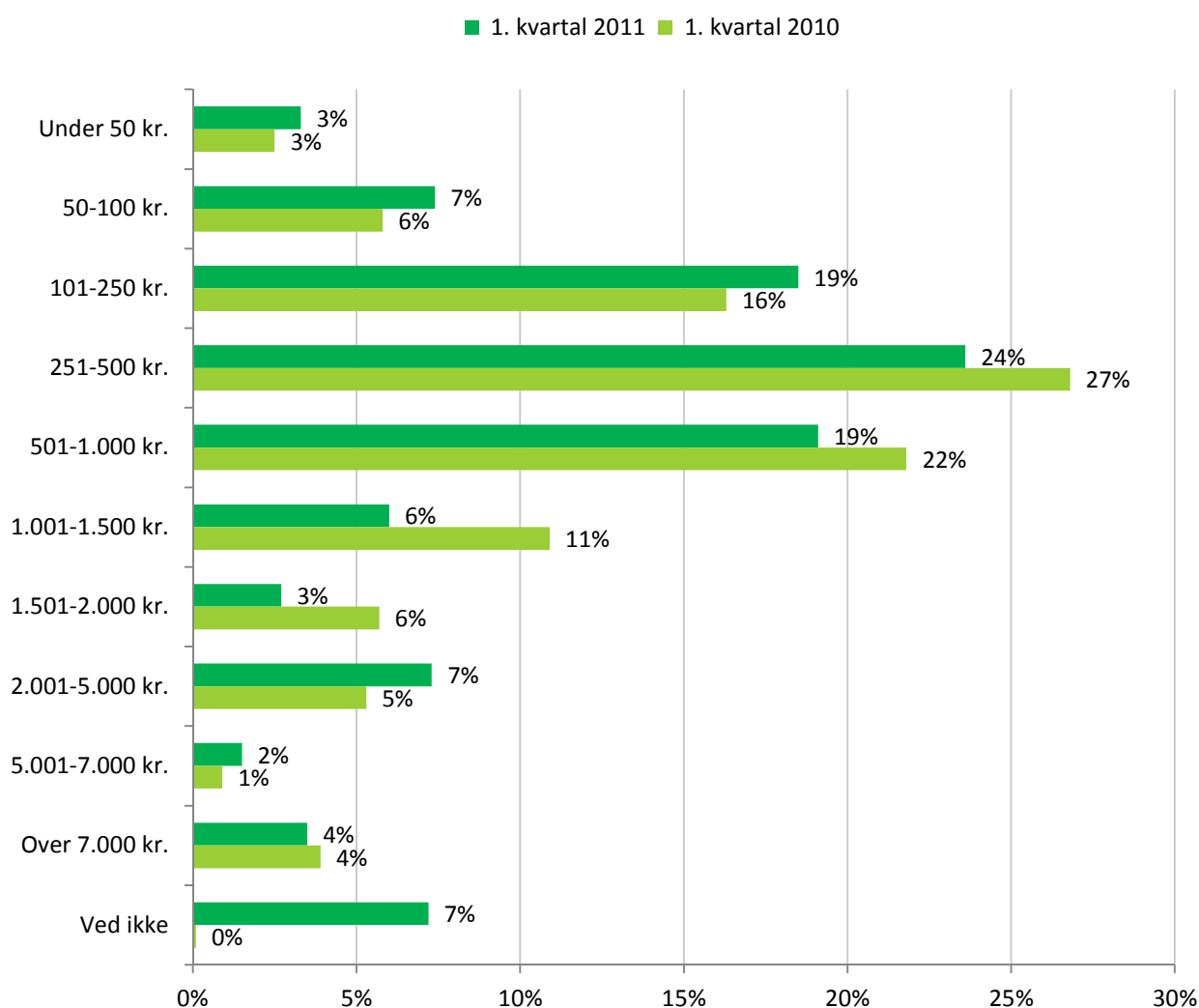
Antal besvarelser: 974 (1. kvartal 2010: 1.110)

Spørgsmålsformulering: *Hvorfor har du ikke brugt mobiltelefonen til at handle på nettet?*

Værdien af den seneste e-handel

Omkring halvdelen af samtlige e-handler har en værdi på 500 kroner eller derunder, den anden halvdel har en værdi over 500 kroner. Der er lidt flere e-handler under 100 kr. i første kvartal af 2011 end der var i 2010. Hver syvende e-handel har en værdi over 2.000 kroner, og 4 % af e-handler er for over 7.000 kroner.

62 % af internethandler har en værdi mellem 101 og 1.000 kroner, det er varegrupperne bøger, film og beklædning, der oftest handles i denne priskategori. I priskategorien under 100 kr. er det især varegrupperne download af film/musik/spil og anden underholdning samt optankning af mobiltelefon, danskerne køber.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

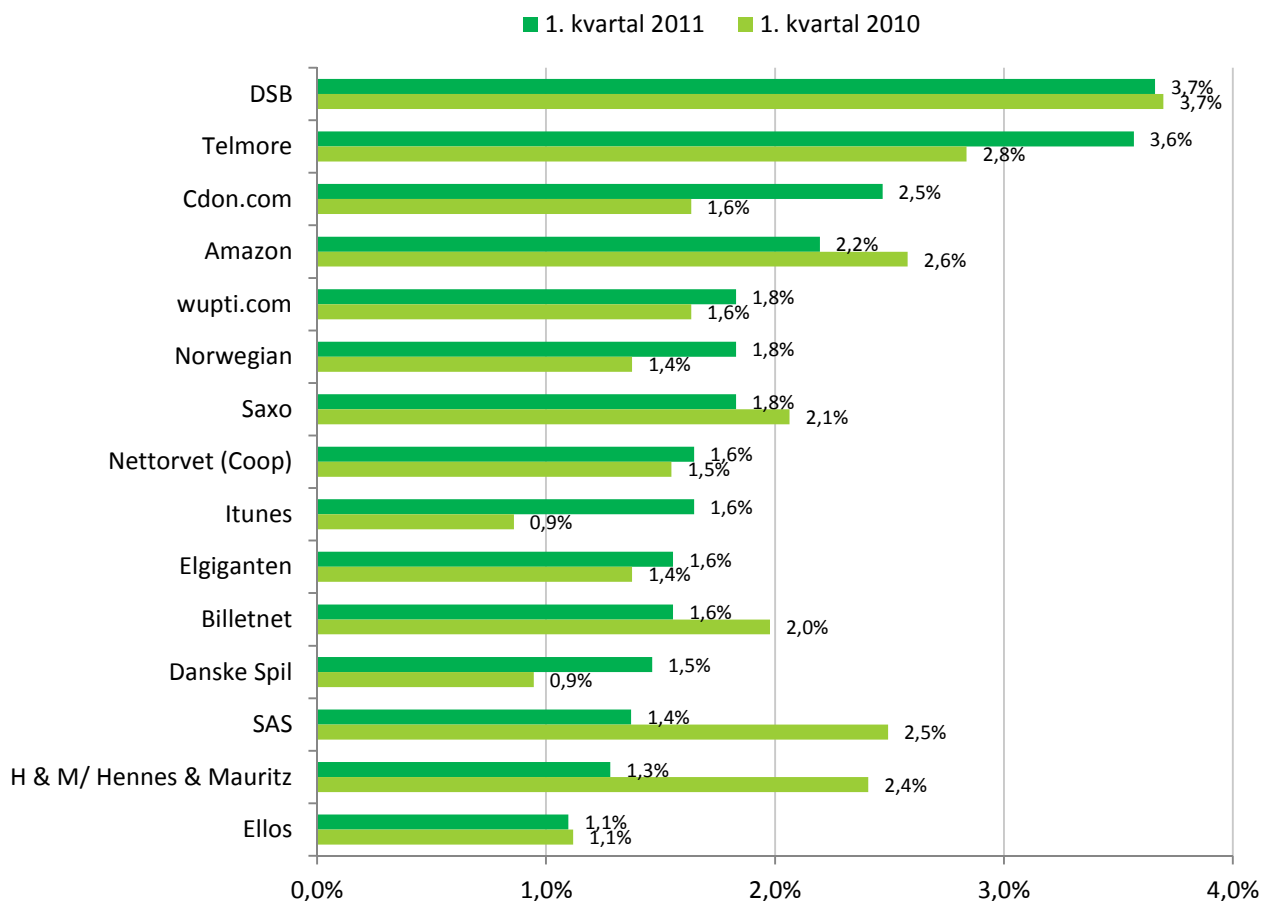
Spørgsmålsformulering:

Hvor mange penge brugte du sidst, du købte eller bestilte varer, serviceydelser, abonnementer eller downloads via internettet (danske kroner eller omregnet til danske kroner)?

De mest populære internetbutikker

Figuren viser de 15 mest populære butikker i 1. kvartal af 2011 og 2010 målt på antal handler via Internettet. E-handlen er i høj grad spredt på forskellige butikker. De 15 største sites udgør cirka 30 % af det samlede antal besvarelser for 1. kvartal af både 2011 og 2010. Der er således ikke nogle deciderede markedsledere inden for internethandel.

Der er forskel mellem hvilke butikker, der er populære i 1. kvartal af 2010 og 1. kvartal i 2011. DSB var i 1. kvartal af 2011 fortsat stærkt repræsenteret og Telmore har udbygget sin i forvejen stærke position. Hennes & Mauritz og SAS er gået tilbage. iTunes og Danske Spil er nye på listen.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

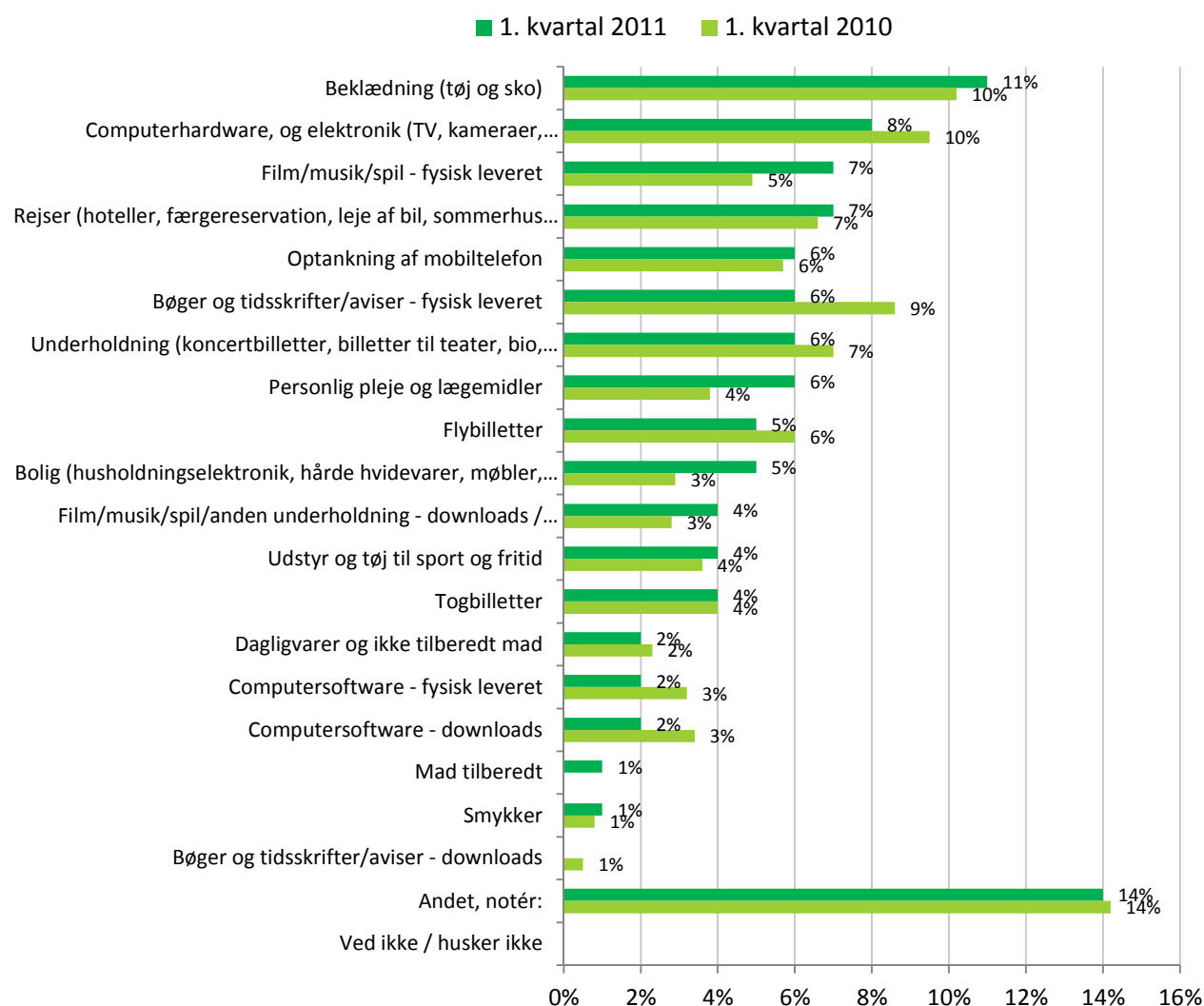
Spørgsmålsformulering:

Kan du huske navnet på netbutikken, du senest handlede i?

De mest populære varer og ydelser

Figuren herunder viser, at beklædning (tøj og sko) er den mest solgte varetype i 1. kvartal af både 2011 og 2010. De to perioder ligner hinanden med den undtagelse, at salget af bøger og tidsskrifter er mindre i 1. kvartal af 2011 end samme kvartal året før.

Når man opgør e-handlen på fysiske og ikke-fysiske varer i de nævnte varegrupper, udgør de fysiske varer godt halvdelen (53 %), mens de ikke-fysiske (inkl. billetter) udgør cirka en tredjedel (34 %). De fysiske varer fylder altså mere i antal end de ikke-fysiske i danskernes e-handel.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

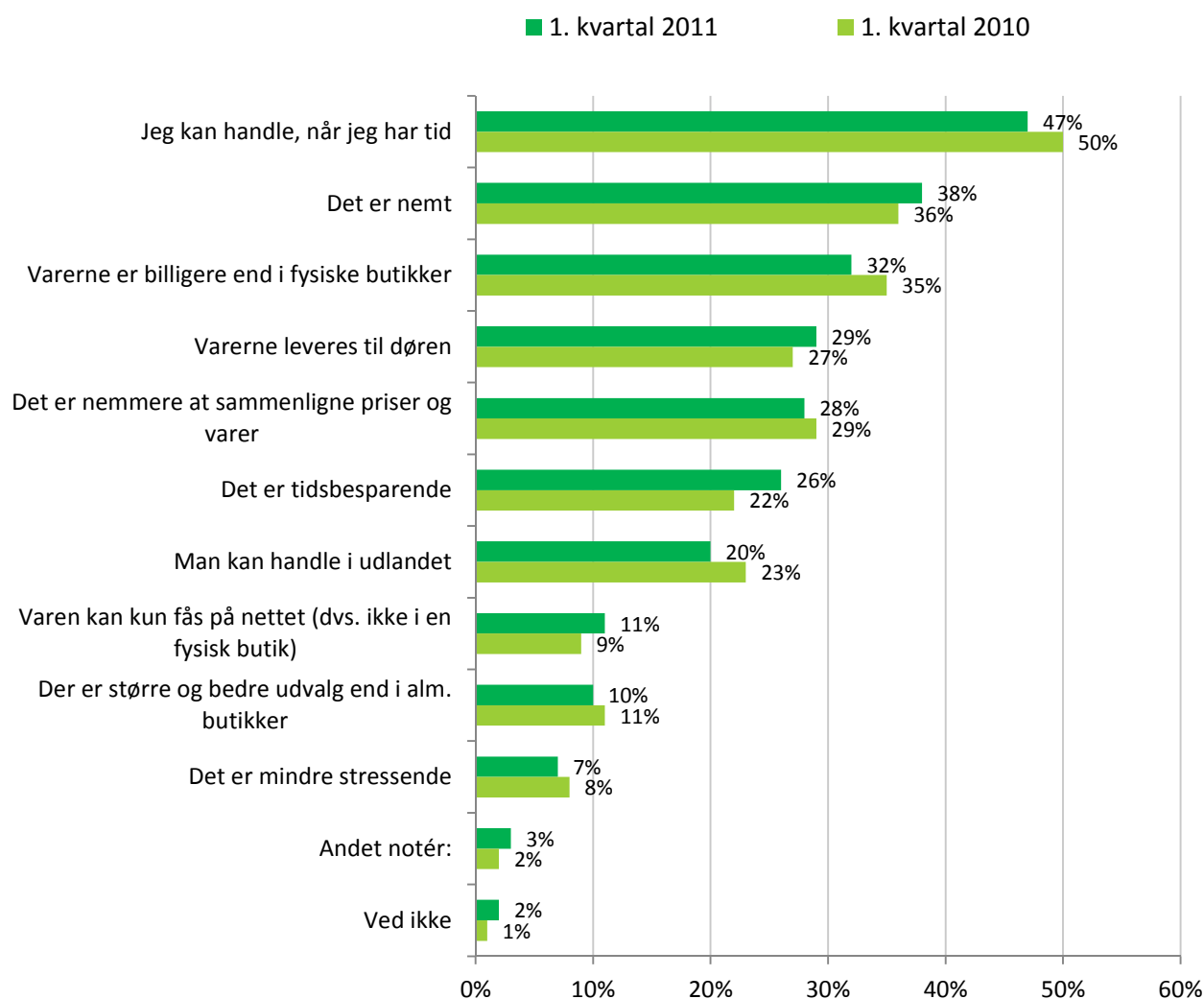
Hvad var det sidste, du købte på nettet?

Fordelene ved e-handel

Den største fordel ved e-handel er, at man kan handle når man har tid. E-handel er nemt og man kan nemmere sammenligne priser og varer. Prisen er også en vigtig begrundelse for at e-handle og denne form for handel vurderes generelt til at være tidsbesparende.

Hver fjerde nævner muligheden for at få varer leveret ved døren som en af de største fordele.

Der er ingen nævneværdig forskel mellem 1. kvartal af 2010 og 1. kvartal af 2011.



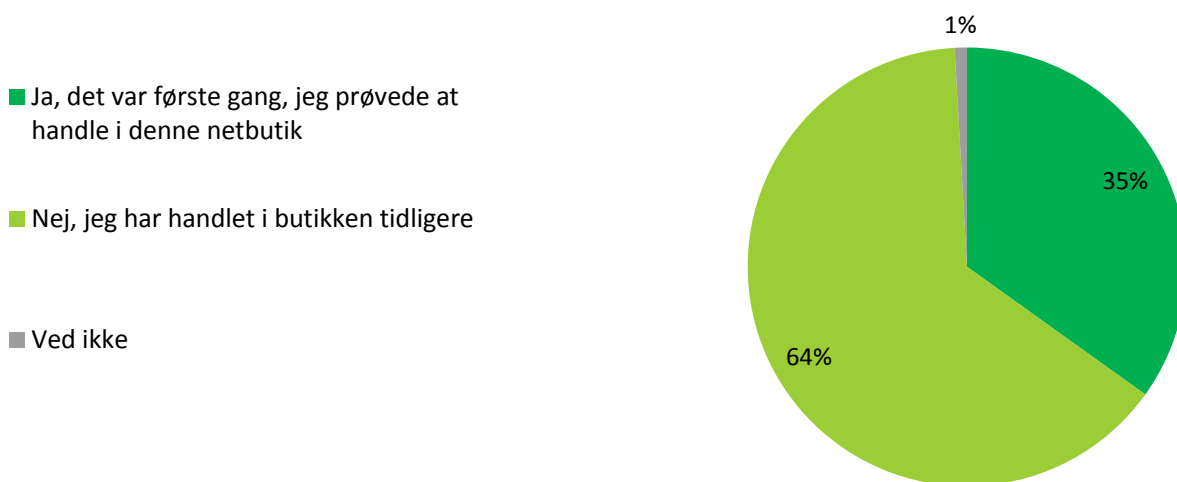
Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

Hvilke fordele oplever du ved at handle på internettet? Bemærk flere svarmuligheder.

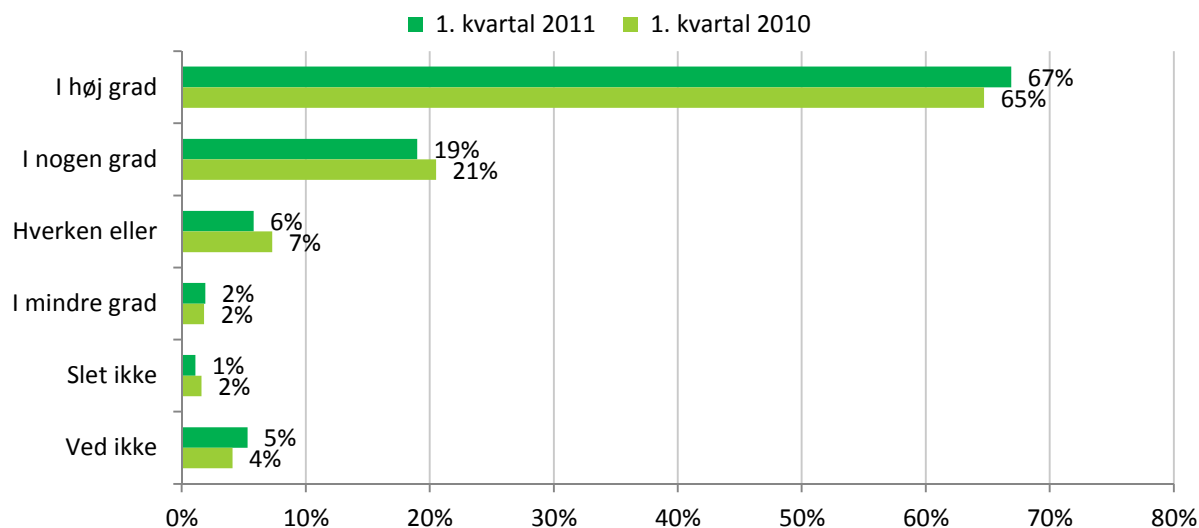
Loyalitet og tilfredshed

To ud af tre har senest e-handlet i en butik, hvor de har handlet tidligere. Den resterende tredjedel har senest e-handlet i en butik, hvor de ikke tidligere har købt noget. Samme fordeling gjorde sig gældende i 1. kvartal af 2010.



To ud af tre af danskerne vil i høj grad anbefale den internetbutik til andre, hvor de gjorde den seneste handel. Yderligere en femtedel vil i nogen grad anbefale internetbutikken.

Andre undersøgelser viser, at netop villigheden til at anbefale en butik (eller en vare) til andre er en god indikator for, om man er tilfreds. Tallene viser derfor, at danskerne i høj grad er tilfredse med internetbutikkerne.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformuleringer:

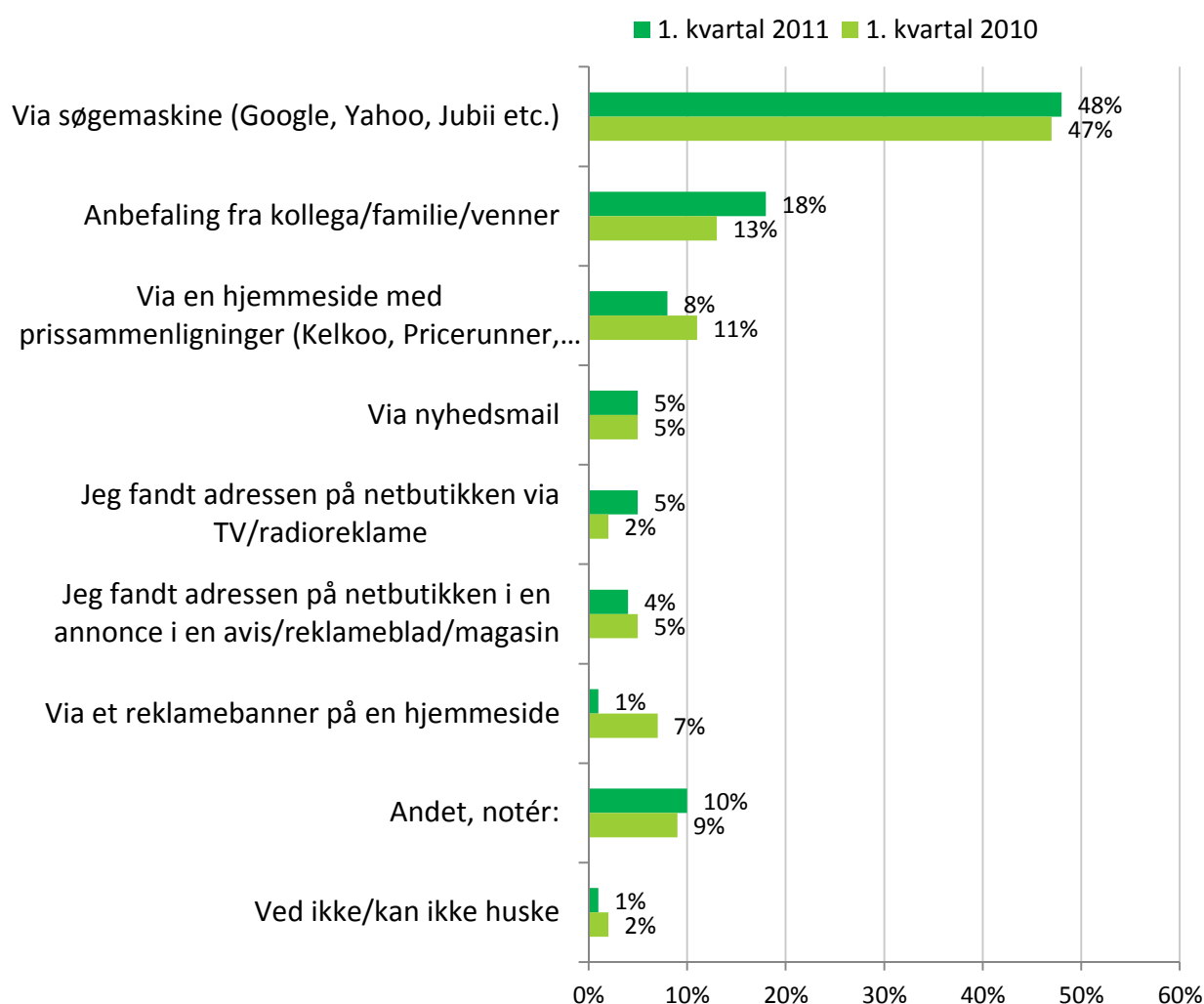
Tænk tilbage på den netbutik, du senest handlede hos. Var det første gang, du handlede her? / Forestil dig, at venner eller familie står over for at skulle købe noget, som den netbutik, du senest har handlet i, tilbyder. I hvor høj grad ville du da anbefale netbutikken?

Vejen frem til første køb i en netbutik

De, der foretog den seneste e-handel i en butik de ikke havde handlet i før (35 % jf. side 13) blev spurgt om, hvordan de fandt frem til butikken.

Søgemaskiner er langt den hyppigst anvendte måde at finde frem til butikker. Omkring halvdelen fandt et nyt sted at handle på den måde. Herefter følger anbefalinger fra kolleger, familie og venner og hjemmesider med prissammenligninger. Forholdsvis få finder frem til internetbutikker på andre måder – herunder via annoncer i trykte medier og i nyhedsbreve.

Samme tendens var gældende i 1. kvartal af 2010.



Antal besvarelser: 382 (1. kvartal 2010: 355)

Spørgsmålsformulering:

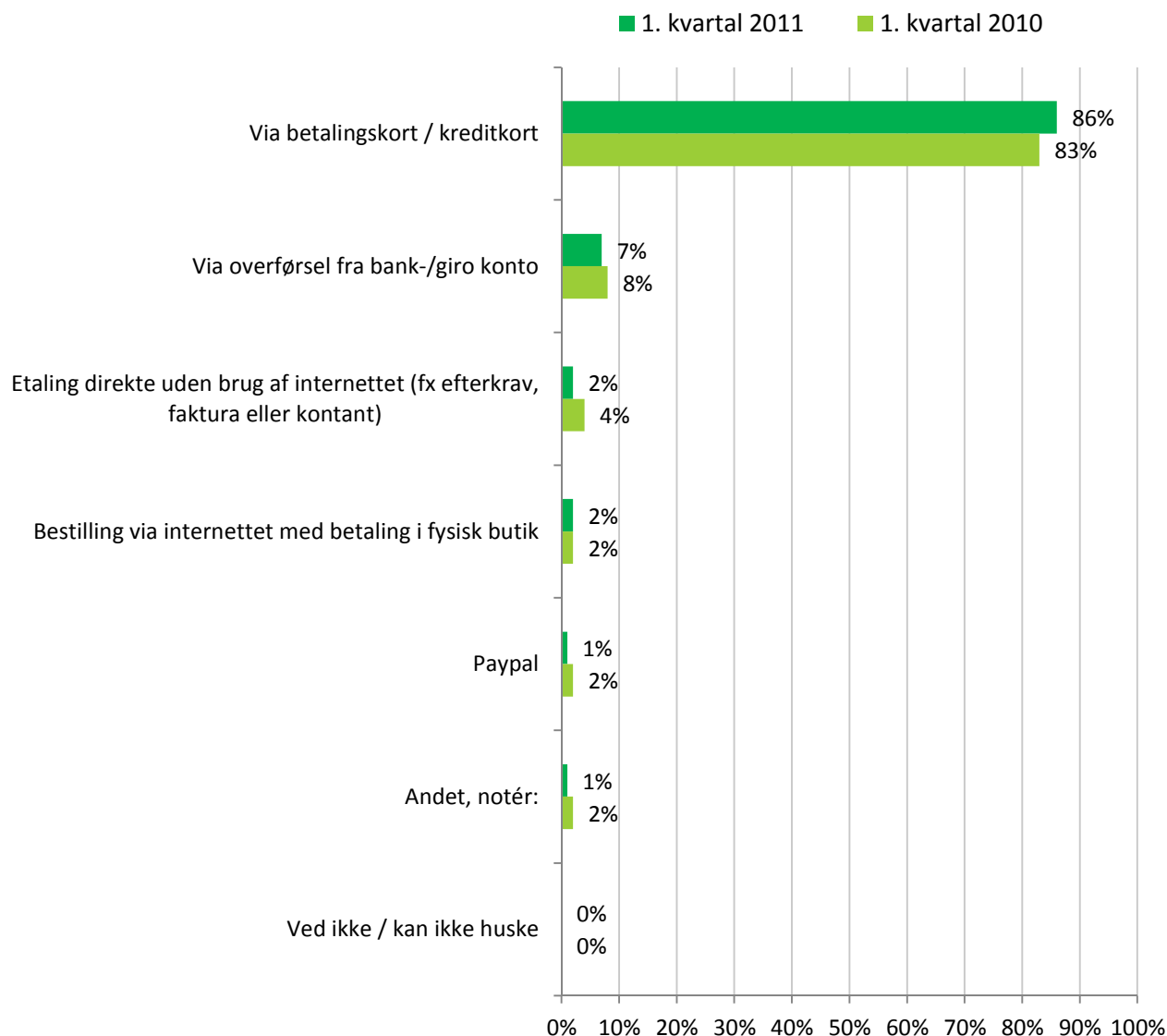
Hvordan fandt du frem til denne netbutik, som du handlede i? Vælg den kategori, der passer bedst.

Betaling ved e-handel

Langt størstedelen af danskerne anvender betalingskort/kreditkort, når de e-handler. Mere end 8 ud af 10 bruger betalingskort ved nethandel.

Herefter følger direkte betaling via netbank – konto-til-konto-overførsel.

Kun få anvender øvrige betalingsformer (efterkrav, betaling i fysisk butik, PayPal).



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

Hvordan gennemførte du betalingen, sidst du handlede på internettet?

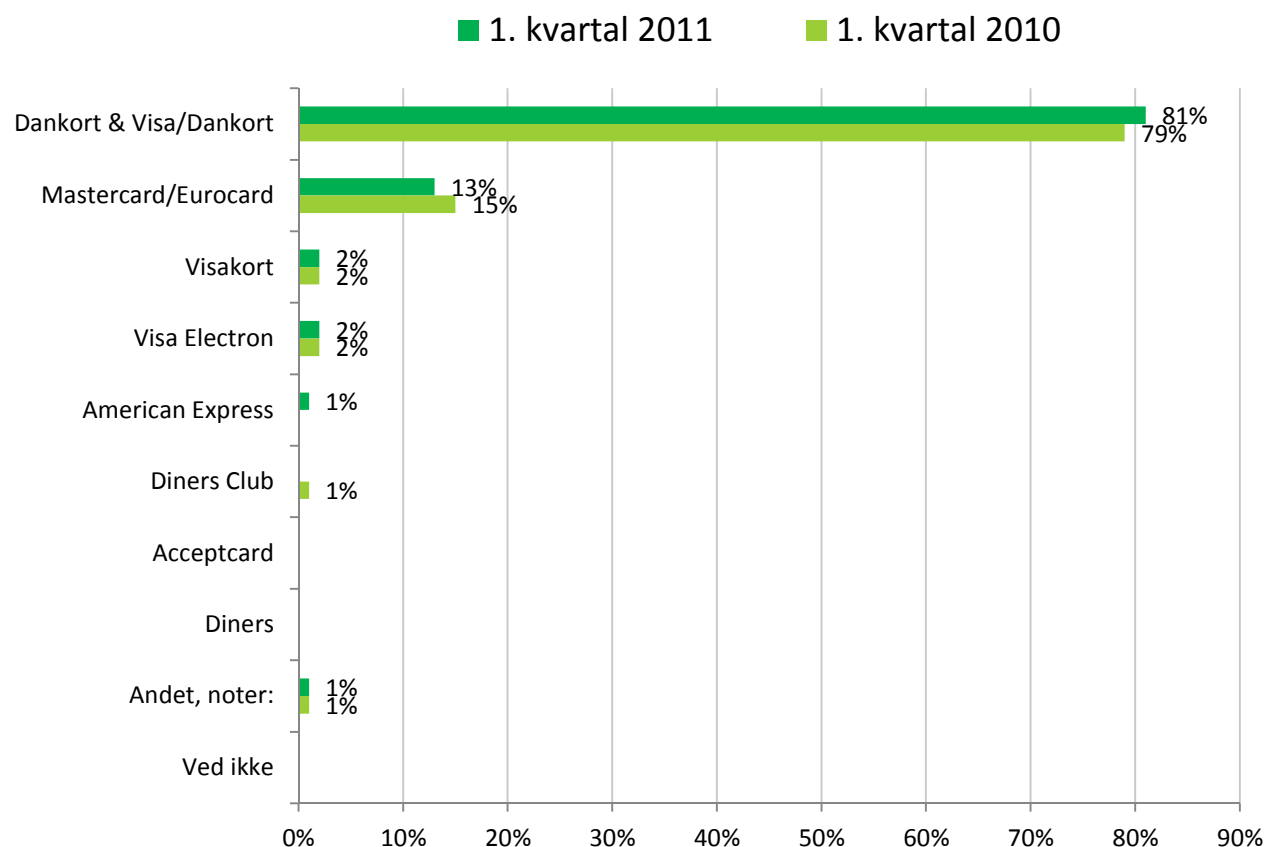
Dankortet er det foretrukne betalingsmiddel

Blandt dem, der har betalt med betalings- eller kreditkort ved seneste e-handel, er det Dankortet, der hyppigst er anvendt. Det står for 8 ud af 10 e-handler, hvor der anvendes kort.

Da 86 % (jf. side 16) af samtlige e-handler betales med betalings- eller kreditkort, tegner Dankort & Visa/Dankort sig for 7 ud af 10 af danskernes e-handler.

Ser vi på betalings- og kreditkortene, er det især Mastercard/Eurocard (13 %), der anvendes ud over Dankort.

Tendensen er den samme som i 1. kvartal af 2010.



Antal besvarelser: 944 (1. kvartal 2010: 980)

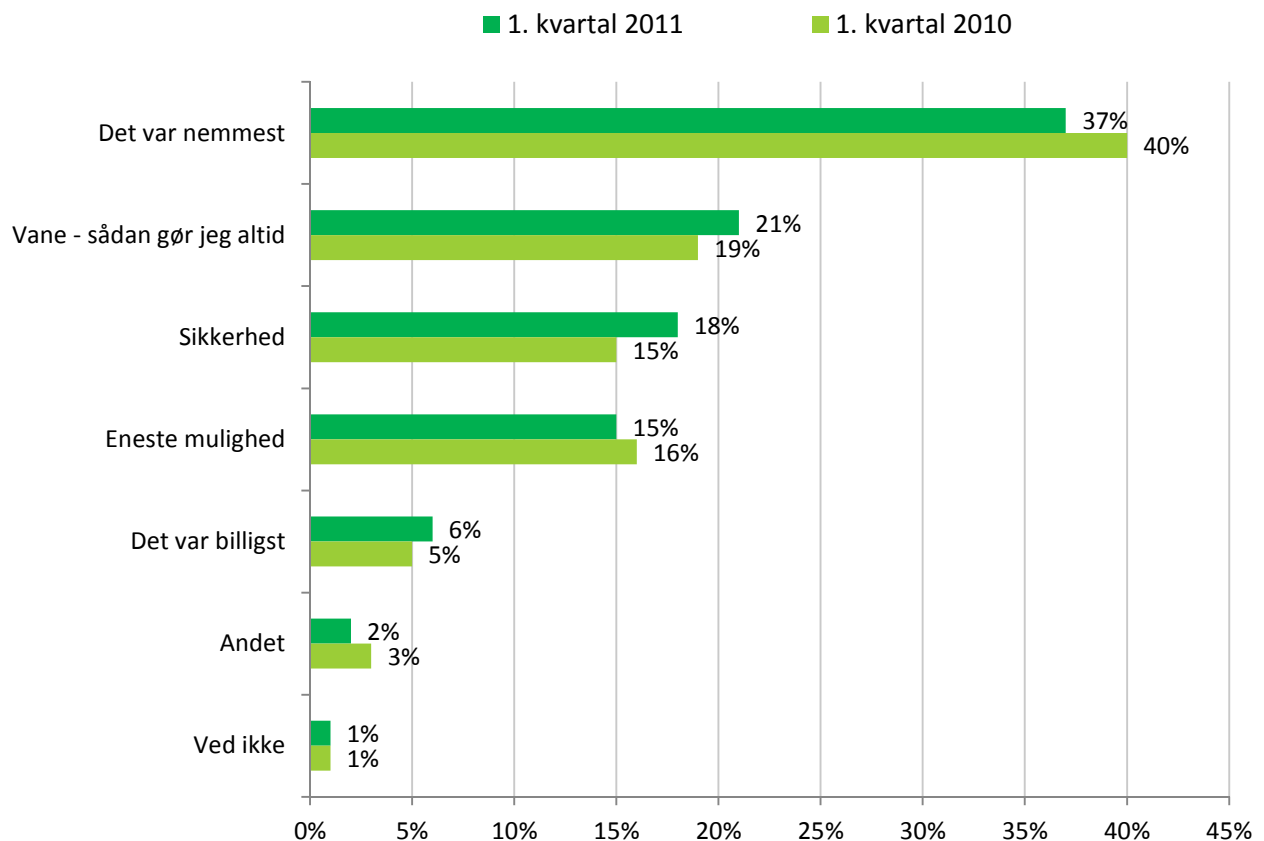
Spørgsmålsformulering:
Hvilket betalings- eller kreditkort anvendte du?

Argumenter for valg af betalingsform

Cirka en tredjedel af danskerne valgte den givne betalingsform, fordi det var nemmest.

Dernæst følger, at det er en vane. Derudover angives sikkerhed, og at den givne betalingsform var den eneste mulighed, som argumenter. Det er meget få (6%), der vælger betalingsform ud fra, hvad der er billigst.

Der er en tendens til at sikkerhed betyder mere nu end i samme kvartal sidste år.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

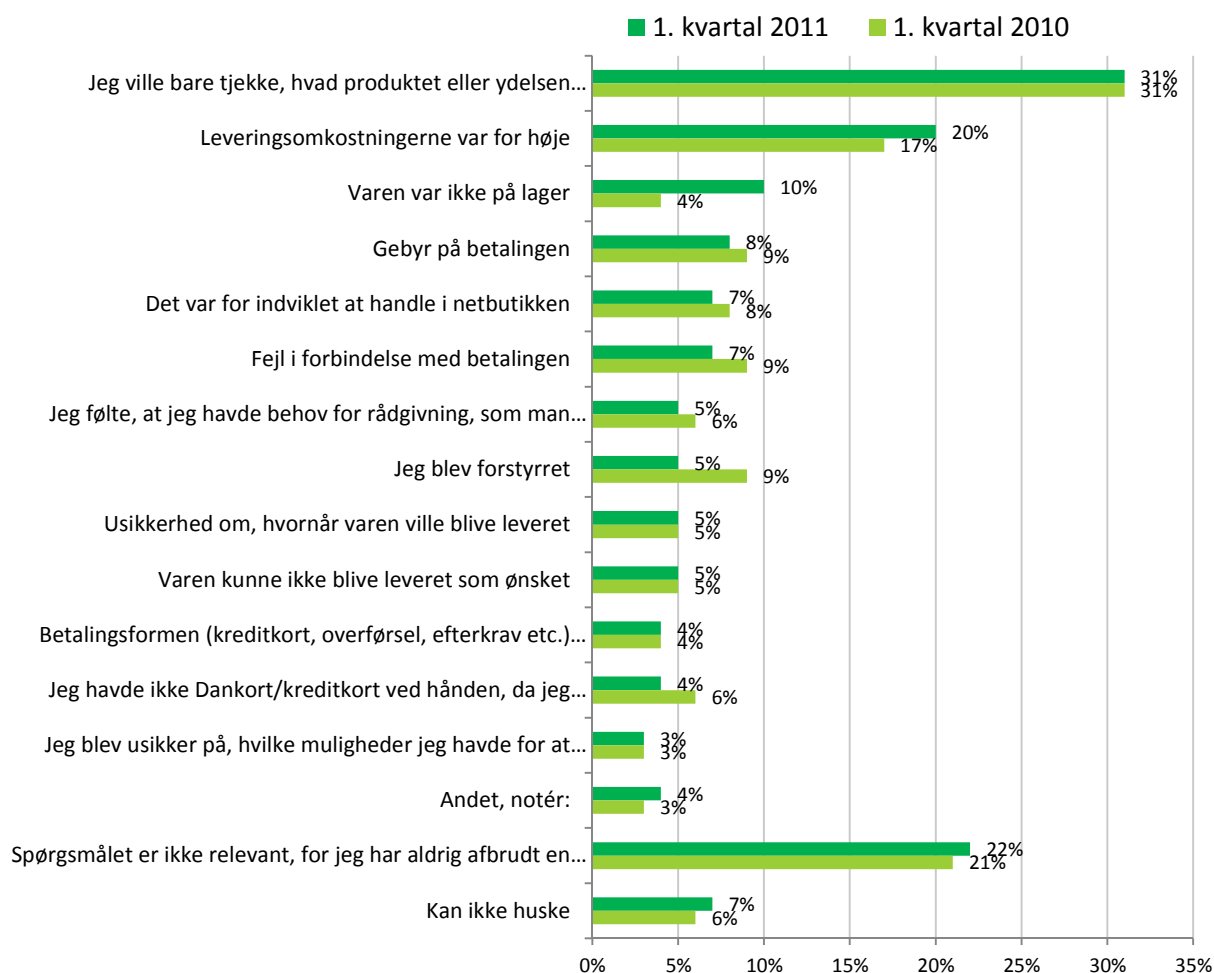
Spørgsmålsformulering:
Hvorfor valgte du denne betalingsform?

Når købet ikke bliver til noget

Det viser sig, at den vigtigste grund til afbrudte e-handler er, at kunden "blot" ønskede at kende den samlede pris - uden nødvendigvis at have til hensigt at købe varen eller serviceydelsen i dén butik eller på dét tidspunkt.

Den næstvigtigste grund til afbrudte e-handler er, at kunden synes, at leveringsomkostningerne er for høje. Kunden har nok haft til hensigt at handle, men er blevet afskrækket af leveringsomkostningerne. Nogle netbutikker kan med fordel arbejde på, at den samlede pris bliver synlig tidligt i købsprocessen.

Resten af svarene er jævnt fordelt, idet der dog var mulighed for at angive flere svar på spørgsmålet. De samme tendenser gør sig gældende i dette kvartal og i samme kvartal i 2010.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

Hvorfor afbrød du købet eller bestillingen? Vælg gerne flere begrundelser.

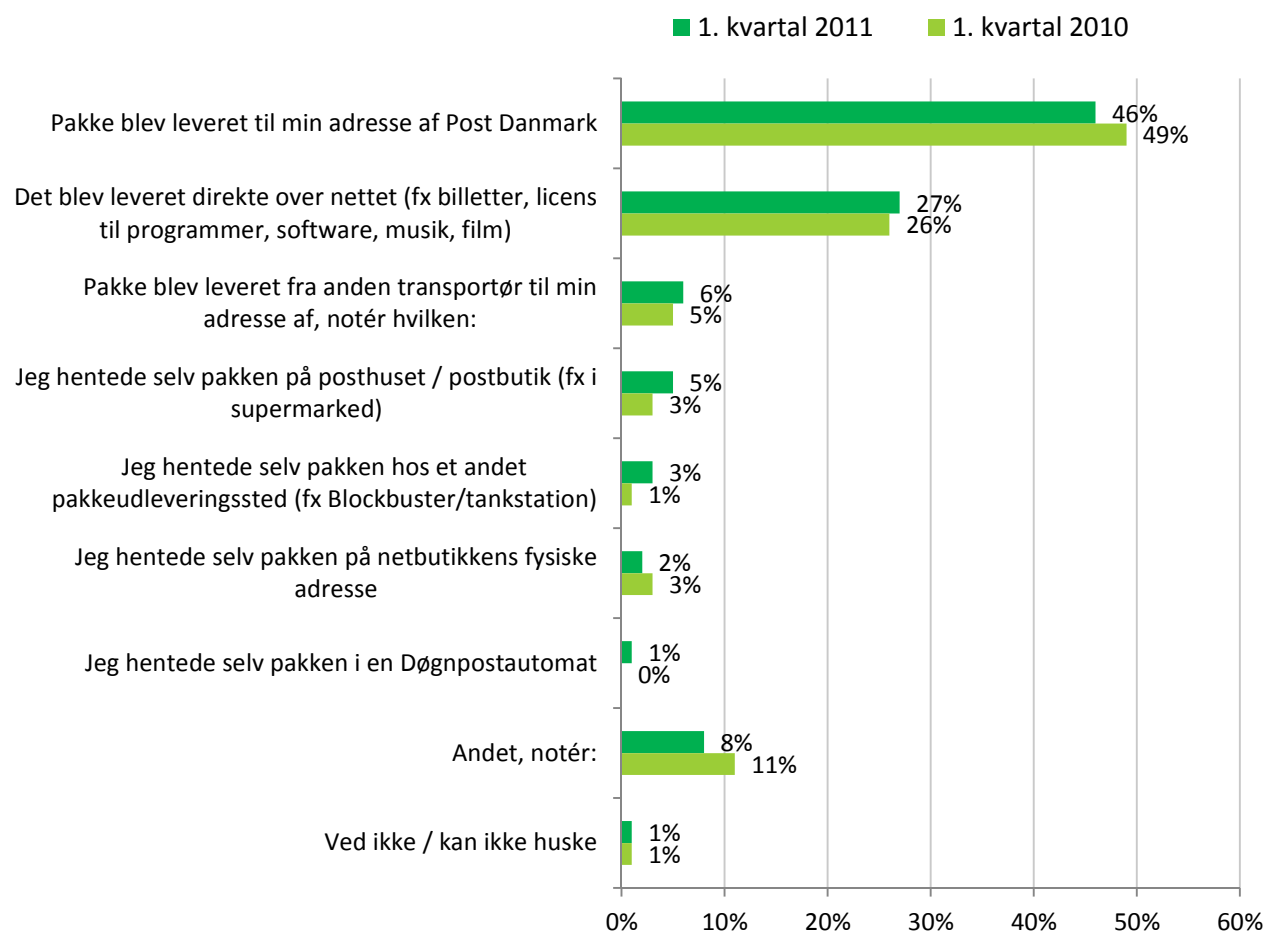
Levering

Levering via Post Danmark er den mest udbredte leveringsform, idet omkring halvdelen af danskerne benytter denne leveringsform, når de e-handler.

Yderligere en fjerdedel fik varen eller tjenesteydelsen leveret direkte over nettet. Dette er fx muligt ved billetter, licens til programmer, software, musik og film.

De øvrige leveringsmuligheder – inkl. anden transportør end Post Danmark – anvendes af forholdsvis få.

Tallene viser samme tendens som i 1. kvartal af 2010.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

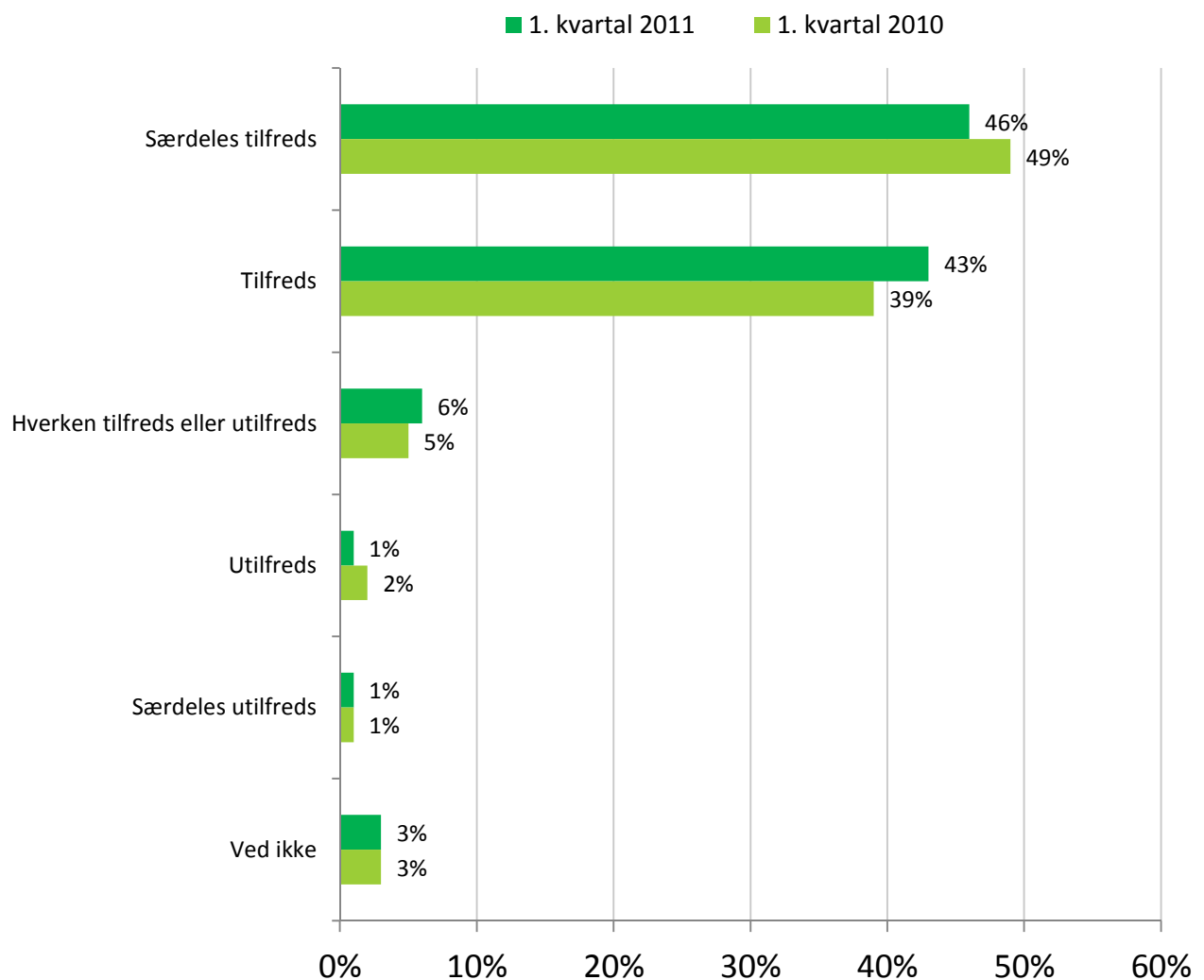
Hvordan modtog du det, du senest købte eller bestilte på internettet?

Tilfredshed med leveringen

Danskerne er tilfredse med leveringen af det, de e-handler: 9 ud af 10 danskere er enten særdeles tilfredse eller tilfredse med leveringen af den fysiske varer, de senest har købt på internettet.

Stort set ingen er utilfredse. Det er i alt 2 %, der angiver, at de er utilfredse eller særdeles utilfredse med leveringen af det, de senest har e-handlet.

Tallene viser samme tendens som i 1. kvartal af 2010, dog med en svag tendens til at andelen af særdeles tilfredse er faldende.



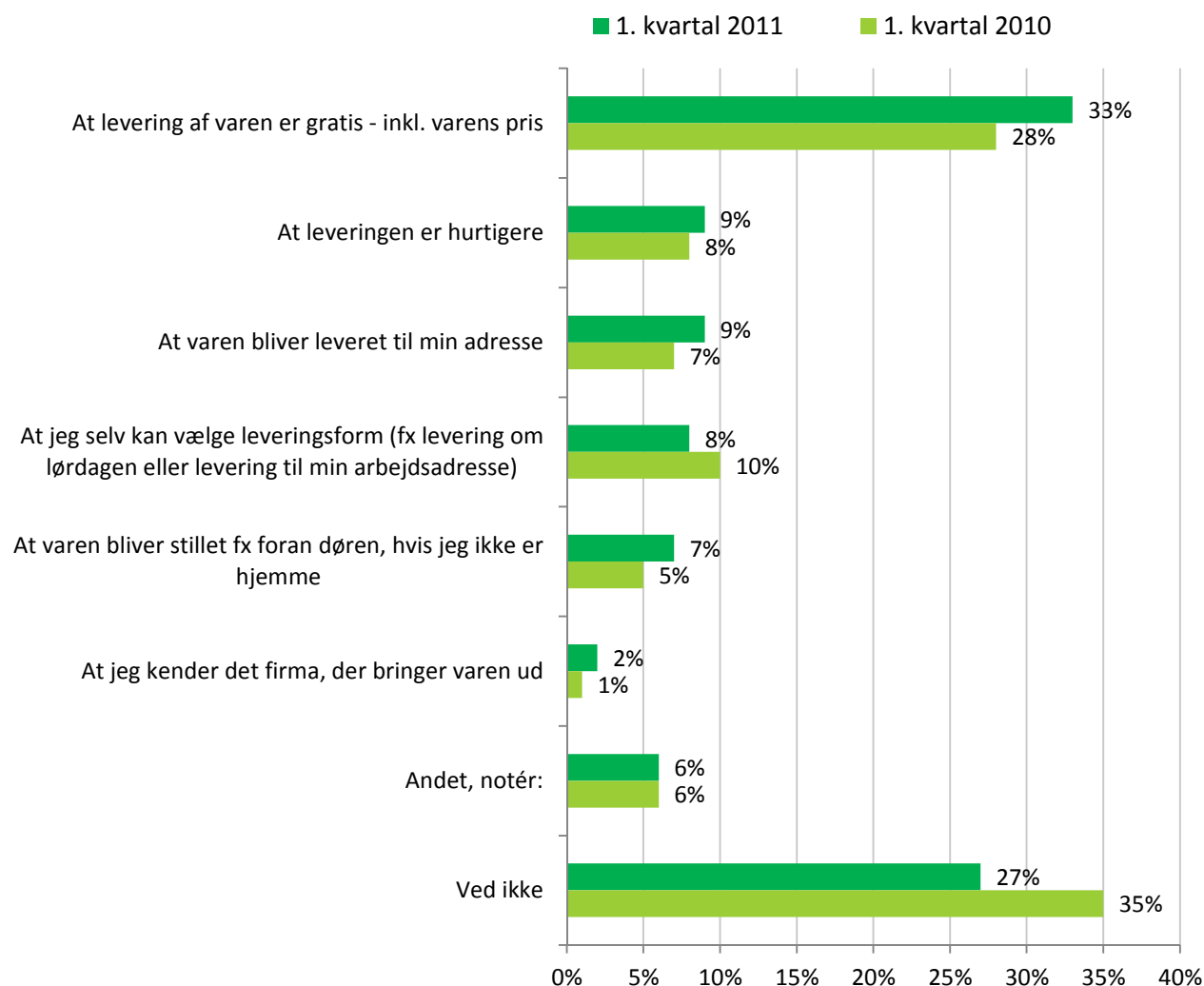
Antal besvarelser: 781 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:
Hvor tilfreds eller utilfreds var du med leveringen?

Gode råd om bedre tilfredshed

Danskerne er som beskrevet tilfredse med leveringen af det, de har e-handlet. Vi har dog spurgt dem om, hvad der vil kunne øge deres tilfredshed yderligere.

Det er i høj grad gratis levering – det vil sige, at leveringen er med i varens pris – der vil kunne øge tilfredsheden. Herefter kommer en hurtigere levering og en levering til kundens egen adresse. Disse forhold ligger dog procentvis langt efter gratis levering, som er vigtigst for de e-handlende.



Antal besvarelser: 781 (1. kvartal 2010: 1.167)

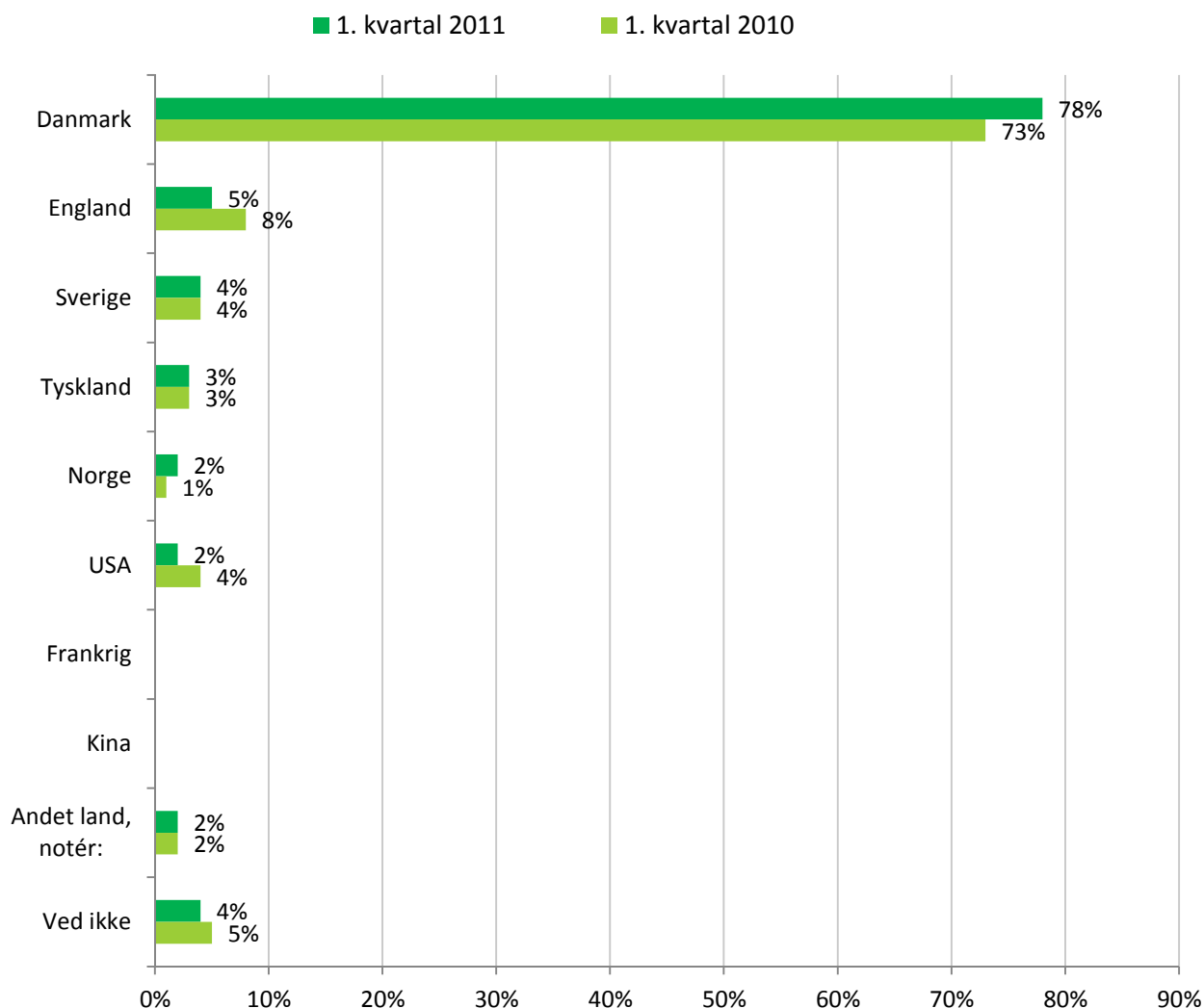
Spørgsmålsformulering:

Hvad kan gøre dig mere tilfreds med leveringen næste gang, du handler på internettet?

E-handel over grænserne

Langt den største del (78%) af danskernes e-handel skete i danske e-butikker i 1. kvartal af 2011. Det er en lille stigning i forhold til 1. kvartal af 2010.

Godt hver femte køb sker i en udenlandsk e-butik, og her er e-butikker i EU helt dominerende med England som det mest populære land.



Antal besvarelser: 1.093 (1. kvartal 2010: 1.167)

Spørgsmålsformulering:

I hvilket land hører internetbutikken, som du senest har handlet i hjemme?

Den anvendte metode

Undersøgelsen er foretaget i februar og marts 2011 ved hjælp af Epinions Danmarkspanel. Panelet indeholder mere end 75.000 aktive medlemmer og har en høj grad af repræsentativitet.

Undersøgelsens resultater er vejet i forhold til køn, alder og uddannelse. Resultaterne kan derfor siges at være repræsentative for alle voksne (18-64 år) danskere, som handler på internettet.

Der er i alt gennemført 1.093 interview. Det betyder, at den statistiske usikkerhedsmargen (konfidensinterval) ved de fleste spørgsmål er 2-4%, hvilket svarer til gængse valgundersøgelser.

Undersøgelsen gennemførtes med en månedlig dataindsamling og kvartalsvis afrapportering.

Yderligere information

Dansk e-handelsanalyse

www.e-handelsanalyse.dk

FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel

Børsen

1217 København K

Tlf. 7225 5601

Mail: kontakt@fdih.net

Hjemmeside: www.fdi.net

Kontaktperson

Kommunikationschef Henrik Theil

Direkte 7225 5667

Mobil 2096 5667

Mail: het@fdih.net

Læs mere om parterne bag analysen

Post Danmark på www.postdanmark.dk

Nets på www.nets.eu
