Analysen sponsoreres af

Analysen gennemføres af

Analysen udgives af

Gratis udgave for ikke-medlemmer

Fakta og tal samt brug af enkelte illustrationer i præsentationer, til redaktionelt brug og lign. er tilladt. Rapporten må ikke videreformidles til andre uden FDIH's accept.

Juli 2019 - Light

Fokus: Levering og services ved levering

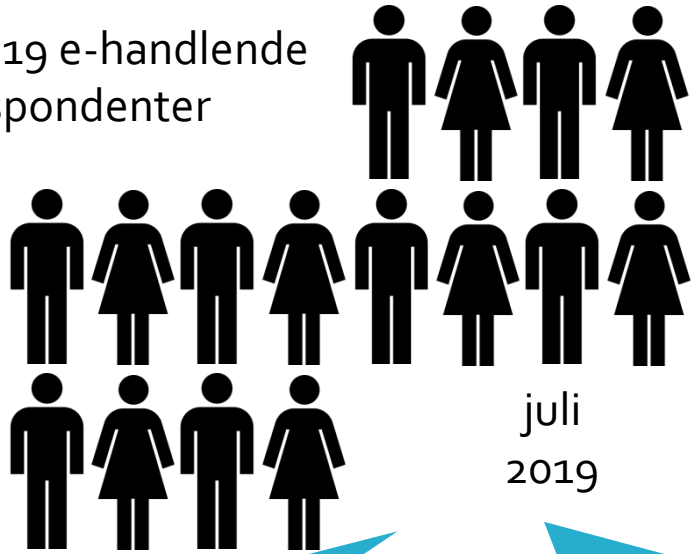


Bemærk at analysen ift. 2018 er justeret grundlæggende fra 1. januar 2019. Metoden vil på visse områder ikke være helt sammenlignelig med tidligere, men det væsentligste kriterium har været at opnå en større præcision ved at indsamle data tæt på købstidspunktet og desuden opsamle mere data om abonnementslignende e-handel. Se evt. metodeafsnit for mere information.

Tre ud af 10 køb blev i juli gennemført på smartphone

45% af danskerne har handlet på nettet inden for den seneste uge

1.219 e-handlende respondenter



juli 2019

Blot 8% af forbrugerne oplevede, at et køb i en udenlandsk netbutik medførte en højere fragtpris

4 ud af 10 danske netkunder har en oplevelse af, at danske butikker generelt er dyrest på fragt

Kulturoplevelser når den højeste NPS score i juli

Rejser står for 36% af forbruget i juli

En lavere fragtpris havde betydning for 35% af dem, der handlede i en udenlandsk netbutik

Mobilbetalinger udgør i juli 14% af betalingerne

14% af de e-handlende forbrugere har også et erhvervsmæssigt indkøbsansvar. 36% af disse erhvervsindkøbere foretager stort set alle (90%+) erhvervskøb digitalt

Indholdsfortegnelse

Handelshyppighed og enheder	Side 5	
Andel af handler og forbrug ad hoc	Side 6	*Kun i PREMIUM udgaven*
Abonnementsandele og forbrug	Side 7	*Kun i PREMIUM udgaven*
Gennemsnitspriser pr køb	Side 8	*Kun i PREMIUM udgaven*
Forventet e-handel kommende år	Side 10	
NPS efter varekategori	Side 11	
Betalingsform og –kort	Side 14	
Business-to-business		
Erhvervsmæssigt indkøbsansvar	Side 17	*Kun i PREMIUM udgaven*
Erhvervsmæssig købsfrekvens og budget	Side 18	*Kun i PREMIUM udgaven*
Erhvervskøbte varegrupper	Side 19	*Kun i PREMIUM udgaven*
Månedens fokus: Levering og services ved levering		
Foretrukken leveringsform	Side 22	*Kun i PREMIUM udgaven*
Valgt levering på sidste køb	Side 23	*Kun i PREMIUM udgaven*
Anvendelse af ekstra services	Side 24	*Kun i PREMIUM udgaven*
Køb af bæredygtig levering	Side 25	
Fysiske varer købt i udlandet	Side 26	
Fragtpris og –forventning	Side 27	
Fragtpris: Danmark vs. udland	Side 28	
Om analysen	Side 29	

Bliv dobbelt så klog med PREMIUM rapporten

FDIH e-handelsanalyse kommer i 2 versioner. Denne version er **LIGHT** rapporten, som ca. har det halve omfang af vores **PREMIUM** rapport.

- Medlemmer af FDIH kan downloade **PREMIUM** rapporten **gratis** ved at logge på: Download PREMIUM-analysen
- Som ikke-medlem kan **PREMIUM** rapporten købes for 1.995 kr. ex. moms: Køb PREMIUM analysen
- Ønsker du at blive medlem af FDIH? Kontakt os og få et medlemstilbud

FDIH e-handelsanalyse PayEx Experts in payments DAO365 Wilke

E-handel i juli

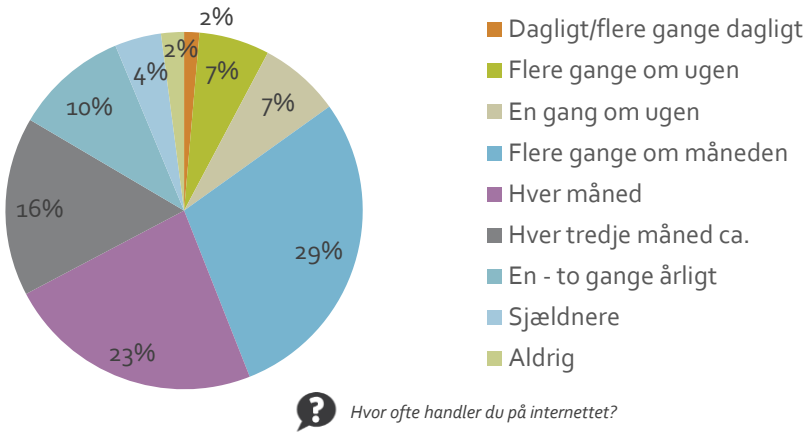
Handelshyppighed, mobilbrug, forbrug og handler ad hoc og abonnement, gennemsnitspriser og forventninger til årets handel samt NPS

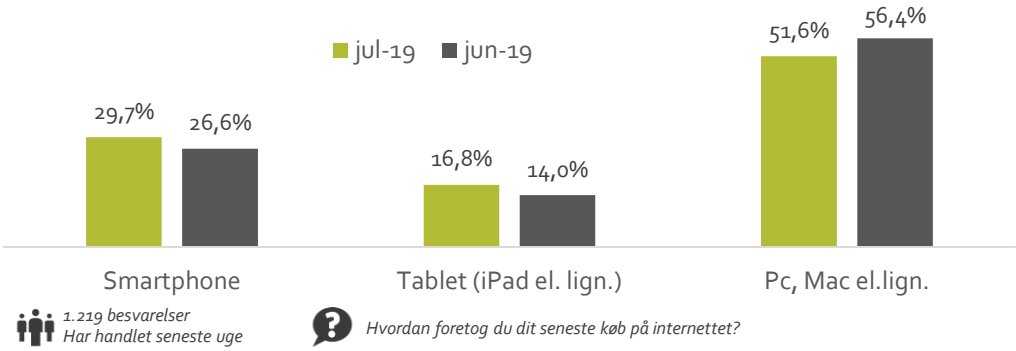
Handelshyppighed og enhed

45% af danskerne har handlet den seneste uge på nettet i juli. 15% handler generelt mindst en gang om ugen og 29% handler flere gange månedligt. Knap 6% handler aldrig eller kun sjældent på nettet.

Andelen af salg på smartphones stiger med 3%-point ift. juni; tablet stiger til 16,8%, mens desktop falder fra 56,4 til 51,6%.

Tre ud af 10 køb blev i juli gennemført på smartphone





Copyright FDIH © 2019

Side 6 "Andel af handler og forbrug ad hoc" forbeholdt PREMIUM analysen

Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3

Side 7 "Andel af handler & forbrug abonnement" forbeholdt PREMIUM analysen

Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3

Side 8 "Gennemsnitspriser i varekategorier" forbeholdt PREMIUM analysen

Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3



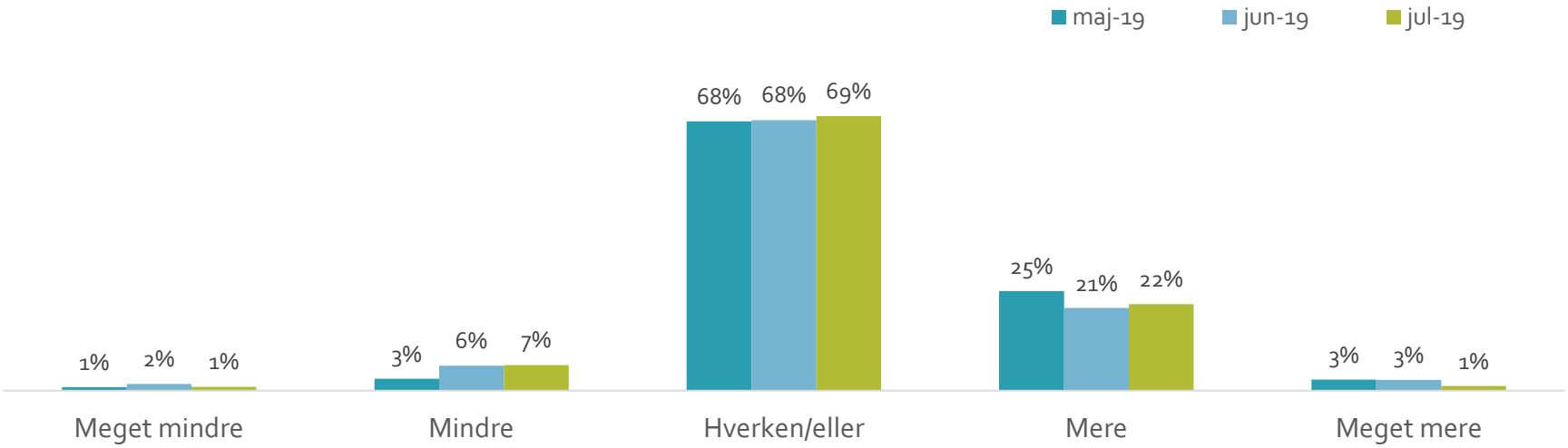
Vi leverer alle årets 365 dage

Lige til døren eller til pakkeshop

DAO 365

Forbrugernes forventninger til deres e-handel de næste 12 måneder

Blandt forbrugerne er der fortsat høje forventninger til den fremtidige e-handel. Andelen af forbrugere, der forventer at købe **mere** er 23%, mens 8% forventer at købe **mindre**. ***Netto mener ca. 16%, at de vil handle mere de kommende 12 måneder***, end de har gjort de seneste 12. Niveauet er stort set identisk med juni måneds.



1.219 besvarelser

Sammenlignet med de seneste 12 måneder, forventer du så at handle mere eller mindre på internettet de næste 12 måneder?

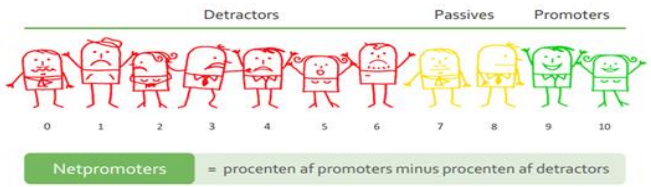
Copyright FDIH © 2019

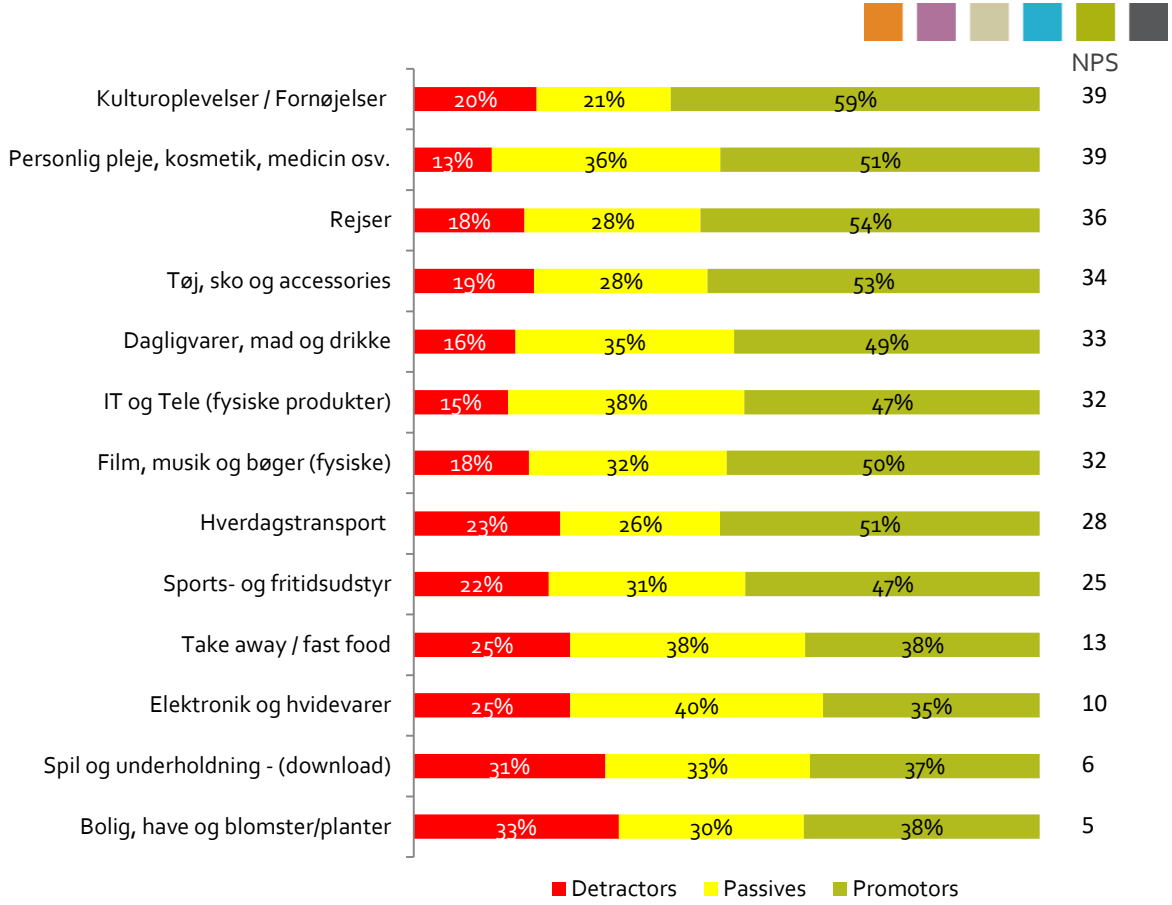
NPS efter varekategori

Kulturoplevelser topper NPS-målingen i juli.

På en andenplads kommer *Personlig pleje & kosmetik* mens rejser kommer ind på en lidt uvant tredjeplads. Bolig og have har ikke kun en dårlig måned målt på andele og gennemsnitskøb, men ligger også i bund i julis NPS måling.

Kulturoplevelser har højeste NPS score i juli





1.219 besvarelser
>38 svar/kategori

Hvor sandsynligt er det, at du ville anbefale denne netbutik til familie, venner eller kollegaer?

FDIH e-handelsanalyse

PayEx Experts in payments

DAO 365

Wilke

Copyright FDIH © 2019

E-handel i juli

Betalinger

Færre og færre vil betale med kontanter.

Det er sandsynligvis vores skyld.

Læs mere om vores betalingsløsninger
på payex.dk/tjenester

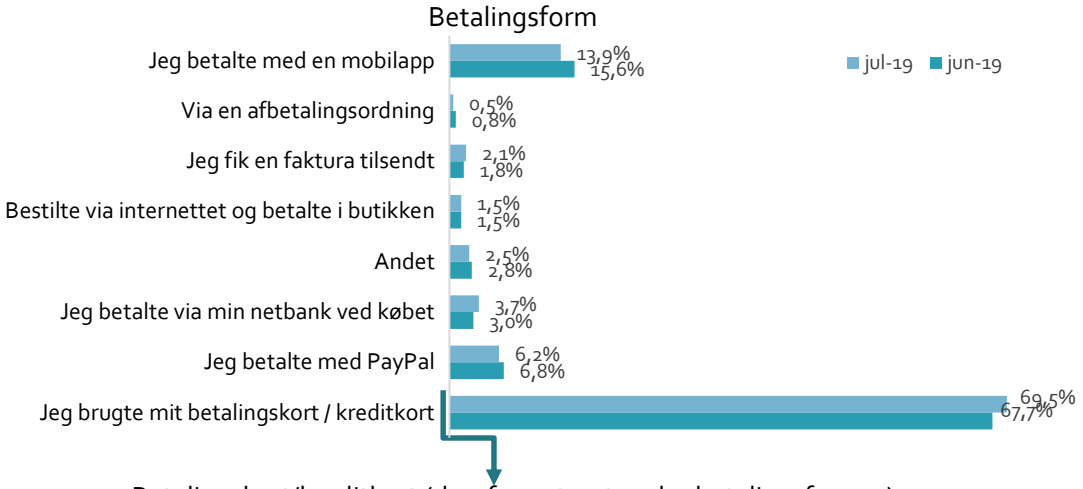
PayEx
Experts in payments

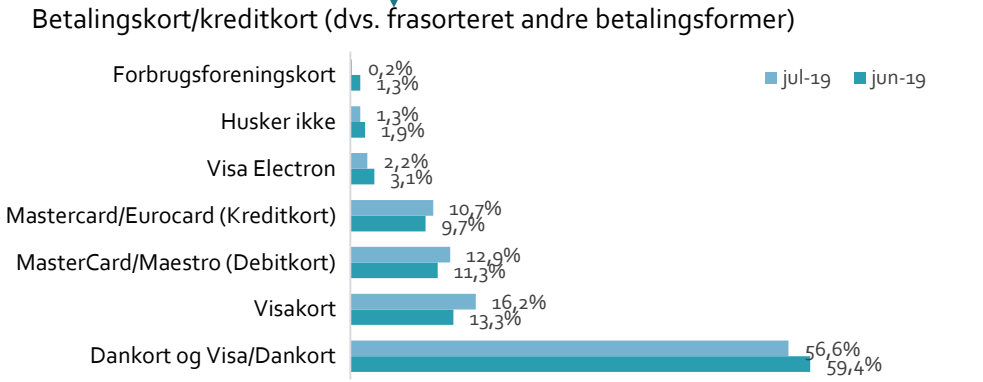
Betalingsform og -kort

Næsten 7 ud af 10 handler blev i juli betalt med betalingskort. Betalinger med mobilapp når knap 14% og PayPal ligger lidt over 6%.

Dankort og Visa/ Dankort for knap 57% af transaktionerne med betalingskort, hvilket er årets hidtil laveste niveau. Det rene visakort ligger på 16%, mens MasterCard samlet betaler knap 24% af handlerne.

7 ud af 10 handler blev i juli betalt med betalingskort





1.219 /847 besvarelser

Hvordan betalte du for dit seneste køb på internettet?
Hvilket betalings- eller kreditkort anvendte du

BTB fokus

Når det er nemt at betale, sælger du mere.

Læs mere om vores betalingsløsninger
på payex.dk/tjenester

PayEx
Experts in payments



Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3


Side 18 "Andel B2B indkøb foretaget digitalt" forbeholdt PREMIUM analysen
Er du medlem af FDIH?
Download PREMIUM analysen gratis her…
1
Ikke medlem af FDIH?
Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem
2
Køb premium analysen
Kr. 1.995,- ekskl. moms
3



Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3

Vi leverer mens alle andre sover

7 nætter om ugen – 365 dage om året

DAO 365

Fokus

Levering & leveringsservice

Side 22 "Foretrukken leveringsform generelt" forbeholdt PREMIUM analysen



Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3

Side 23 "Årsag til valgt leveringsform" forbeholdt PREMIUM analysen

Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

Kr. 1.995,- ekskl. moms

3



Side 24 "Ekstra services ifm levering" forbeholdt PREMIUM analysen

Er du medlem af FDIH?

Download PREMIUM analysen **gratis** her…

1

Ikke medlem af FDIH?

Kontakt os og få et tilbud om at blive medlem

2

Køb premium analysen

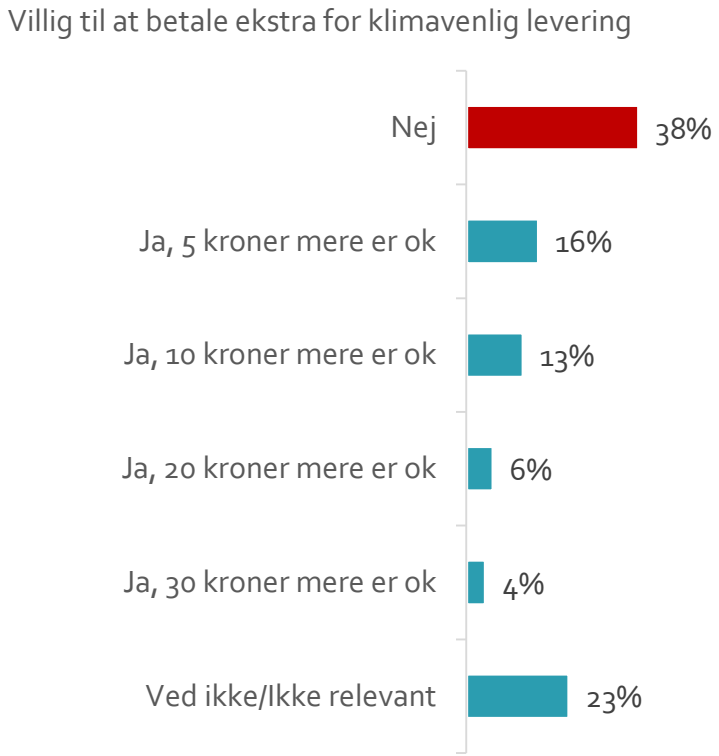
Kr. 1.995,- ekskl. moms

3

Køb af bæredygtig levering

38% af forbrugerne melder klart nej til tanken om at betale ekstra for en mere klimavenlig levering af fysiske varer – 23% er i tvivl.

De resterende - positive - udgør dermed 39% og blandt dem er betalingsvilligheden hos langt de fleste begrænset til 5 eller 10 kroner mere pr. levering. Der er således en vis betalingsvillighed, som netbutikkerne kan bringe i spil som et ekstra leverings-alternativ. Mest positive er de unge (62% betalingsvillige). Geografisk er der ikke den store forskel, dog er Nordjylland mindre positiv end de øvrige regioner (32%) og mænd lidt mindre end kvinder (36% vs. 42%).



1.219 besvarelser

Vil du være villig til at betale ekstra for en mere klimavenlig levering af fysiske varer, fx via cykel eller el-bil?

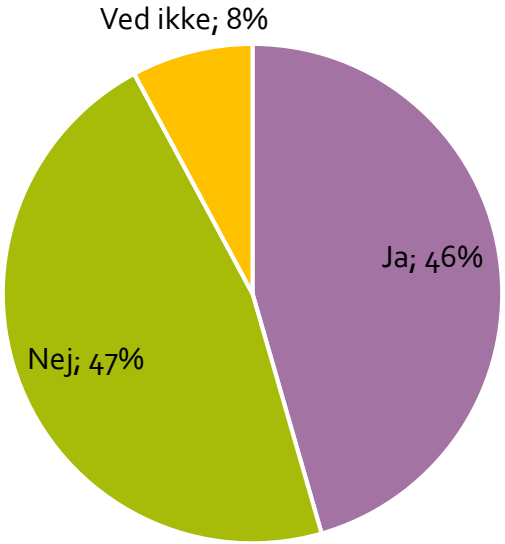
FDIH e-handelsanalyse PayEx Experts in payments DAO 365 Wilke

Fysiske varer købt i udlandet

Danskerne fortsætter med at være flittige kunder i netbutikker, der ligger uden for landets grænser. 46% har således købt fysiske varer i udlandet inden for det seneste halve år. 8% er i tvivl og svarer "ved ikke". Set med danske øjne er niveauet lidt værre end i 2018, hvor 50% svarede nej til at have handlet i en udenlandsk netbutik.

Knap halvdelen af danskerne har købt fysiske varer i udlandet inden for det seneste halve år

Har du i løbet af de seneste 6 måneder købt fysiske varer i en udenlandsk netbutik?



1.219 besvarelser

Har du i løbet af de seneste 6 måneder købt fysiske varer i en udenlandsk netbutik?

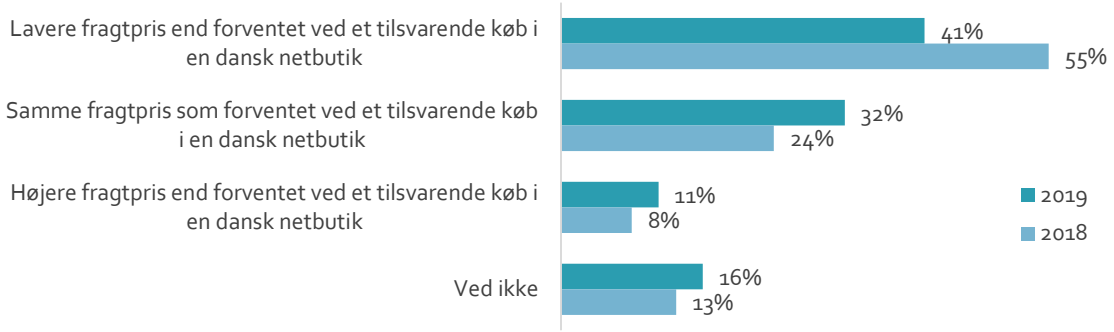
Copyright FDIH © 2019

Sidste købs fragt & forventninger

Man skulle egentlig forvente, at fragtprisen generelt ville være højere ved køb i en udenlandsk netbutik end i en dansk, men det er bestemt ikke tilfældet. Kun hver 9. handel i en udenlandsk netbutik har en højere fragtpris, end man ville forvente ved et tilsvarende køb i Danmark. 2 ud af 5 køb er endda med en lavere fragtpris og det er problematisk, når forbrugerne dermed får et stærkt incitament til *først* at orientere sig cross boarder.

Lavere fragtpris havde betydning for 35% af dem, der handlede i en udenlandsk netbutik og hvor fragtprisen ikke var højere end i Danmark.

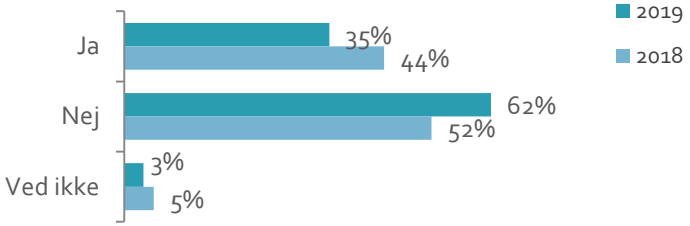
Fragtpriser ved udenlandsk handel



555 besvarelser
(Handlet i udlandet)

Hvordan var fragtprisen på den seneste fysiske vare, som du købte i en udenlandsk netbutik?

Havde fragtprisen betydning for, at du handlede i en udenlandsk netbutik?



406 besvarelser
Samme/lavere fragtpris end forventet

Havde fragtprisen på den seneste fysiske vare, som du købte i en udenlandsk netbutik, betydning for, at du købte varen i en udenlandsk netbutik?

FDIH e-handelsanalyse

Copyright FDIH © 2019

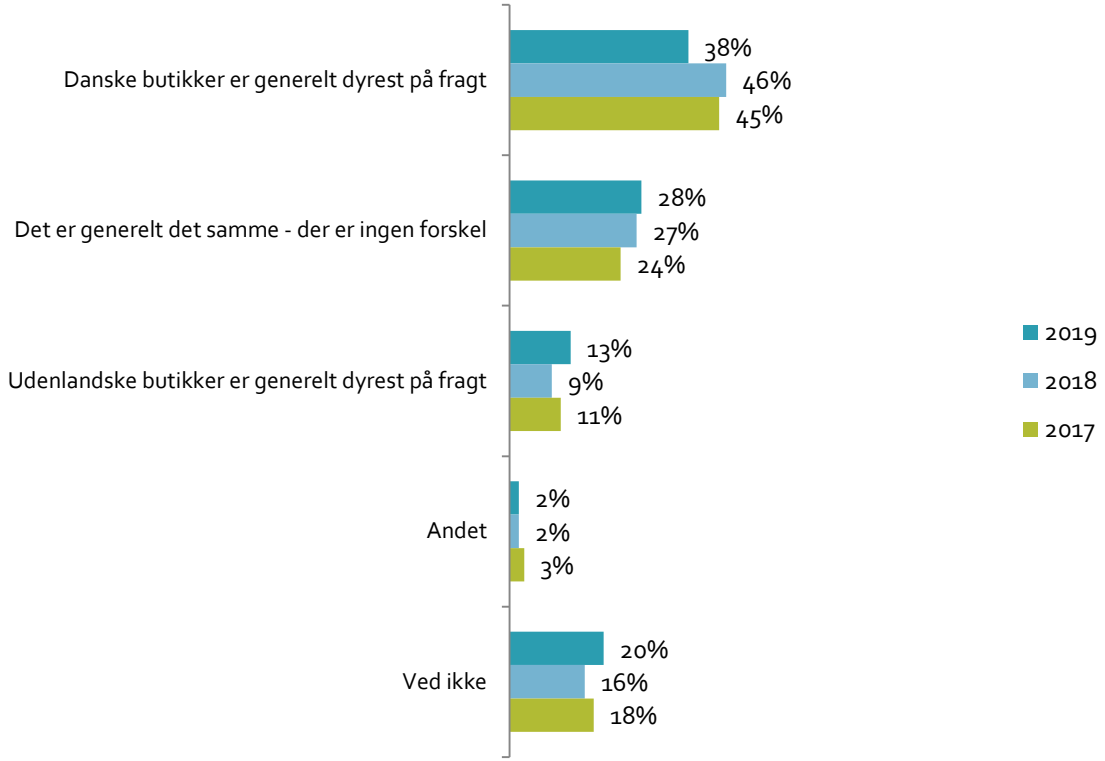
Fragtpriser – DK vs. udland

4 ud af 10 danske netkunder, som har erfaringer med køb i udenlandske butikker, har en oplevelse af, at danske butikker *generelt* er dyrest på fragt.

Kun 13% oplever generelt, at de ekstra led i forsyningskæden ved cross boarder handel giver højere leveringsomkostninger. Dog ser udenlandske netbutikker ud til at have tabt en smule konkurrencedygtighed ift 2018.

Omkostninger til fragt er ofte en væsentlig del af købet og derfor er også en væsentlig årsag til, at forbrugeren afbryder et køb. For prisfølsomme danske forbrugere betyder det, at der desværre er et motiv til at indlede et fysisk køb i udenlandske netbutikker.

Generel oplevelse af fragtpriser hos udenlandskunder



555 besvarelser (Har købt fysiske varer online udenlandsk indenfor de seneste 6 måneder)

Hvordan oplever du generelt fragtpriser ved køb af fysiske varer i danske kontra udenlandske netbutikker?

Om undersøgelsen

Metode

Til denne analyse har der været anvendt et spørgeskema med ca. 40 spørgsmål. Data er indsamlet online gennem Wilkes onlinepanel, Wilke Wisdom. Der gennemføres ca. 1.200 interviews pr. måned fordelt jævnt ud på ugerne. Dette bliver til ca. 14.400 interviews på et år.

Disse interviews skaber et særdeles robust statistisk grundlag for undersøgelsens resultater. Den maksimale statistiske usikkerhed er således på +/- 0,8 procentpoint på totaler. I tilfælde, hvor summen af andele afviger fra 100 %, skyldes dette afrundinger, eller at der er tale om et multipelt spørgsmål.

Den store mængde interviews betyder også, at det er muligt at dykke dybere ned i de enkelte segmenters besvarelser og udviklingen i de 5 prædefinerede segmenter:

- De unge (18-25 år)
- Børnefamilier (voksne med hjemmeboende børn - 26 -50 år)
- Singler og par (voksne uden hjemmeboende børn - 26-50 år)
- De midaldrende (51 - 64 år)
- Pensionister (65+)

Der indsamles data på ugebasis over hele måneden, så der kan spørges indtil det ugentlige forbrug, for at komme helt tæt på onlinehandlen med noget, som er present for forbrugerne.

Der indsamles hele året, for at tage højde for, at eventuelle sæsonafvigelser ikke vil påvirke den samlede data. Det er dermed muligt at kigge på hele perioden som helhed, ligesom der kan opdeles på enkelte måneder.

Estimater for E-handlen sker på baggrund af køb foretaget på nettet inden for den seneste uge. De forskellige køb er opdelt i abonnementskøb og Ad hoc køb, så man kan skelne imellem disse.

Data er vejet, så dette er repræsentativt for Danmarks befolkning på køn, alder (6 aldersgrupper – 18-29 år, 30-39 år, 40-49år, 50-59 år, 60-69år og 70+ år) og 5 regioner. Datasættet bliver endvidere vægtet på baggrund E-handelsfrekvensen for den danske befolkning (Opdateres måned til måned på bruttoniveau i en national repræsentativ indsamling)

FDIH e-handelsanalyse PayEx Experts in payments DAO365 Wilke

Yderligere informationer

FDIH e-handelsanalyse
www.fdih.dk/e-handelsanalyse

FDIH, Foreningen for Dansk Internet Handel
Slotsholmsgade 1, Børsen
1217 København K
T: +45 72255601
E: kontakt@fdih.dk
www.fdih.dk

Kontaktpersoner:

Analysechef
Simon Bjerremann
T: +45 72255611
E: sib@fdih.dk

Kommunikationschef
Henrik Theil
T: +45 20965667
E: het@fdih.dk

Analysen er gennemført af Wilke for FDIH

Analysen er sponsoreret af DAO 365 & PayEx

BESØG FDIH'S MEDLEMSSIDE



FÅ NY INSIDERVIDEN

FDIH's medlemmer deler viden.
NYHEDER, MEDLEMSTILBUD, CASES OG EVENTS

Få inspiration fra andre medlemmer
på www.fdih.dk/medlemmer