FDIH e-handelsanalyse

1.237 respondenter

10,8 mio. handler for 7,3 mia. kr.

- ✓ 13 kategorier, 84 varegrupper
- ✓ Fysiske og ikke-fysiske varer
- ✓ Handelshyppighed
- ✓ Forbrugsmønster
- ✓ Net Promoter Score (NPS)

Maj 2015

LIGHT rapport

Premium rapport på www.fdih.dk

FDIH STYRKER DANSK E-HANDEL

MobilePay By Danske Bank

IBM

Wilke

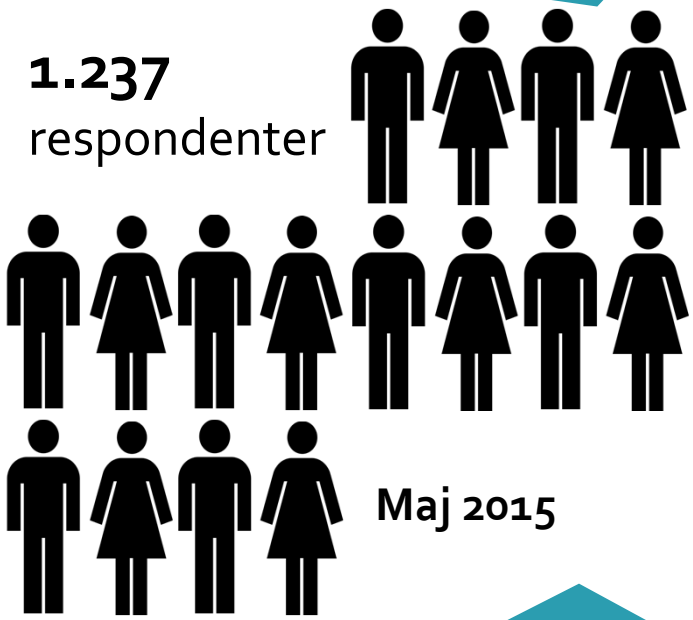
Copyright © 2015 FDIH

I maj har danskerne samlet set handlet 10,8 mio. gange på nettet med et samlet estimeret forbrug på 7,3 mia. kr.

"Rejser og kulturoplevelser" står for 9 % af det samlede antal handler, men hele 18 % af den samlede omsætningen

Den gennemsnitlige pris pr. handel i maj ligger på 826 kr., som er et fald på 51 kr. sammenlignet med maj 2014

1.237
respondenter



Maj 2015

Mænd foretrækker direkte kontakt til netbutikken, når de fortryder et køb. Kvinder benytter den medsendte fortrydelsesblanket

Andelen af de 18-29 årige, som har prøvet at fortryde et køb er 52% højere end de 60-69 årige

Kun 8 % af dem der har prøvet at fortryde et online køb, har oplevet, at netbutikken ikke har tilbagebetalt hele købssummen

FDIH e-handelsanalyse

Copyright FDIH © 2015

Indholdsfortegnelse

1.	Handelshyppighed	4
2.	Varer og priser	5
3.	Andel af handler og forbrug	6
4.	Andel af handler	8
5.	Andel af forbrug	9
6.	Kundeanbefalinger: Net Promoter Score	10
7.	Vil du vide mere?	11
8.	Metode og yderligere informationer	12

Få et hav af data og viden i premium udgaven!

FDIH e-handelsanalyse kommer i 2 versioner. Denne version er LIGHT rapporten, som er gratis for alle.

PREMIUM rapport er forbeholdt FDIHs medlemmer eller kan købes af ikke-medlemmer:

- Medlemmer af FDIH kan downloade **PREMIUM** rapporten uden beregning ved at logge på www.fdih.dk.
- Som ikke-medlem kan **PREMIUM** rapporten købes for 995 kr. ex. moms på www.fdih.dk/fdih-ehandelsanalyse

Ønsker du at blive medlem af FDIH kan du læse mere på www.fdih.dk/bliv-medlem

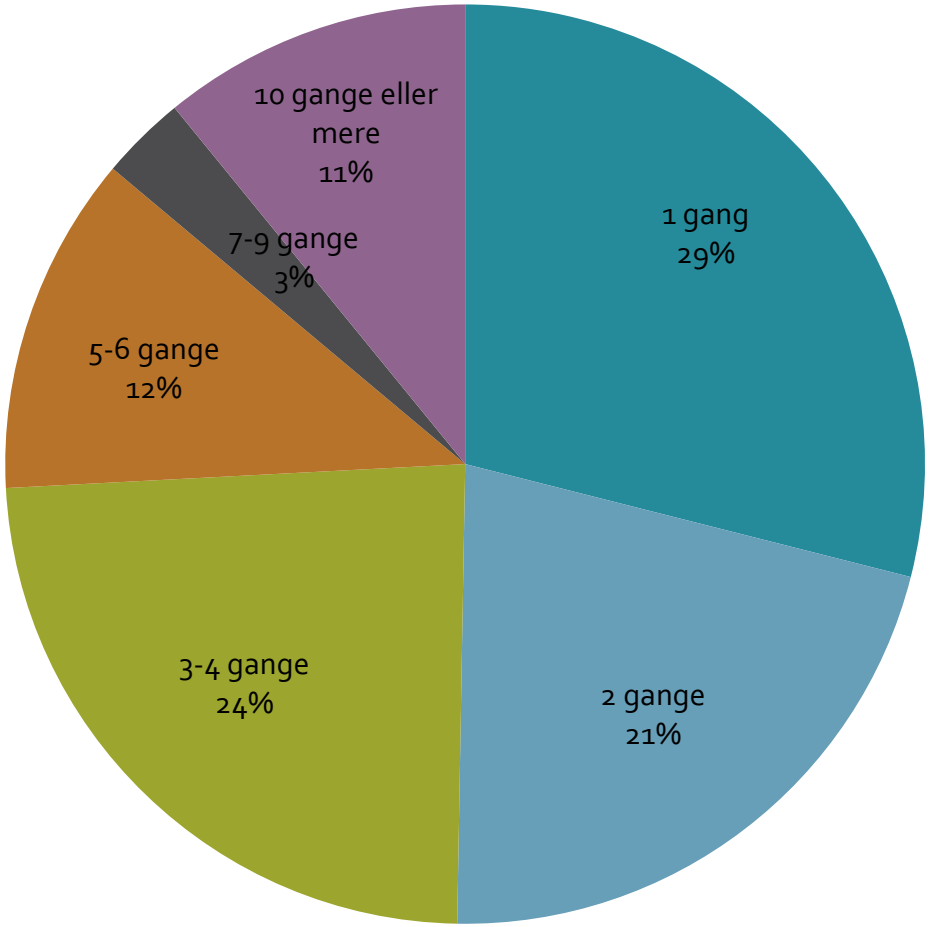
Copyright FDIH © 2015

Handelshyppighed

50 % af de danske netkunder har handlet mere end 2 gange i maj. Gennemsnitligt handlede danske kunder online 3,5 gange i maj.

FDIH estimerer på baggrund af analysen og Dankorttal fra Nets, at danskerne i maj har handlet 10,8 mio. gange på internettet.

I maj blev der i gennemsnit handlet 3,5 gange pr. kunde. Det er højere end aprils gennemsnit på 3



1.237 besvarelser

Hvis du tænker tilbage på det seneste måned, hvor mange gange har du så handlet på internettet?

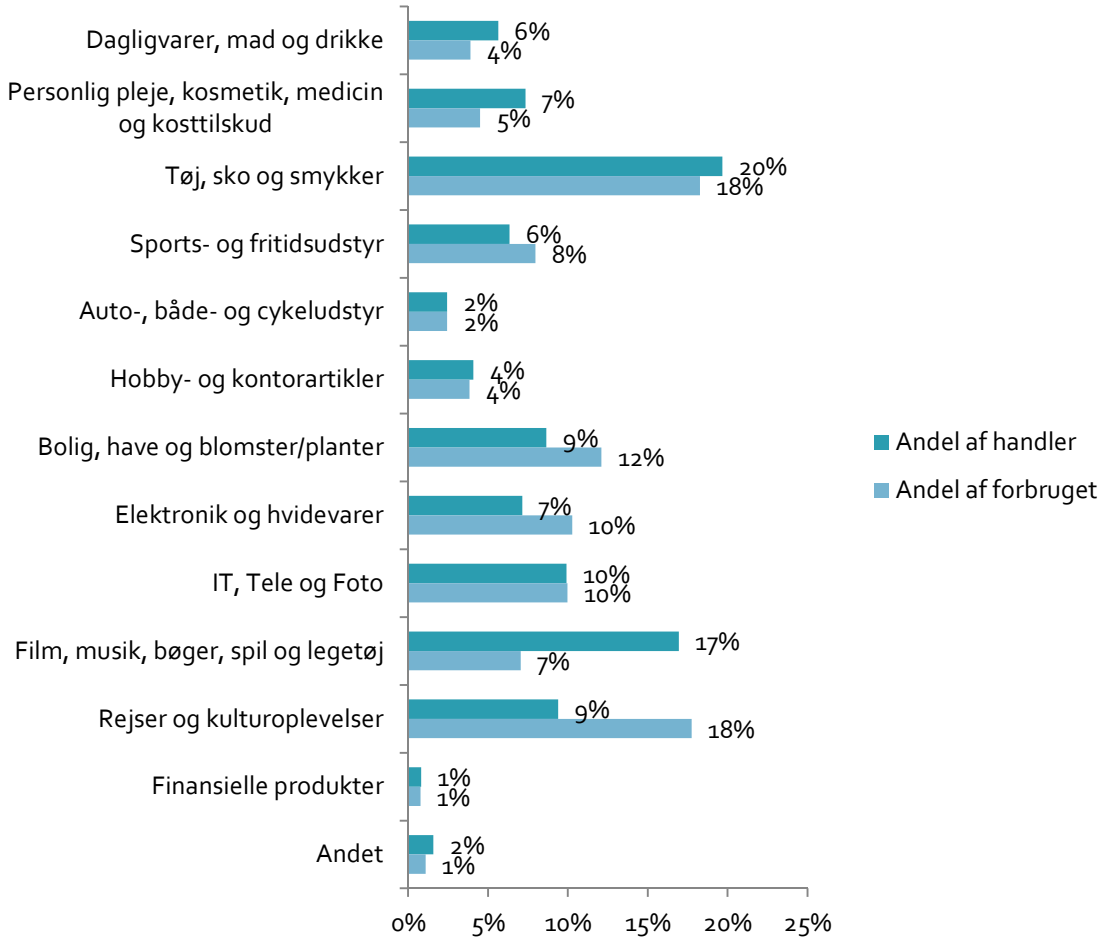
Copyright FDIH © 2015

Andel af handler og forbrug

"Film, musik, bøger, spil og legetøj" er på 2.pladsen over den mest handlede kategori i maj, og står for 17 % af handlerne. Det er en klar stigning ift. maj 2014, hvor andelen kun var på 13 %.

"Tøj, sko og smykker" er fortsat den mest populære kategori. Både på antal handler og forbrug udgør kategorien godt en femtedel af danskernes e-handel.

Danskerne gør bolig og have klar til sommeren. Kategorien udgør 9 % af handlerne i maj, og 12 % af månedens omsætning



1.237 besvarelser

Hvilken vare eller tjeneste købte du senest på nettet?
Hvad var prisen på dit seneste køb på internettet – inkl. fragt og evt. afgifter?

Copyright FDIH © 2015

Annonce



NYT KORT MED E-HANDELSINDSIGT VISER VEJ TIL FLERE KUNDER

På baggrund af pakkedata har vi kortlagt, hvor i landet folk køber mest på nettet fra din branche. Dén viden kan du bruge til at sælge mere direkte.

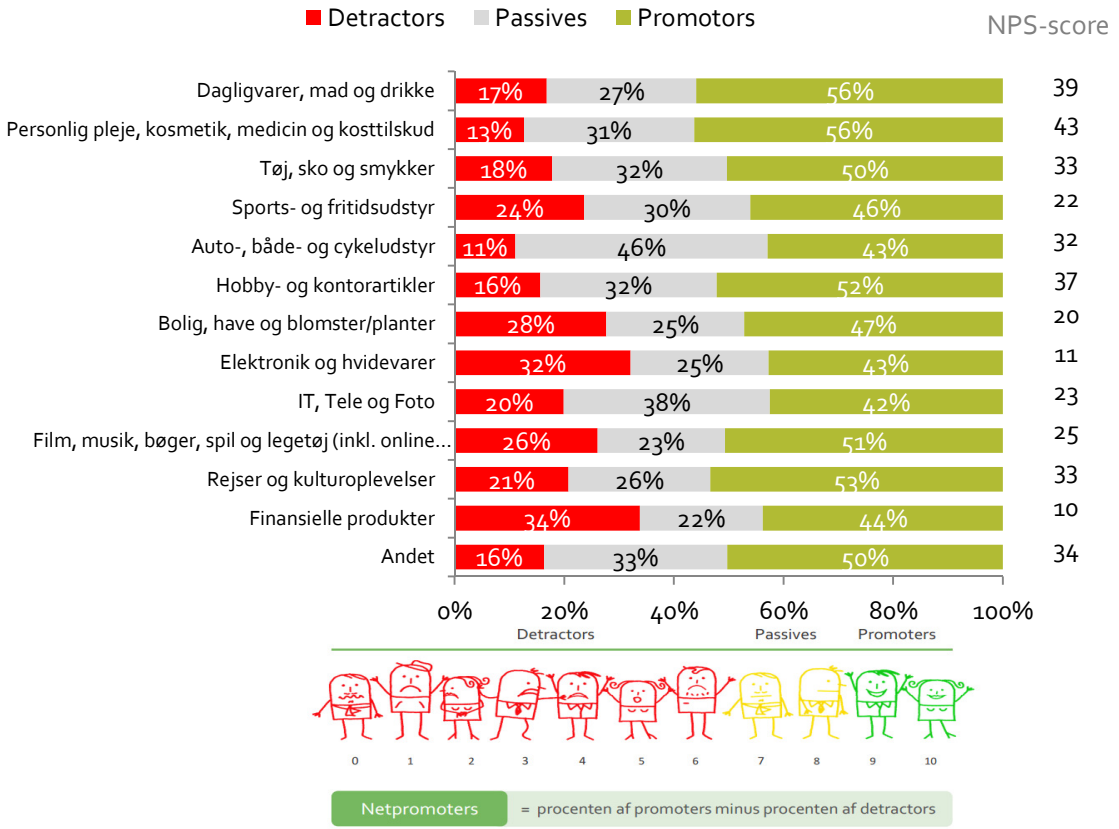
FÅ DIT BRANCHEKORT PÅ 70 11 12 30

Anbefalinger fra kunder (NPS)

Kategorien "Personlig pleje, kosmetik, medicin og kosttilskud" er denne måneds højdespringer med en Net Promoter Score (NPS) på 43.

Nethandel er generelt forbundet med høj NPS, da det opleves som en god og bekvem måde at handle på. Det afspejler sig i positiv NPS for alle produktkategorier.

Op mod halvdelen af de danske netkunder vil anbefale netbutikken for deres seneste køb til andre



1.237 besvarelser

OBS! Få respondenter i kategorien med finansielle produkter

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

Copyright FDIH © 2015

Månedens fokus

Når forbrugerne fortryder et onlinekøb

Copyright FDIH © 2015

Træf de rigtige beslutninger med de rigtige data

Sidder du og mangler tal til din ledelse, bestyrelse eller strategi, der beskriver det danske e-handelsmarked? Med solide datagrundlag fra FDIH e-handelsanalyse vil vi kunne hjælpe dig.

Som de eneste samler FDIH månedlige data af 1.200 forbrugeres adfærd på nettet, deres køb af varer og services fordelt på 13 varekategorier og 84 varegrupper. Analysen sætter tal på, hvor mange penge forbrugere køber for, hvilken webshop de købte hos og hvorfor. Vi kan endda levere data fordelt efter de mest gængse demografiske variabler. Alt sammen for at sikre, at I træffer de rigtige beslutninger.

Pris er selvfølgelig afhængig af, hvor komplicerede data I ønsker.

Kontakt os, og få et uforpligtende tilbud på valide forbrugerdata.

Kontaktpersoner:

Projektchef Tevin Lac
T: +45 72255607
E: lac@fdih.dk

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

Kategori	Under kategori
3.3 Tøj, sko og smykker N=2.630	Herretøj
	Dametøj
	Børnetøj
	Sko/fodtøj
	Smykker
	Tasker og kufferter
	Babyudstyr
	Gavekort eller deals (fx til tøj, tasker)
	Andet
3.10 Film, musik, bøger, spil og legetøj N=2.219	Streaming/download af film, musik og spil, inkl. apps
	CD, DVD, Blu Ray, PC spil, konsolspil – fysisk leveret
	Download af bøger, tidsskrifter og aviser
	Bøger, tidsskrifter og aviser - fysisk leveret
	Legetøj og familiespil (fx brætspil)
	Online betting
	Gavekort eller deals
	Andet
3.11 Rejser og kulturoplevelser N=2.031	Flybillet
	Tog- og busbillet
	Hotel og feriehuse
	Leje af bil
	Pakkerejser (fx fly og hotel, charterrejser, krydstogt)
	Billetter til kulturoplevelse (fx koncerter, teater, biograf)
	Gavekort eller deals (til oplevelser/rejser/transport)
	Andet

FDIH e-handelsanalyse

Copyright FDIH © 2015

Metode

Til denne analyse har der været anvendt et spørgeskema med ca. 30 spørgsmål. Data er indsamlet online gennem Wilkes onlinepanel, Wilke Wisdom.

Der er gennemføres ca. 1.200 interviews pr. måned og 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 i perioden 1. januar til 31. december. Den samlede indsamlingsperiode er underopdelt i 12 indsamlingsperioder, én pr måned. Dette er gjort for at tage højde for, at eventuelle sæsonafvigelser ikke vil påvirke data, og det er dermed muligt at kigge på hele perioden som helhed, ligesom der er mulighed for at opdele undersøgelsen på enkelte måneder.

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 1.000 telefoniske interviews, der gennemføres 2 gange årligt, og senest i januar og maj 2014.

Copyright FDIH © 2015

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:

Analyse-ansvarlig
Tevin Lac
T: +45 72255607
E: lac@fdih.dk

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

Analysen er gennemført af Wilke for FDIH

Wilke
Asking for growth

Analysen er sponsoreret af Post Danmark samt MobilePay

MobilePay
By Danske Bank

IBM

Copyright FDIH © 2015


LAD DINE KUNDER
BESTEMME, HVOR DE VIL
HENTE PAKKEN
Vælg Selv Udleveringssted er en enkel webservice.
Nem at integrere i din netbutik og populær hos
dine kunder.
SE MERE PÅ WWW.POSTDANMARK.DK/EHANDEL