

## Alle e-handler uanset alder, køn eller indkomst

Unge og gamle, kvinder og mænd i alle indkomstgrupper e-handler.

Dansk e-handelsanalyses tal for 2. kvartal viser, at alle dele af befolkningen handler på nettet. Uanset om de opdeles efter alder, køn eller indtægt, så er der en overraskende jævn fordeling blandt grupperne, når det gælder e-handel.

Tre fjerdele af de adspurgte i analysen handler 1-4 gange om måneden. Selv om de yngre handler oftere end de ældre, så er der en tendens til, at de ældre (65 år+) storshopper, når de kommer i gang med e-handel. Hver tiende over 65 år oplyser, at de e-handler 11-15 gange om måneden.

”E-handel har for alvor smidt de sidste børnesygdomme med usikkerhed og utryghed. Alle handler på nettet, både unge, der er vokset op med internettet, og de ældre, som har taget nettet til sig. E-handel er derfor en salgskanal for detailhandlen på linje med de fysiske butikker, og vi vil se en fortsat kraftig vækst i e-handlen over de kommende år”, siger Annette Falberg, administrerende direktør i FDIH.

## Store indkøb og masser af kortbetalinger

Dankortet gløder på nettet, hvor omsætningen for første halvår lå 42,1 % over omsætningen i samme periode sidste år. Dankortbetalinger på nettet udgør nu 10 % af den samlede Dankort-omsætning.

Der sker både flere handler og foretages mange køb for store beløb. De fleste køb af varer eller tjenesteydelser på nettet sker til en værdi af 251-1.000 kr., men det er også er almindeligt med indkøb på over 2.000 kr. Kun få indkøb ligger under 100 kr.

Betalingen klares i mere end 8 ud af 10 tilfælde med et betalingskort, og danskernes foretrukne betalingsmiddel er Dankortet, som bruges 7 ud af 10 gange ved e-handel. Det betyder, at danskernes samlede nethandel vil overstige 40 mia. kr. i 2010.

## Stor tilfredshed med levering

Levering via Post Danmark er langt den mest udbredte leveringsform: Halvdelen af danskerne benytter denne leveringsform, når de e-handler.

Kunderne er meget tilfredse med leveringen af fysiske varer. Det er næsten 9 ud af 10 (85%), der er tilfredse eller særdeles tilfredse. Kun meget få udtrykker utilfredshed (3%).

Hvis tilfredsheden skal højere op, så er gratis levering øverst på kundernes ønskeseddel, og ellers er det øget fleksibilitet og hurtighed i leveringen. Det er dog værd at bemærke, at en tredjedel svarer ”ved ikke” til, hvad der kan øge tilfredsheden.

*FDIH, Foreningen for Distance- og Internethandel, står bag Dansk e-handelsanalyse, i et tæt samarbejde med Post Danmark, og PBS. Epinion gennemfører analysen via sit Danmarks webpanel.*

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til kommunikationschef Henrik Theil, FDIH, mobil 20 96 56 67.