

Forbrugernes erfaringer med nethandel

Fakta-ark

December 2019



Forbrugernes erfaringer med nethandel

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Fakta-arket er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

December 2019

Indhold

Kapitel 1	4
Forbrugernes erfaringer med nethandel	4
1.1 Metode	4
1.2 Hvor ofte handler du på nettet – både i netbutikker og med privatpersoner?	5
1.3 Hvad har du de seneste to år købt i en netbutik?	7
1.4 Hvor tryk er du generelt ved at handle i netbutikken?	9
1.5 Har du nogensinde oplevet, at noget gik galt i forbindelse med, at du handlede i en netbutik?	11
1.6 Hvilke lande har du prøvet at købe varer fra via nettet de seneste to år?	14
1.7 Hvad har størst betydning for dit valg af netbutik, når du skal handle på nettet?	16
1.8 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, om det var en butik, du kunne stole på?	18
1.9 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvor virksomheden bag netbutikken havde adresse?	20
1.10 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvilken adresse netbutikken sendte varen fra?	22
1.11 Har du prøvet at købe varer i en netbutik, du troede, var dansk, men hvor du senere opdagede, at den lå i et andet land?	24

Kapitel 1

Forbrugernes erfaringer med nethandel

1.1 Metode

Boks 1.1 Metodebeskrivelse

Baggrund:

Wilke har på vegne af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemført en brugerundersøgelse blandt 1.020 danskere, som har handlet på nettet.

Målgruppe:

Den danske befolkning - nationalt repræsentativ

Dataindsamlingsmetode:

Undersøgelsen er gennemført som onlineinterview i Wilkes Webpanel (CAWI)

Dataindsamlingsperiode:

Interviewene er gennemført i uge 46-47 2019

Stikprøve:

Opnået stikprøve: 1.020 respondenter

Målingens styrke:

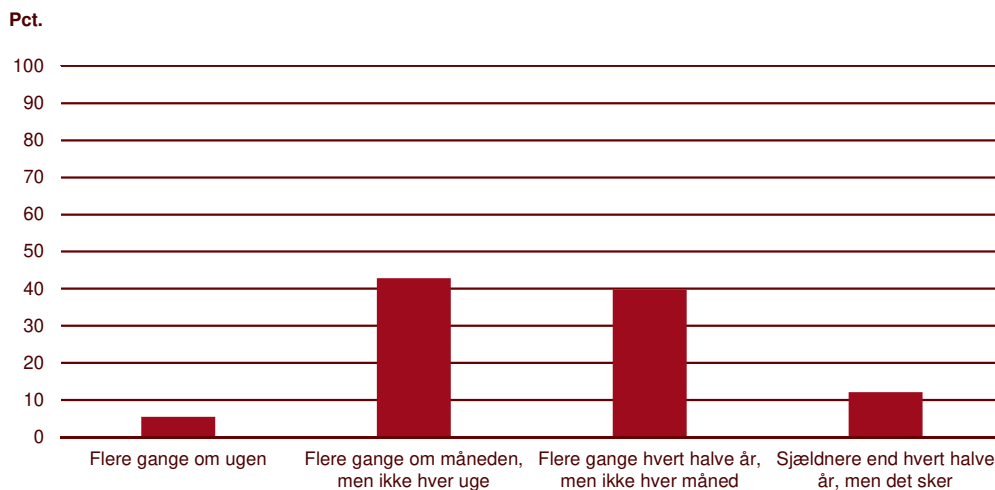
Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 1020 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,07%-point på totaler.

Vejning af data:

Data er vejnet på køn, alder (grupperet) og regioner, så disse er nationalt repræsentative.

1.2 Hvor ofte handler du på nettet – både i netbutikker og med privatpersoner?

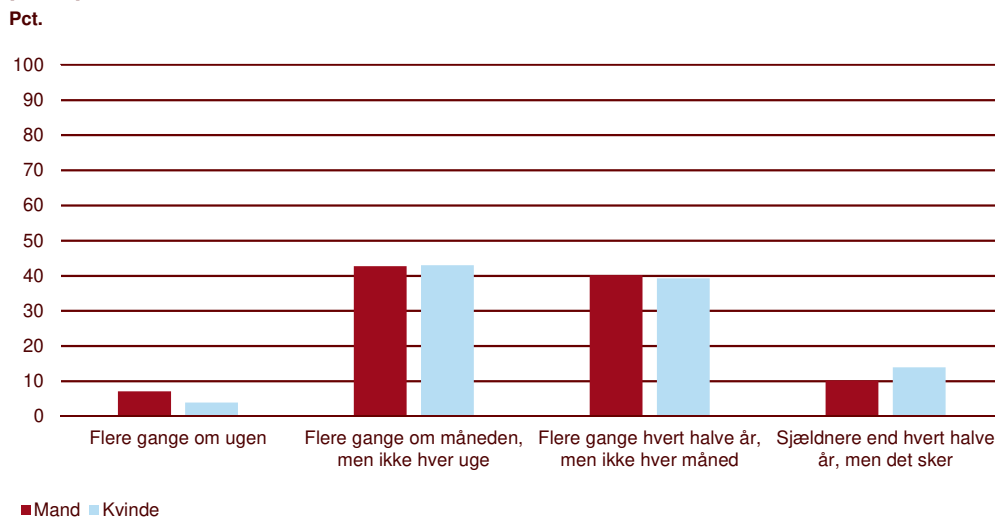
Figur 1.2 Hvor ofte handler du på nettet – både i netbutikker og med privatpersoner?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

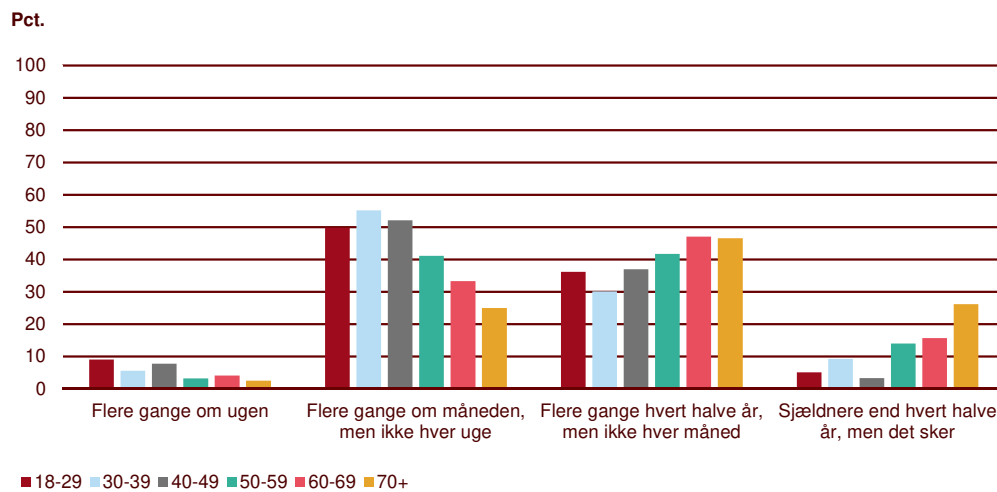
Figur 1.21 Hvor ofte handler du på nettet – både i netbutikker og med privatpersoner?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

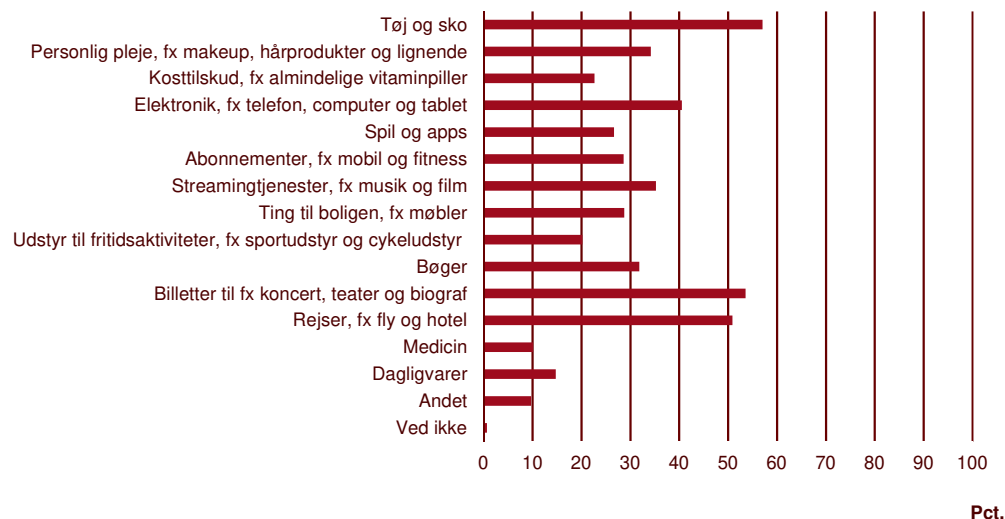
Figur 1.22 Hvor ofte handler du på nettet – både i netbutikker og med privatpersoner?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.3 Hvad har du de seneste to år købt i en netbutik?

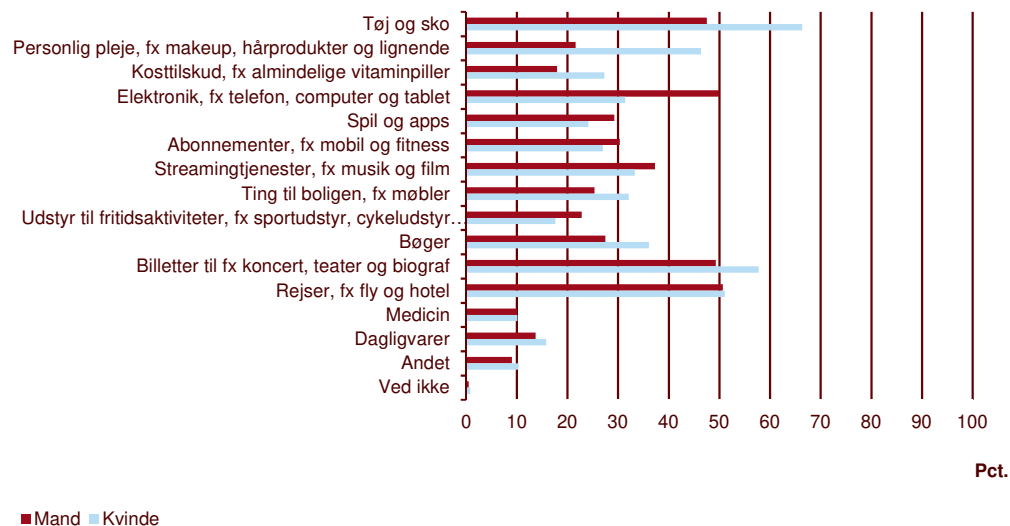
Figur 1.3 Hvad har du de seneste to år købt i en netbutik?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

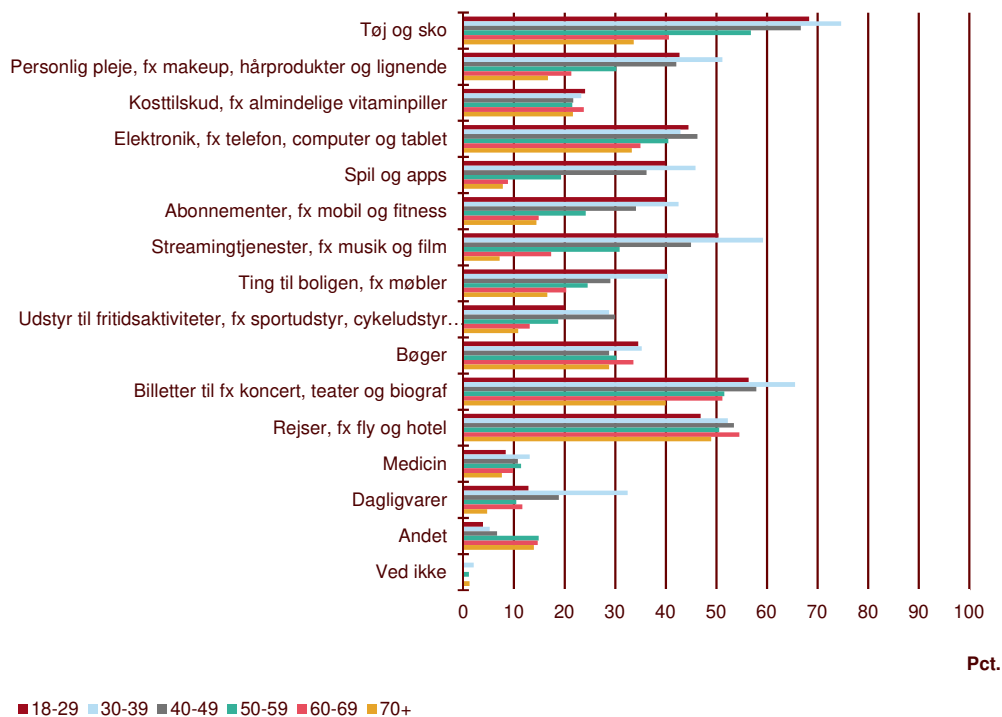
Figur 1.31 Hvad har du de seneste to år købt i en netbutik?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

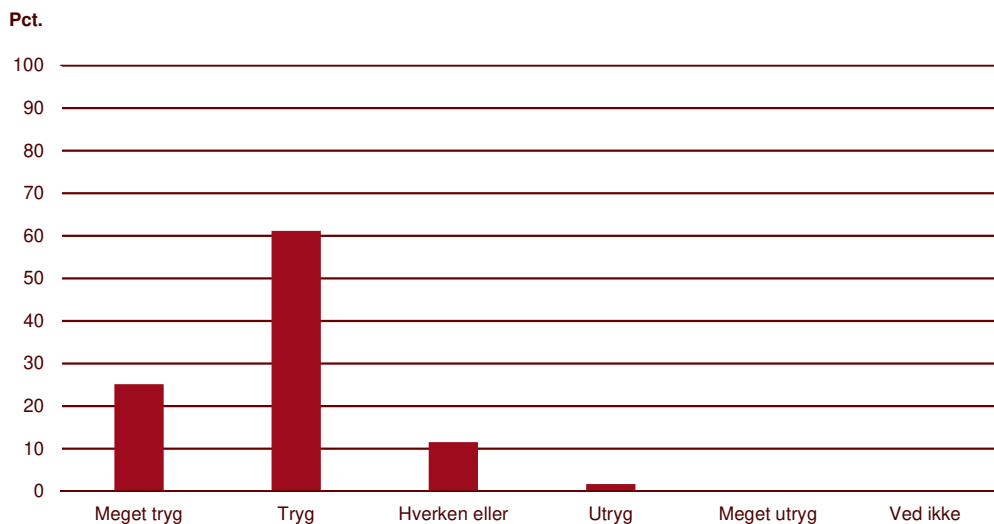
Figur 1.32 **Hvad har du de seneste to år købt i en netbutik?**



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.4 Hvor tryg er du generelt ved at handle i netbutikken?

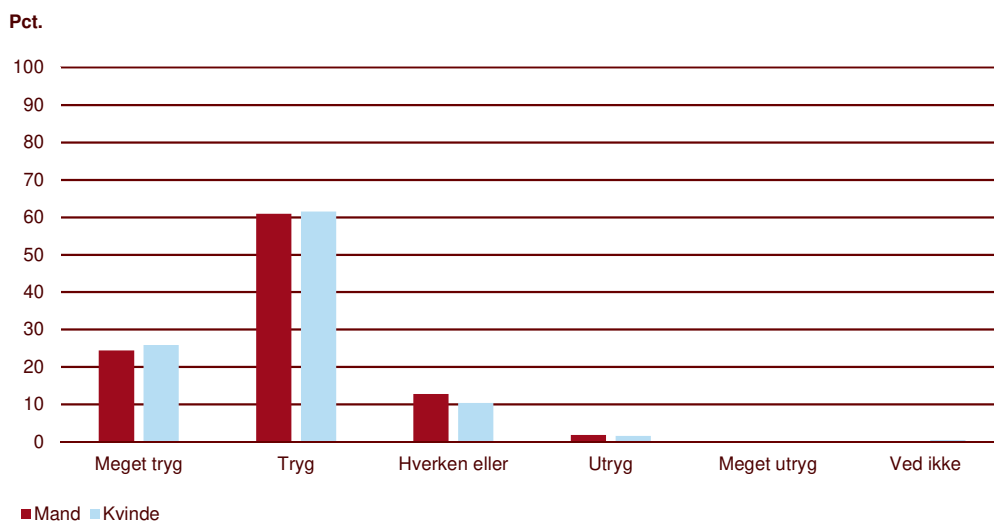
Figur 1.4 Hvor tryg er du generelt ved at handle i netbutikker?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

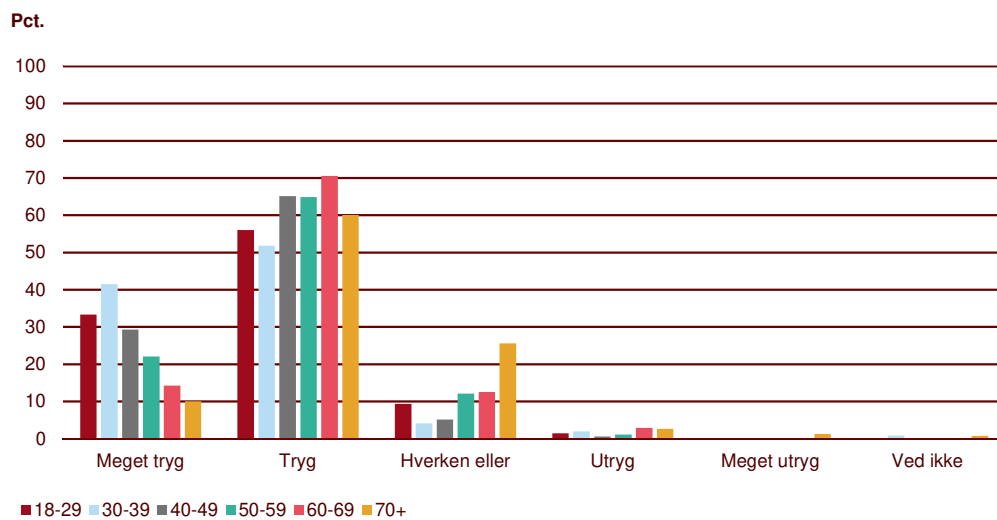
Figur 1.41 Hvor tryg er du generelt ved at handle i netbutikker?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

Figur 1.42 Hvor tryk er du generelt ved at handle i netbutikker?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.5 Har du nogensinde oplevet, at noget gik galt i forbindelse med, at du handlede i en netbutik?

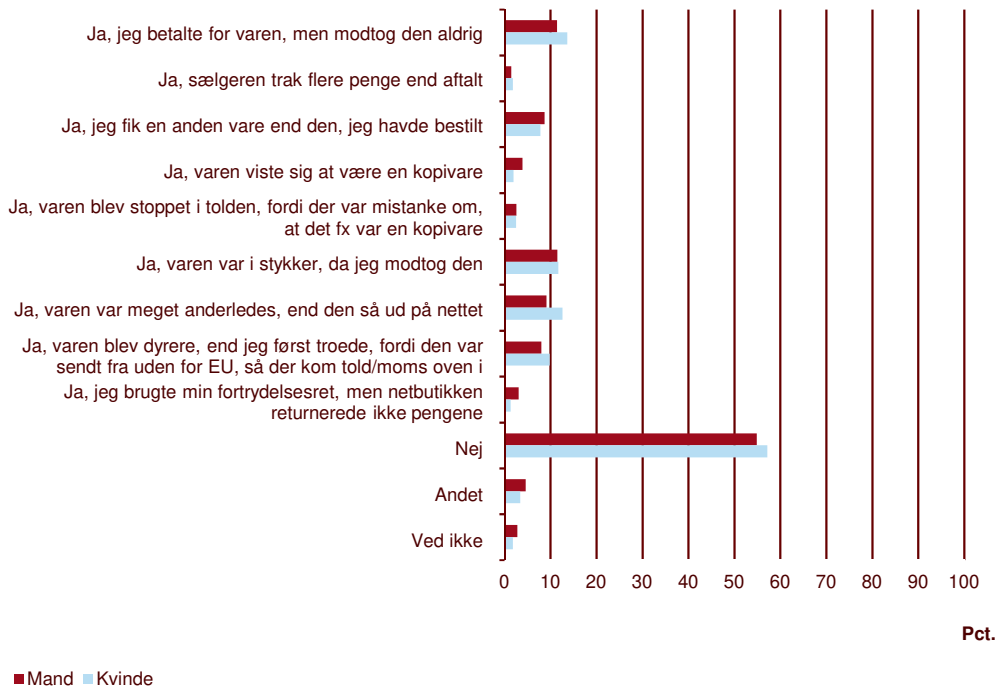
Figur 1.5 Har du nogensinde oplevet, at noget gik galt i forbindelse med, at du handlede i en netbutik?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

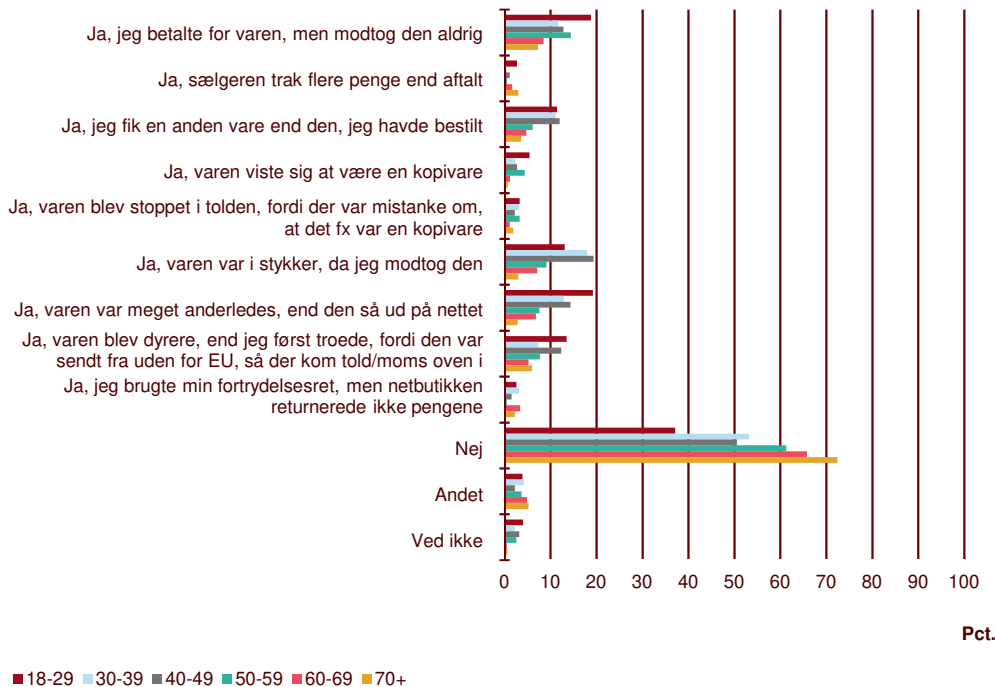
Figur 1.51 Har du nogensinde oplevet, at noget gik galt i forbindelse med, at du handlede i en netbutik?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

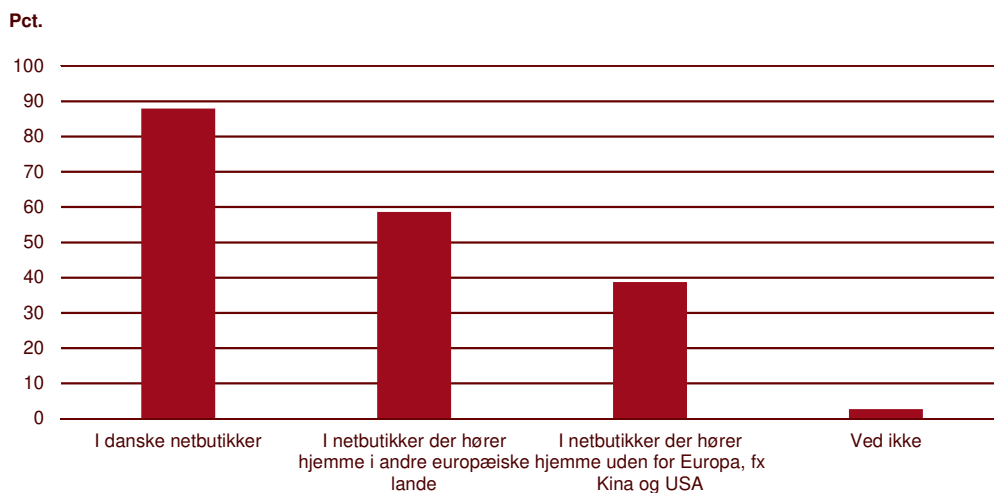
Figur 1.52 Har du nogensinde oplevet, at noget gik galt i forbindelse med, at du handlede i en netbutik?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.6 Hvilke lande har du prøvet at købe varer fra via nettet de seneste to år?

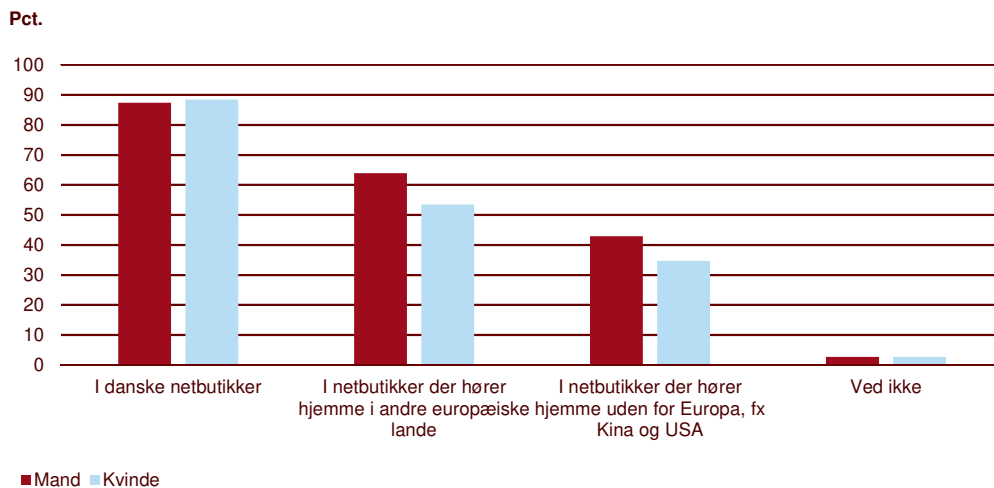
Figur 1.6 Hvilke lande har du prøvet at købe varer fra via nettet de seneste to år?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

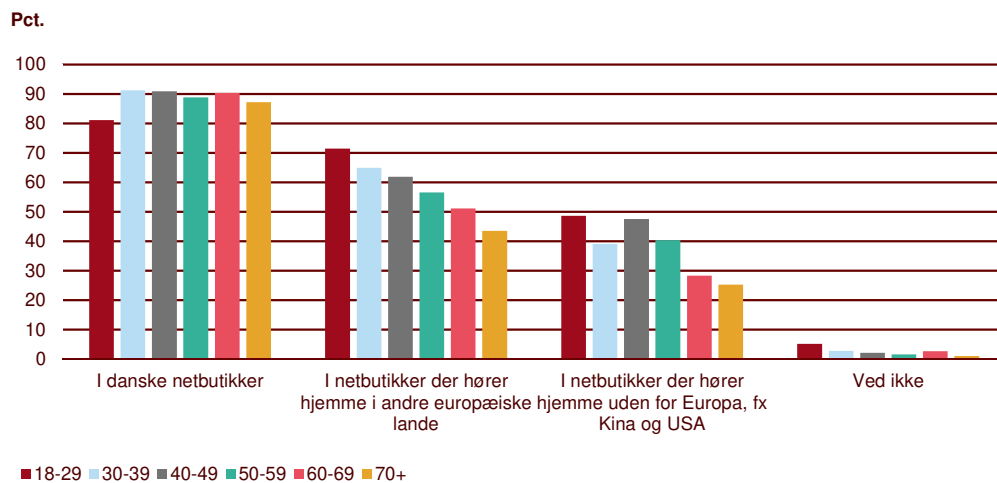
Figur 1.61 Hvilke lande har du prøvet at købe varer fra via nettet de seneste to år?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

Figur 1.62 Hvilke lande har du prøvet at købe varer fra via nettet de seneste to år?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.7 Hvad har størst betydning for dit valg af netbutik, når du skal handle på nettet?

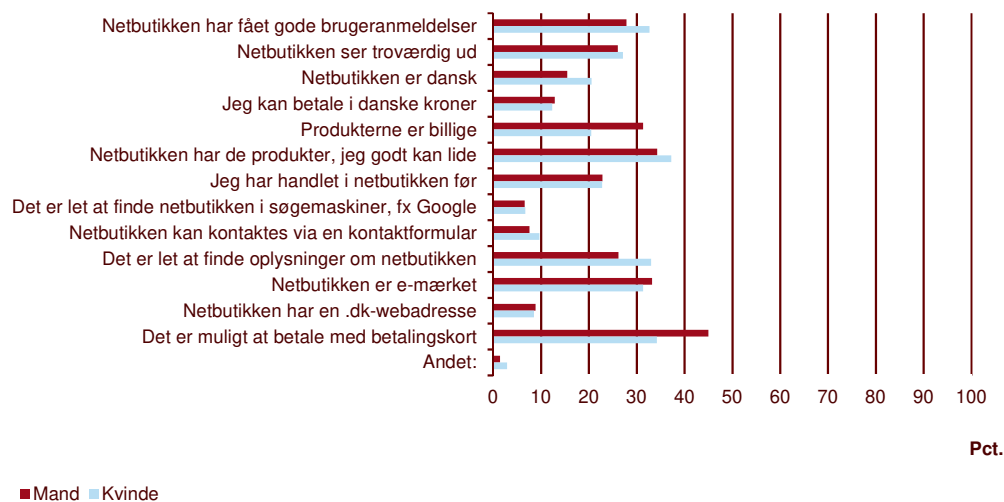
Figur 1.7 Hvad har størst betydning for dit valg af netbutik, når du skal handle på nettet?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

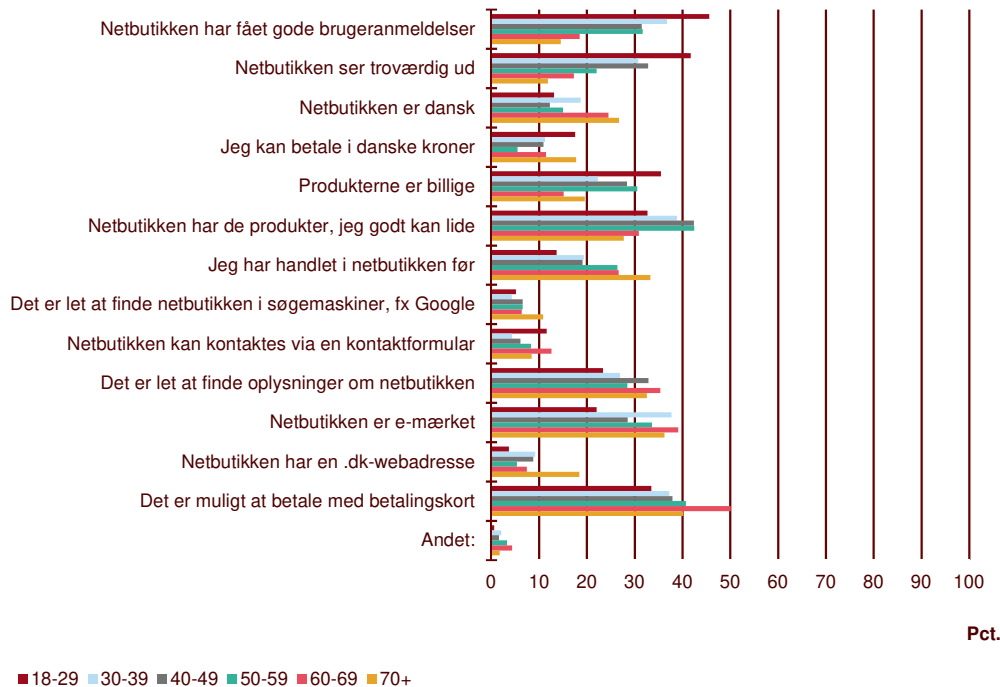
Figur 1.71 Hvad har størst betydning for dit valg af netbutik, når du skal handle på nettet?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

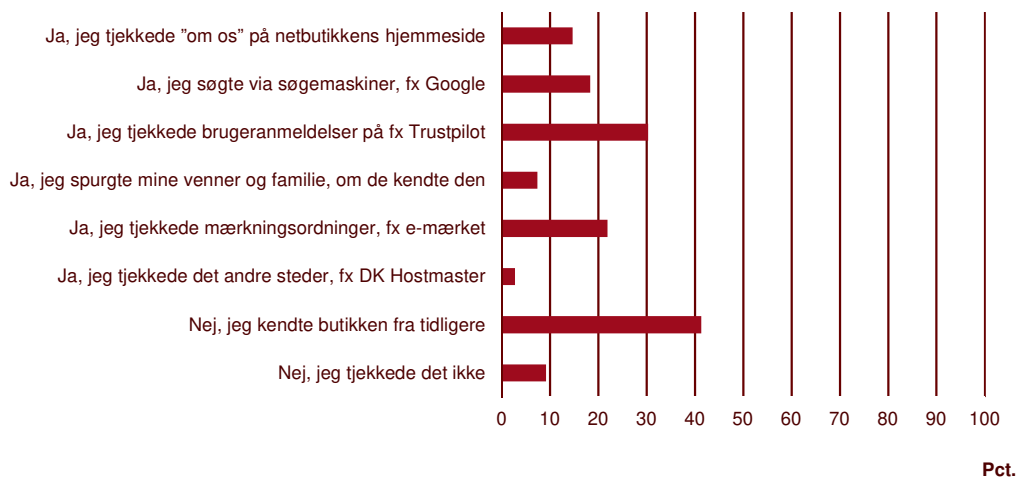
Figur 1.72 Hvad har størst betydning for dit valg af netbutik, når du skal handle på nettet?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.8 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, om det var en butik, du kunne stole på?

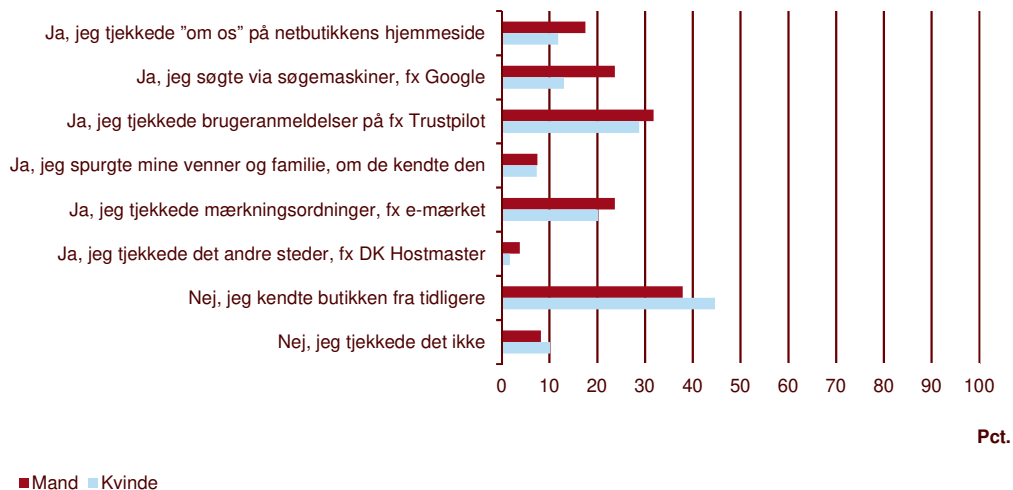
Figur 1.8 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, om det var en butik, du kunne stole på?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

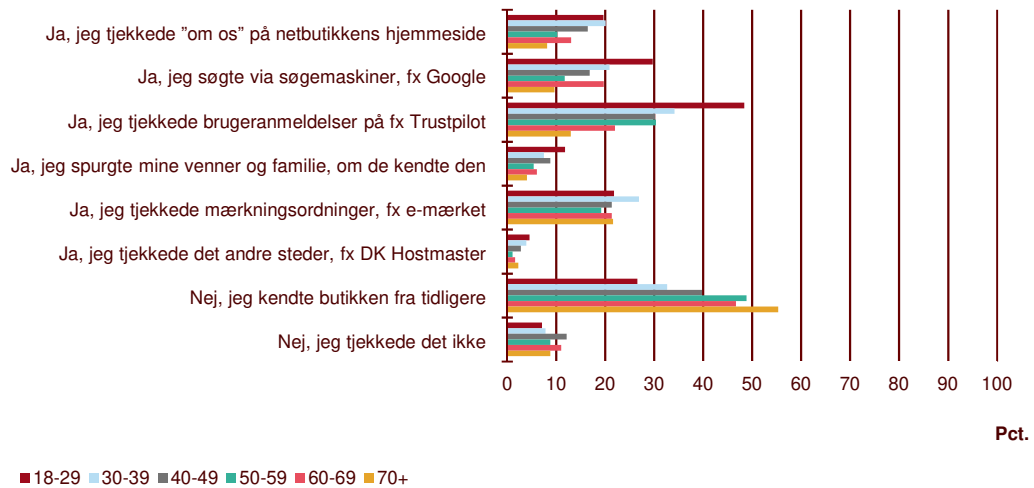
Figur 1.81 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, om det var en butik, du kunne stole på?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

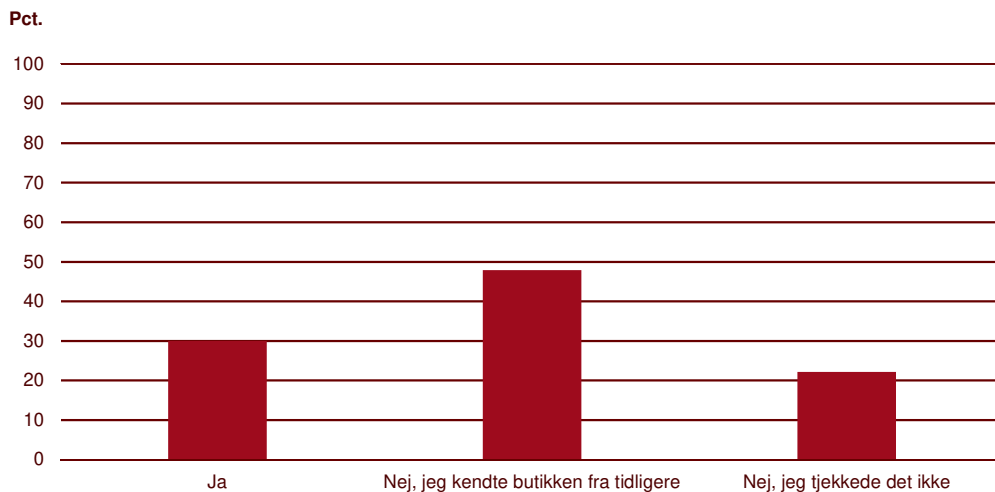
Figur 1.82 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, om det var en butik, du kunne stole på?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.9 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvor virksomheden bag netbutikken havde adresse?

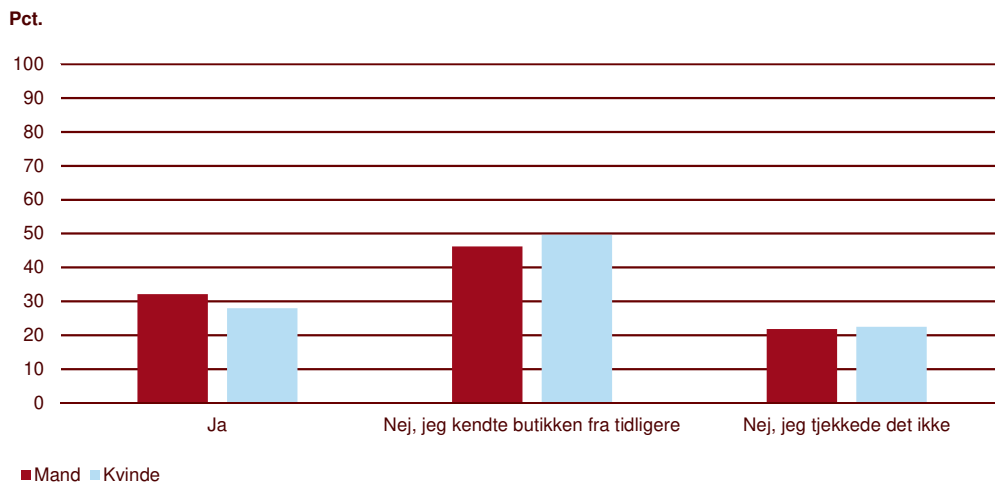
Figur 1.9 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvor virksomheden bag netbutikken havde adresse?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

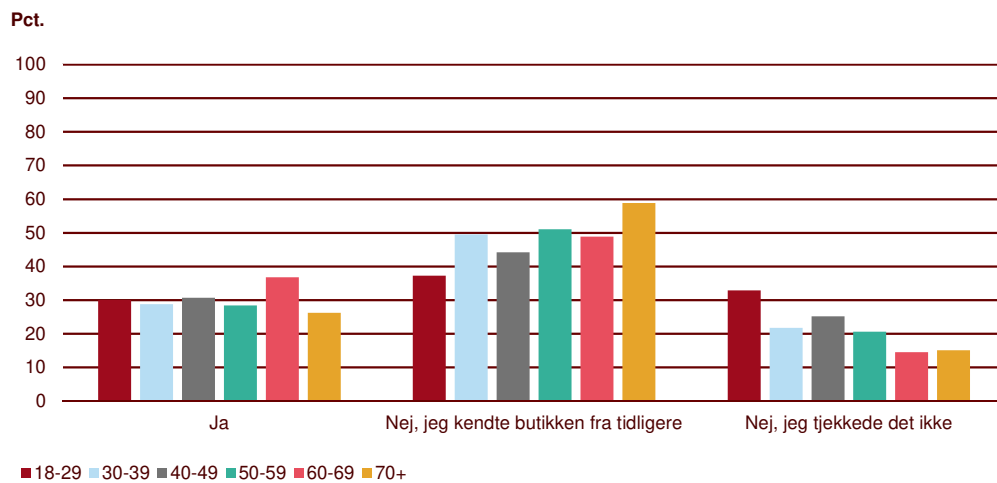
Figur 1.91 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvor virksomheden bag netbutikken havde adresse?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

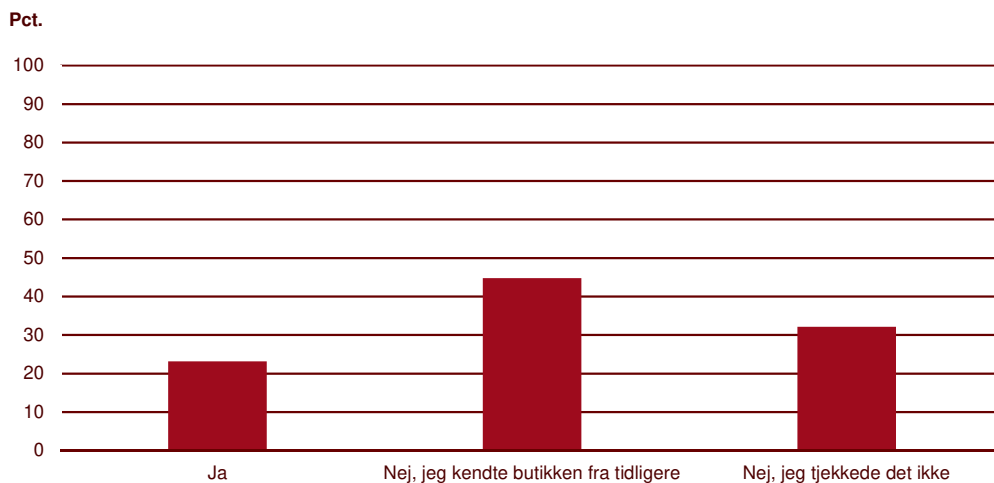
Figur 1.92 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvor virksomheden bag netbutikken havde adresse?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.10 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvilken adresse netbutikken sendte varen fra?

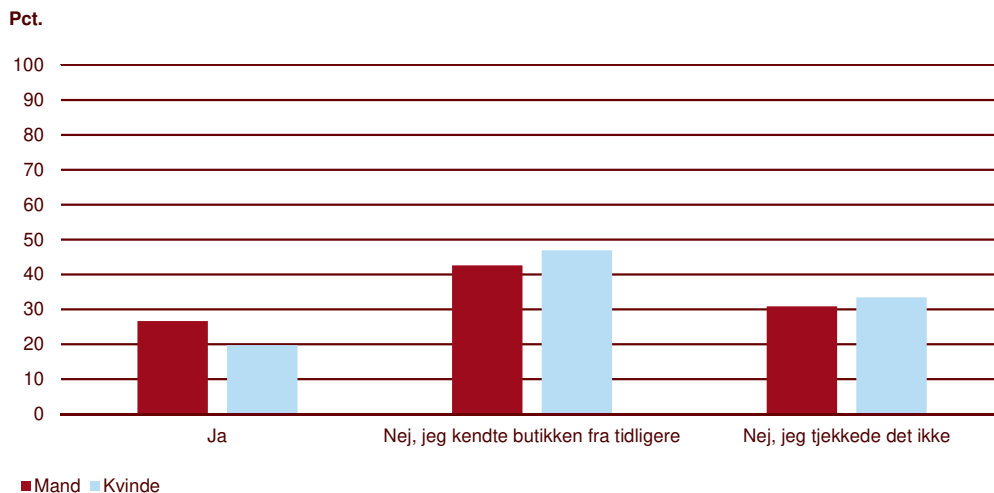
Figur 1.10 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvilken adresse netbutikken sendte varen fra?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

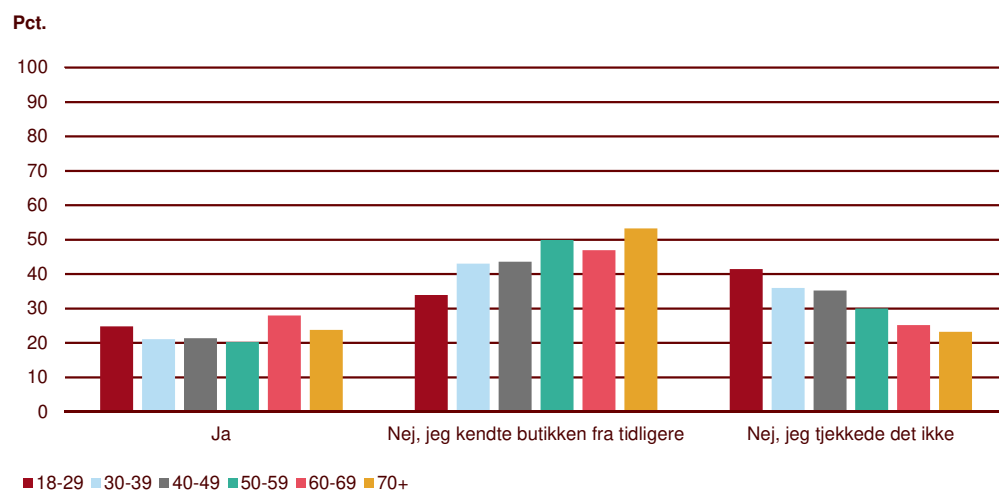
Figur 1.101 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvilken adresse netbutikken sendte varen fra?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

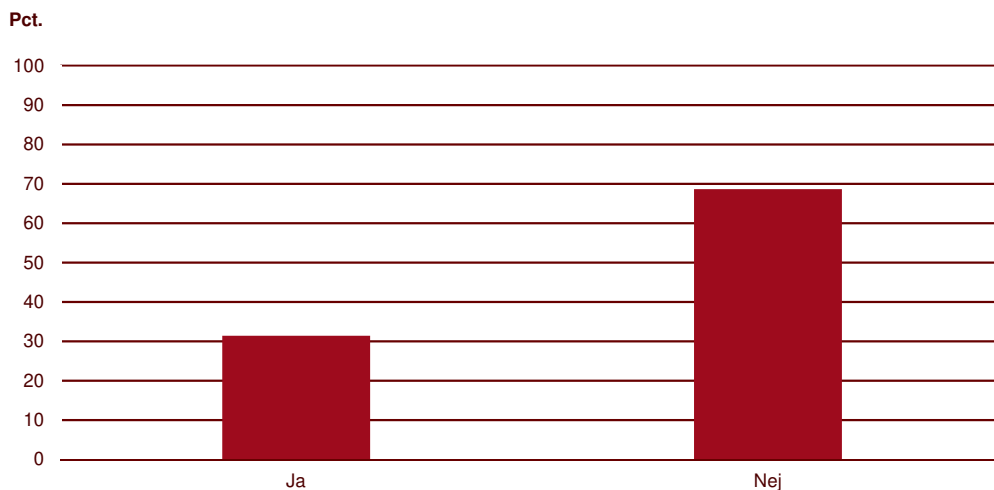
Figur 1.102 Sidste gang du handlede på nettet, tjekkede du så, hvilken adresse netbutikken sendte varen fra?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

1.11 Har du prøvet at købe varer i en netbutik, du troede, var dansk, men hvor du senere opdagede, at den lå i et andet land?

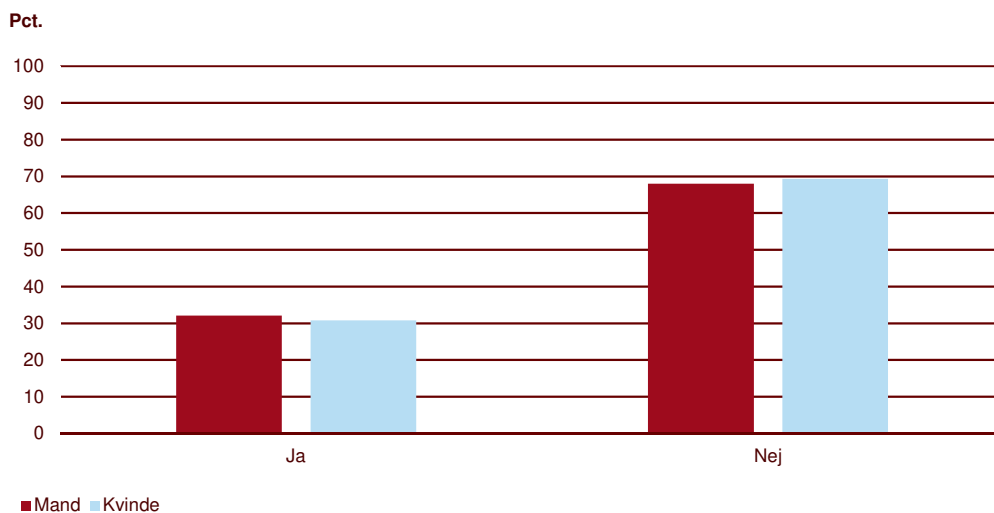
Figur 1.11 Har du prøvet at købe varer i en netbutik, du troede, var dansk, men hvor du senere opdagede, at den lå i et andet land?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på køn

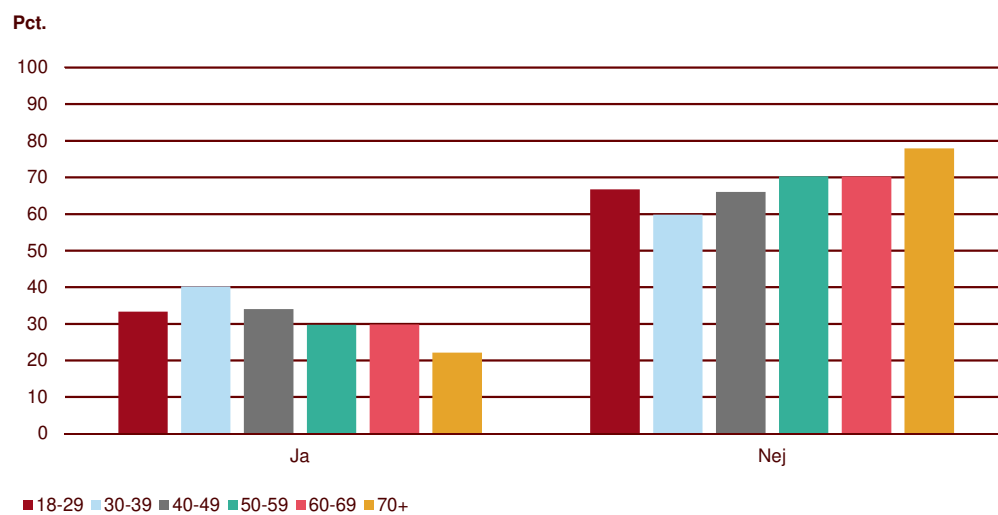
Figur 1.111 Har du prøvet at købe varer i en netbutik, du troede, var dansk, men hvor du senere opdagede, at den lå i et andet land?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019

Fordelt på alder

Figur 1.112 Har du prøvet at købe varer i en netbutik, du troede, var dansk, men hvor du senere opdagede, at den lå i et andet land?



Kilde: Undersøgelse udført af WILKE for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019