

2010-05-11 13:31 CEST

Hver 3. kunde i netbutikker ”skal bare lige tjekke prisen” og efterlader indkøbskurven

-- Hver 3. kunde i netbutikker ”skal bare lige tjekke prisen” og efterlader indkøbskurven

Hver tredje fyldte indkøbskurv i netbutikkerne efterlades uden køb. Kunden havde nemlig slet ikke til hensigt at købe, men ville bare tjekke varer og priser, viser Dansk e-handelsanalyses nye undersøgelse fra 1. kvartal 2010.

”Det er helt naturligt, at kunderne tjekker, hvad de kan få i forskellige netbutikker. Vi ser det samme i den fysiske handel, hvor man ofte bare skal ”ose”. Det særlige ved netbutikkerne er, at en del af kunderne vælger at lægge varerne i indkøbskurven, så de samtidig får et tjek på den samlede pris med eventuelle fragtomkostninger,” forklarer Annette Falberg, adm. direktør i FDIH.

E-handelskunderne svarer i analysen, at udover pristjek, så er der mange andre grunde til at opgive et køb, men ingen er så dominerende som ”bare tjekke prisen”. Endelig er det værd at bemærke, at næsten hver femte siger, at de aldrig har afbrudt et køb.

Stor tilfredshed og loyalitet over for netbutikker

Kunderne udtrykker stor tilfredshed med nethandel, da flere end 8 ud af 10 (86%) siger, at de vil anbefale den netbutik, de senest handlede i til andre. Loyaliteten over for netbutikkerne er også stor, da mere end to ud af tre har 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. Tilfredsheden handler ikke kun om selve handlen, da ni ud af ti kunder udtrykker tilfredshed med levering af det indkøbte.

Tegn på en stærk rekord i e-handel 2010

Alt tegner til en rekordstor omsætning på e-handel i 2010 . Alene i 1. kvartal blev der omsat for 6,9 mia.kr. på netbetalinger foretaget med Dankort eller Visa/Dankort. Det er danskernes foretrukne betalingsmiddel ved e-handel, hvor det bruges i 7 ud af 10 e-handler.

”Vi vover allerede nu på grundlag af Dansk e-handelsanalyse første undersøgelse at komme med et bud på årets omsætning. Danskerne vil efter vores bedste overbevisning handle for mere end 40 mia. kr. på nettet i 2010,” siger adm. direktør Annette Falberg, FDIH

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.