



KANTAR PUBLIC

E-handel av alkoholhaltiga drycker

SVL - Sprit & Vinleverantörsföreningen

Rapport

April 2022

Förord

SVL - Sprit & Vinleverantörsföreningen är branschorganisationen för svenska importörer och producenter av vin- och spritdrycker. Bakom SVL står företag som säljer sina produkter till Systembolaget och till HoReCa. SVL är medlemmarnas opinionsbildande organ och arbetar aktivt för utvecklingen av en samtida alkoholpolitik där det råder rättvisa och goda affärsvillkor för branschens aktörer.

SVL har gett Kantar Public uppdraget att genomföra denna undersökning med syfte att kartlägga hur e-handeln med alkoholhaltiga drycker på den svenska marknaden ser ut idag. I dagsläget finns få sammanställningar över hur utbredd e-handeln med alkoholhaltiga drycker är och vilken roll e-handeln med alkoholhaltiga drycker kan komma att spela i framtiden. I takt med att konsumentbeteenden utvecklas och allt fler gör sina inköp via nätet ser vi stort behov av att kartlägga utvecklingen av e-handeln.

Undersökningen handlar dels om konsumenternas köpvanor idag, dels om hur konsumenternas köpvanor kan komma att se ut i framtiden.



Om undersökningen

Bakgrund och syfte: Sprit- och vinleverantörsföreningen (SVL) vill bygga egen kunskap kring allmänhetens erfarenhet av, och syn på, e-handeln av alkoholhaltiga drycker.

Målpopulation/målgrupp: Svenska allmänheten, 25 till 79 år

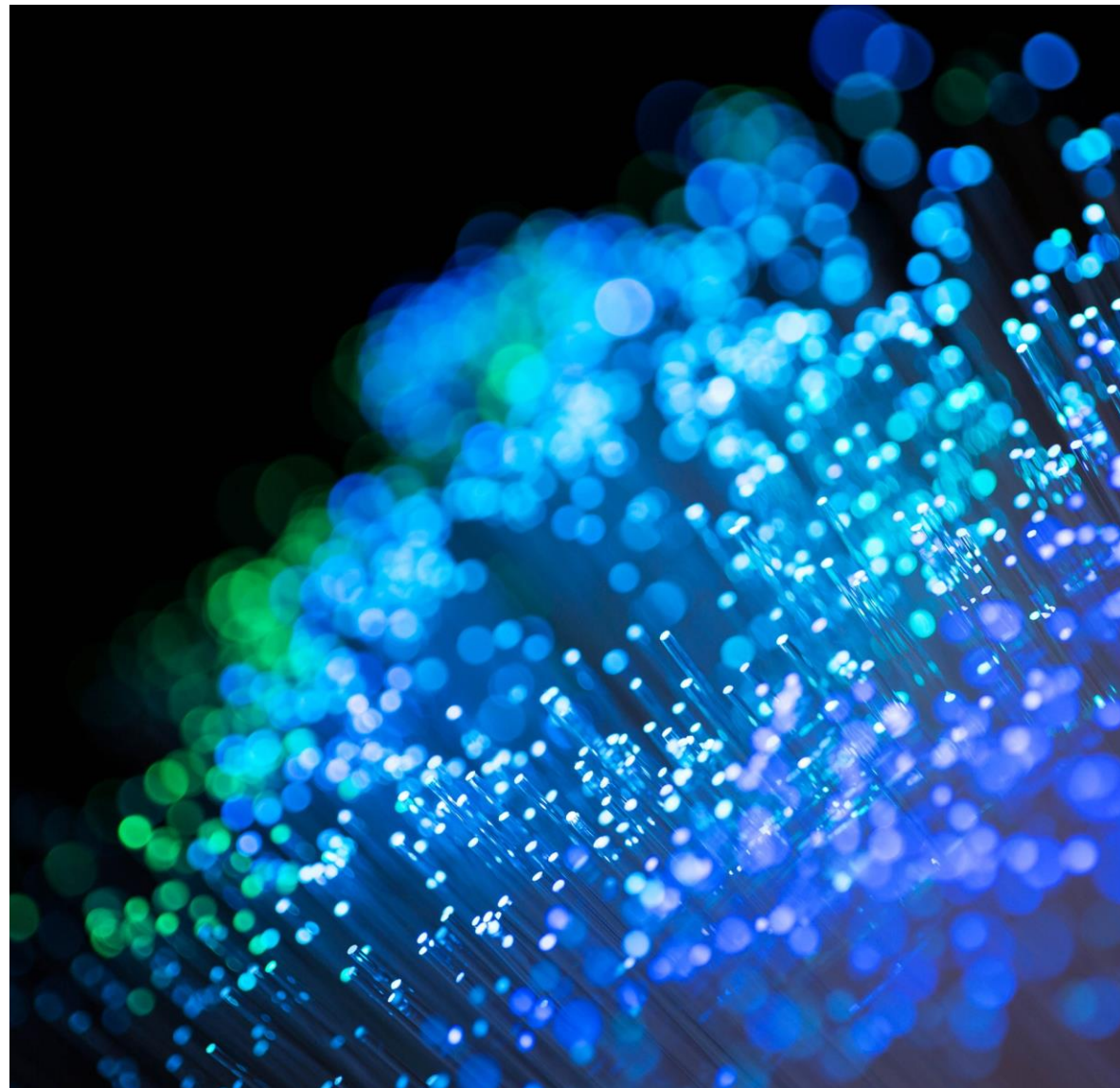
Metod: Sifo webbpanel

Fältperiod: 7 - 14 februari 2022

Antal intervjuer: 1000 stycken. Basen för respektive fråga indikeras längst ner på respektive bild.

Vägning: Resultatet har vägts i efterhand på kön, ålder och region för att spegla målpopulationen som helhet.

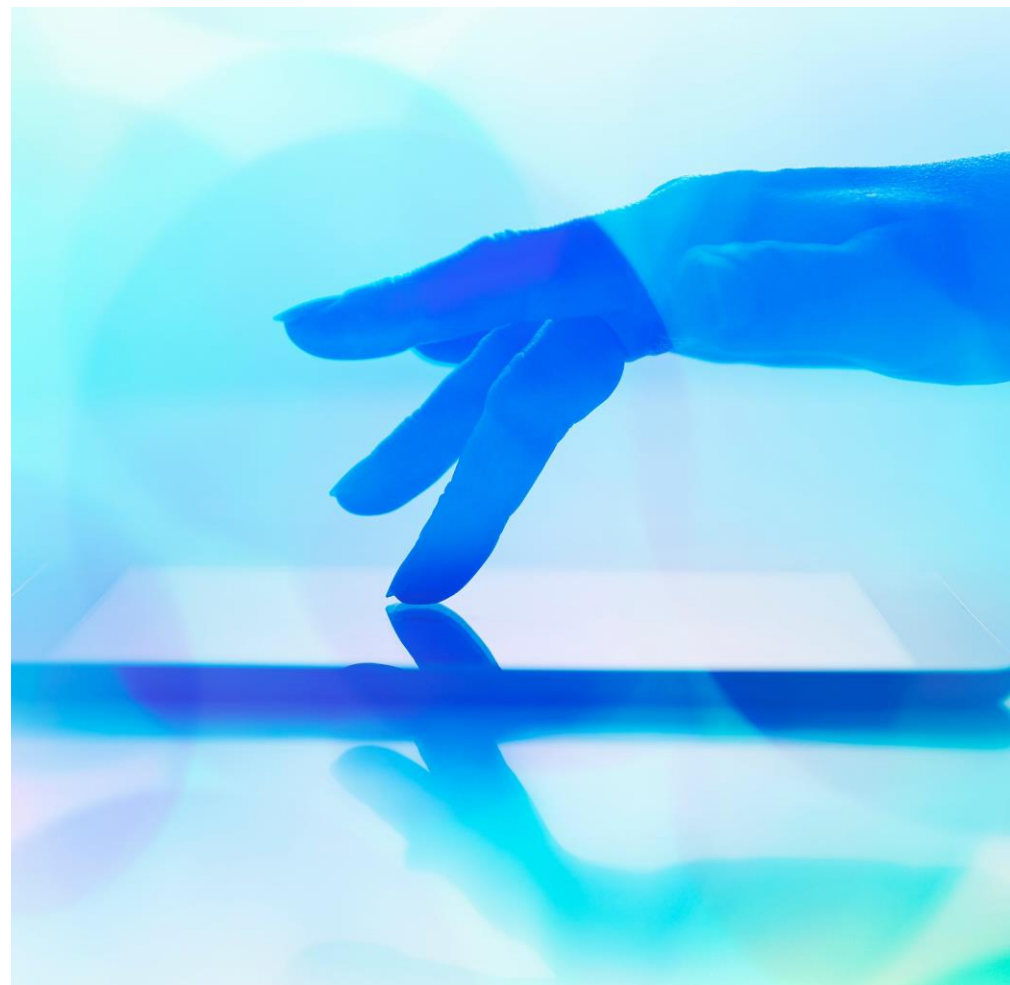
Andelarna som nämns i rapporten vid skalfrågor är en sammanslagning av de positiva (4-5 alt. 3-4) respektive de negativa (1-2) andelarna.



E-handel av alkohol

Innehåll

01	Allmänhetens köpvanor av alkoholhaltiga drycker och preferenser idag	05
1.1	Allmänhetens köpvanor idag	06
1.2	Allmänhetens preferenser om leveransalternativ och fraktkostnad idag	09
02	E-handelskonsumenters köpvanor av alkoholhaltiga drycker och preferenser idag	14
03	Kundnöjdhet bland e-handelskonsumenter av alkoholhaltiga drycker	26
04	Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker	30
05	Sammanfattning och slutsatser	36



The background is a high-angle, abstract photograph. It features a network of thin, light-colored lines connecting circular nodes, resembling a digital or social network. The background is composed of large, overlapping geometric shapes in shades of purple, blue, and teal. Several people are visible from above, walking across the space. One person in the upper right is wearing a light-colored top and dark pants. Another person in the lower right is wearing a dark jacket and pulling a suitcase. A third person is visible in the lower left, and a fourth is in the upper left. Large, white, curved lines sweep across the right side of the image, adding a sense of movement and design.

1.

Allmänhetens köpvanor av alkoholhaltiga drycker och preferenser idag

I detta avsnitt redovisas svar från allmänheten. Frågorna fokuserar på allmänhetens köpvanor av alkohol, kännedom om olika e-handelsalternativ, inställning till e-handel av alkohol samt tillgänglighet av alkohol på nätet.



1.1

Allmänhetens
köpvanor idag

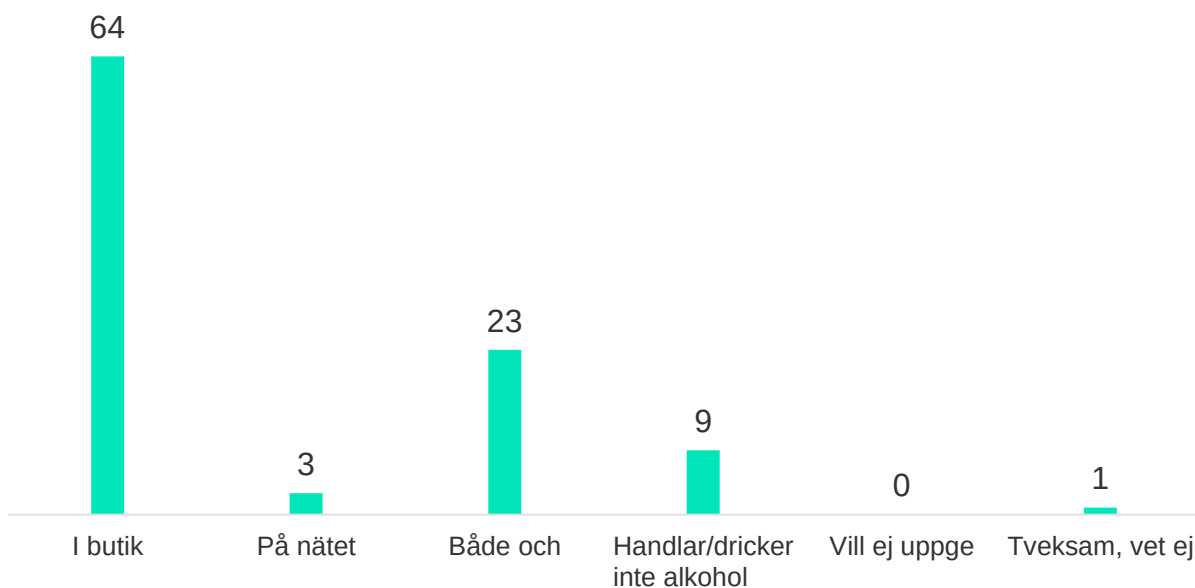
En av fyra föredrar idag att handla både i butik och på nätet*

- En majoritet, två tredjedelar, föredrar att handla alkohol i butik.
- Knappt hälften (48%) av de med erfarenhet av att handla alkohol på nätet föredrar ändå att handla i butik. I denna grupp är det lika många (47%) som svarar "både och".
- Bland dem som (ännu) inte handlat alkohol på nätet svarar en kraftig majoritet (88 %) att de föredrar handla i butik, men 8 % svarar att de föredrar både och, vilket i sig är intressant då de idag inte testat att handla alkohol på nätet.

*Att beställa via systembolaget.se och sedan hämta ut i butik räknas också som att handla på nätet.

Föredrar du att handla alkohol i butik, på nätet* eller både och?

%

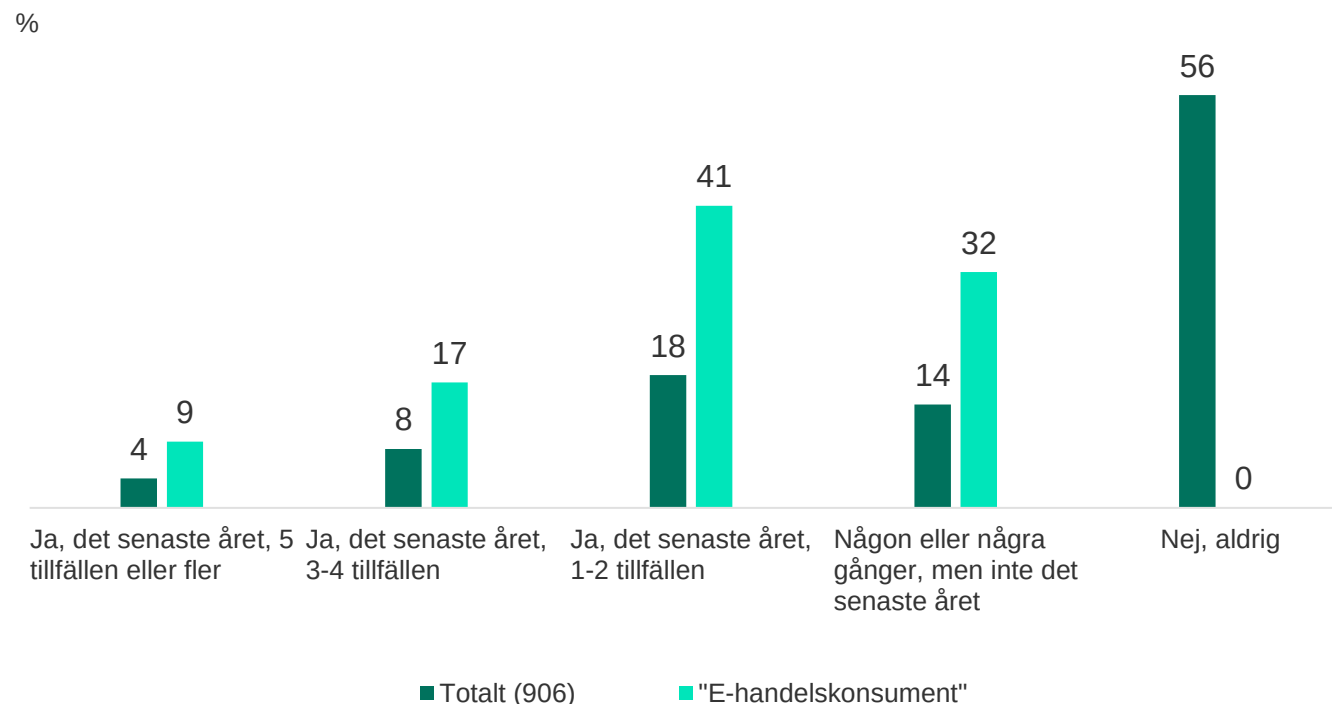


Bas: Alla, 1000 intervjuer

Nära en av tre har handlat eller beställt alkoholhaltiga drycker på nätet senaste året

- Män i åldersgruppen 65-79 år uppger i högre grad än andra (65 %) att de *aldrig* handlat/beställt alkoholhaltiga drycker på nätet.
- Erfarenheten av att handla alkohol på nätet är i övrigt ganska homogent fördelad i den breda målgruppen; inga statistiskt säkerställda skillnader finns mellan män och kvinnor eller mellan olika regioner.
- Diagrammet redovisar även fördelningen bland e-handelskonsumenter. Som synes har var tredje inte e-handlat det senaste året och fyra av tio bara vid 1-2 tillfällen det senaste året.

Har du någon gång handlat/beställt alkoholhaltiga drycker på nätet, via Systembolaget.se eller annan näthandlare (t.ex. Winefinder eller Vivino)?



Bas: Alla som handlar/dricker alkohol, 906 intervjuer samt "e-handelskonsumenter" (personer som någon gång köpt alkohol via nätet, 394)

1.2

Allmänhetens preferenser
om leveransalternativ och
fraktkostnad idag

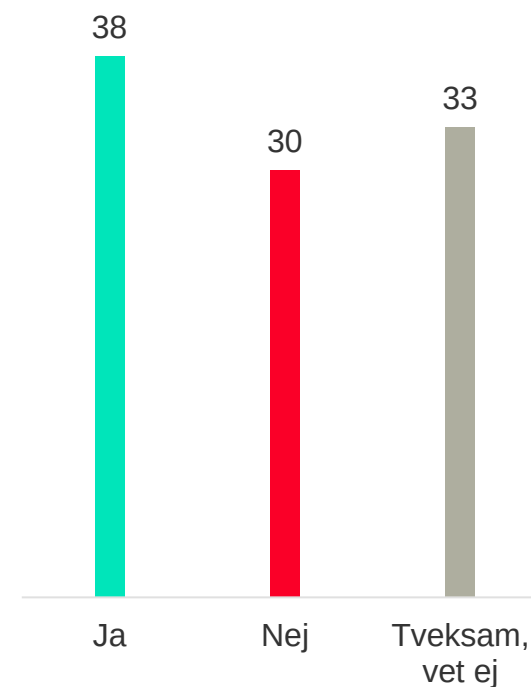


Nära fyra av tio anser att Systembolaget bör erbjuda hemleverans inom 1-3 vardagar

- Män svarar i signifikant högre grad (47 %) "ja" än kvinnor (28 %).
- Bland personer som har erfarenhet av att handla alkohol på nätet svarar 48 % "ja", medan personer utan erfarenhet är underrepresenterade för "ja" (30 %) och överrepresenterade för "nej" (37 %).

Anser du att Systembolaget bör erbjuda hemleverans inom 1-3 vardagar?

%

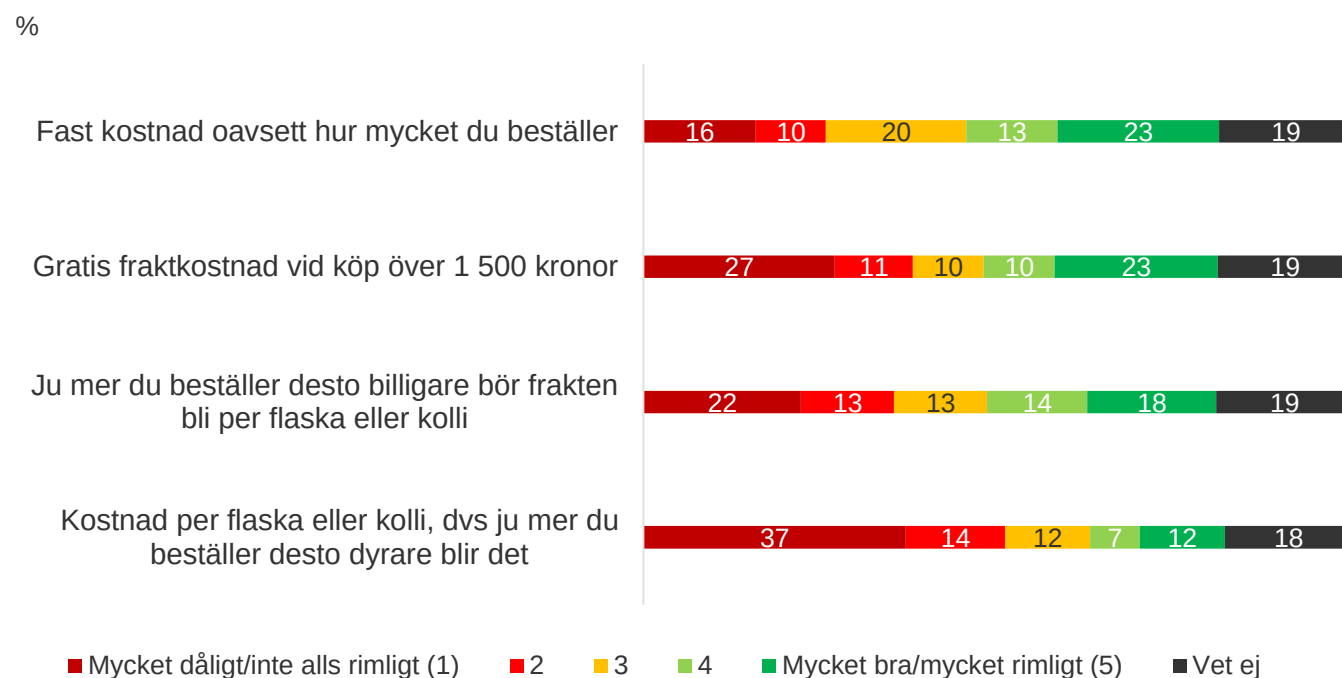


Bas: Alla som handlar/dricker alkoholhaltiga drycker, 906 intervjuer

Fast kostnad för leverans oavsett mängd uppfattas som det bästa alternativet

- **Fast kostnad oavsett mängd** är det alternativ som bedöms vara mest rimligt, totalt sett.
- **Uppfattningen mellan män och kvinnor** skiljer sig mycket tydligt åt beträffande två av alternativen; baserat på andel som svarar bra/mycket bra (4-5) är män kraftigt överrepresenterade i följande fall (motsvarande andel bland kvinnorna inom parentes):
 1. Ju mer du beställer desto billigare bör frakten bli per flaska eller kolli: 41 % (22 %).
 2. Gratis fraktkostnad vid köp över 1 500 kronor: 39 % (26 %).

Hur tycker du fraktkostnaden/leveranskostnaden om du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet ska vara utformad? Vad tycker du om följande alternativ?

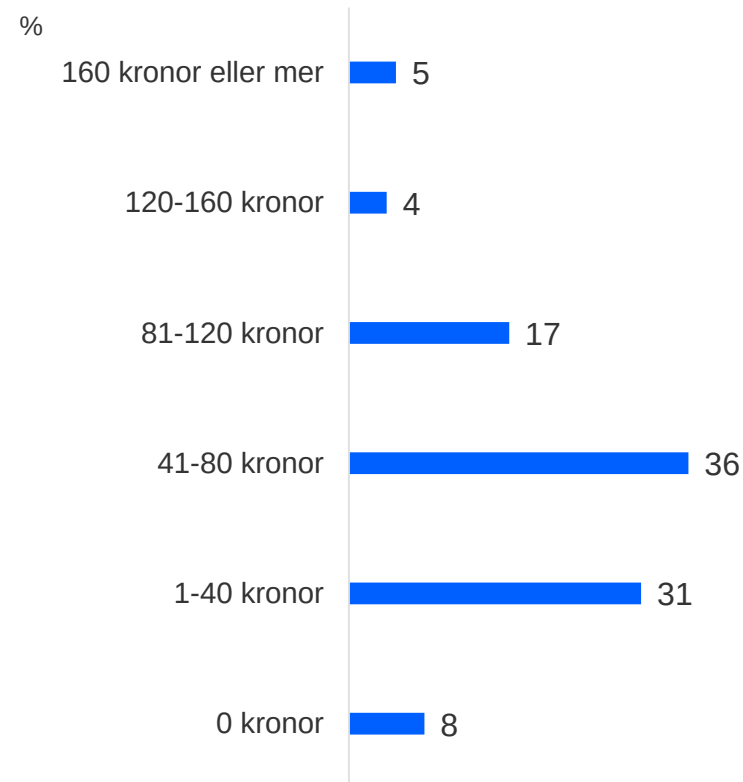


Bas: Alla som handlar/dricker alkoholhaltiga drycker, 906 intervjuer

Flest förespråkar en fraktkostnad mellan 41 och 80 kronor per kolli

- Personer utan erfarenhet av att handla alkohol på nätet är mindre priskänsliga än de som har handlat alkohol på nätet. 13 % jämfört med bara 2 % tycker en rimlig kostnad är 120 kronor eller mer.

Vad tycker du är en rimlig fraktkostnad för en beställning om 6 flaskor vin (1 kolli) motsvarande 12 stycken 33cl-burkar öl?



Sammanfattning - Allmänhetens köpvanor och preferenser idag

E-handeln i sin begynnelsen

- E-handeln med alkoholhaltiga drycker är idag i sin begynnelse. Detta syns inte minst genom att majoriteten (64%) av respondenterna idag föredrar att handla i butik, även om en av fyra föredrar att handla både i butik och på nätet.

Konsumenterna ser fördelar med e-handel

- Det är däremot tydligt att de som väl börjat handla alkoholhaltiga drycker på nätet kan se en stor fördel med det. Bland personer med någon erfarenhet av att handla alkohol på nätet svarar knappt hälften (47 %) att de föredrar att handla "både och".
- De som e-handlat från både Systembolaget och från annan leverantör föredrar i betydligt högre grad än andra att handla på nätet framför att handla i butik.

4 av 10 önskar hemleverans

- Nära fyra av tio anser att Systembolaget bör erbjuda hemleverans inom 1-3 arbetsdagar idag.
- Personer med någon erfarenhet av att handla alkohol på nätet anser i högre grad (48%) att Systembolaget bör erbjuda hemleverans inom 1-3 vardagar.

Konsumenterna föredrar fast avgift för hemleverans

- Det är idag flest som anser att det bästa sättet att ta betalt för frakt/leveransen av alkoholhaltiga drycker är ett fast belopp oavsett hur mycket/lite som beställs.

Föredragen leveranskostnad 41-80 sek

- Det föredragna priset för leverans av ett kolli är idag mellan 41-80 kronor, tätt följt av 1-40 kronor.

2.

E-handelskonsumenters köpvanor av alkoholhaltiga drycker och preferenser idag

I detta avsnitt fokuserar vi på svar från de respondenter med någon erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker via nätet ("e-handelskonsumenter"), de utgör enligt undersökningen drygt 40 % bland de som handlar/konsumerar alkohol i Sverige.

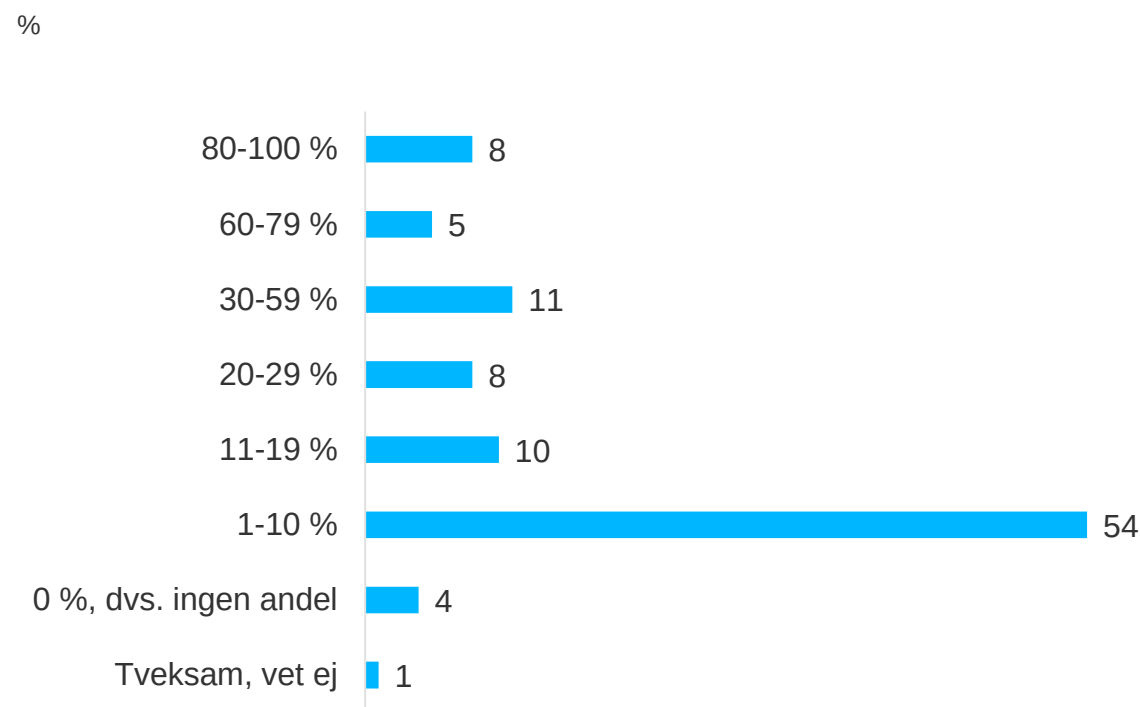
- Frågorna fokuserar på e-handelskonsumenters köpvanor idag och hur köpvanorna förändrats sedan de började handla alkohol på nätet. Frågorna innefattar även e-handelskonsumenternas preferenser avseende olika aspekter av e-handel.



Av "e-handelskonsumenternas" totala alkoholköp görs en mindre del av dessa på nätet

- Här finns ingen nämnvärd skillnad mellan män och kvinnor, däremot avviker de äldsta "e-handlarna", 60+ år, på två sätt; de är överrepresenterade (16 %) bland dem som gör merparten (80-100 % av sina köp via nätet och underrepresenterade (47 %) bland dem som bara gör 1-10 % av inköpen via nätet.
- Bland de personer som handlat från både Systembolaget.se och minst en annan leverantör det senaste året uppger hela 40 % att de gör 30-100 % av sina alkoholköp via nätet, vilket kan jämföras med genomsnittet 24 %.

Hur stor andel av dina totala alkoholköp gör du på nätet, på Systembolaget.se eller via andra näthandlare (t.ex. Winefinder eller Vivino)?



Bas: Alla som handlat alkohol online senaste året, 268 intervjuer

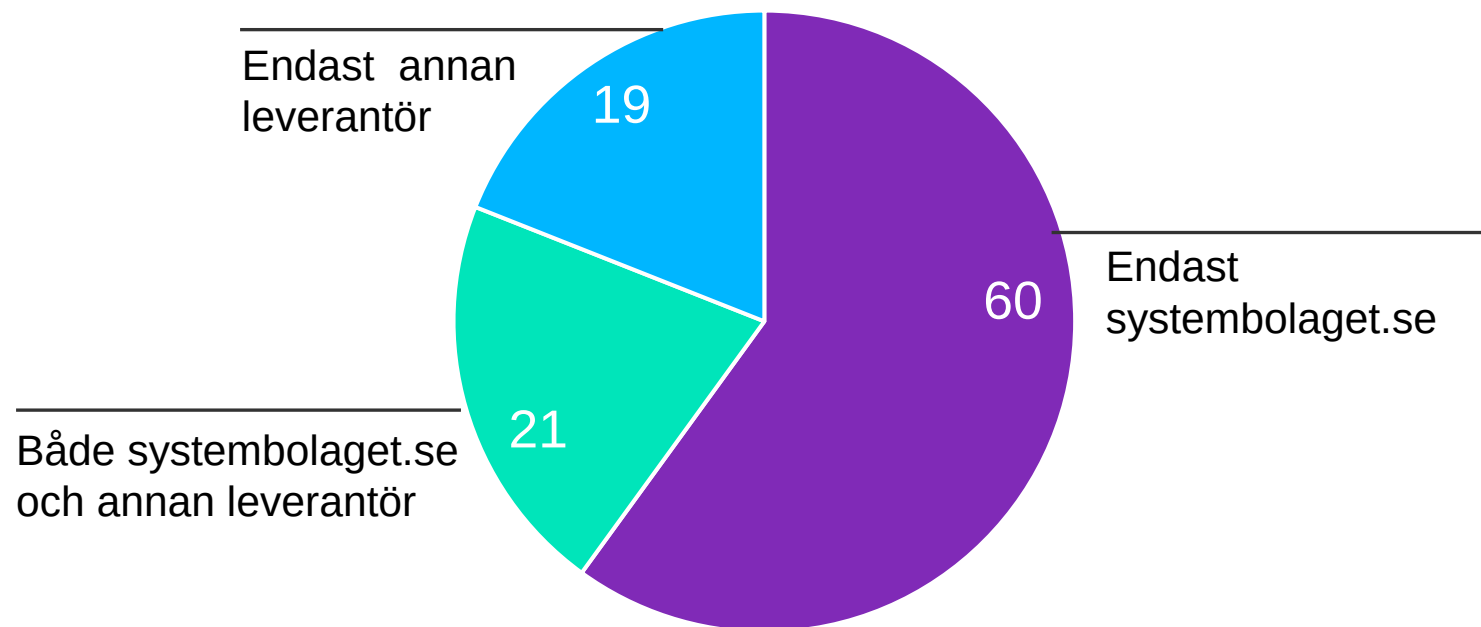
”Marknadsandelar” av e-handeln av alkoholhaltiga drycker

- Systembolaget.se dominerar e-handeln av alkohol.
- 21 % uppger att de endast har handlat från *någon annan* leverantör (ej Systembolaget.se).
- ”Annan leverantör” är en annan e-handelsleverantör än Systembolaget och benämns ofta som distanshandlare. Genom att de är registrerade i annat EU-land får de idag sälja alkoholhaltiga drycker till svenska konsumenter via nätet.

Från vilken eller vilka kanaler har du handlat alkoholhaltiga drycker på nätet det senaste året?

Flera svar möjliga.

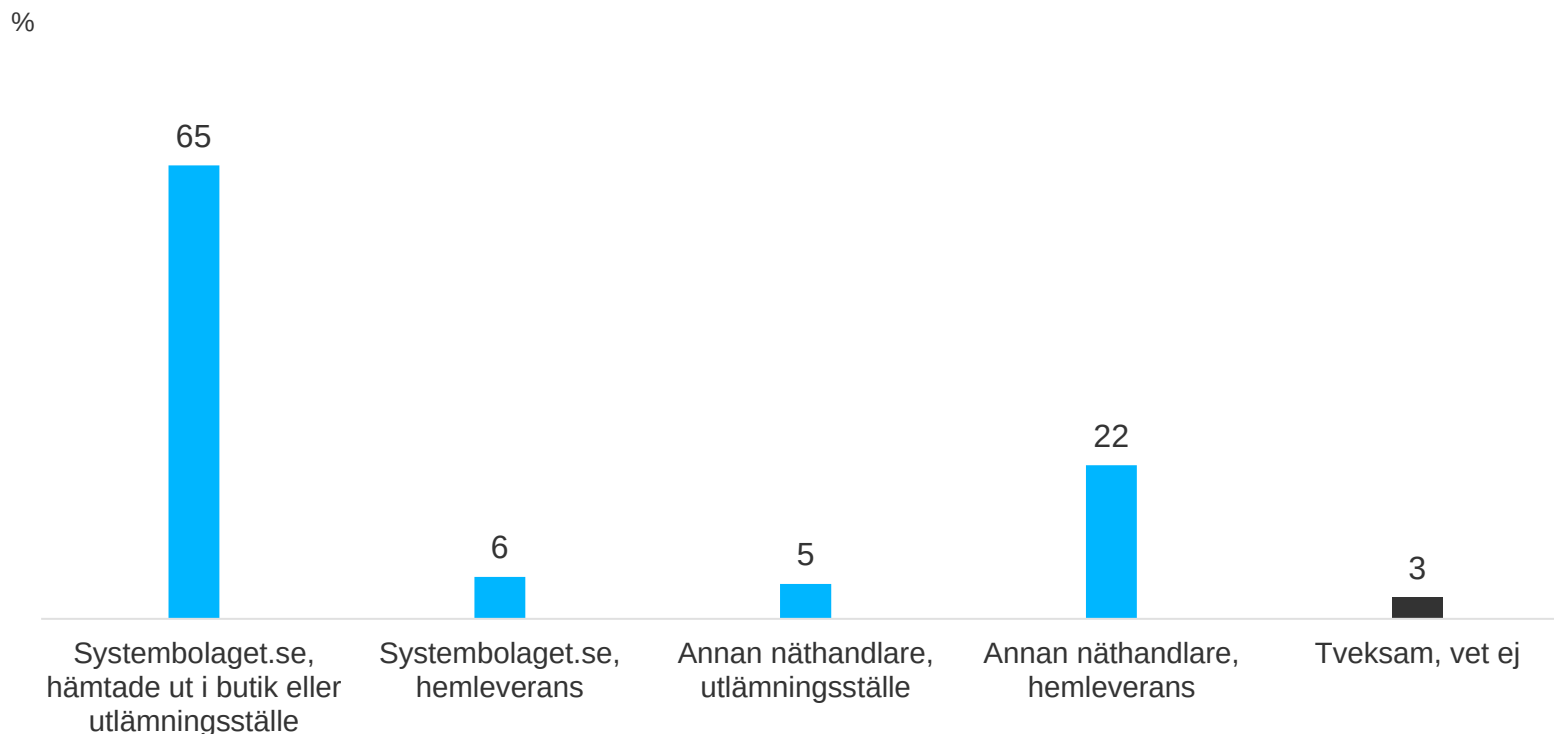
%



Vanligast att beställa vid Systembolaget.se och hämta i butik

- Köp på Systembolaget.se har i tydligt högre grad hämtats ut i butik/utlämningsställe än köp från andra leverantörer, där hemleverans varit det vanligaste alternativet.
- Bland dem som det senaste året e-handlat såväl från Systembolaget.se som från annan leverantör fick hela 74 % hemleverans av det senaste köpet.
- Eftersom frågan avser **det senaste köpet** av alkoholhaltiga drycker på nätet kan det också vara intressant att notera "marknadsandelarna". Annan näthandlare står här för 27 % av inköpen.

Om du tänker på senaste gången du handlade alkoholhaltiga drycker på nätet, vilket leveransalternativ valde du?



Bas: Alla som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 384 intervjuer

Vin dominerar, men drygt en av tre har handlat öl på nätet

Några avvikelser från genomsnittet:

- Kvinnor har i högre grad än män handlat såväl vin (73 % / 61%) som mousserande vin (39% / 21%) det senaste året. Män är å sin sida överrepresenterade bland dem som handlat sprit (37 %).
- När det gäller öl finns en relativt stor skillnad mellan män (42 %) och kvinnor (32 %), men den är inte statistiskt säkerställd.
- Inköp av vin skiljer sig också vad gäller ålder; gruppen 60- år är överrepresenterade (83 %) och yngre (18-39 år) är underrepresenterade (51 %). De yngre är å sin sida överrepresenterade vad gäller champagne (20 %).
- Äldre (60- år) har i betydligt lägre grad (25 %) än andra köpt öl.

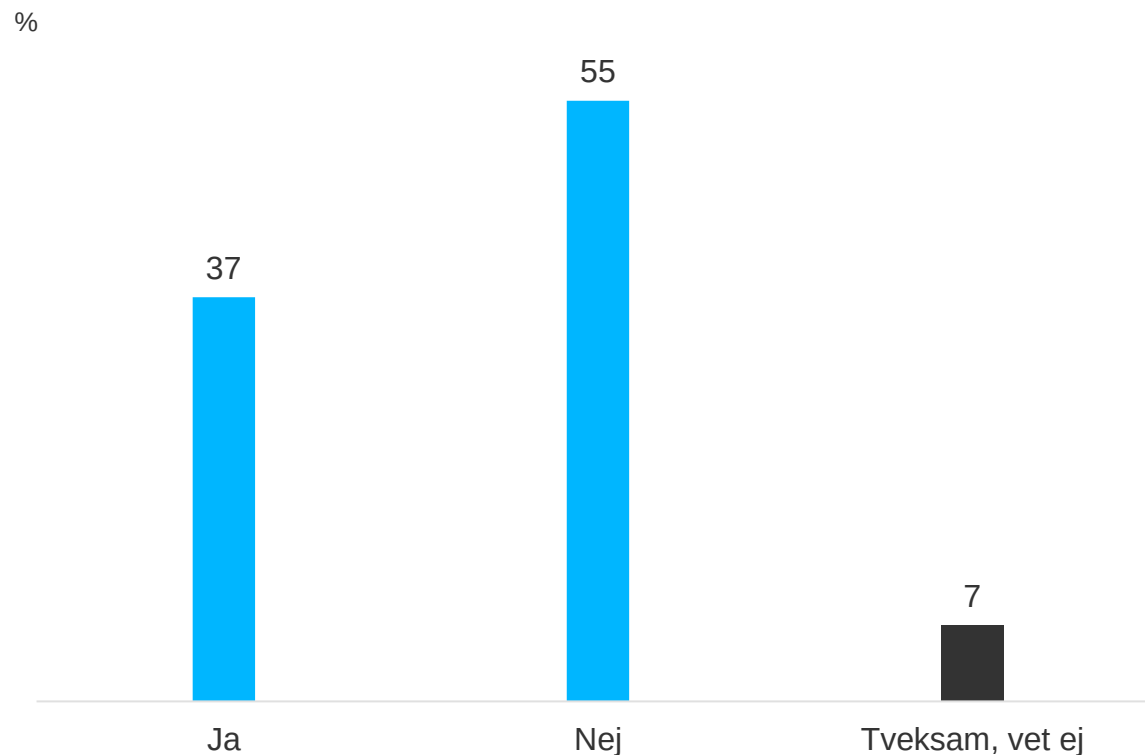
Vilken/vilka typer av alkoholhaltiga drycker har du handlat på nätet det senaste året?



För nära två av fem skiljer sig inköpen på nätet för butiksinköpen

- En knapp majoritet uppger att de produkter de köper på nätet inte skiljer sig från dem de köper i butik. Det finns en stor skillnad mellan de tre åldersgrupperna; bland personer i åldersgruppen 40-59 år uppger fler (49 %) att deras köp på nätet skiljer sig från vad de köper i butik. Motsatsen finns bland personer i åldersgruppen 60+; här svarar endast 18 procent att deras köp på nätet skiljer sig jämfört med i butik.
- Ett annat sätt som skiljer de drycker man köper på nätet är att det ofta är vin och mousserande. I butik köper man hellre öl och andra blanddrycker.

Skiljer sig de alkoholhaltiga dryckerna du köper på nätet med vad du köper i butik?



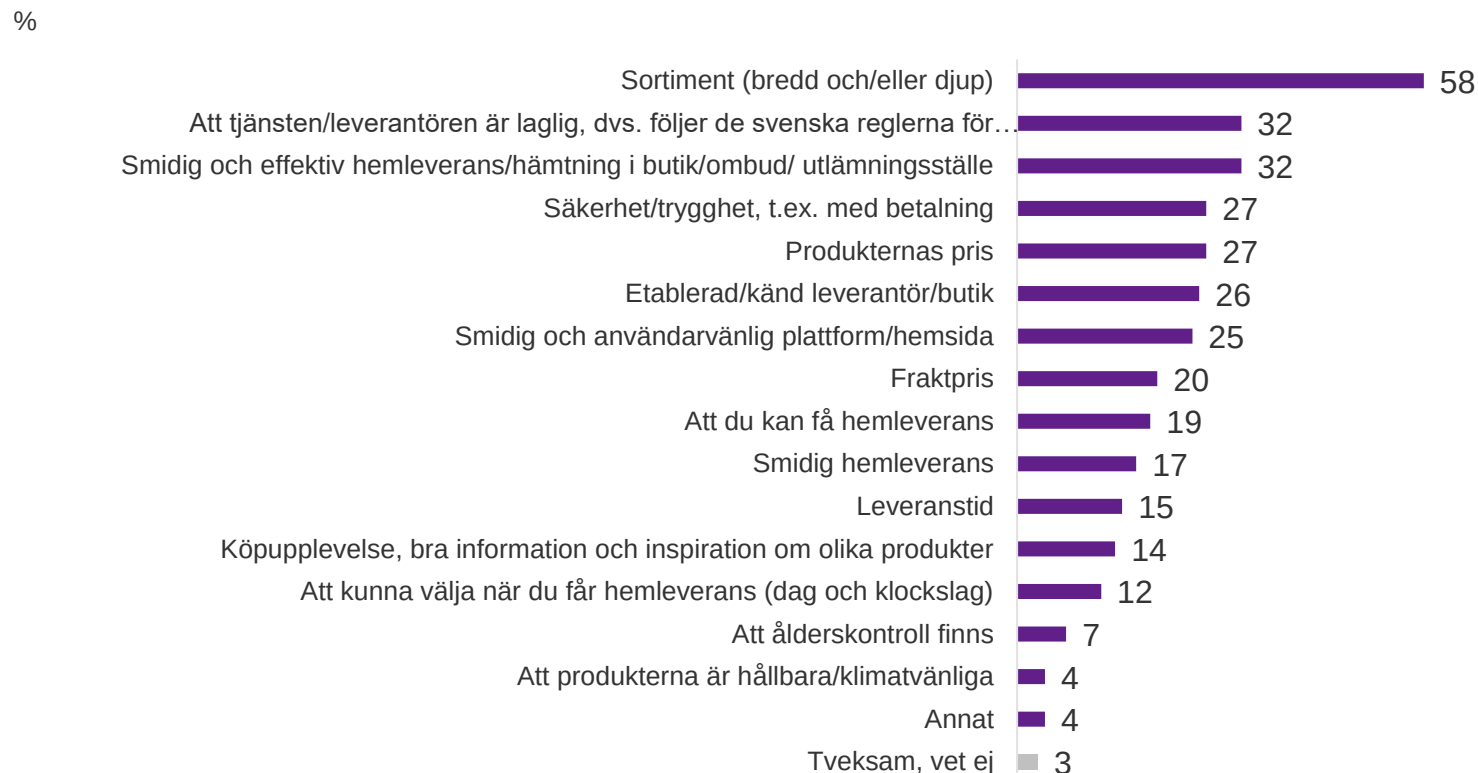
Sortiment viktigast vid val av e-handelstjänst/näthandlare

Sortimentet är den i särklass viktigaste parametern för e-handelskonsumenterna när de väljer tjänst/leverantör. "Laglighet" är också viktigt, däremot uppfattas ålderskontroll (som ju hänger ihop med "laglighet") inte alls som särskilt viktigt. Hållbarhet/ klimatvänliga produkter är den faktor som är minst viktig vid val av tjänst/leverantör. Detta är lite överraskande mot bakgrund av att klimat/miljöfrågan rankas så högt i andra mätningar.

Några större (signifikanta) avvikelser när olika grupper studeras:

- Äldre (60- år) värderar hemleverans (både att möjligheten finns, 24 % och att den är smidig, 25 %) högre än andra åldersgrupper, samtidigt som de värderar fraktpris och sortiment lägre.
- Möjligheten att få hemleverans (10 %) samt att kunna välja när man får hemleverans (7 %) är mindre viktigt för unga (18-39 år) i relation till personer i andra åldersgrupper.
- Säkerhet (33 %) och att tjänsten/leverantören är laglig (39 %) är viktigare för kvinnor än för män. Män (64 %) värderar å sin sida sortiment högre än kvinnor (51 %).

Vilka fem faktorer är mest avgörande när du väljer e- handelstjänst/näthandlare för alkoholhaltiga drycker?



Bas: Alla som handlat alkoholhaltiga drycker någon gång, 384 intervjuer

Vad är den huvudsakliga anledningen till att du väljer att handla alkoholhaltiga drycker via nätet?



Bredare sortiment vanlig anledning till att man väljer att handla på nätet

Vad är den huvudsakliga anledningen till att du väljer att handla alkoholhaltiga drycker via nätet?

”

”Bredare sortiment, fler producenter”

”Testa nya viner som inte finns i butik. Även nyhetens behag till viss del; att möjligheten finns även utanför monopolet (även om skatten aldrig försvinner förstås). Största nackdelen online är att de flesta enbart säljer 6-12 flaskor åt gången så det är en större chansning på att det är gott.”

”Under pandemin ett bra alternativ att kunna hämta hos ombud. Att kunna få leverans till ombud när man bor på landsbygden är god service som jag gillar.”

”Praktiskt o smidigt. Hemleverans”

”Jag kan bestämma själv vad jag vill ha. Inte bara det utbud min butik valt.”

”Det är 50km till närmaste systembolag och det är superdåligt med parkering utanför”

”Specialimport av specifika viner från specifika vingårdar. De finns inte på bolaget”

”

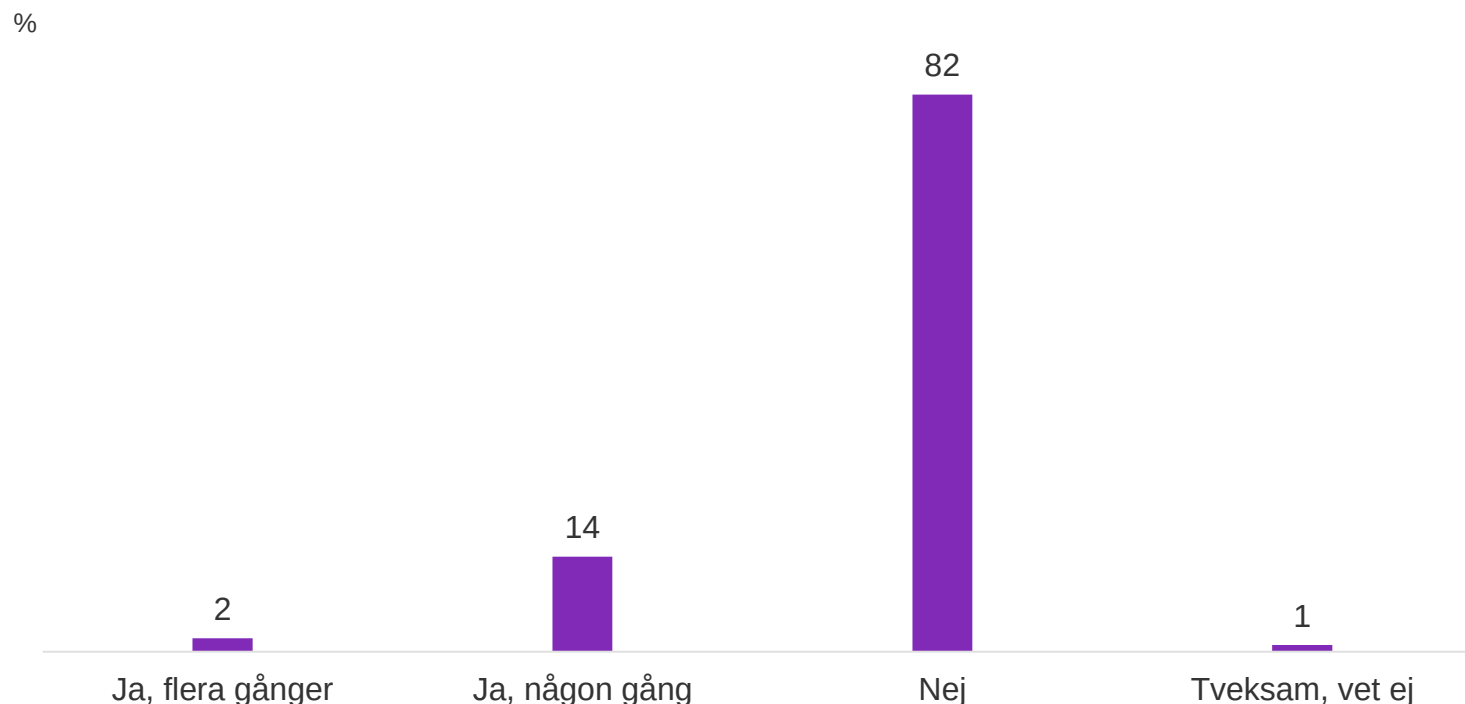
Bas: Alla som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 384 intervjuer

Få uppger att näthandel någon gång fått dem att handla mer än de tänkt från början

- De allra flesta, åtta av tio, uppger att de inte vid något tillfälle handlat mer än de tänkte från början när de handlat alkohol på nätet.
- Resultatet är mycket homogent, inga avvikelser finns mellan män och kvinnor eller mellan olika åldersgrupper.



Har du vid något tillfälle, när du har handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, upplevt att du har köpt mer än du tänkte från början?



Bas: Alla som handlat alkohol online senaste året, 258 intervjuer/Alla som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 384 intervjuer

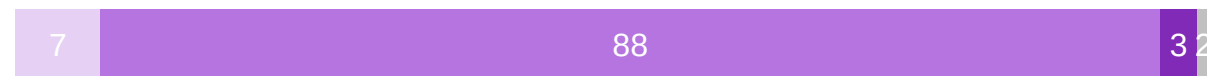
Näthandel har inte påverkat de totala alkoholinköpen för nio av tio e-handelskonsumenter

- För en kraftig majoritet – nio av tio e-handelskonsumenter – har e-handeln inte påverkat de totala inköpen av alkohol.
- Det är fler (7 %) som uppger att de handlar färre alkohol än mer alkohol (3 %) sedan de började e-handla alkohol. Här sticker dessutom yngre (18-39 år) ut, de är överrepresenterade (13 %) bland dem som uppger att de idag handlar mindre alkohol än innan de började e-handla.



Sedan du började att handla alkoholhaltiga drycker på nätet, handlar du mer eller mindre alkoholhaltiga drycker än du gjorde innan?

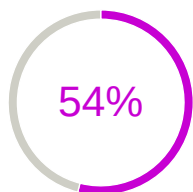
%



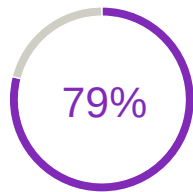
■ Jag handlar mindre ■ Oförändrat ■ Jag handlar mer ■ Tveksam, vet ej

Bas: Alla som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 384 intervjuer

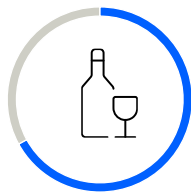
Sammanfattning – E-handelskonsumenterns köpvanor och preferenser idag



- De som idag handlar alkoholhaltiga drycker på nätet handlar endast en minoritet av sina totala alkoholinköp via nätet.
- De äldre respondenterna (60+ år) är över-representerade bland dem som gör merparten (80-100%) av sina köp via nätet och under-representerade (47 %) bland dem som bara gör 1-10 % av inköpen via nätet.



- Som väntat har Systembolaget idag den största marknadsandelen av e-handeln med alkoholhaltiga drycker (79%). Av dessa 79 % svarar 19 % att de även handlat från en annan leverantör (distanshandlare).
- Drygt en av fem (21 %) av totalen handlar idag alkoholhaltiga drycker endast från andra leverantörer (distanshandlare) än Systembolaget.



- Vin är idag den dryck som är absolut vanligast att handla via nätet, följt av öl. Däremot är det lika många som idag handlar mousserande vin som sprit på nätet.

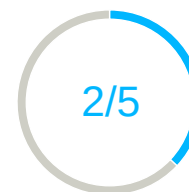
Sortiment viktigast

- Ett brett och djupt sortiment är den avsevärt viktigaste faktorn vid val av tjänst/leverantör av alkoholhaltiga drycker. Miljö/klimat rankas lägst trots den allmänna opinionen i andra frågor.

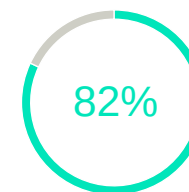
60+ år

Värderar hemleverans

- Att äldre respondenter (60+ år) värderar hemleverans så pass högt och att unga (25-39 år) värderar det lägst av alla åldersgrupper kan vara en indikator på att hemleverans ses som ett bekvämt instrument och som värderas högre ju äldre du blir.



- Knappt två femtedelar uppger att de varor de köper via nätet skiljer sig jämfört med de varor de handlar i butik.
- I de öppna svaren framgår att man framförallt beställer drycker på nätet som inte går att få tag på i butik, oavsett om det är från systembolaget.se eller annan tjänst/leverantör.



- 82 % uppger att de inte vid något tillfälle handlat mer än vad de tänkt när de handlat alkoholhaltiga drycker via nätet och 95 % uppger att de inte handlar mer alkohol totalt sett sedan de började handla alkoholhaltiga drycker på nätet.
- Det är fler som uppger att de handlar mindre totalt sett än vad det är som uppger att de handla mer sedan de började handla alkohol via nätet.

3.

Kundnöjdhet bland e-handelskonsumenter av alkoholhaltiga drycker

I detta avsnitt fokuserar vi på svar från de respondenter med någon erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker via nätet ("e-handelskonsumenter"), de utgör enligt undersökningen drygt 40 % bland de som handlar/konsumerar alkohol i Sverige.

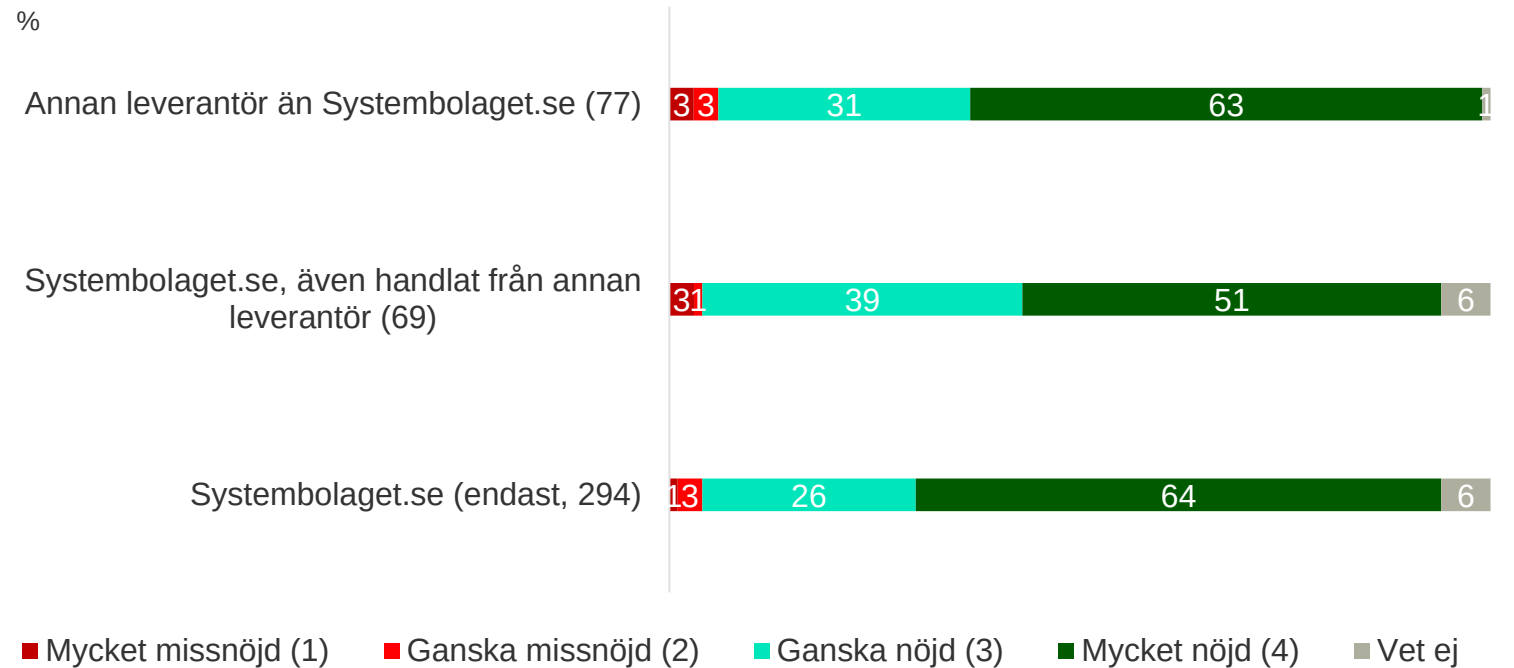
- Frågorna fokuserar på hur nöjda e-handelskonsumenterna är med de olika leverantörerna (Systembolaget.se och andra leverantörer) av alkoholhaltiga drycker på nätet.



Hög övergripande kundnöjdhet för samtliga aktörer

- De som e-handlat från både Systembolaget.se och en annan leverantör är något mindre nöjda med Systembolaget.se än de som endast handlat där. I synnerhet är det betydligt färre som ger toppbetyget 4.

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med när det gäller följande, totalt sett?



Bas: Handlat alkohol på nätet någon gång (394)

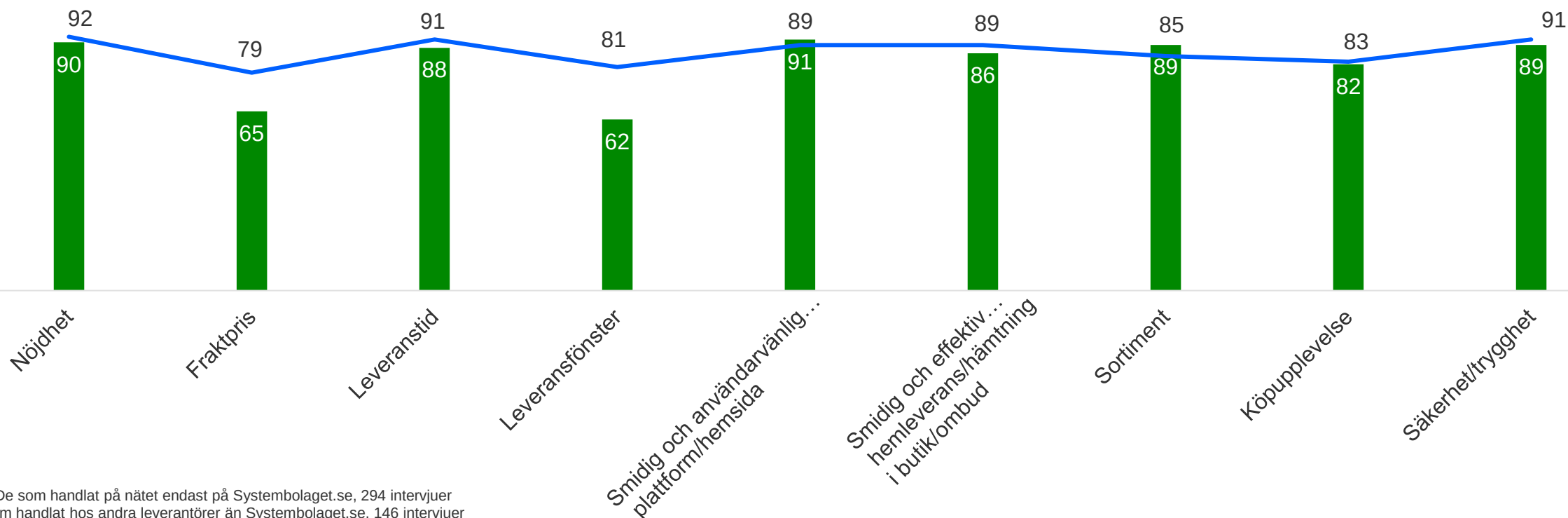
Fler nöjda med fraktpris och leveransfönster hos andra aktörer än hos Systembolaget.se

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med när det gäller följande? Andelar 3-4 (nöjd/mycket nöjd)

%

■ Systembolaget.se

— Andra leverantörer



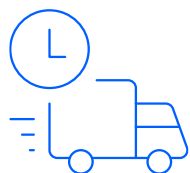
Bas: De som handlat på nätet endast på Systembolaget.se, 294 intervjuer
De som handlat hos andra leverantörer än Systembolaget.se, 146 intervjuer

Sammanfattning – kundnöjdhet bland ”e-handelskonsumenter”



Övergripande hög nöjdhet bland e-handelskonsumenterna

- Överlag är kunderna nöjda med de olika aktörernas erbjudande. En övergripande nöjdhet på runt 90 % som både Systembolaget.se och andra leverantörer noterar är höga värden jämfört med de flesta andra nöjd-kundundersökningar.



Leverans och pris sänker nöjdheten för systembolaget.se

- På två områden får emellertid Systembolaget.se betydligt lägre betyg än de andra leverantörerna; *leveransfönster* och *fraktpris*.



Erfarna e-handelskonsumenter ger systembolaget lägre betyg

- De som e-handlat från både Systembolaget.se och andra leverantörer ger systembolaget.se färre fyror än de som endast handlat från systembolaget.se eller endast från annan leverantör. Detta kan tolkas som att när man har erfarenhet från fler än bara systembolaget.se och kan jämföra med andra så blir man mer kräsen och ställer högre krav på systembolaget.se

4.

Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker

I detta avsnitt redovisas svar från alla respondenter som uppger att de idag handlar/dricker alkoholhaltiga drycker. Frågorna fokuserar på hur köpvanorna kan komma att se ut i framtiden.



En av fem tror att deras inköp om tre år i större grad än idag kommer ske via nätet

- Den åldersgrupp som i störst utsträckning tror att de kommer göra en större andel av sina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år är de som är 30-49 år. Där är det mer än en fjärdedel (28%) som svarar det.
- Geografiskt sticker boende i Stockholm ut "åt båda hållen"; dels nämner de i högre grad (28 %) än boende i andra regioner att andelen på nätet kommer att öka, men de är också överrepresenterade (6 %) bland dem som uppger att andelen kommer att minska.
- Personer som har handlat från både Systembolaget.se och från minst en annan leverantör är kraftigt överrepresenterade (43 %) bland dem som uppger att andelen köp på nätet kommer att öka jämfört med idag.

Tror du att du kommer att göra en större eller mindre andel av dina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år jämfört med idag?

%



■ Lägre andel på nätet jämfört med idag

■ Oförändrat

■ Större andel på nätet jämfört med idag

■ Tveksam, vet ej

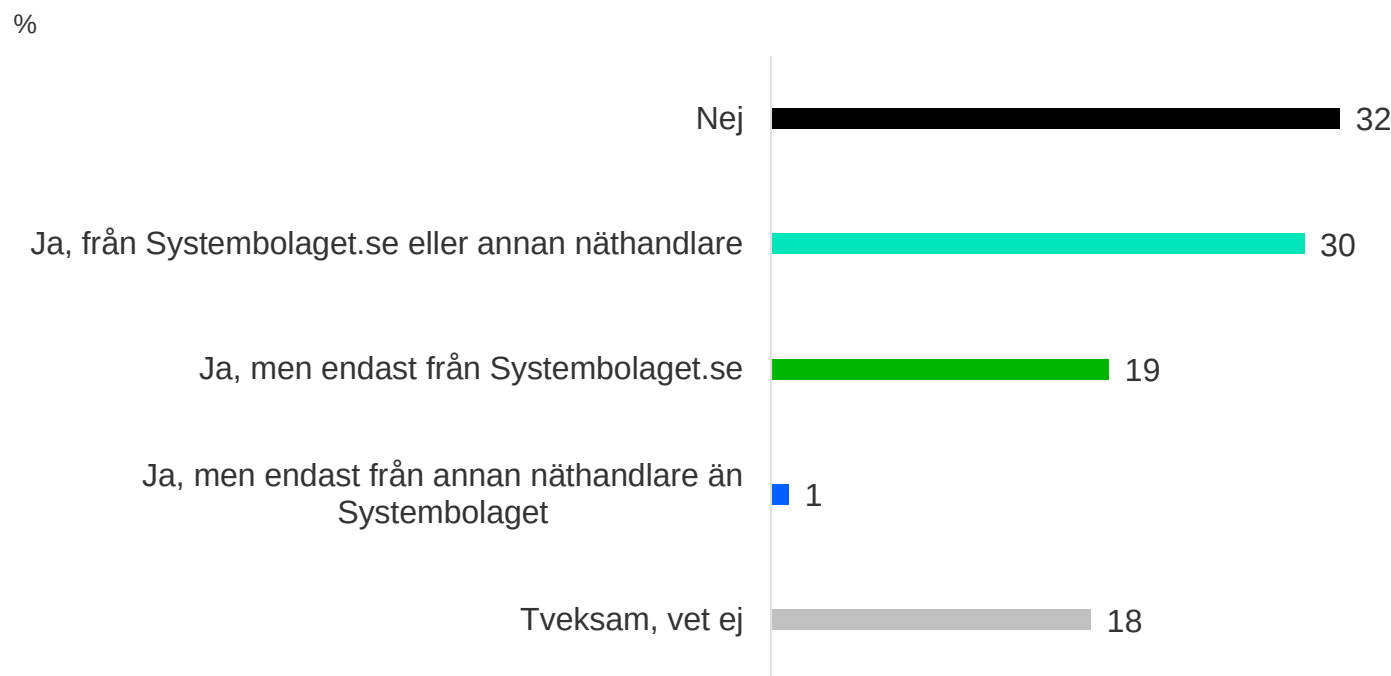
Bas: Alla som handlar/dricker alkoholhaltiga drycker, 906 intervjuer

Varannan icke-e-handelskonsument är öppen för att handla alkohol på nätet

— Totalt 49 % bland de personer som saknar erfarenhet av att handla alkohol på nätet uppger att de kan tänka sig att göra detta. Denna andel ökar tydligt med ålder (inom parentes andel som kan tänka sig både Systembolaget.se och annan leverantör):

- 25-29 år: 72 % (48 %)
- 30-49 år: 58 % (37 %)
- 50-64 år: 45 % (29 %)
- 65-79 år: 34 % (15 %)

Kan du tänka dig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet via Systembolaget.se eller någon annan näthandlare (t.ex. Winefinder, Vivino, Burkbolaget)?



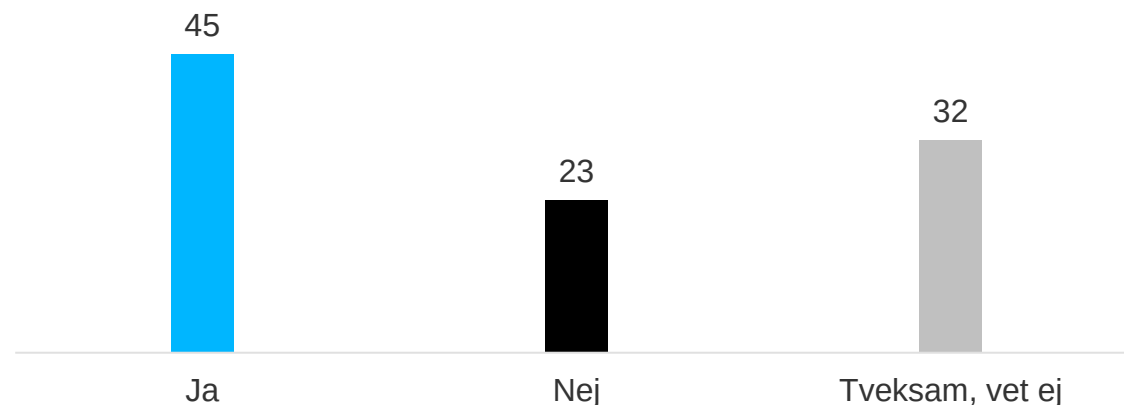
Bas: Alla som inte handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 512 intervjuer.

Varannan kund på Systembolaget.se är öppen för att handla också via andra näthandlare

- Nästan varannan bland dem som handlat från Systembolaget.se det senaste året men inte handlat från annan leverantörer kan tänka sig att göra det, totalt sett.
- Särskilt många (55 %) är de i åldersgruppen 30-49 år som kan tänka sig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet även via andra näthandlare än från Systembolaget.

Kan du tänka dig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet även via andra näthandlare (t.ex. Winefinder, Vivino, Burkbolaget) än Systembolaget?

%



Bas: De som handlat alkohol via Systembolaget.se senaste året, 225 intervjuer

Förväntningar och synpunkter på e-handeln med alkoholhaltiga drycker

Vilka förväntningar och synpunkter har du framöver som konsument när det gäller möjligheten att handla alkoholhaltiga drycker på nätet i Sverige?

”

”Först en kommentar gällande frakt, rimligen ska min fraktkostnad avspegla kostnaden som frakten medför. För mig innebär systembolagets beställningssortiment ett bredare utbud om jag skulle vilja ha något speciellt, vilket jag tycker är trevligt. Tycker det fungerar jättebra nu, kanske att sortimentet blir ännu större framöver, med bibehållen hög kvalitet på varorna som erbjuds.”

”Köp av alkohol är sällan brådskande. Beställning via systembolaget.se ger ett oöverträffat sortiment. Vanliga inköp gör jag genom butik.”

”Infon på nätet om produkterna måste bli mer överskådlig. Systembolagets är helt hopplös att söka på”

”Det är positivt att utbudet kan öka och att mindre producenter kan synas.”

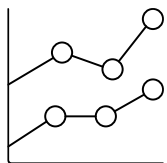
”Jag skrev en mindre uppsats men tog väl för lång tid på mig så texten försvann. Kort sagt: i slutändan är alkohol en produkt och allt går mer åt näthandel. Om inte Systemet följer med i utvecklingen kommer de hamna efter. Etableringen av importfirmor kommer ytterligare gnaga på monopolet.”

”Att mottagarens ålder kontrolleras. Att priset för leverans är överkomligt. Kanske kunna beställa på ngt vis med t.ex matleverans från Ica etc.”

”

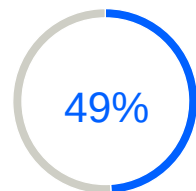
Bas: Alla, 1000 intervjuer

Sammanfattning – Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker

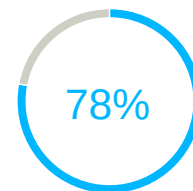


Även om e-handeln med alkohol är relativt liten idag så finns det en betydande potential att allt fler kommer handla alkoholhaltiga drycker via nätet i framtiden.

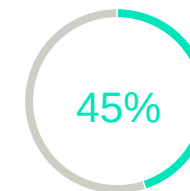
- Bland annat svarar en femtedel att de troligtvis kommer göra en större andel av sina alkoholinköp på nätet inom tre år.
- Andelen är ännu högre (28%) sett till de som är 25-39 år och ännu högre (43%) för de som idag handlar både via systembolaget.se och annan leverantör.



- Av de som inte handlar alkoholhaltiga drycker på nätet idag uppger knappt hälften (49%) att de kan tänka sig att handla via nätet.



- För den yngsta åldersgruppen (25-29 år) är det så många som 78 % som kan tänka sig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet. Andelen minskar ju äldre respondenterna blir. Detta är ett tecken på att e-handeln med alkoholhaltiga drycker kommer öka i framtiden.



- Av de som idag endast handlar på nätet via systembolaget.se svarar knappt hälften (45%) att de kan tänka sig att handla även av andra aktörer.



5.

Sammanfattning och
slutsatser

Vem är e-handelskonsumenten?

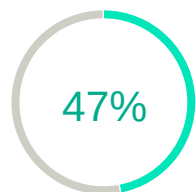
De som någon gång handlat alkohol på nätet

– Män, 60- år är underrepresenterade (29 %)

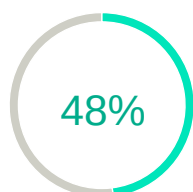
– Utbildningsnivå som allmänheten

– Högre inkomster överrepresenterade (35 000 kr eller mer), (36 %),

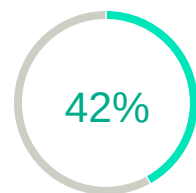
– Lägre inkomster underrepresenterade (upp till 21 999 kr), (21 %)



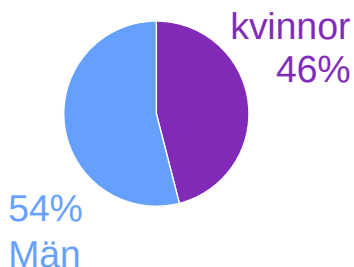
föredrar både butik och nätet



SB bör erbjuda hemleverans inom 3 vardagar



troligt välja hemleverans från SB inom 1-3 dagar



Åldersfördelning som allmänheten i båda grupperna

De som aldrig handlat alkohol på nätet*

– Män, 60- år är överrepresenterade (42 %)

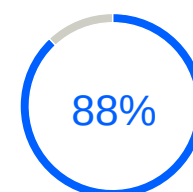
– Pensionärer/sjukpensionärer är överrepresenterade (31 %)

– lägre inkomster överrepresenterade (upp till 21 999 kronor) (34 %)

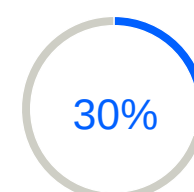
– Studerande är underrepresenterade (2 %)

– Boende i Stockholm underrepresenterade (20 %)

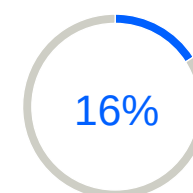
– Högre inkomster underrepresenterade (35 000 kronor eller mer) (24 %),



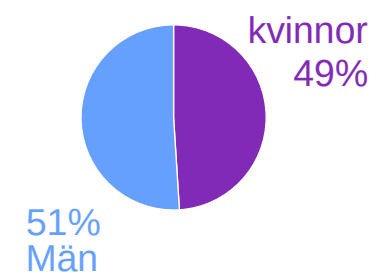
föredrar butik



SB bör erbjuda hemleverans inom 3 vardagar



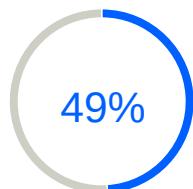
troligt välja hemleverans från SB inom 1-3 dagar



* Personer som köper/konsumerar alkohol men som aldrig handlat via nätet.

Sammanfattning och slutsatser

4/10



Drygt 4 av 10 har erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker online

Hälften kan tänka sig att handla alkohol på nätet,

Viss skepsis bland allmänheten till e-handel av alkohol

E-handelskonsumenterna upplever inte att de köper mer alkohol online

Hög nöjdhet bland de som handlar via systembolaget.se

Fraktpris och leveransfönster bättre hos andra leverantörer

- Undersökningen visar att relativt många (drygt fyra av tio bland den delen av befolkningen som köper alkoholhaltiga drycker) redan har erfarenhet av att handla alkohol på nätet.
- Fortfarande föredrar dock en majoritet (2 av 3) att handla i butik.

- Det finns emellertid en relativt stor potential; hälften av icke-e-handelskonsumenter kan tänka sig att handla alkohol på nätet, många (18 %) är därtill osäkra.

- Samtidigt finns fortfarande en del skepsis bland allmänheten till e-handel av alkohol, både generellt och till andra aktörer än Systembolaget.se.
- Ett exempel på detta är att relativt många inte kan tänka sig att handla från någon annan än Systembolaget.se.

- Ett intressant resultat är att e-handelskonsumenterna enligt egen utsago inte ökat sina totala köp av alkohol sedan de började handla på nätet, det är dessutom faktiskt fler som uppger att de minskat än som uppger att de ökat.
- Det är också mycket få som uppger att de vid något tillfälle köpt mer än de tänkt sig från början, när de näthandlat alkohol.

- E-handelskonsumenterna är generellt sett mycket nöjda med såväl Systembolaget.se som med andra leverantörer.
- Intressant är att kunder som har erfarenhet av bägge kanalerna ger de andra leverantörerna som helhet ett högre betyg, totalt sett, än de ger Systembolaget.se.

- Systembolaget.se och andra leverantörer får likvärdiga (höga) betyg på de flesta områdena, men för fraktpris och leveransfönster överträffar de andra leverantörerna betydligt Systembolaget.se

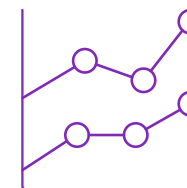
Sammanfattning och slutsatser, forts.



- Nästan fyra av tio e-handelskonsumenter uppger att deras köp på nätet skiljer sig jämfört med vad de köper i butik.
- Många gånger handlar det om att hitta vissa produkter. Detta visar ändå att nätet i hög grad kompletterar butiksutbudet/-kanalen.



- Hemleverans av e-inköpen står för en relativt stor andel (28 %) om vi ser till det senaste inköpet som deltagarna i undersökningen redogör för. Vi saknar i nuläget historiska jämförelsesiffror, men andelen torde vara högre än tidigare.



- Sammanfattningsvis kommer e-handeln med alkohol troligtvis öka de kommande åren. Det finns därmed en möjlighet för befintliga och nya aktörer att ta en ledande roll.

KANTAR PUBLIC

