



KANTAR PUBLIC

E-handel av
alkoholhaltiga drycker

SVL - Sprit & Vinleverantörsföreningen

Rapport

Maj 2023

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, som en uppföljning på den nollmätning som genomfördes i februari 2022. I takt med att konsumentbeteenden utvecklas och allt fler gör sina vardagliga inköp via nätet finns det ett fortsatt stort behov av att kartlägga utvecklingen av e-handeln även för alkoholhaltiga drycker då denna marknad är i en stor utvecklingsfas.

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 med alkoholhaltiga drycker.

Målpopulation/målgrupp: Svenska allmänheten, 25 till 84 år

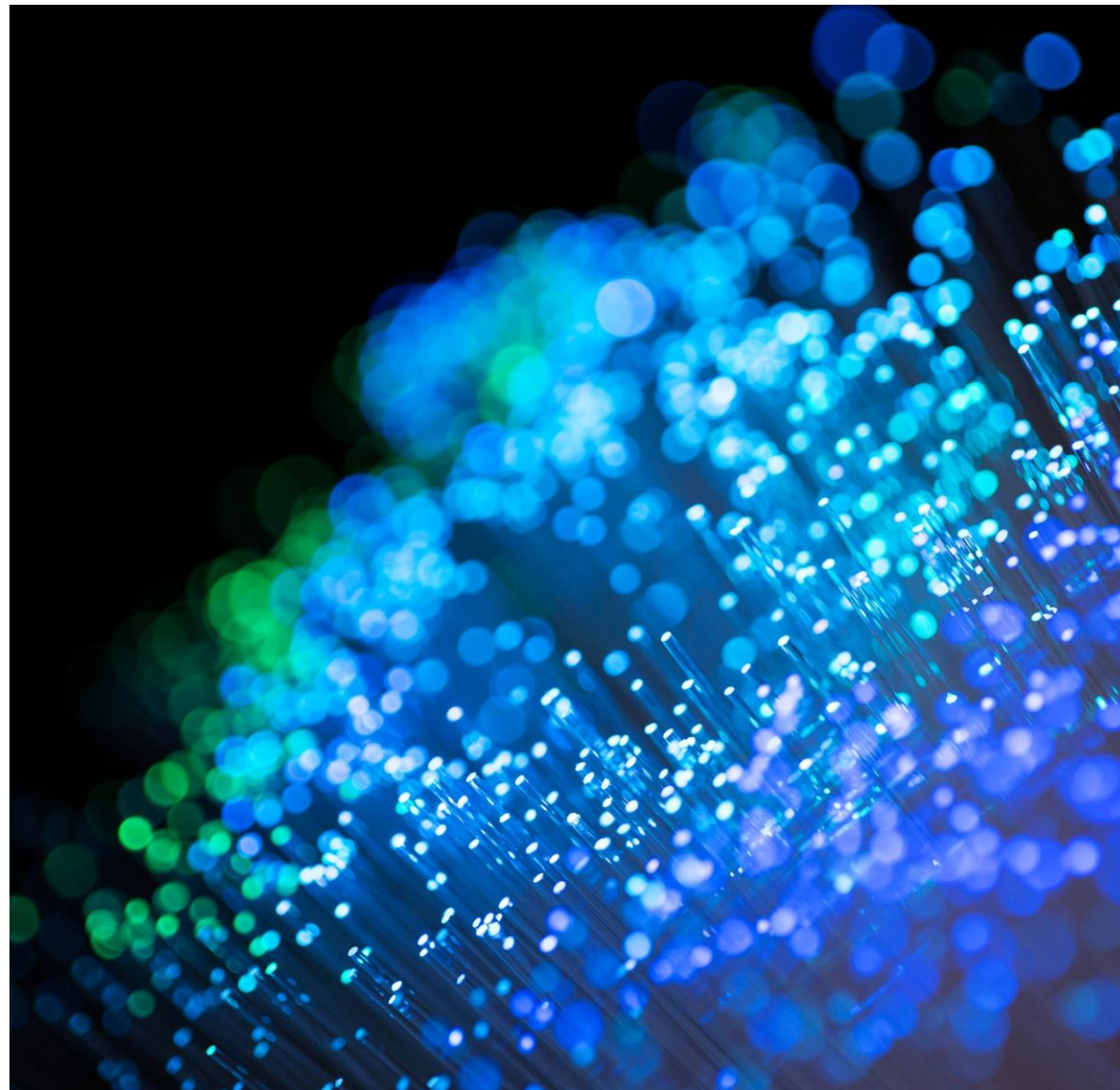
Metod: Webbenkät i den slumpmässigt rekryterade Sifopanelen

Fältperiod: 27 februari – 7 mars 2023

Antal intervjuer: 2 346 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
02	E-handelskonsumenters köpvanor av alkoholhaltiga drycker och preferenser idag	10
03	Kundnöjdhet bland e-handelskonsumenter av alkoholhaltiga drycker	18
04	Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker	26
05	Sammanfattning och slutsatser	31





1. Allmänhetens köpvanor idag

I detta avsnitt redovisas svar från allmänheten och till slut de som handlar eller dricker alkoholhaltiga drycker. Frågorna fokuseras på allmänhetens köpvanor på nätet generellt, men också när det kommer till köpvanorna gällande alkoholhaltiga drycker både fysiskt och på nätet.

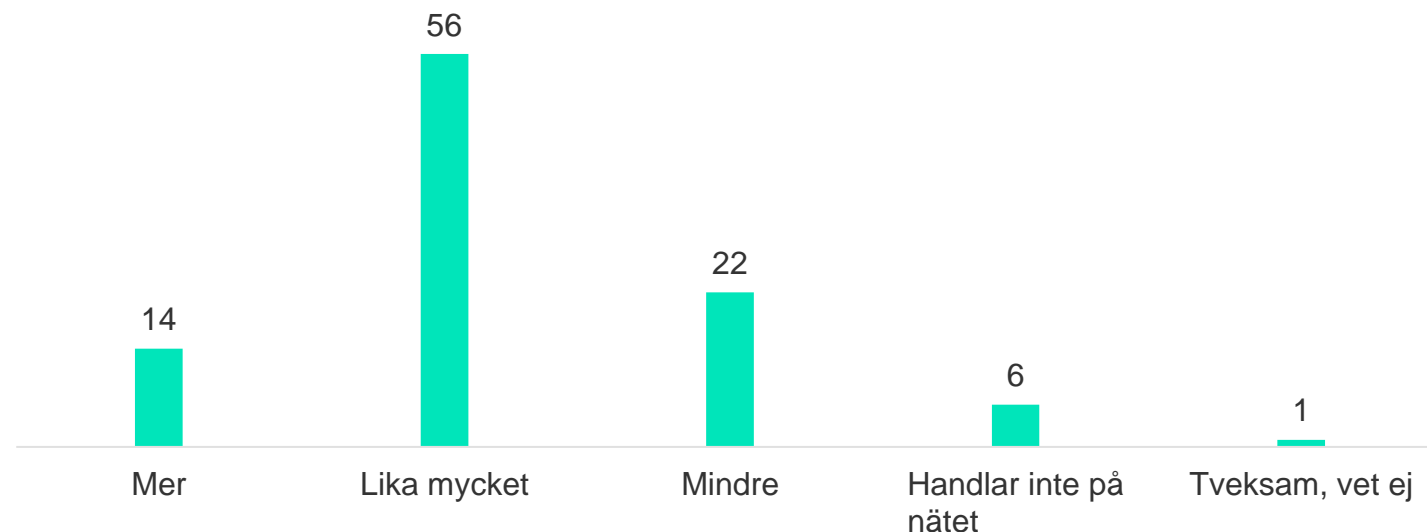
En av fem uppger att de handlat mindre på nätet i stort de senaste 12 månaderna än vad de gjort tidigare

- Totalt uppger en av sju (14%) att de handlat mer på nätet under de senaste 12 månaderna. Det är en högre andel kvinnor (16%) än män (13%) som uppger detta.
- Lite mer än hälften (56%) svarar att de handlar lika mycket på nätet som de gjorde för 12 månader sedan. Här är det männen som uppger det i större utsträckning än vad kvinnorna gör.
- De i åldrarna 30-49 år svarar i större utsträckning att de handlar mindre på nätet än vad de gjorde för 12 månader sen.

*Frågan avser alla kategorier och inte endast alkohol

Har du handlat mer eller mindre på nätet under de senaste 12 månaderna än vad du gjort tidigare?*

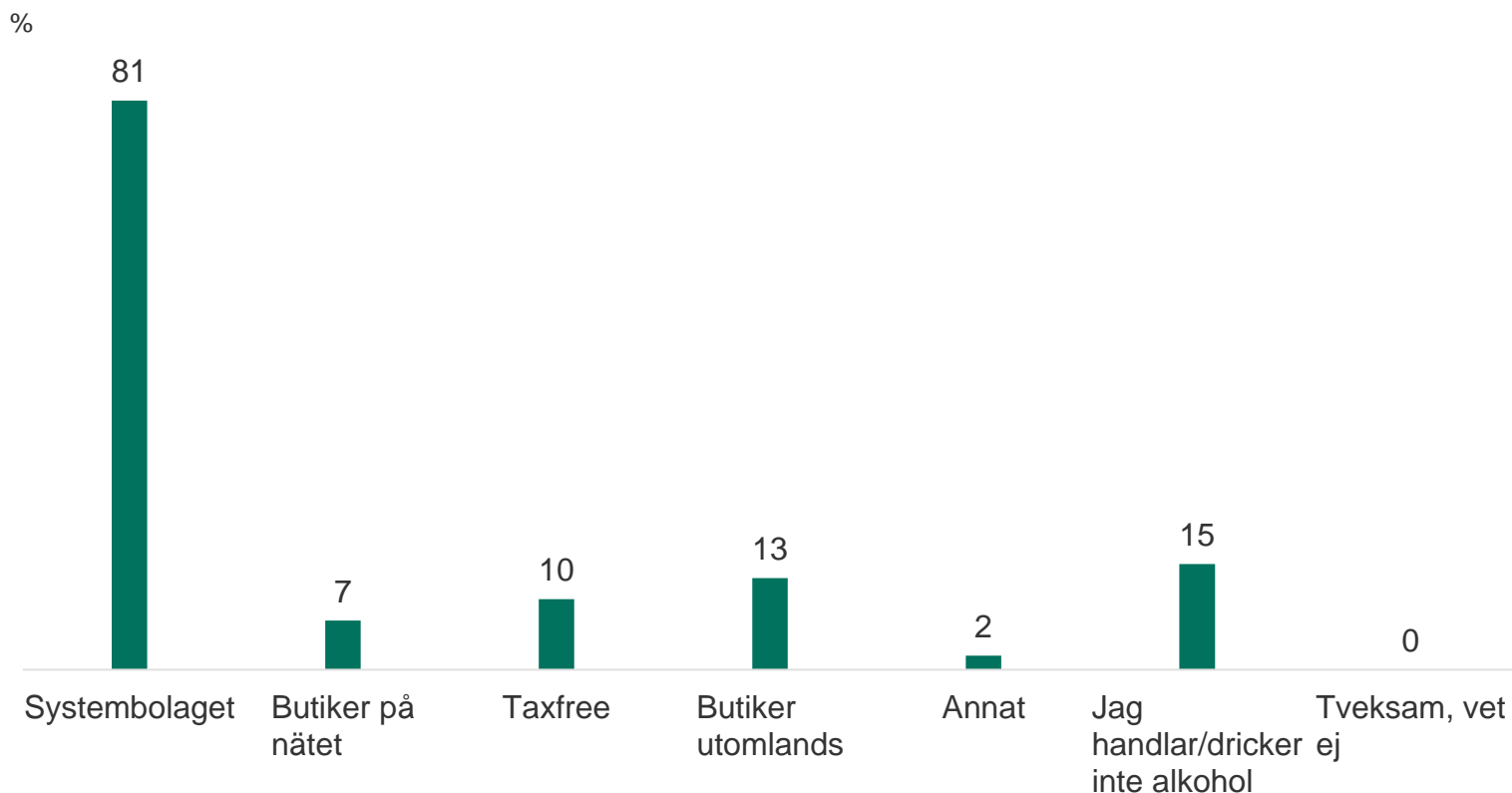
%



Närmare en tredjedel har handlat alkohol från andra kanaler än Systembolaget

- Systembolaget fortsätter att vara därifrån en överväldigande majoritet av allmänheten 25-84 år köper sin alkohol, åtta av tio svarar att det är därifrån de handlat alkoholhaltiga drycker senaste 12 månaderna. Näst vanligast är det att köpa alkoholhaltiga drycker i butiker utomlands, en av åtta (13%) svarar detta.
- Män svarar i större utsträckning än kvinnor att de har handlat alkoholhaltiga drycker de senaste 12 månaderna via taxfree (12%) eller butiker utomlands (16%).
- De i åldrarna 50-64 år svarar i högre grad att de handlat alkoholhaltiga drycker via taxfree de senaste 12 månaderna.

Varifrån har du handlat alkoholhaltiga drycker de senaste 12 månaderna?

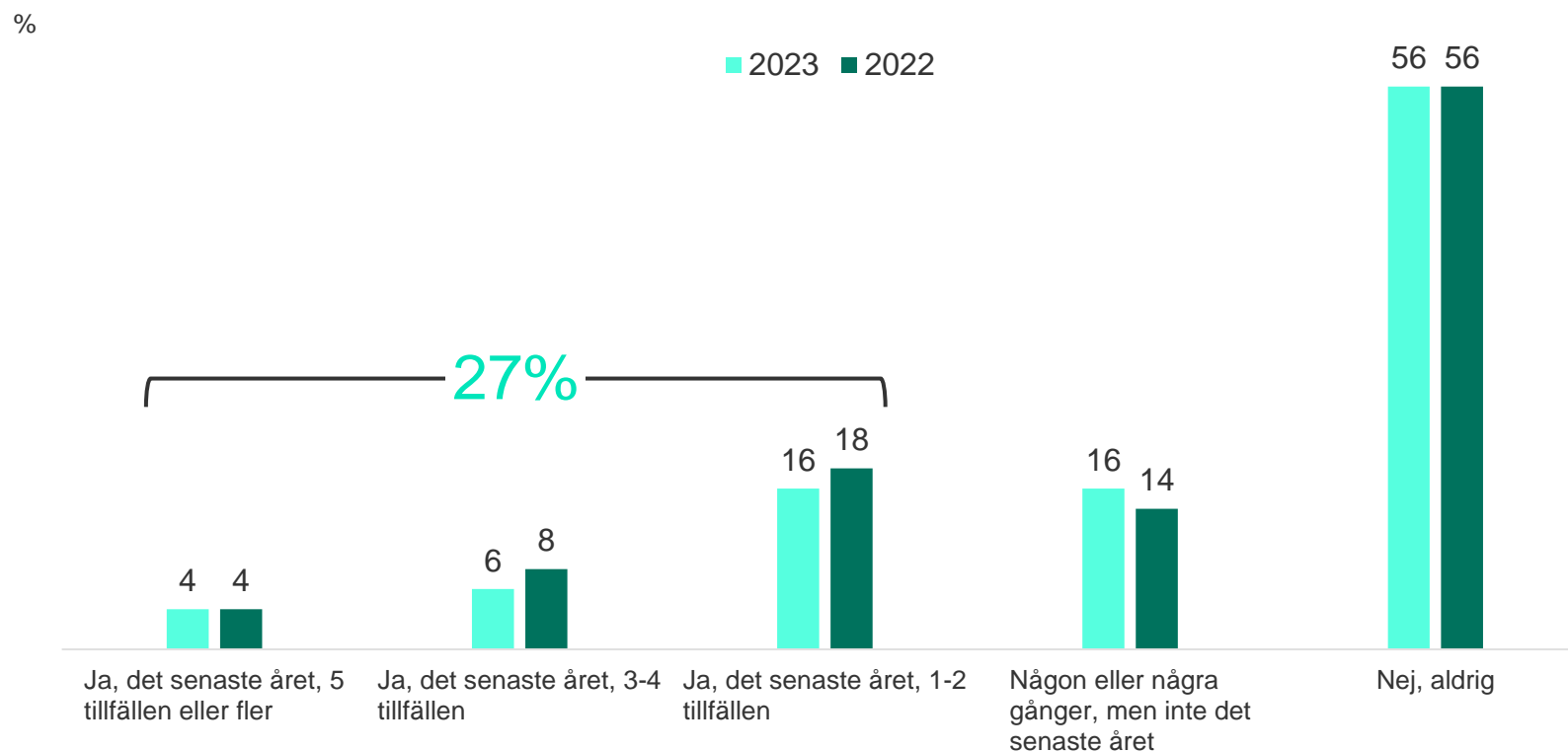


Mer än en fjärdedel har handlat alkohol på nätet senaste året

- Det senaste året har mer än en fjärdedel (27%) handlat eller beställt alkoholhaltiga drycker på nätet via Systembolaget.se eller en annan näthandlare. Det är i linje med förra årets mätning då 30% svarade att de hade gjort det.
- Generellt ser vi inga större förändringar från föregående års mätning. Det är fortfarande något fler än hälften (56%) som svarar att de aldrig handlat alkohol på nätet.
- Män svarar i högre utsträckning än kvinnor att de handlat alkoholhaltiga drycker på nätet senaste året (31% resp. 23%).

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

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



Sammanfattning - Allmänhetens köpvanor och preferenser idag

Näthandeln inte på uppgång

Generellt visar inte undersökningen på någon tydlig uppgång för näthandeln senaste 12 månaderna. Det är snarare så att andelen som handlat mindre är större än andelen som handlat mer.

Systembolaget dominerar

Majoriteten av de som handlar eller dricker alkohol gör sina inköp på Systembolaget. Efter det är det taxfree-butiker och andra butiker utomlands som inköpen görs via. Detta är framförallt mer vanligt i Sydsverige.

E-handeln är fortsatt i sin begynnelse

Vi ser inga större förändringar bland de som uppger att de handlat alkohol på nätet det senaste året jämfört med föregående års mätning. Det är fortsatt en dryg fjärdedel (27%) som uppger att de handlat alkoholhaltiga drycker på nätet senaste året.

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.

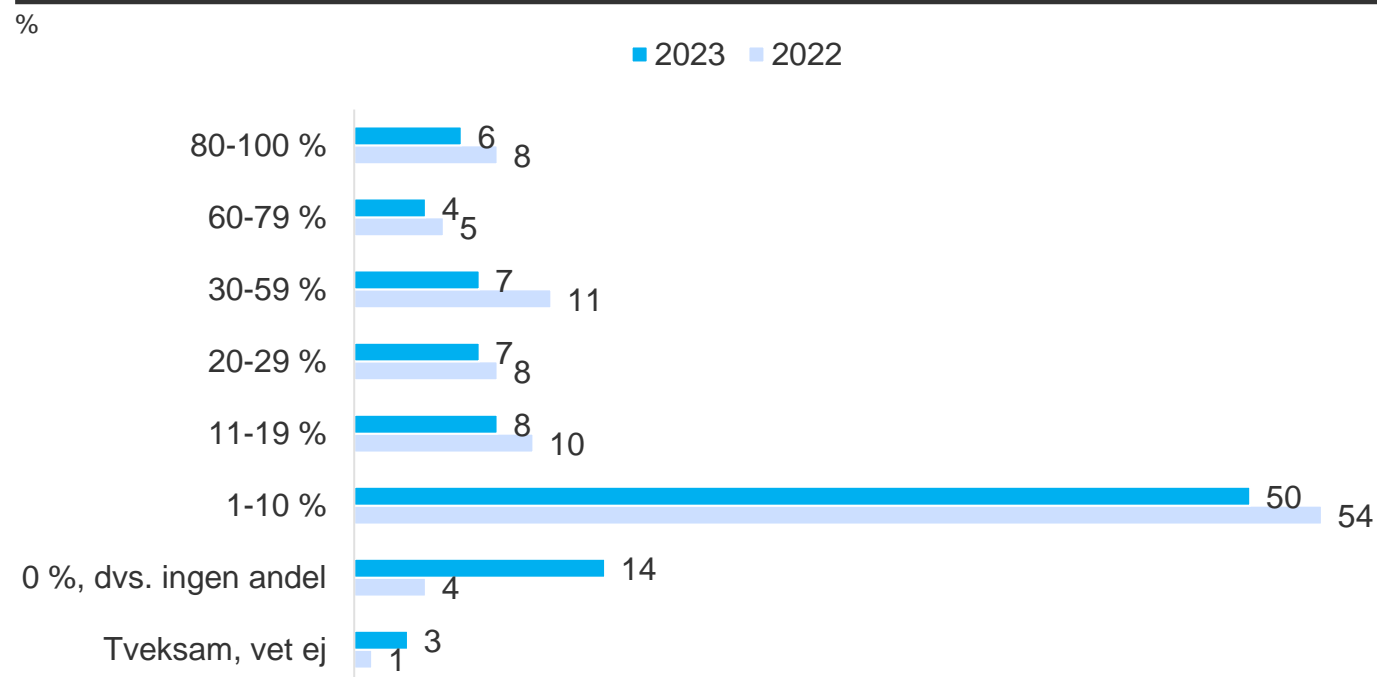
- Frågorna fokuserar på e-handelskonsumenters köpvanor idag och hur köpvanorna förändrats sedan de började handla alkohol på nätet. Frågorna innefattar även e-handelskonsumenternas preferenser avseende olika aspekter av e-handel.



Fortsatt en låg andel av de totala alkoholköpen görs via nätet

- Andelen som uppger att de handlar 0% av deras totala alkoholköp på nätet ökar i årets mätning, samtidigt som de som uppger 1-10% minskar något. Skiftet skulle kunna förklaras av en post-pandemieffekt. I förra årets mätning nämnde många att de handlat på nätet enstaka gånger som en pandemiföreteelse.
- Det noteras inga skillnader mellan könen i denna fråga, däremot är det fler i åldersgruppen 65-84 år som svarar att de handlar 80-100% av sina alkoholköp via nätet. Det är en signifikant högre andel än övriga åldersgrupper.

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



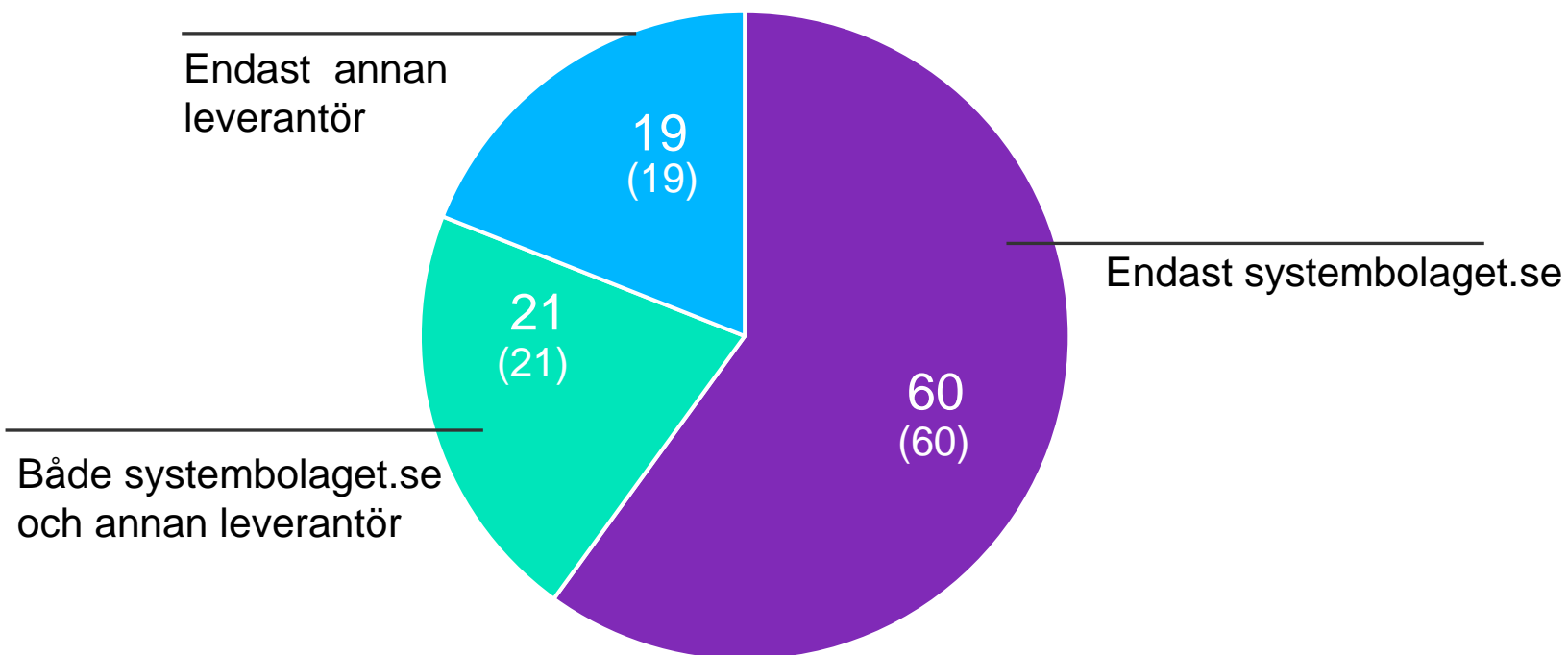
”Marknadsandelar” för e-handeln av alkoholhaltiga drycker, Systembolagets andel av marknaden oförändrad från 2022

- Systembolaget fortsätter att dominera e-handeln, ”marknadsandelarna” förblir oförändrade i årets mätning jämfört med föregående år.
- De ”marknadsandelar” som tas upp utgörs av de som handlat alkohol på nätet det senaste året.
- ”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 konsumenterna via nätet.

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

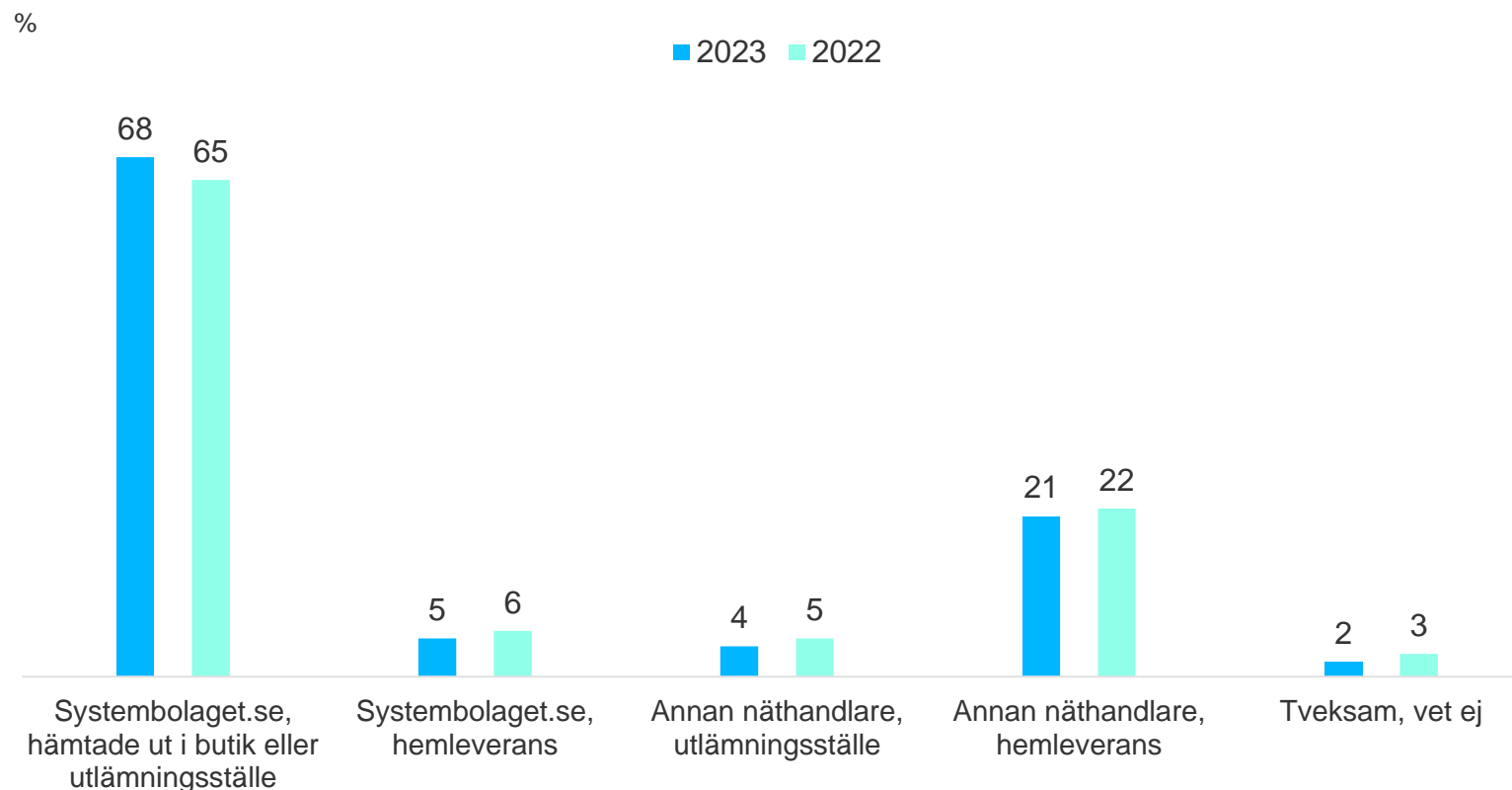
Flera svar möjliga.

%



Hämta ut i butik eller utlämningsställe fortfarande vanligaste leveransalternativet

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



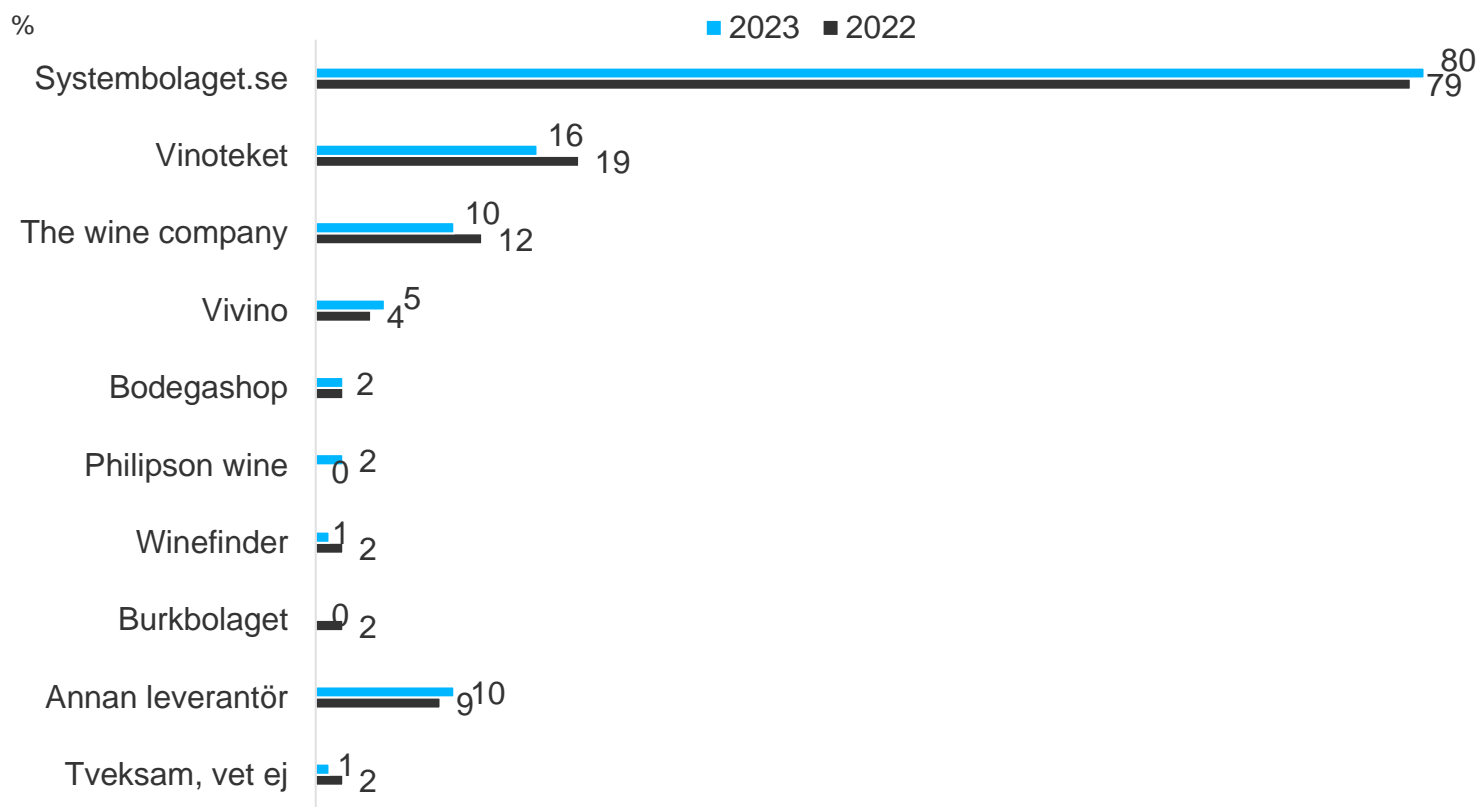
- Inga större förändringar noteras heller i hur det ser ut för leveransalternativ jämfört med föregående år.
- Män nämner i större utsträckning än kvinnor att de valt en annan näthandlare än Systembolaget.se och fått det levererat till ett utlämningsställe.
- De i åldersgruppen 65-84 år nämner i högre grad att de valt en annan näthandlare med hemleverans.
- Boende i storstadsområden (Stockholm, Göteborg och Malmö) svarar i lägre grad att de handlat på Systembolaget.se och hämtat ut i butik eller hos ett ombud. De svarar också i högre grad att de valt annan näthandlare med hemleverans.

Systembolaget förblir dominant e-handelsaktör för alkoholhaltiga drycker*

- Inte heller noteras det några större förändringar i var konsumenterna väljer att näthandla. I årets mätning är det fortsatt Systembolaget.se som är populärast, följt av Vinoteket och The wine company.
- Kvinnor svarar i större utsträckning än män att de handlat från Vinoteket (24% resp. 9%). Detta samtidigt som män i större utsträckning svarar att de handlat från en annan leverantör.
- De i åldrarna 25-29 år är de enda som i årets undersökning svarar att de handlat på Burkbolaget.

* Denna bild var ej med i den slutgiltiga rapporten 2022

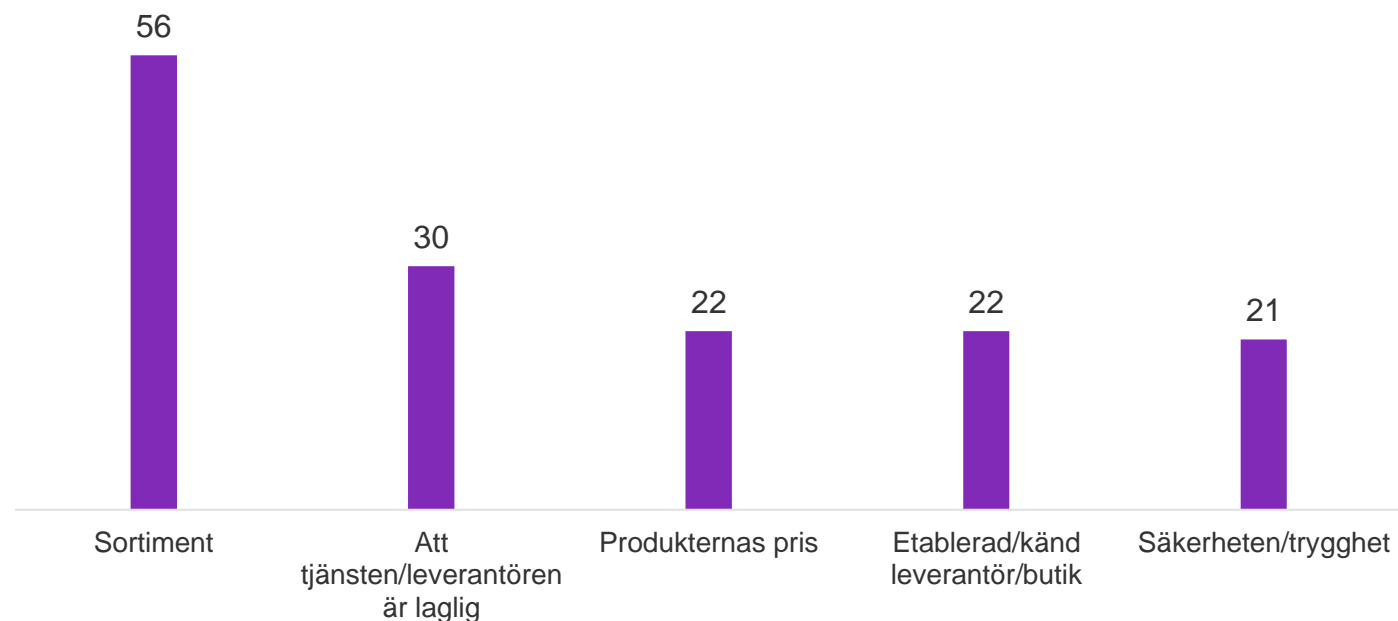
Från vilken eller vilka kanaler har du handlat alkoholhaltiga drycker på nätet det senaste året?



Sortiment viktigast vid val av e-handelstjänst/näthandlare för mer än hälften av e-handelskonsumenterna...

- För mer än hälften av de som handlar alkohol på nätet är sortimentet viktigast. En knapp tredjedel anser att det viktigaste för dem är att tjänsten/leverantören är laglig. De tre efterföljande faktorerna är det en femtedel som anser är viktiga - produkternas pris, etablerad/känd leverantör/butik och säkerheten.

Fem mest avgörande faktorer vid val av e-handelstjänst/näthandlare för alkoholhaltiga drycker?

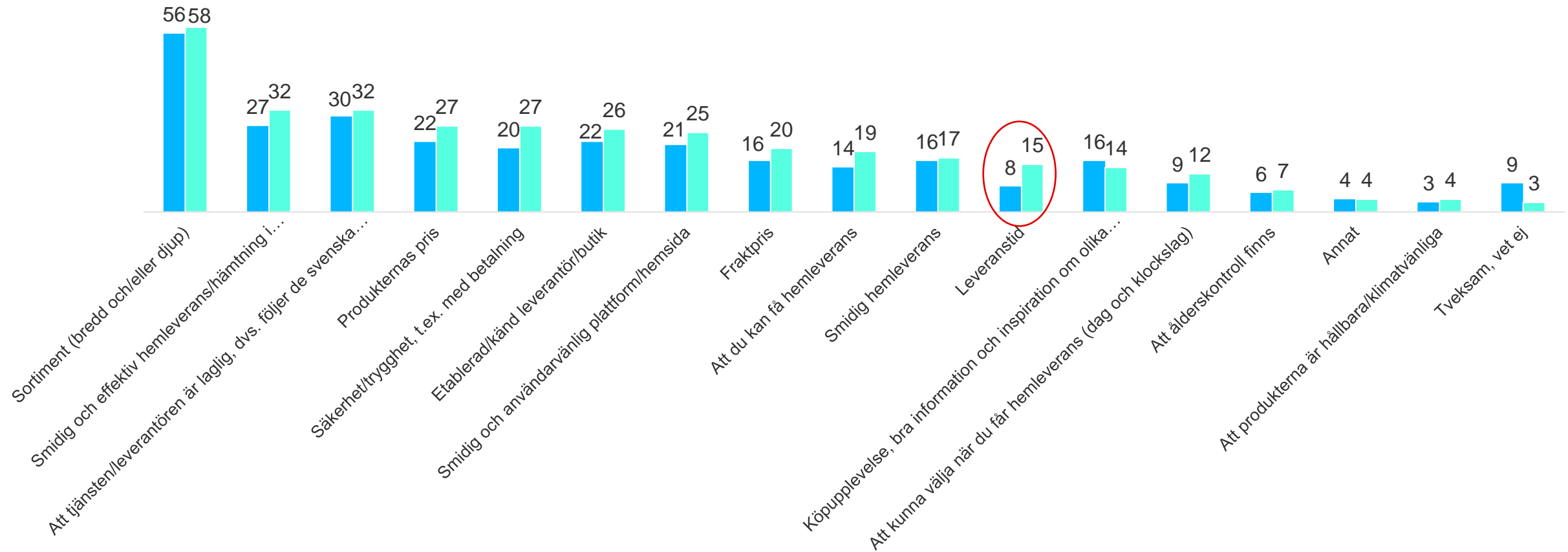


... och leveranstid är det kriterium som tappar mest i vikt

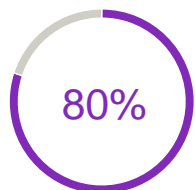
Vilka fem faktorer är mest avgörande när du väljer e- handelstjänst/näthandlare för alkoholhaltiga drycker?

%

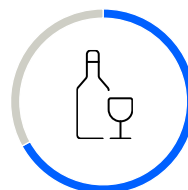
■ 2023 ■ 2022



Sammanfattning – E-handelskonsumenters köpvanor och preferenser idag och hur det såg ut för ett år sedan



- Precis som förra året **dominerar Systembolaget e-handelsmarknaden**. Andelen som handlat på nätet från Systembolaget.se är också oförändrad från tidigare år.
- Det sker inte heller några större förändringar bland de andra aktörerna, i stort sett ser marknaden likadan ut som i 2022 års mätning vilket tyder på en för närvarande **stabil fördelning**.



- Ett brett och djupt **sortiment** fortsätter även i årets mätning att vara den viktigaste faktorn vid val av tjänst/leverantör av alkoholhaltiga drycker.
- **Leveranstiden** är **inte längre lika viktig** för näthandlarna. I årets mätning är det endast 8 procent som nämner det som en av de fem viktigaste faktorerna när de väljer näthandlare eller e-handelsleverantör.
- Fler är också **osäkra** i årets mätning. Andelen som inte kan bedöma vad som är de fem viktigaste faktorerna vid val av näthandlare ökar.

65+ år
Fortsätter sticka ut

- Även i årets mätning sticker den äldsta åldersgruppen ut, något som noterades i nollmätningen också. De uppger i större utsträckning att de handlar **80-100%** av sina inköp av alkoholhaltiga drycker via nätet.
- Gruppen svarar även i större utsträckning att senaste gången de handlade alkoholhaltiga drycker på nätet så var det från en annan näthandlare än Systembolaget och att de valde **hemleverans**.
- För den målgruppen är det också viktigare att handelstjänsten är laglig och följer svenska regler för försäljning av alkohol.

3.

Kundnöjdhet bland e-handelskonsumenter av alkoholhaltiga drycker

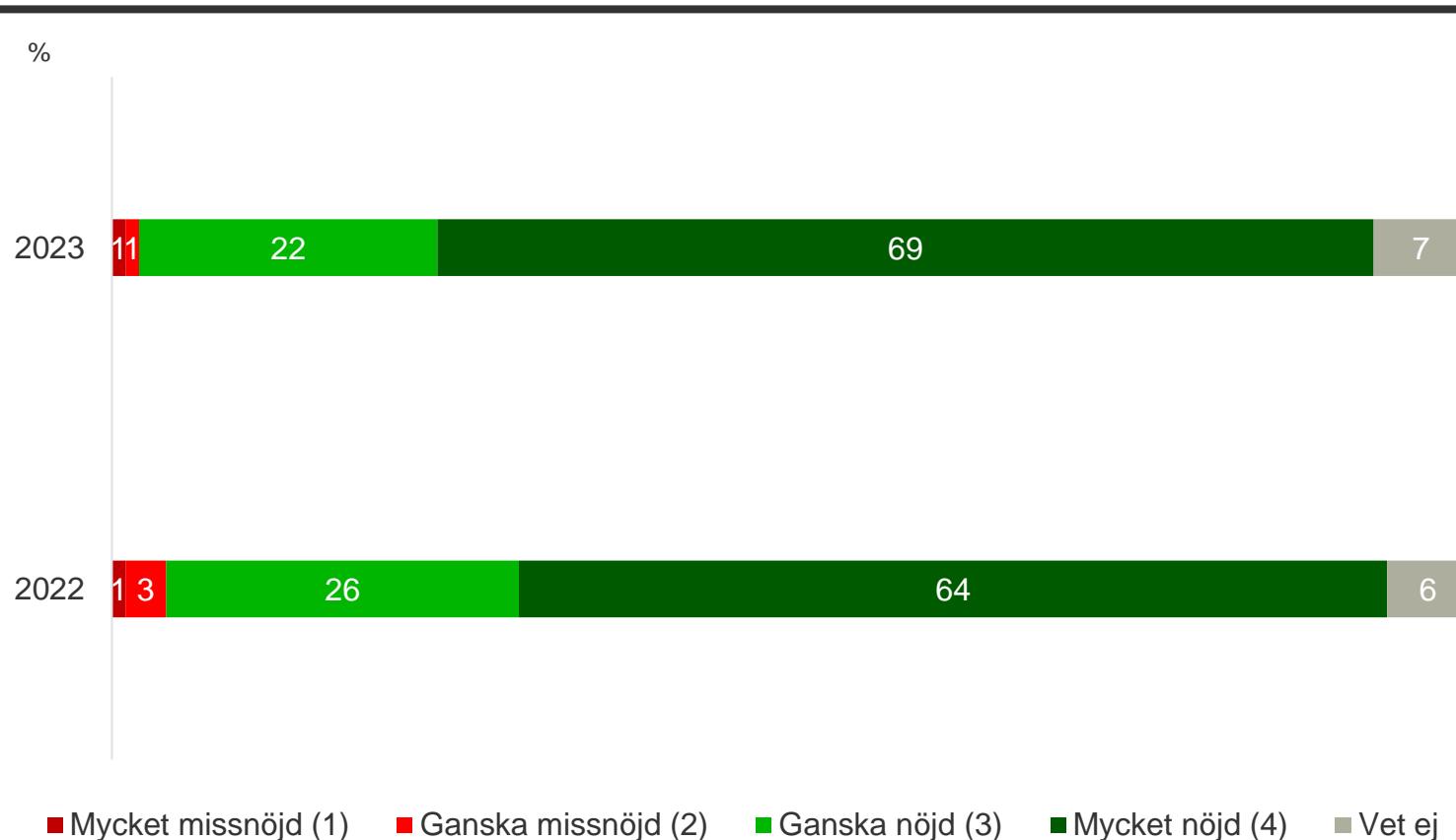
I detta avsnitt fokuserar vi på svar från de respondenter med någon erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker via nätet ("e-handelskonsumenter"), de utgör enligt undersökningen drygt 40 % bland de som handlar/konsumerar alkohol i Sverige.

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

Totala nöjdheten med Systembolaget.se stabil i årets mätning

- Den totala nöjdheten med Systembolaget.se fortsätter att vara hög även i år, inga större förändringar sker förutom att något fler svarande i årets mätning uppgett högsta alternativet (4) istället för det näst högsta (3).
- Män uppger i något större utsträckning än kvinnor att de är missnöjda. Utöver detta noteras inga andra större skillnader mellan undergrupper.

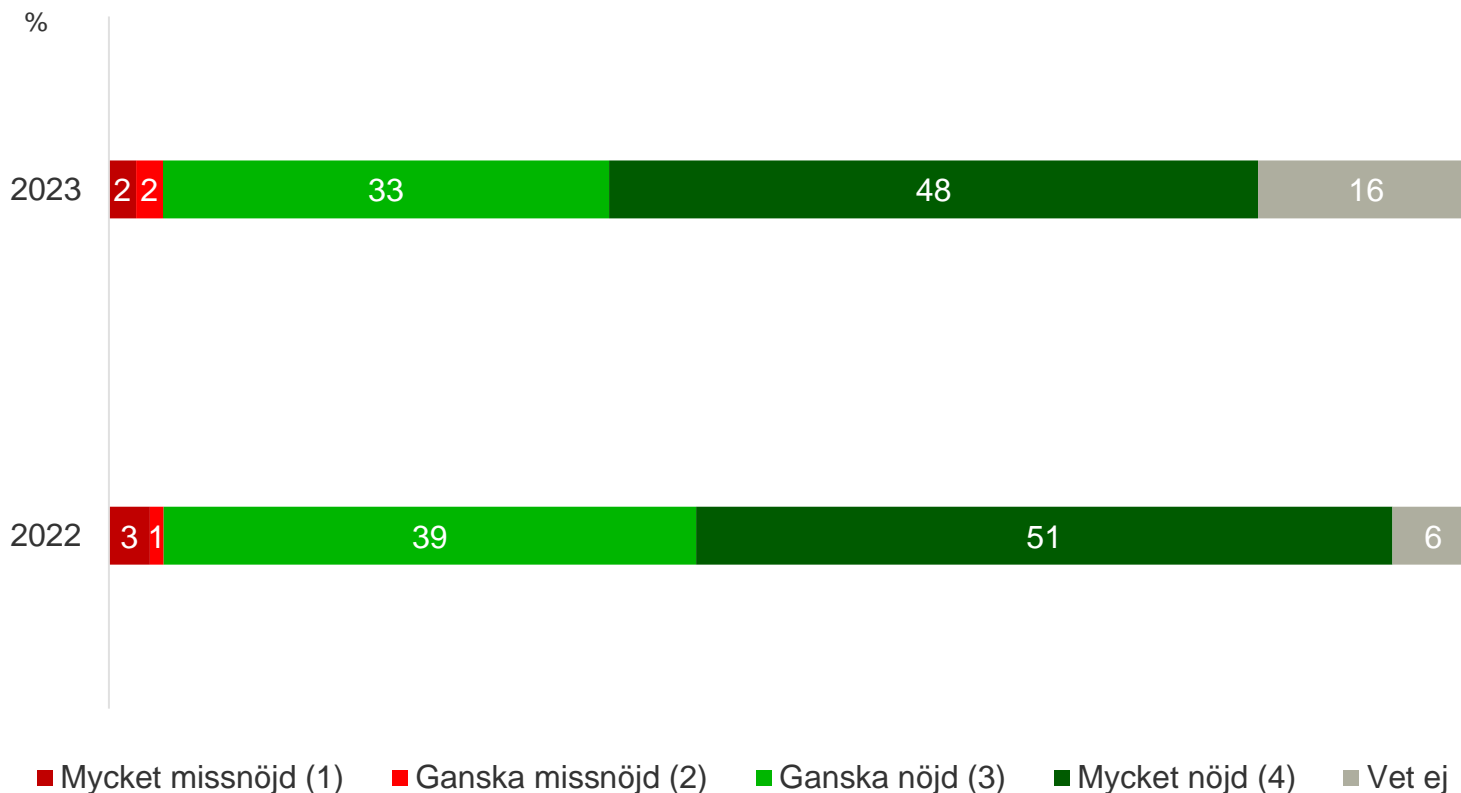
När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med Systembolaget.se när det gäller nöjdhet, totalt sett?



...medan totala nöjdheten med andra leverantörer minskar då fler ”vet ej”

- Den totala nöjdheten med andra leverantörer än Systembolaget.se minskar något i årets mätning. Minskningen beror inte på att fler är missnöjda, utan snarare att det är fler som upplever att de inte kan bedöma sin totala nöjdhet. En förklaring till detta kan vara den tidigare nämnda pandemieffekten.
- För andra leverantörer än Systembolaget.se, total nöjdhet, noteras inga skillnader mellan könen, inte heller mellan andra undergrupper.

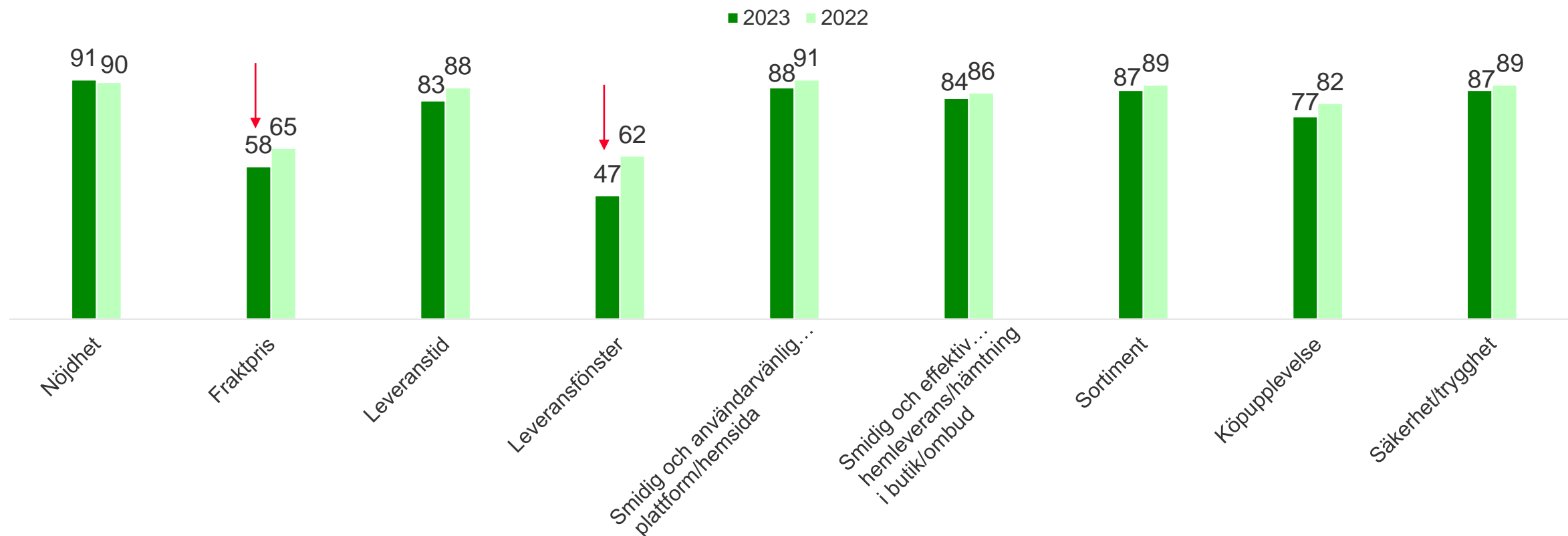
När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med andra leverantörer än Systembolaget.se när det gäller nöjdhet, totalt sett?



Knappt hälften är nöjda med Systembolagets leveransfönster

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

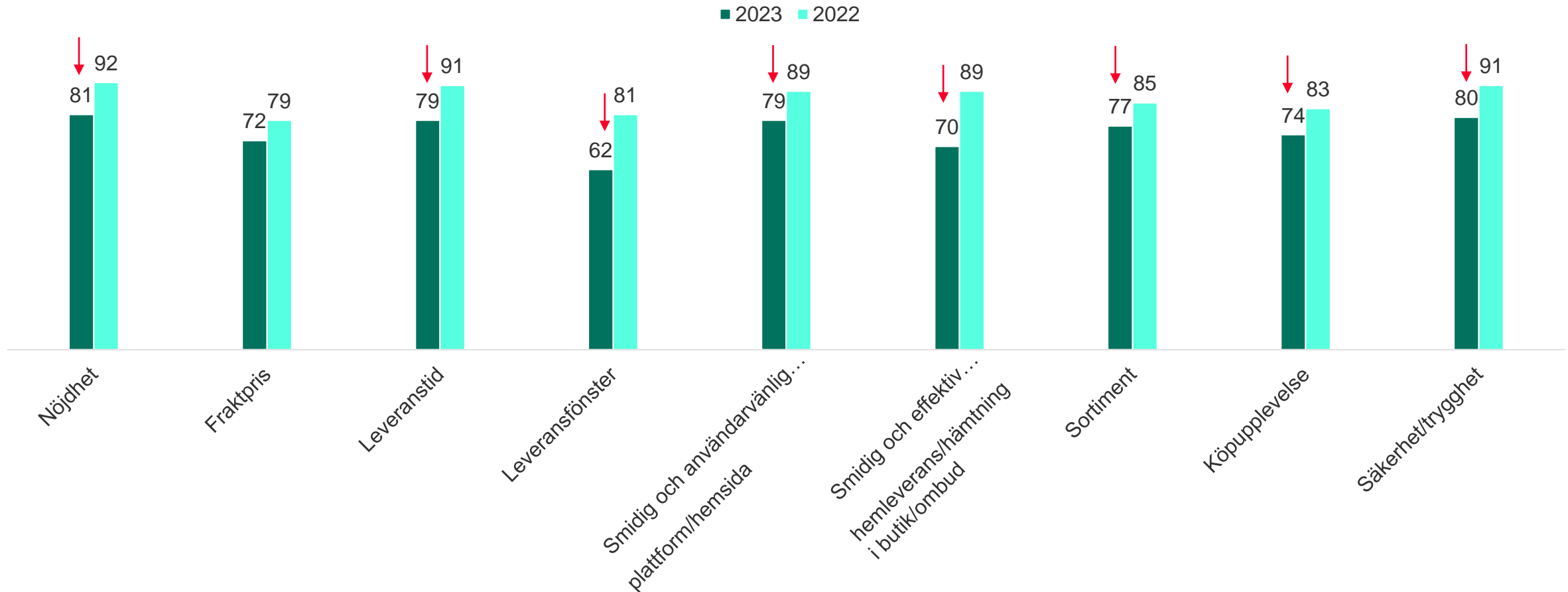
%



Även lägre betyg för andra leverantörer i årets mätning på flera punkter

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

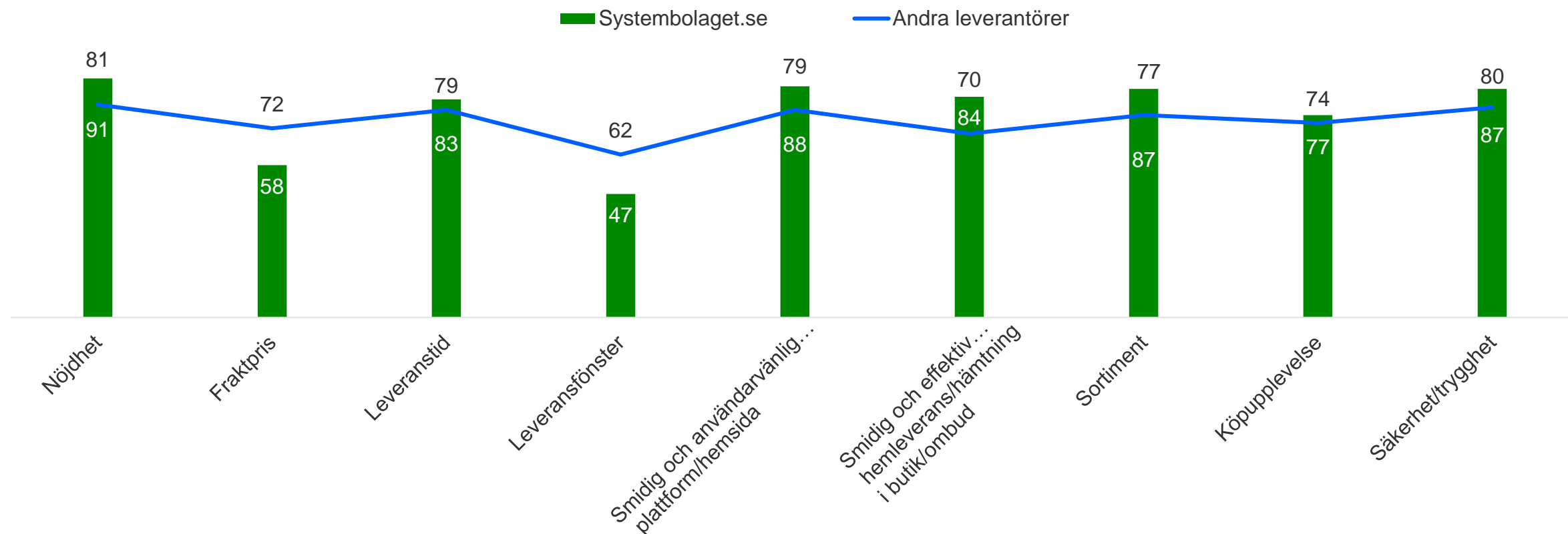
%



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)

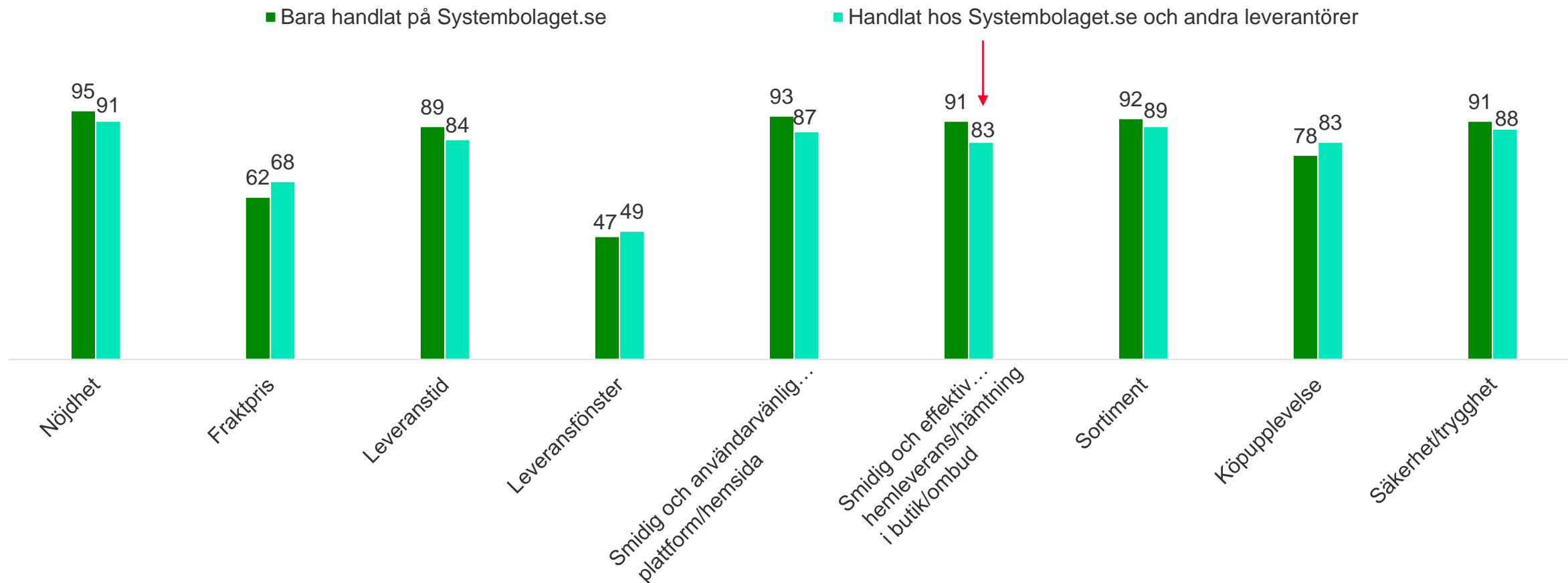
%



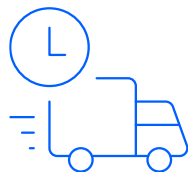
De som har erfarenhet av Systembolaget.se och andra leverantörer är mindre nöjda med Systembolaget.se

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

%



Sammanfattning – kundnöjdhet bland ”e-handelskonsumenter” i jämförelse med föregående år



Nöjdheten med Systembolaget fortsatt hög bland e-handelskunderna

- Överlag är kunderna nöjda med Systembolaget vad gäller näthandeln. I årets mätning tappar de endast på två punkter, *leveransfönster* och *fraktpris*, något som de redan hade relativt lägre betyg på. På just de två punkterna får nämligen andra leverantörer högre betyg.



Andra leverantörer tar största smällen i årets mätning

- Det går däremot inte lika bra för de andra näthandlarna i årets mätning. Där tappar de i betyg på majoriteten av de olika bedömningsområdena och resultatet visar på en större missnöjdhet generellt med erbjudandet.



De erfarna e-handelskonsumenterna fortsätter ge Systembolaget lägre betyg

- Men i årets mätning gäller det endast på en punkt, smidig och effektiv hemleverans/hämtning i butik eller hos ombud. Annars är skillnaderna inte tillräckligt stora för att det ska vara signifikant. Det tyder på en återhämtning för Systembolaget.se.

4.

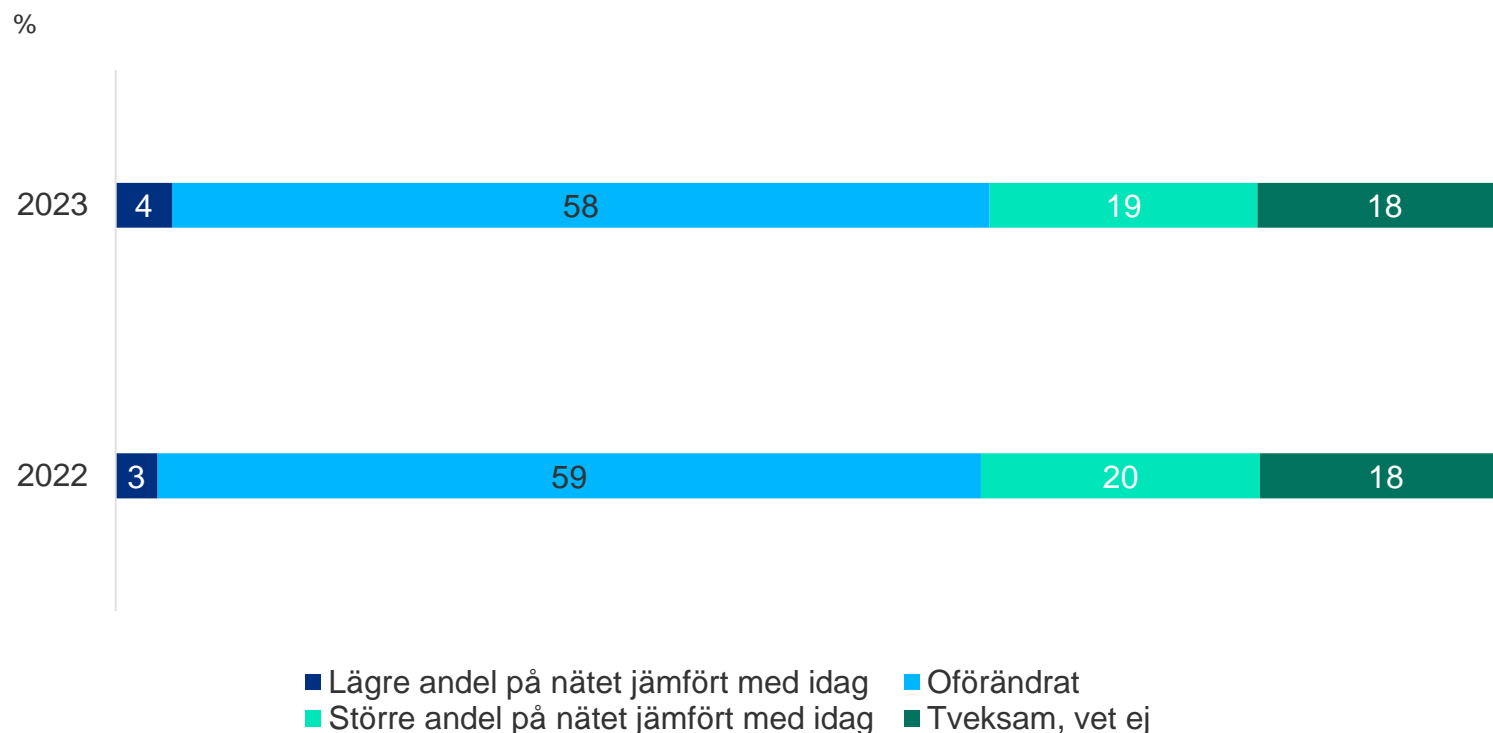
Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker

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.

Oförändrad uppfattning hos allmänheten om framtida alkoholinköp på nätet

- I årets mätning noterar vi heller inga större skillnader i den uppskattade andelen köp respondenterna tror att de kommer att göra om tre år jämfört med idag.
- Mer än hälften tror att det kommer att vara oförändrat, samtidigt som en femtedel tror att de kommer att handla en större andel alkoholhaltiga drycker på nätet.
- Män tror i högre grad än kvinnor att det kommer vara oförändrat, samtidigt som kvinnor i högre grad är mer osäkra.

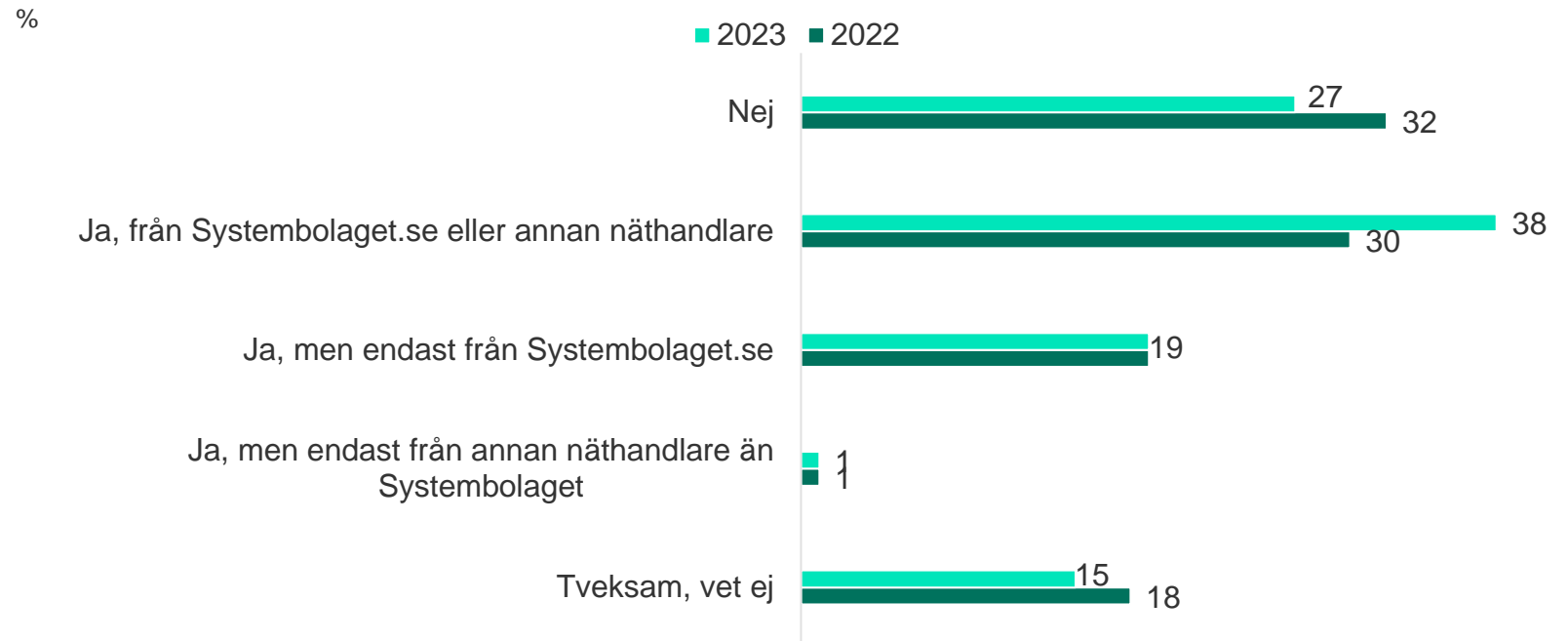
Tror du att du kommer att göra en större eller mindre andel av dina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år jämfört med idag?



I årets mätning ökar andelen som kan tänka sig handla alkohol via Systembolaget.se eller andra näthandlare

- I årets mätning ser vi att de som inte handlat alkoholhaltiga drycker på nätet i större utsträckning kan tänka sig att handla alkohol från Systembolaget.se eller annan näthandlare än vad som uppmättes 2022.
- Därtill minskar även andelen som svarar nej, det vill säga att de inte skulle kunna tänka sig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet. Andelen som endast kan tänka sig att handla från Systembolaget.se är oförändrad.
- Totalt är det nära sex av tio (57%) som skulle kunna tänka sig att handla alkohol online.

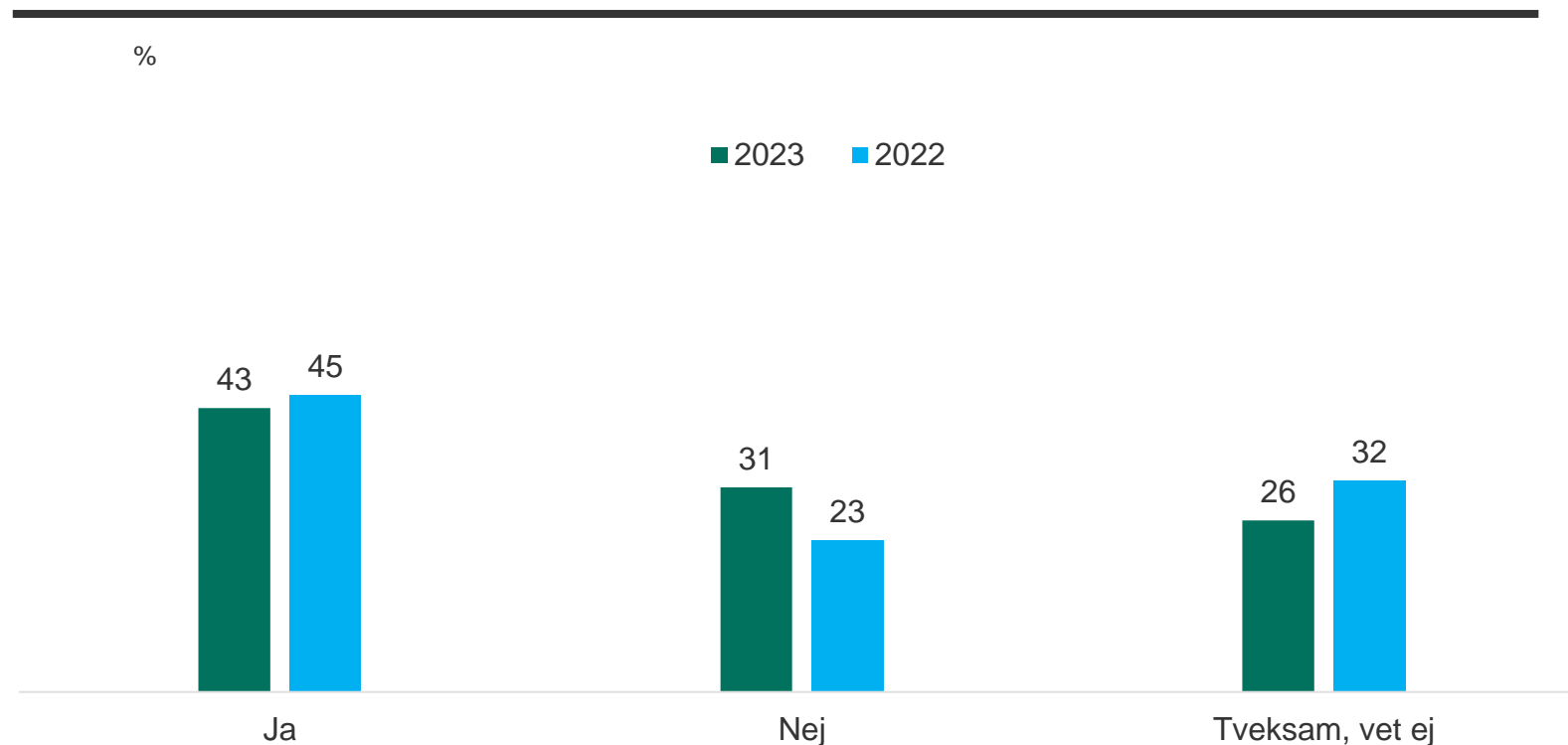
Kan du tänka dig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet via Systembolaget.se eller någon annan näthandlare (t.ex. Winefinder, Vivino, Burkbolaget)?



Nära en tredjedel av de som endast handlar hos systembolaget.se uppger att de inte kan tänka sig att handla alkohol via andra näthandlare

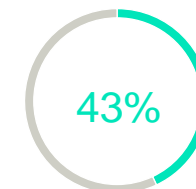
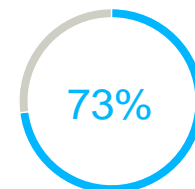
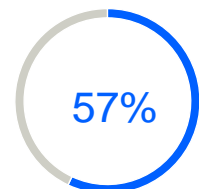
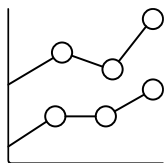
- För de som endast handlat alkohol på nätet via Systembolaget.se rör det inte så mycket på sig i årets mätning. Det är fortsatt två av fem (43%) som skulle kunna tänka sig handla från andra aktörer.
- Däremot ökar andelen som inte kan tänka sig att också handla från andra aktörer. I årets mätning är det nära en tredjedel (31%) som svarar nej på frågan. Ökningen sker bland de som tidigare varit osäkra.

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, 225 intervjuer

Sammanfattning – Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker



Även om e-handeln med alkohol inte har sett några betydande ökningar det senaste året, finns potentialen kvar.

- Det är fortsatt en femtedel som tror att de kommer att göra en större andel av sina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år.
- Andelen fortsätter precis som föregående år att vara högre (29%) bland de som är 25-29 år, de som är bosatta i storstadsområdena samt de som under de senaste 12 månaderna handlat mer på nätet.

– **Av de som inte handlar alkoholhaltiga drycker på nätet idag** uppger nära sex av tio (57%) att de kan tänka sig att handla via nätet. Det är en ökning från föregående års nollmätning.

– **Likt föregående år är det de yngsta som leder vägen. Bland de som är 25-29 år** är det 73% som kan tänka sig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet. Den andelen fortsätter att minska i takt med att åldrarna stiger. Det innebär att det fortsatt finns indikatorer på att e-handeln med alkoholhaltiga drycker kan komma att öka i framtiden i takt med att den yngre generationen utökar sina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet.

Av de som idag endast handlar på nätet via systembolaget.se är det fortsatt runt två av fem (43%) som kan tänka sig att handla även av andra aktörer.

5.

Sammanfattning och slutsatser



Utveckling från förra årets mätning – vilka viktiga förändringar ser vi?

Stabil utveckling

I årets mätning noterar vi inga större förändringar i näthandeln. Liknande mätvärden som sågs i nollmätningen 2022 återkommer i årets mätning när de gäller de som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet senaste året.

Systembolaget.se

Systembolaget.se fortsätter skörda höga betyg för sin e-handel, det sjunker bara på två punkter, fraktpris och leveransfönster. Systembolaget har även i årets mätning den största marknadsandelen

Andra leverantörer

Betydligt sämre går det för de andra leverantörerna i nöjdhetsbetyg i årets mätning. De tappar på nästan alla punkter i nöjdhetsbetygen i 2023 års mätning.

Framtida inköp

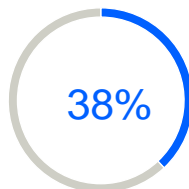
Trots att vi inte ser några ökningarna av e-handeln av alkoholhaltiga drycker så ser framtiden fortsatt ljus ut. En femtedel tror att de kommer att göra en större andel av sina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år och bland de som inte handlat online än är det långt fler som *kan tänka sig göra det.*

Sammanfattning och slutsatser

4/10

Det är fortfarande drygt 4 av 10 som har erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker online

- Även i år visar resultatet av undersökningen 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. Alltså ser vi ingen ökning på denna siffra.



Fler oinvidga e-handlare kan tänka sig handla på nätet

- De som inte handlat alkoholhaltiga drycker på nätet kan i större utsträckning tänka sig att handla alkohol från Systembolaget.se eller annan näthandlare än vad som uppmättes 2022. Alltså finns en relativt stor potential för marknaden, som verkar ha skiftat under årets gång.



De andra leverantörerna går det däremot sämre för

- Resultatet i årets mätning visar på en större missnöjdhet generellt med erbjudandet från andra leverantörer än Systembolaget.se.



Nöjdheten med Systembolaget fortsatt hög bland e-handelskunderna

- 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.



Leveranser fortfarande bättre hos andra leverantörer

- Årets mätning visar återigen att Systembolaget.se och andra leverantörer får likvärdiga (höga) betyg på de flesta områdena, men vad gäller leveransfönster och fraktpris så överträffar de andra leverantörerna betydligt Systembolaget.se, trots att det går sämre för andra leverantörer. Gapet där emellan minskar dock något.

KANTAR PUBLIC

