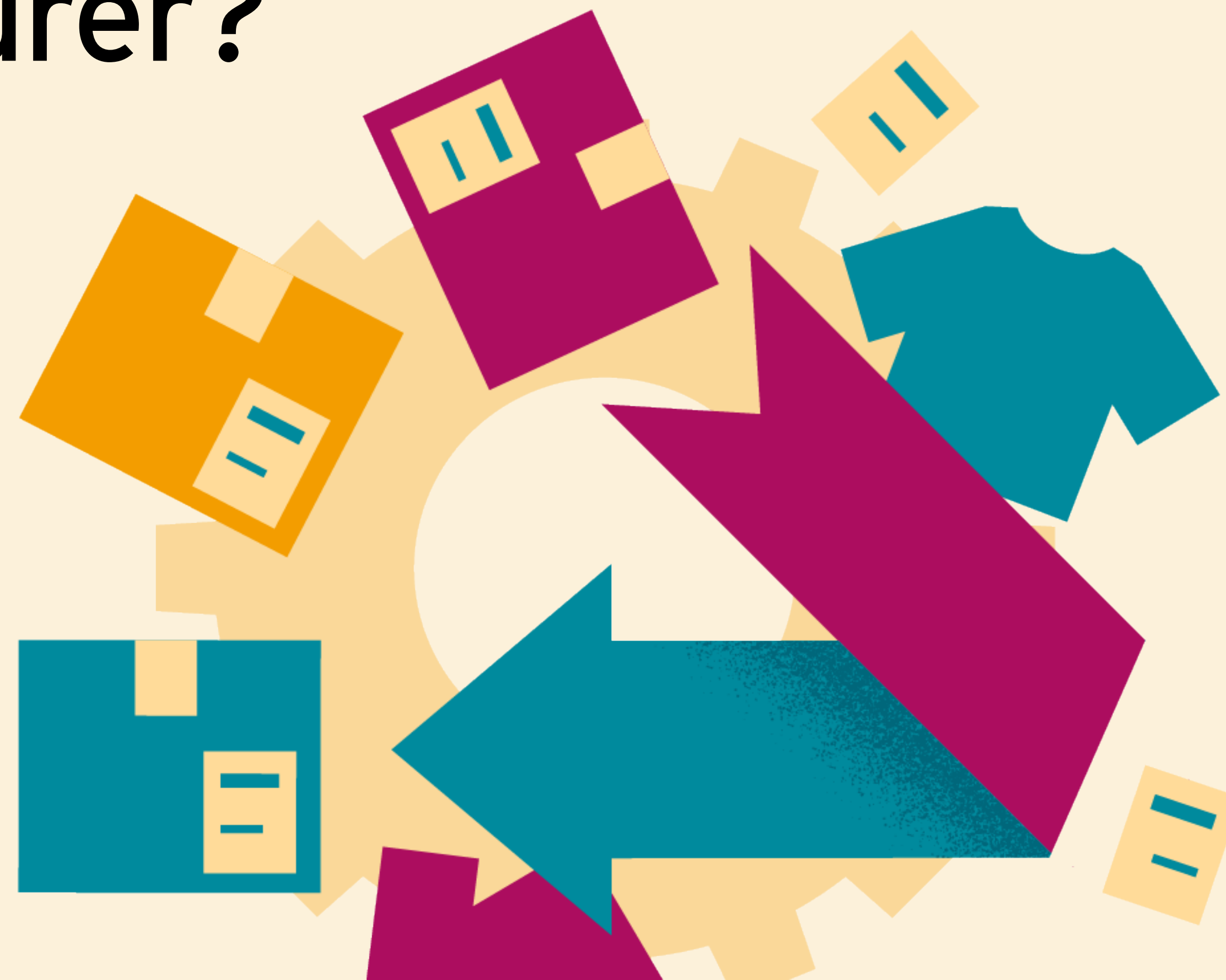


RAPPORT: RETURHANTERING 2021

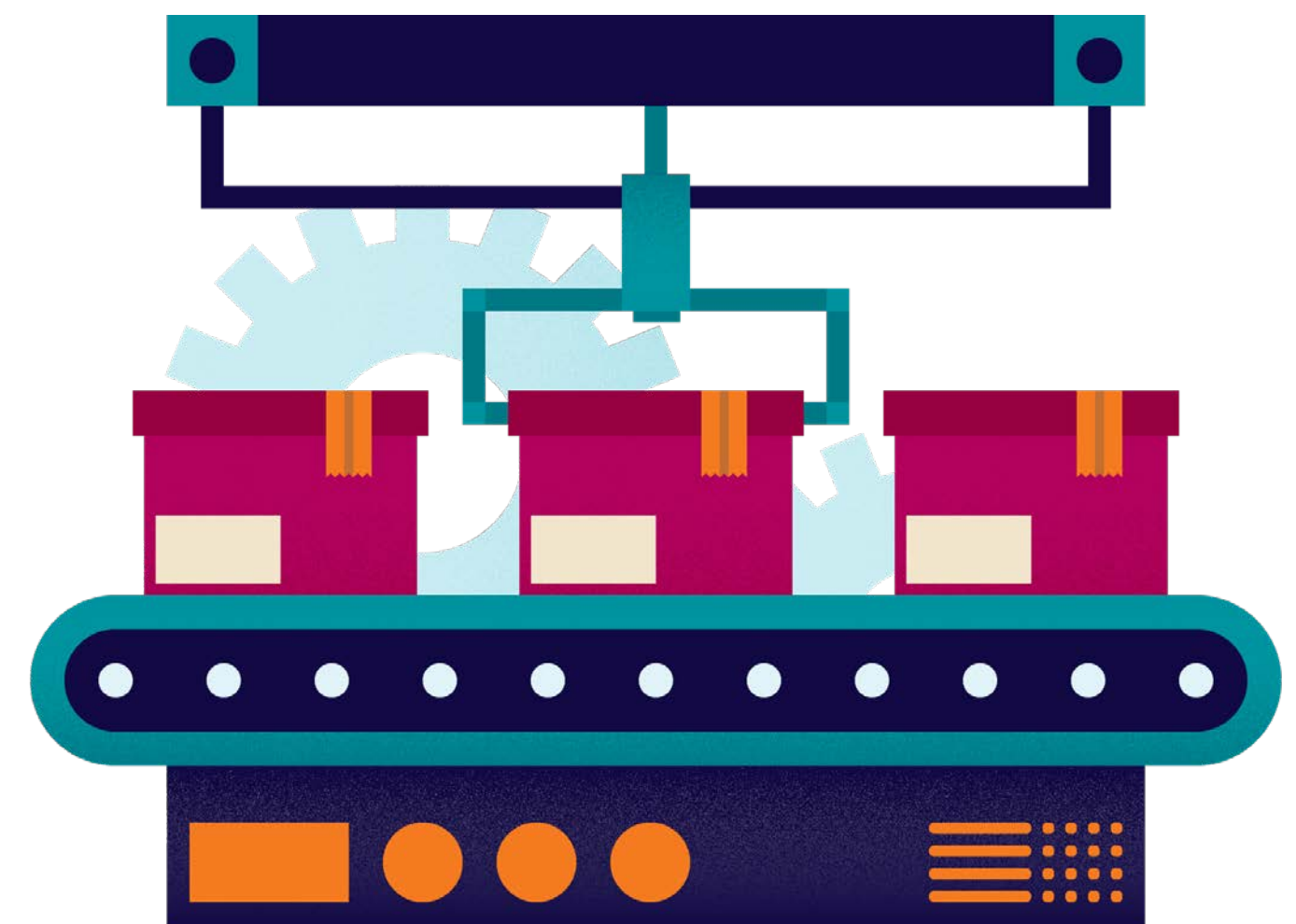
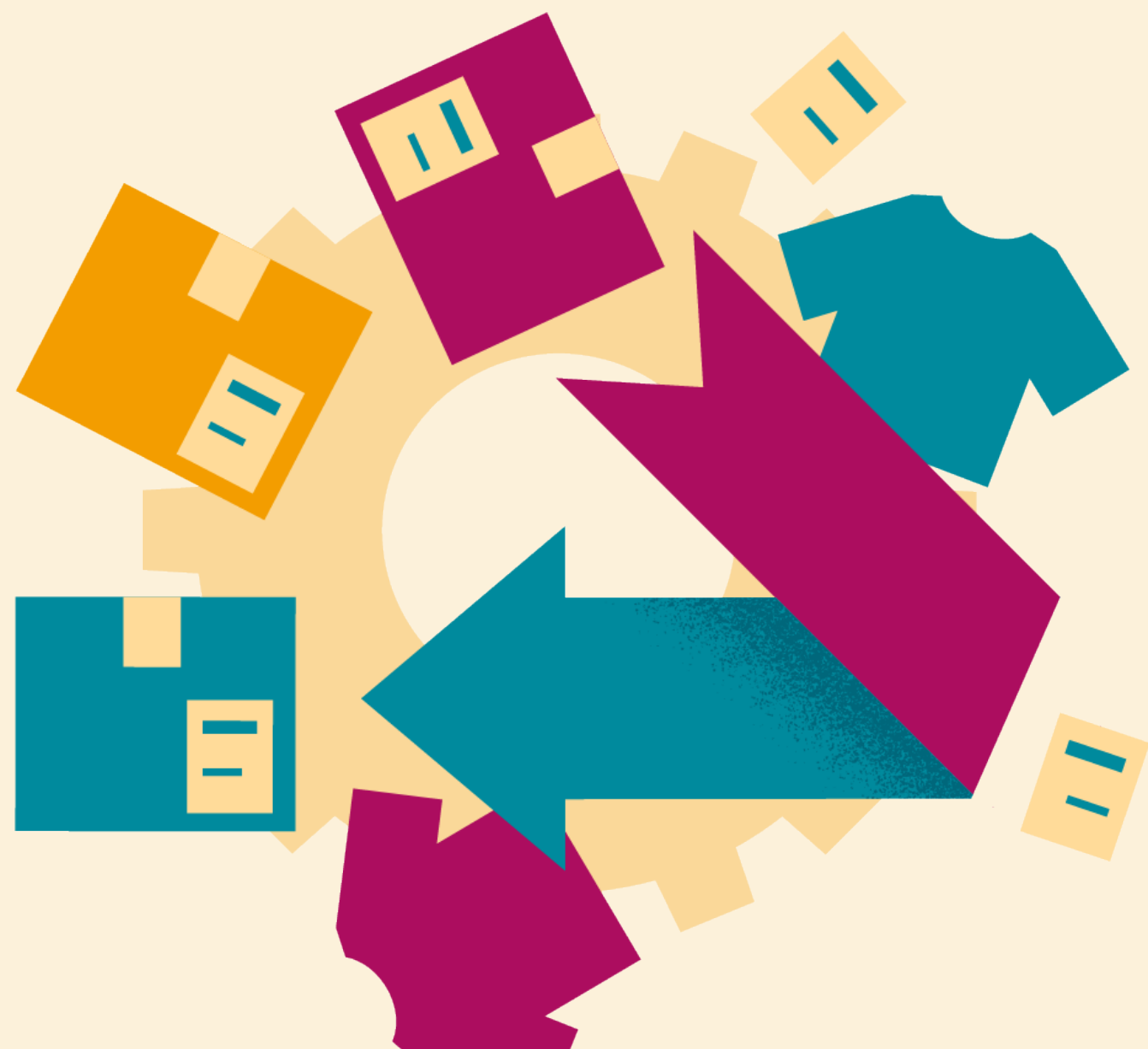
# Vilka är de största utmaningarna när det gäller e-handelsreturer?

En undersökning där vi fick svar från **48 e-handelsbolag** och **1200 slutkonsumenter**



# Innehåll

INLEDNING.....	3
SUMMERING .....	4
VIKTIGA INSIKTER .....	5
DEL 1, SVAR FRÅN E-HANDELSBOLAG.....	6
DEL 2, SVAR FRÅN SLUTKONSUMENTER .....	13



# Undersökning om e-handelsreturer

E-handeln växer snabbt. Bara under första kvartalet 2021 ökade den svenska e-handelsförsäljningen med 53 procent (PostNords rapport E-barometern). Och en ökad handel leder så klart till en ökning av mängden returer, vilket leder till en rad utmaningar för landets e-handlare.

## Vilka är då de största utmaningarna?

För att ta reda på det har vi genomfört en undersökning där vi fått svar från 48 e-handelsbolag i en rad olika branscher som till exempel kläder och skor, möbler och inredning, sport och fritid samt dagligvaror.

Undersökningen innehåller också en del där över 1200 slutkonsumenter har fått svara på vad som är viktigt för dem gällande e-handel och returhantering.

*Trevlig läsning önskar vi på Samhall.*



## SUMMERING

# Returhanteringen är en eftersatt process hos många e-handlare

Undersökningen visar att många e-handelsbolag har utmaningar med höga kostnader när det gäller returhantering. Samtidigt är det tydligt att många har förbättringspotential i sin returprocess. Hela 42 % av de tillfrågade e-handelsbolagen vet till exempel inte hur mycket returgraden har ökat de senaste två åren.

Undersökningen visar också att majoriteten av e-handelsbolagen sköter sin returhantering själva. Att e-handelsföretagens nuvarande processer inte är effektiva kan bero på att det fortfarande är vanligt att returhanteringen är underprioriterad jämfört med andra processer inom verksamheten. Detta trots att vissa e-handlare kan lägga runt 30 % av arbetstiden i lagret på sin returhantering.



## SUMMERING

# Några viktiga insikter

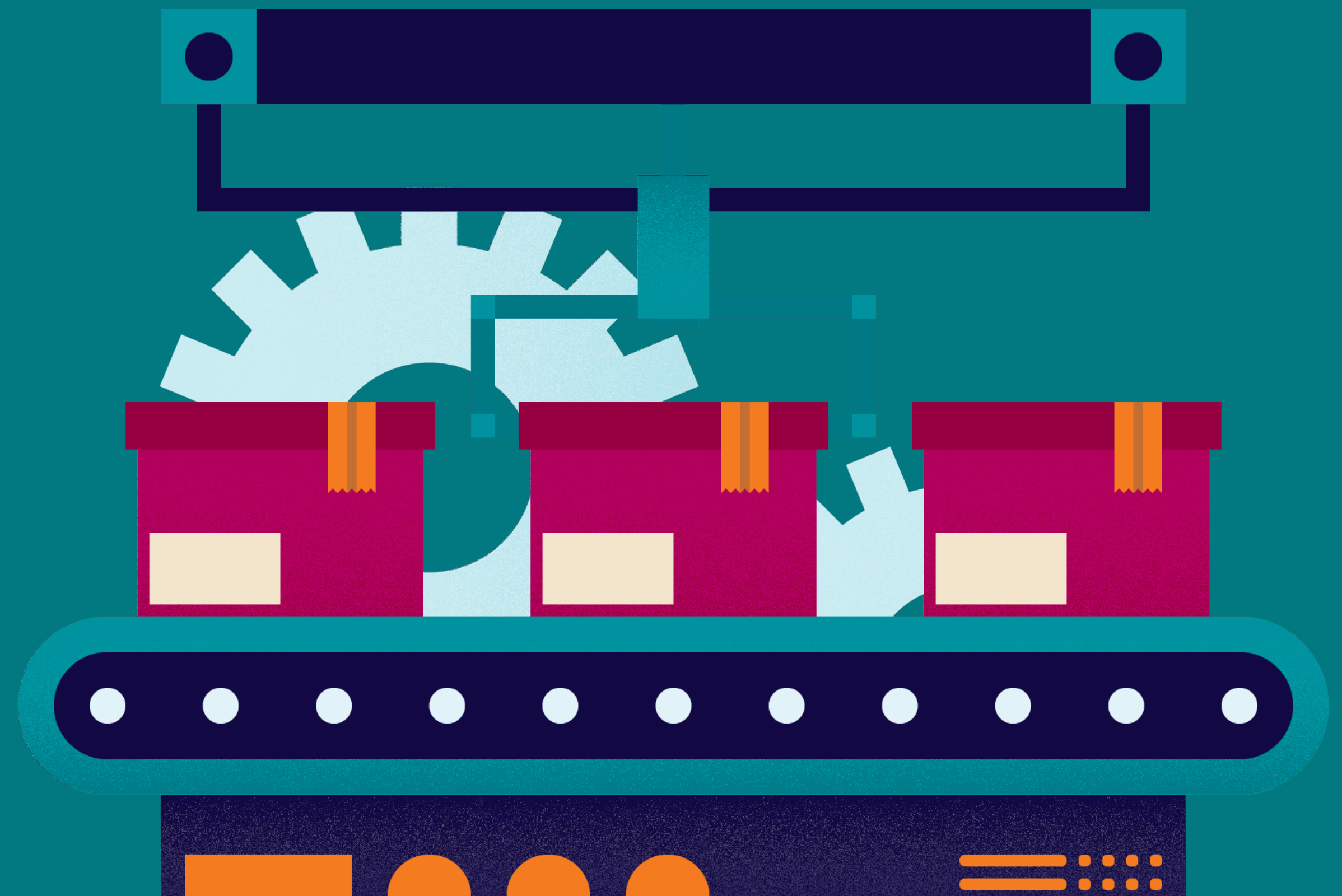
- Höga kostnader är den största utmaningen för e-handelsbolag när det gäller returhantering
- Returgraden ökar för många e-handelsföretag. 42 % av de tillfrågade företagen har inte koll på hur mycket returgraden har ökat de senaste två åren
- Tydligare storleksguider och produktbeskrivningar är det effektivaste sättet att minska antalet returer
- Yngre personer returnerar mer än äldre
- Det viktigaste för slutkunden när det gäller returhantering är att returen är kostnadsfri
- Det är viktigt med tydlig information för slutkund. Till exempel är återkoppling när varan är returnerad och återbetald viktigare än snabb återbetalning



Del 1

# Har besvarats av 48 e-handelsbolag

Vi har fått svar från 48 e-handelsbolag i en rad olika branscher som till exempel kläder och skor, möbler och inredning, sport och fritid samt dagligvaror.



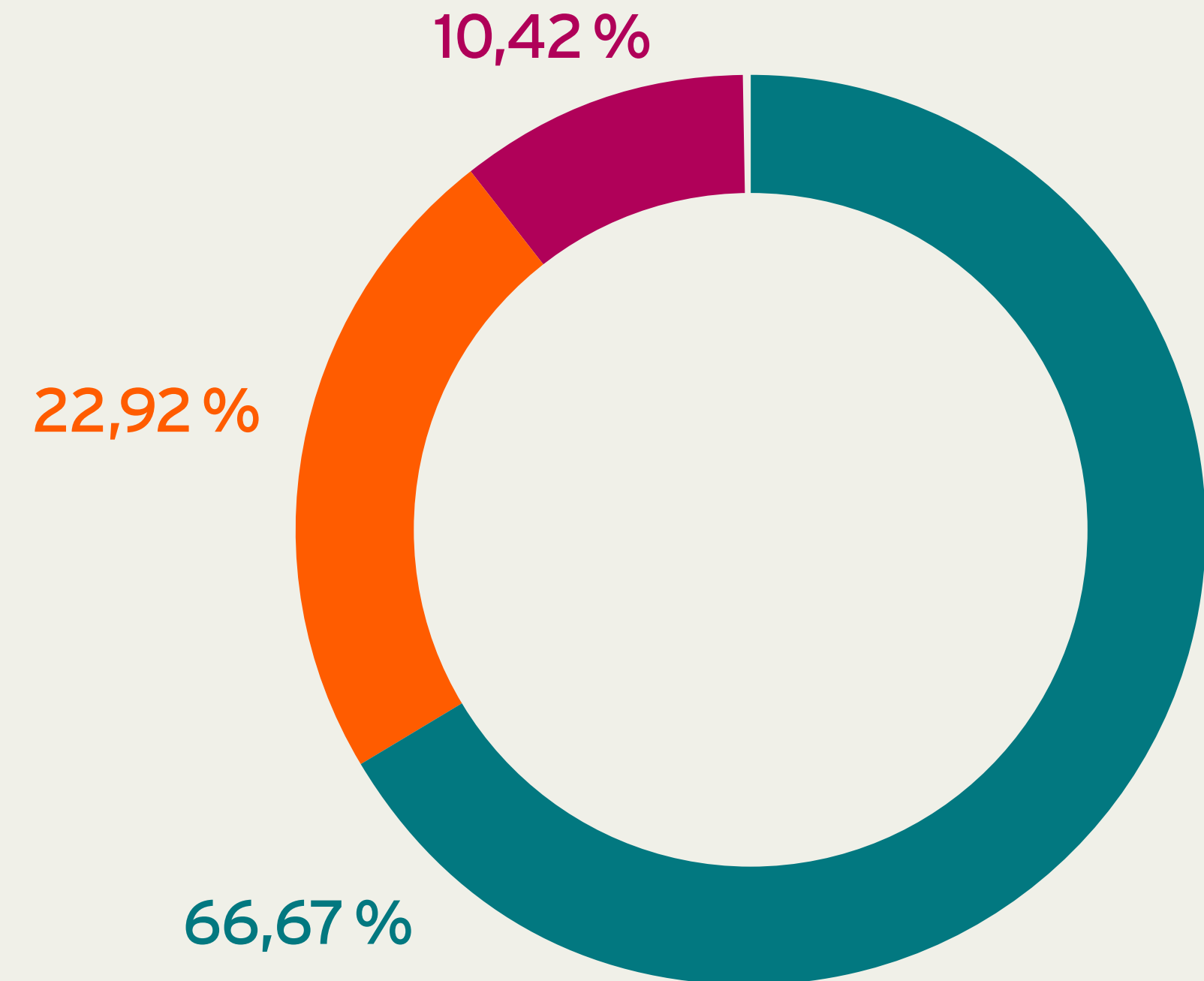
Fråga 1

# Sköter ni er returhantering själva?

Majoriteten av de tillfrågade e-handelsföretagen sköter sin returhantering själva. Det är drygt 20 % som anlitar underleverantörer och 10 % funderar på att anlita en underleverantör.

**66,67 %**

sköter returhanteringen själva



- Ja, det gör vi: 66,67 %
- Nej, vi använder underleverantör: 22,92 %
- Vi gör det själva i dagsläget, men överväger att anlita underleverantör: 10,42 %

Fråga 2

# Vad är era största utmaningar när det gäller returhantering?

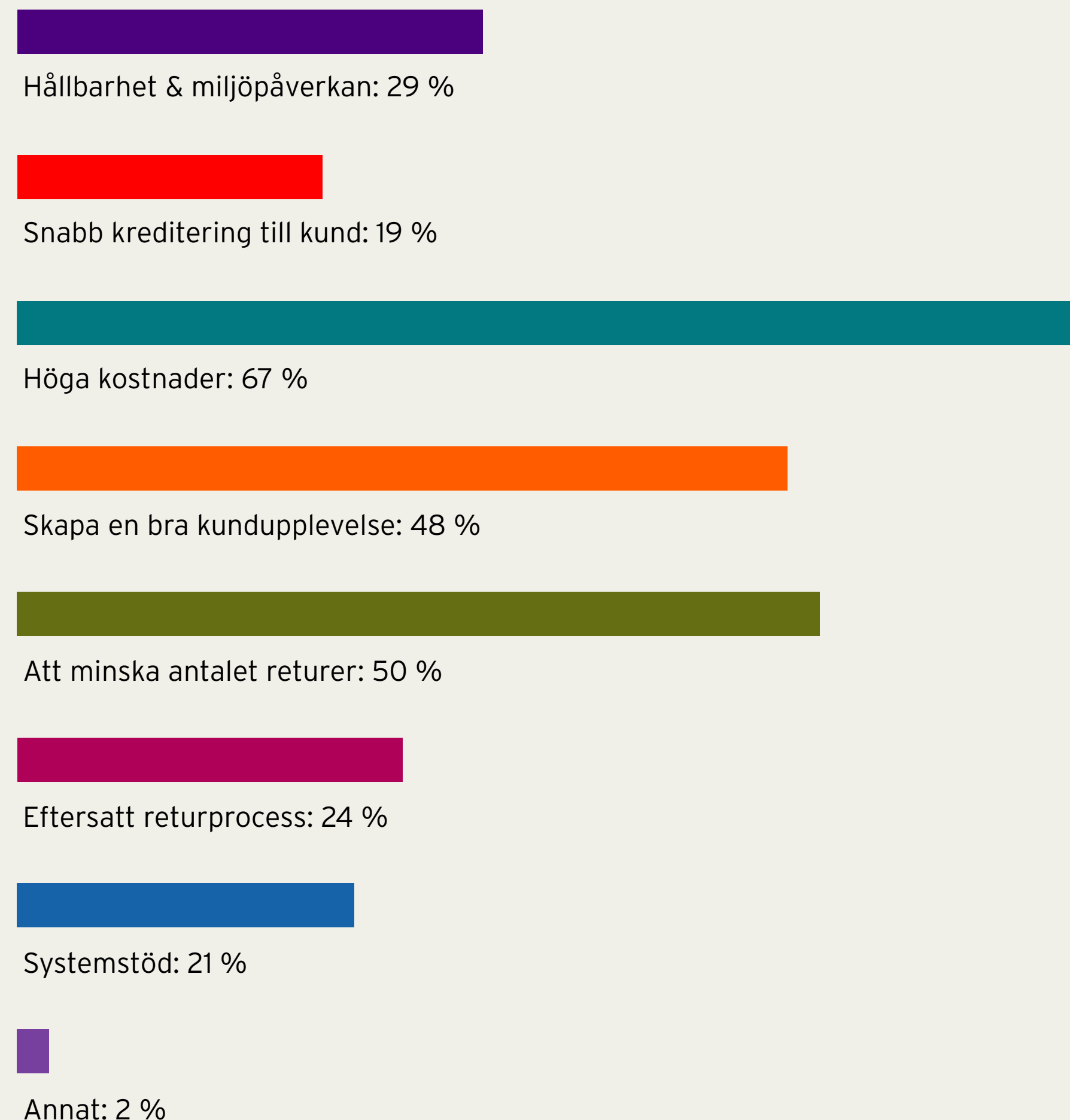
Här fick respondenterna välja de tre största utmaningarna. Vi kan konstatera att 67 % anser att höga kostnader är den största utmaningen. Det är också tydligt att många e-handlare har utmaningar med att minska antalet returer. Nästan en fjärdedel av de tillfrågade kämpar med en eftersatt returprocess.

67 %

Höga kostnader

50 %

Att minska antalet returer





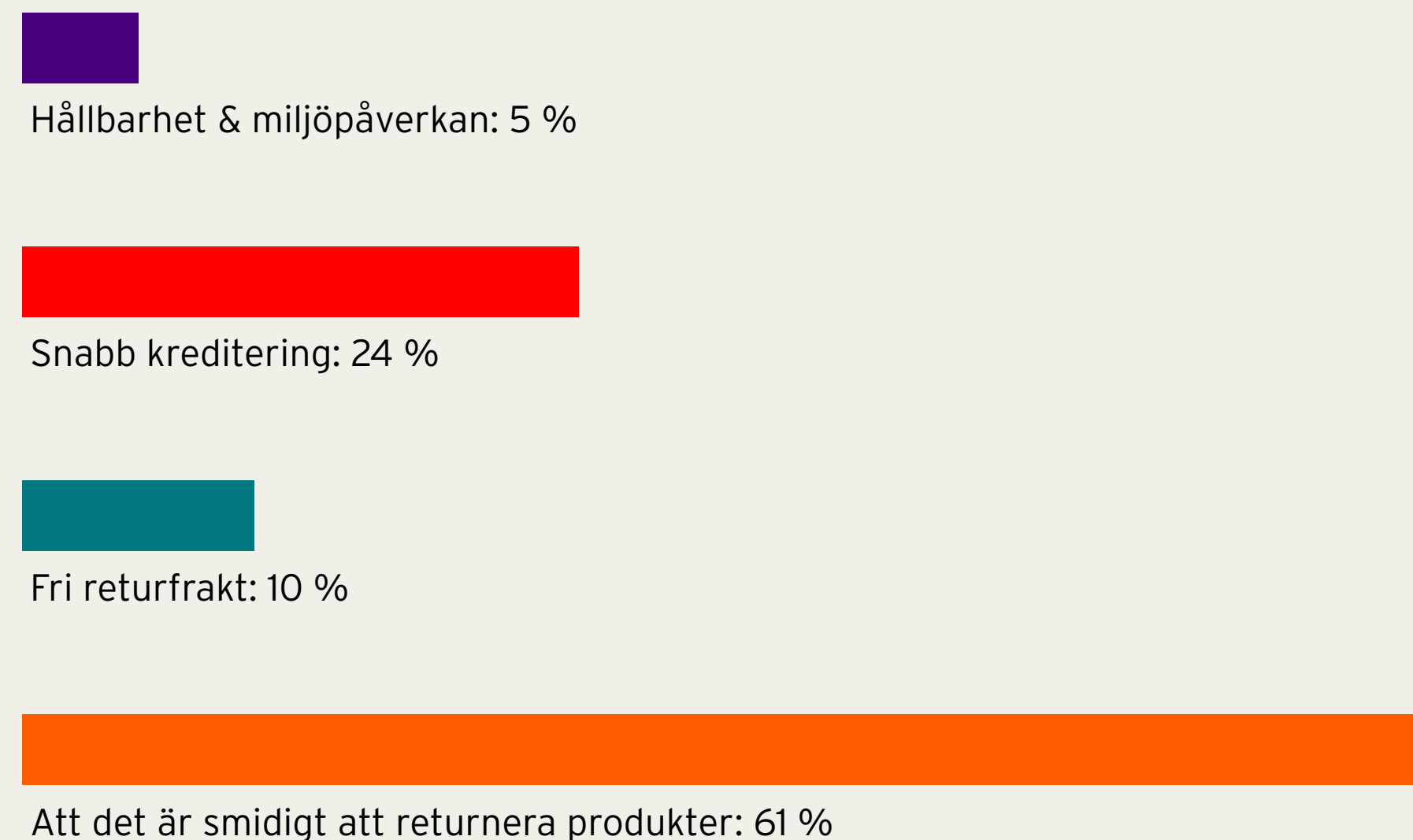
Fråga 3

# Vad tror du är viktigast för din slutkund när det gäller returhantering?

Hela 61% av de tillfrågade e-handlarna tror att en smidig returhantering är det viktigaste för slutkunden. Snabb kreditering kommer på andra plats. Endast 5% tror att hållbarhet och miljöpåverkan är det viktigaste.

61%

Att det är smidigt att returnera produkter



På sidan 18 i den här rapporten kan du se vad slutkonsumenten tycker i denna fråga.

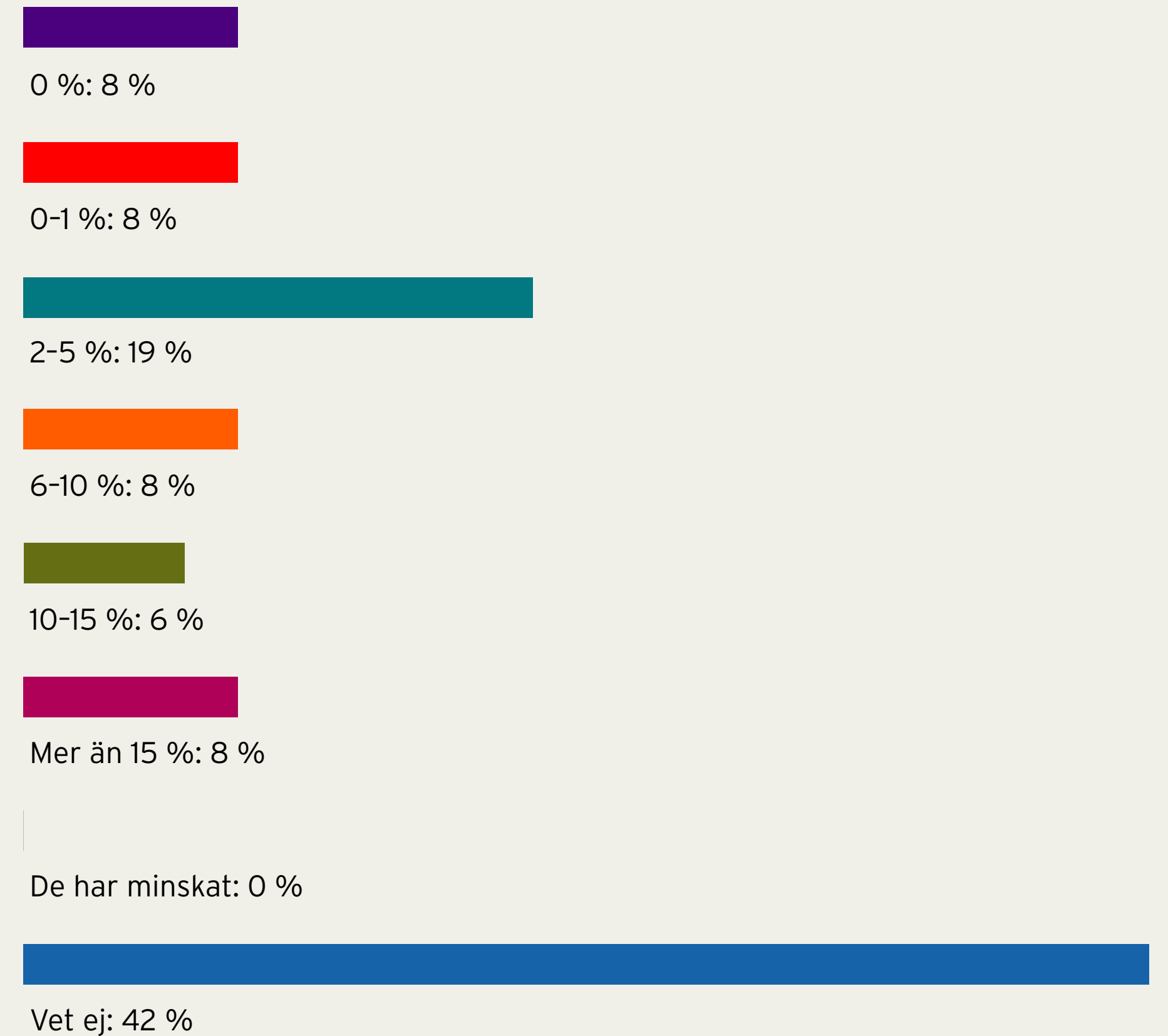
Fråga 4

# Hur mycket har returgraden ökat de senaste två åren?

Svaren visar att returgraden har ökat för de allra flesta. För 8 % har den ökat med mer än 15 %. Ingen svarar att den har minskat. Notera att hela 42 % av respondenterna inte vet hur mycket returgraden har ökat.

**42 %**

vet inte hur mycket returgraden har ökat



Fråga 5

# Vad är det effektivaste sättet, enligt er, att minska antalet returer?

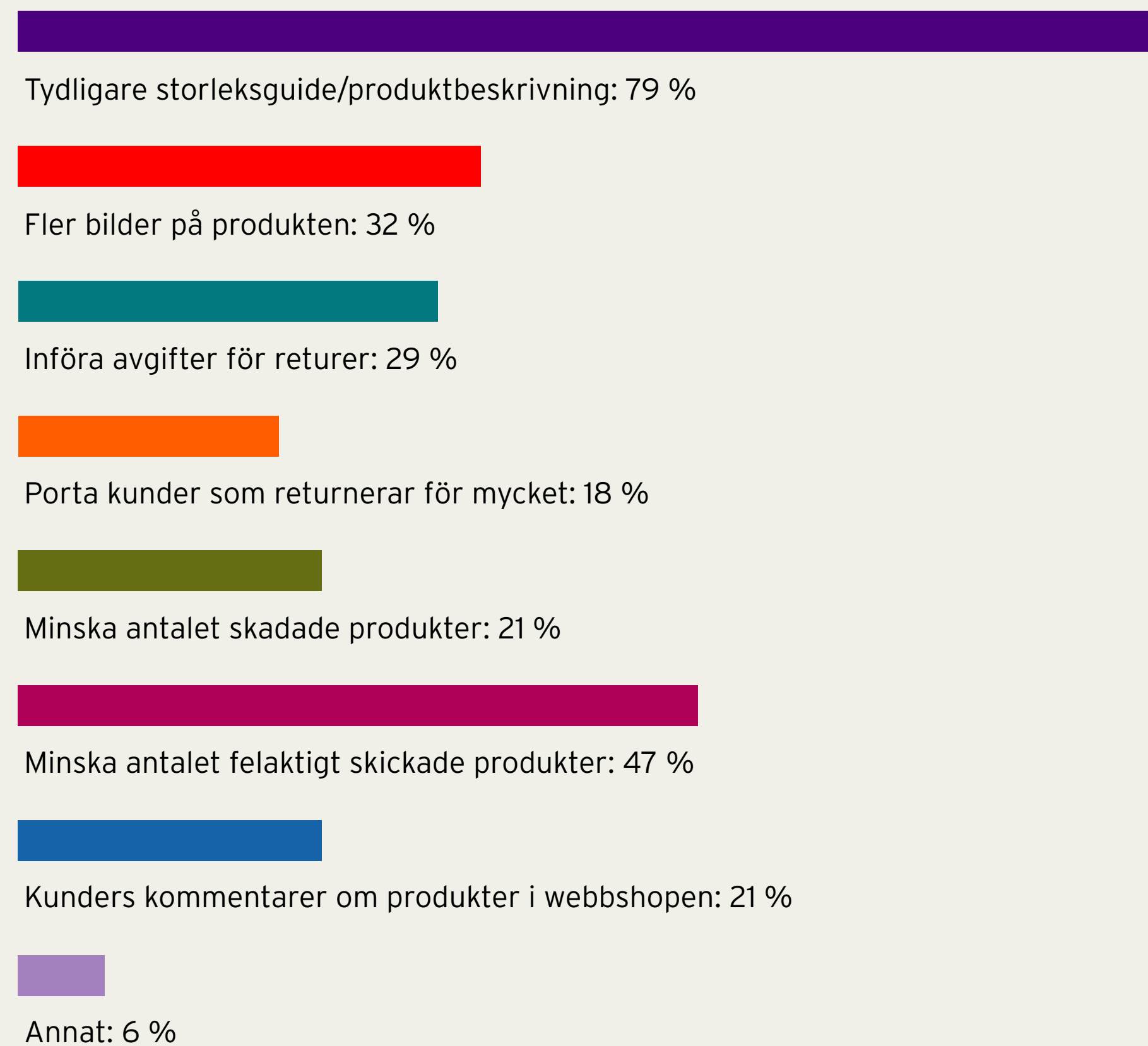
Här fick respondenterna välja tre alternativ. Det alternativ som man tror mest på är tydligare storleksguider och produktbeskrivningar (79 %) för att minska antalet returer. Många har också problem med felaktigt skickade produkter (47 %). 18 % anser att man kan få ner antalet returer genom att porta kunder som returnerar för mycket.

18 %

Porta kunder som returnerar för mycket

79 %

Tydligare storleksguide/  
produktbeskrivning

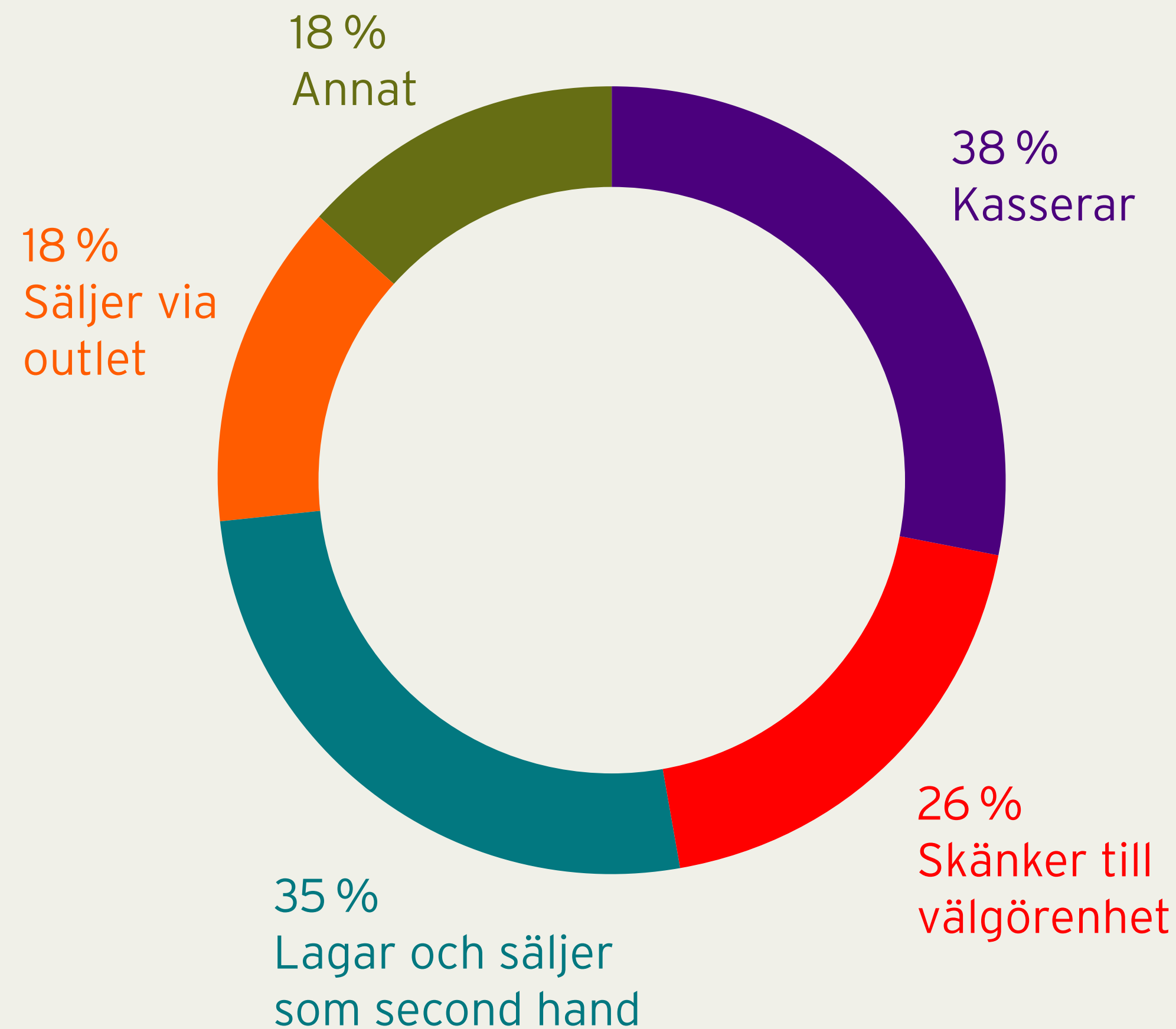


Fråga 6

# Vad gör ni med returer som är skadade eller av annan anledning inte går att sälja i ordinarie kanaler?

Här kunde respondenterna välja fler än ett alternativ. 38 % svarade att de kasserar skadade returer. 35 % svarade att man lagar och säljer på second hand och 26 % skänker till välgörenhet.

**38 %**  
Kasserar



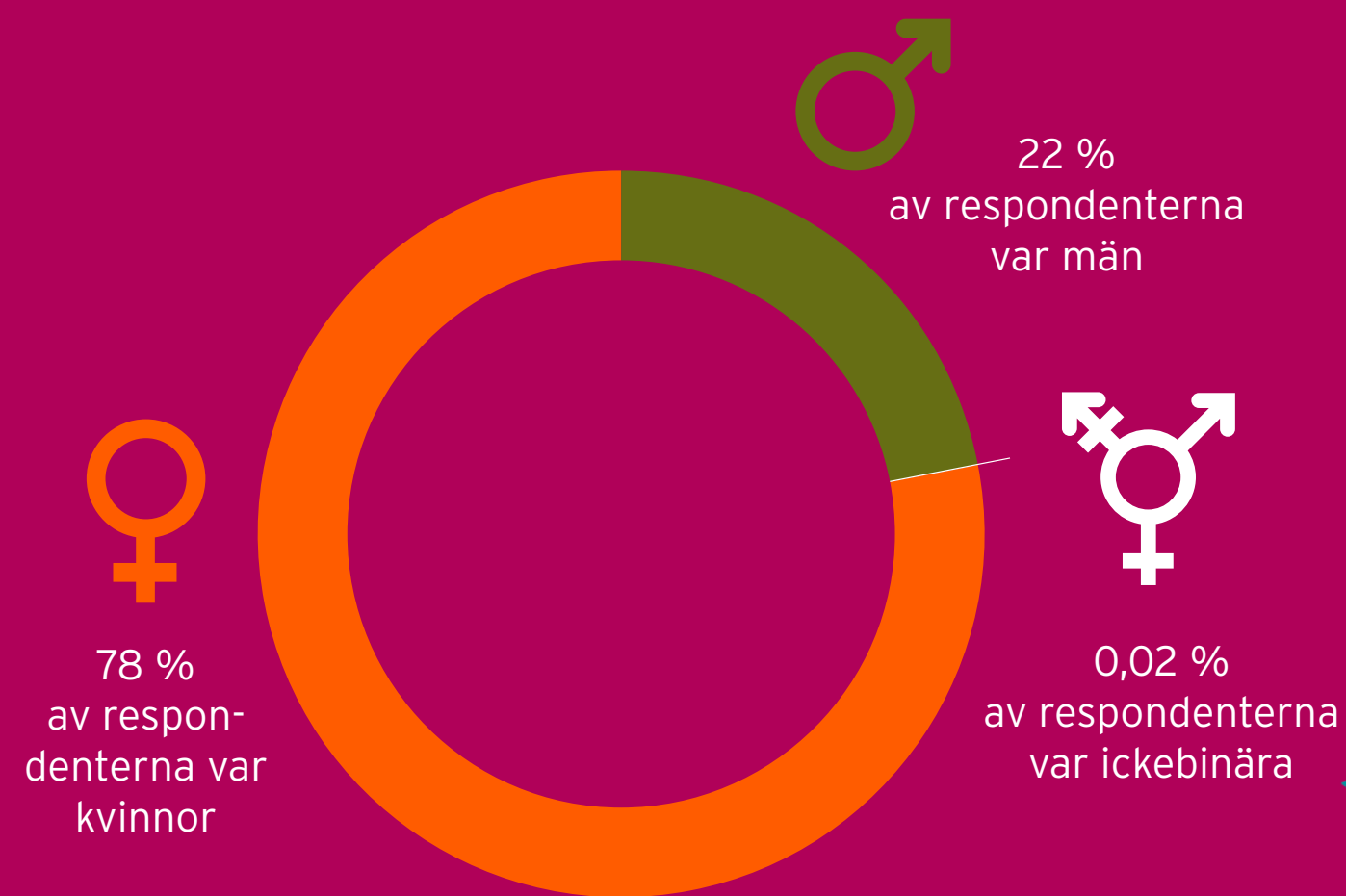
## Del 2

# Har besvarats av över 1200 slutkonsumenter

Över 1200 slutkonsumenter svarade på undersökningen.

I undersökningen har vi delat in de svarande i två grupper: 18-39 år samt 40-80+ år.

Majoriteten som har svarat är kvinnor (78 %).

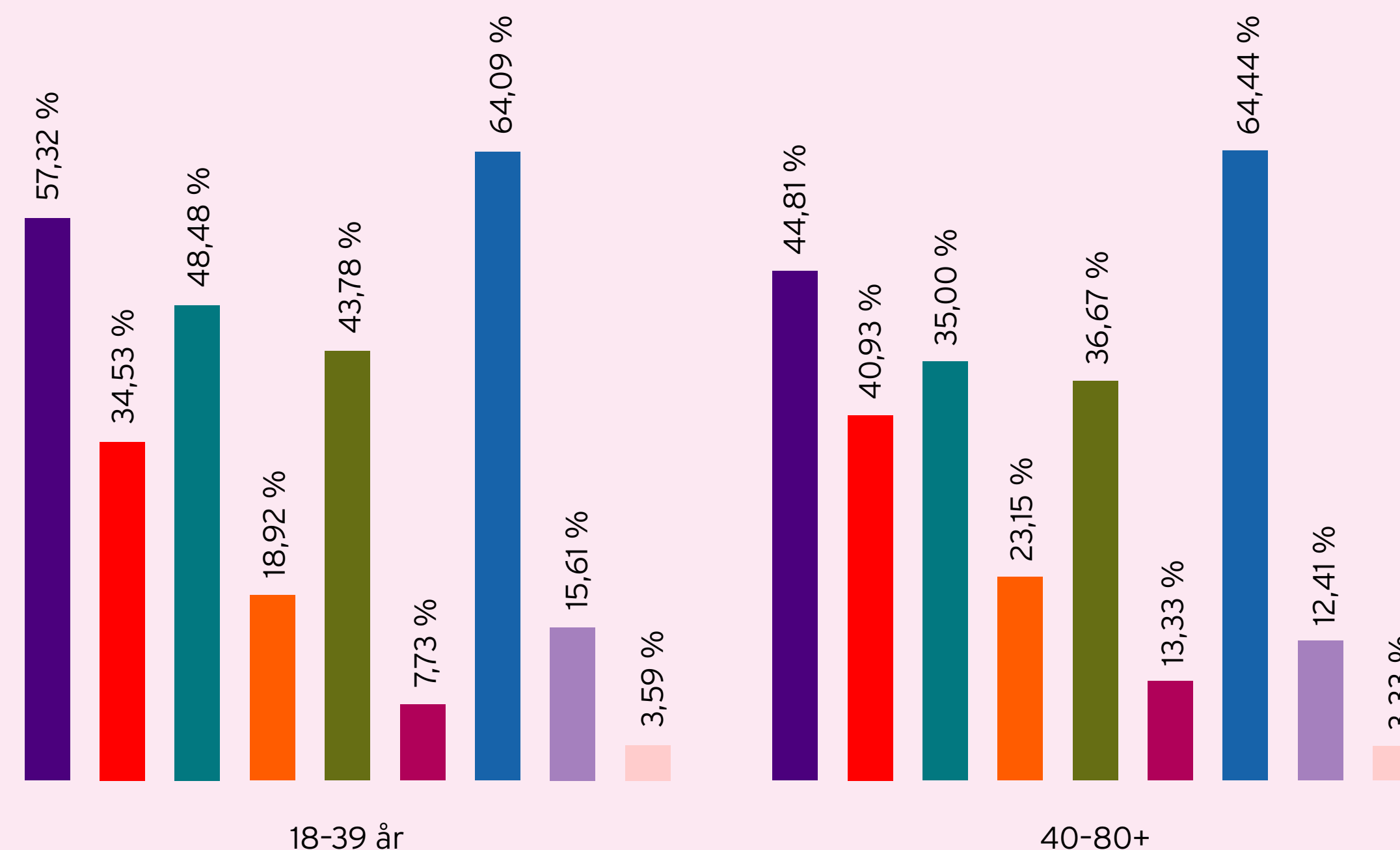


Fråga 1

# Vad är viktigast för dig när du e-handlar?

Här fick respondenterna välja tre alternativ. Vi kan konstatera att de båda åldersgrupperna svarar relativt lika. Säker betalning är det viktigaste. På andra plats kommer snabb leverans.

För den yngre åldersgruppen är låga priser viktigare än för den äldre.



**43,78 %**

i gruppen 18-39 år valde alternativet "smidigt att returnera"

**7,73 %**

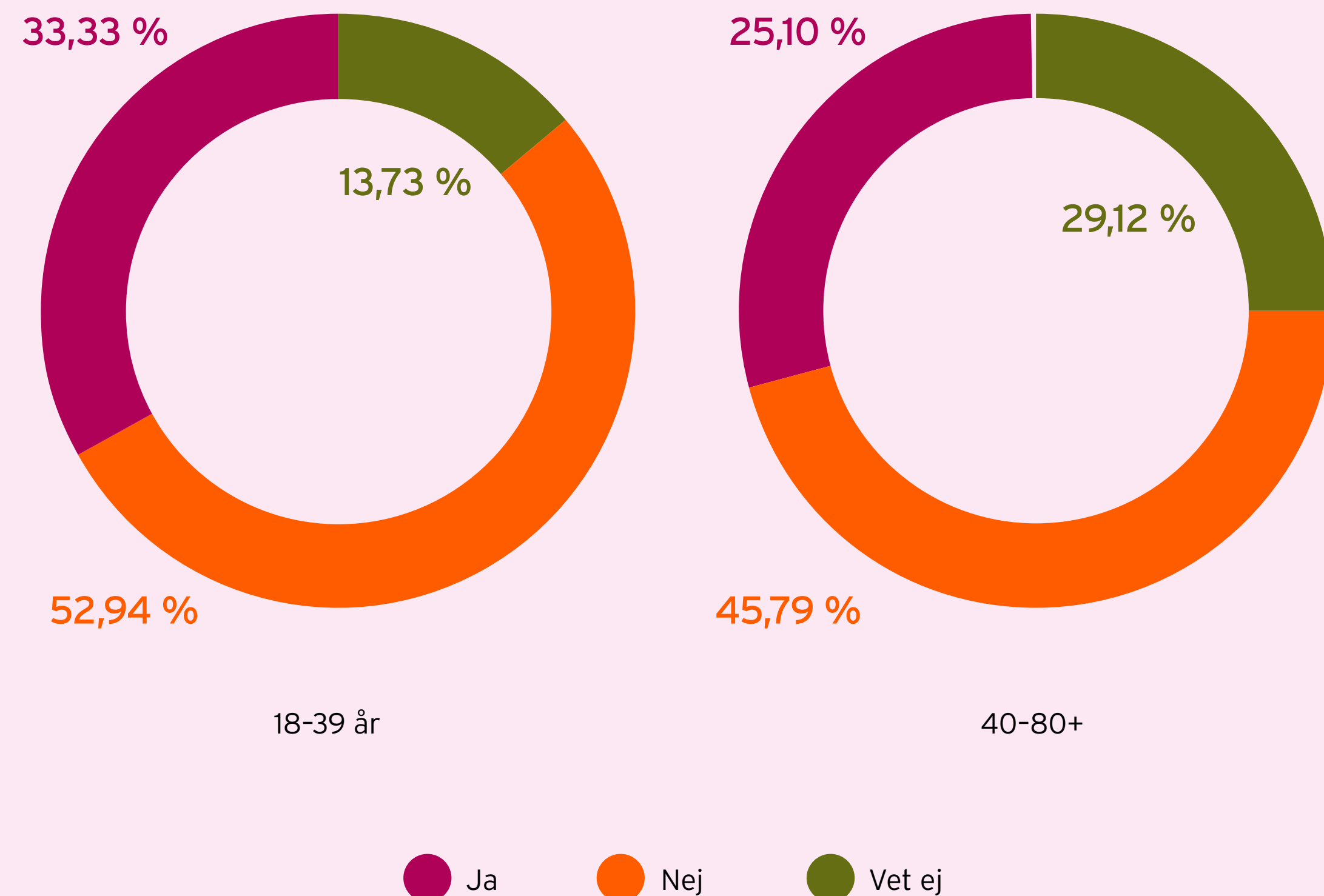
i gruppen 18-39 år valde alternativet "Snabb kreditering vid retur"

- Snabb leverans
- Bra produktguider
- Säker betalning
- Leverans som passar mina önskemål
- Smidigt att returnera
- Hållbarhet / miljövänlig transport
- Låga priser
- Snabb kreditering vid retur
- Annat

Fråga 2

# När du returnerar varor, funderar du på hur returen hanteras (exempelvis om den skickas utomlands)?

Fler yngre än äldre funderar på hur returen hanteras. Men majoriteten i båda åldersgrupperna svarar "nej" eller "vet inte".



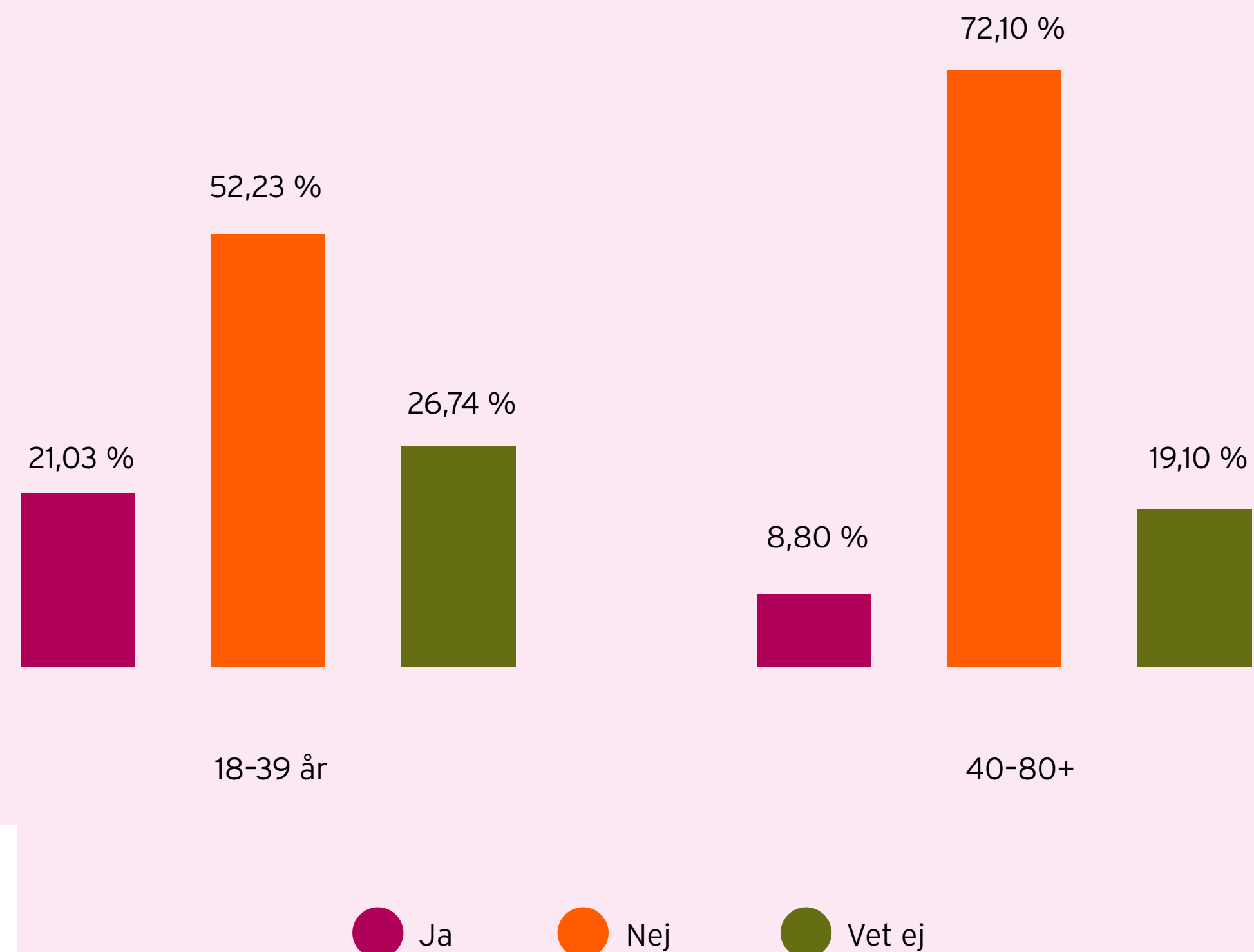
Fråga 3

# Returnerar du oftare varor i takt med att du handlar mer via e-handel?

Här är det tydligt att den yngre gruppen tenderar att returnera mer än den äldre i takt med att de handlar mer. Men för majoriteten i båda grupperna så ligger returerna ungefär, som tidigare.

**52,23 %**

i gruppen 18-39 år svarar: Nej



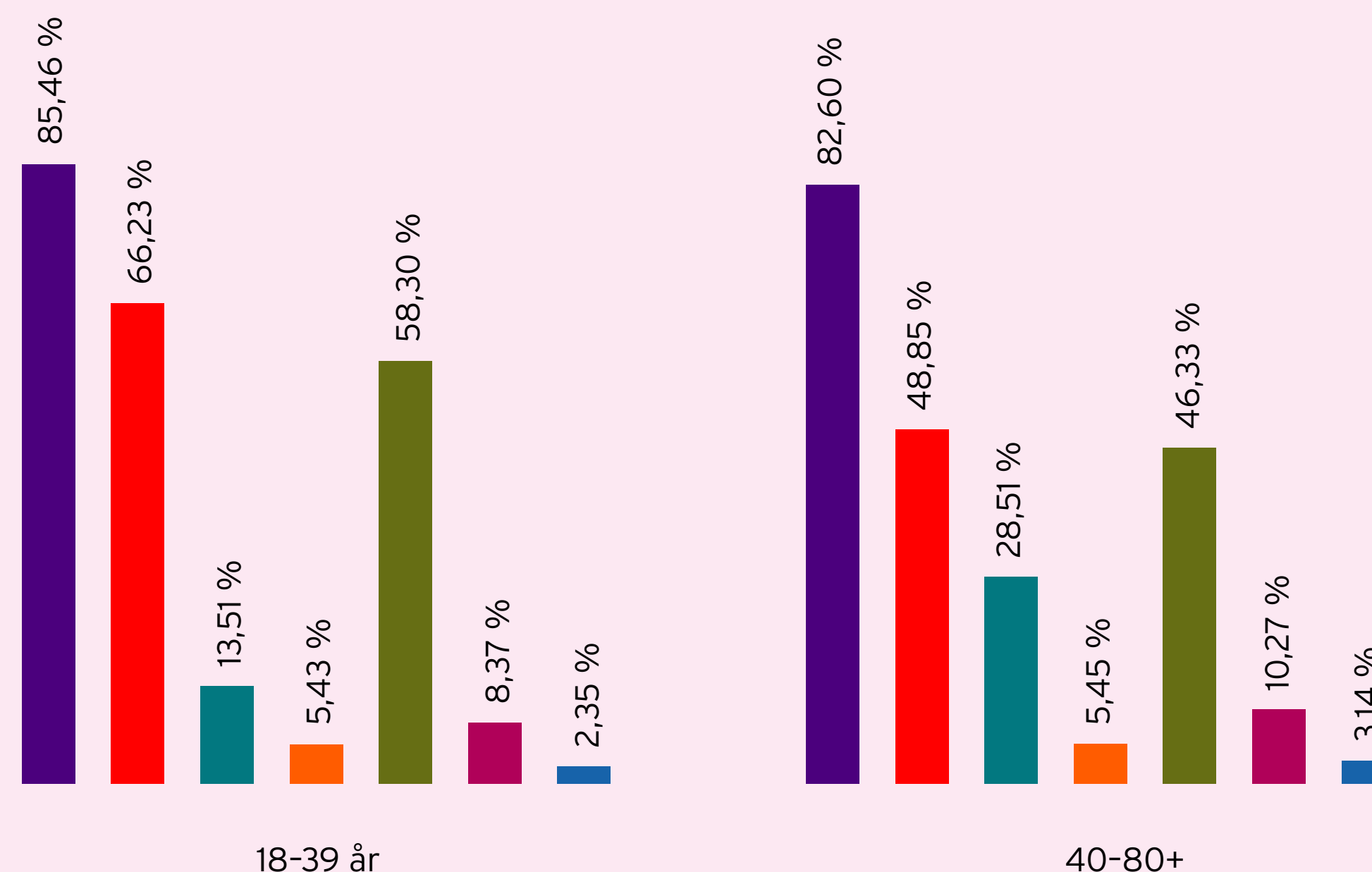


Fråga 4

# Hur kan e-handelsbolagen hjälpa dig och andra att få ner antalet returer?

Här fick respondenterna välja upp till tre alternativ. Båda åldersgrupperna är rörande överens om att bättre produkt- och storleksguider är det bästa sättet att få ner antalet returer. Fler bilder på produkten samt möjligheten att kunna läsa andras kommentarer är också bra hjälpmedel enligt undersökningen.

Över 28 % i den äldre gruppen anser att tydligare regler och begränsningar kring returer kan minska returerna. Det tycker endast 13 % i den yngre gruppen.



- Bättre produkt- och storleksguider
- Fler bilder på produkten
- Tydligare regler/ begränsningar kring returer
- Införa avgifter
- Andra konsumenters kommentarer om produkten
- De behöver inte göra något
- Annat

Fråga 5

# Vad är viktigast för dig när du returnerar varor?

Här fick respondenterna välja upp till tre alternativ. För båda åldersgrupperna hamnar kostnadsfri retur i topp. På andra plats kommer förifylld retursedel.

En intressant iakttagelse är att återkoppling när varan är returnerad och återbetald är viktigare än snabb återbetalning.

**44,84 %**

i gruppen 18-39 år valde alternativet: Återkoppling när varan är returnerad och återbetald

