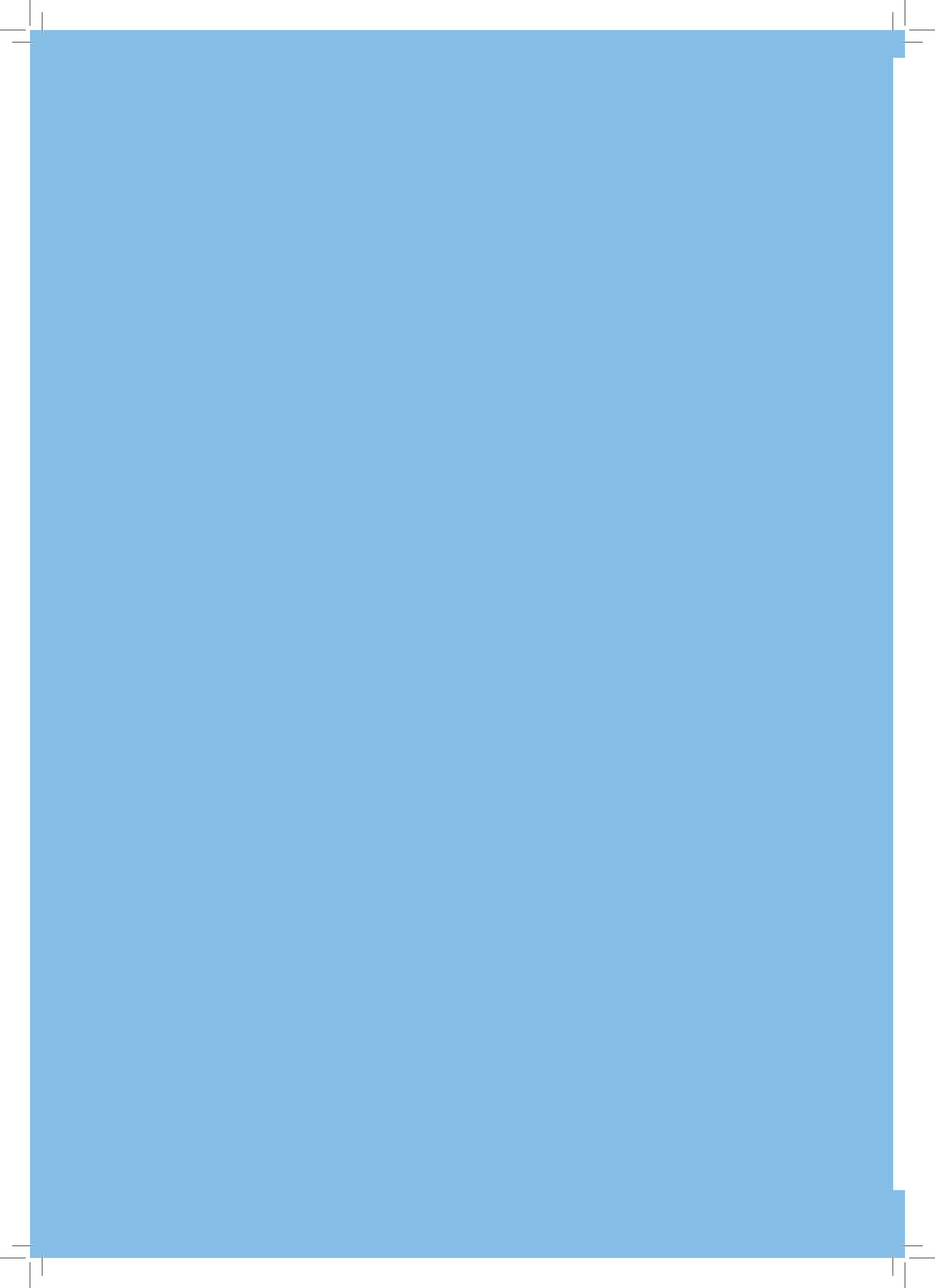


En rapport om privatpersoners distanshandel med varandra - februari 2009



Växande näthandel visar att vi litar på varandra

För bara tio år sedan skedde nästan all handel med begagnade prylar mellan privatpersoner via småannonser i tidningarna. När internet slog igenom på allvar hände dock något nytt och spännande. De privatpersoner som hade något att erbjuda fick i princip hela världen som marknad via en annons på en lämplig sajt. Idag sker nästan all distanshandel mellan privatpersoner via en annons på internet.

Distanshandeln mellan privatpersoner kräver ett visst mått av tillit eftersom köpare och säljare utbyter varor och pengar utan att någonsin träffa varandra fysiskt. Är det riskabelt att göra affärer med andra privatpersoner på distans? Kan man verkligen lita på att man får den vara man betalt för? Av resultaten från den undersökning som presenteras i denna rapport framgår tydligt att det är en väl fungerande marknad. Var fjärde svensk har handlat varor på distans från en annan privatperson minst en gång och totalt byter saker ägare i Sverige för 5 miljarder kronor årligen utan att parterna träffas fysiskt!

Posten är som förmedlare av paket en av de aktörer som möjliggör distanshandel mellan privatpersoner. Vi ser att fenomenet bara växer, trots frånvaron av garantier, ångerveckor eller bytesrätt. Att nästan bortglömda prylar kommer till ny användning och kan glädja nya ägare är självklart bra, liksom att säljarna får chansen att tjäna pengar på saker de inte längre har något behov av. Allt som krävs är bra metoder för att byta pengar mot prylar eller tvärtom.

I den här rapporten visar vi hur den växande svenska distanshandeln mellan privatpersoner ser ut, hur folk resonerar när de handlar med varandra och vad som krävs för att lyckas bäst.

Stockholm i februari 2009

Andreas Falkenmark
VD Posten Meddelande AB

Enkla tips för att komma igång som säljare och köpare

Säljare

Inventera – Sök igenom källar- och vindsförråd. Vad finns där som jag inte längre behöver och som jag tror går att sälja?

Jämför – Gå in på någon av de stora annons- och auktionssajterna som Blocket och Tradera och jämför. Hur beskrivs den vara jag vill sälja av andra som säljer liknande varor? Vad är ett marknadsmässigt pris?

Använd bilder – Bilder är viktiga. På de mest etablerade annons- och auktionssajterna går det att ladda upp flera bilder på varan. Utnyttja denna möjlighet.

Visa garantihandlingar – Var beredd på att visa garantihandlingar och kvitton om köparen ber dig om detta.

Skicka aldrig varan innan du fått betalt – Om du känner dig det minsta osäker, välj någon av de säkra betalningslösningar som de etablerade sajterna erbjuder, till exempel internetgiro. Acceptera heller aldrig betalning med check.

Tänk igenom kontaktuppgifter – Tänk igenom hur du vill att köparna ska kontakta dig. Om du sätter ut ditt mobilnummer kan du bli kontaktad när som helst på dygnet. E-post kan vara ett alternativ om du inte vill och kan svara när som helst.

Förpacka noggrant – När du ska skicka varan, var noggrann med hur du förpackar den så att den inte skadas under transporten.

Håll dina löften – Räkna med att du kan bli betygssatt som säljare om du använder de etablerade sajterna. Se till att hålla dina löften, även när det gäller leveranser.

Köpare

Välj en etablerad sajt – Om det är första gången som du ska köpa en vara av en annan privatperson på distans kan det vara bra att välja någon av de etablerade annons- och auktionssajterna.

Läs omdömen – När du har hittat en vara som du är intresserad av, läs vad andra köpare har sagt om denna säljare. Ofta har säljaren sålt varor förut och då finns det som regel omdömen att ta del av.

Skicka inte pengar i förskott – Det finns säkra betalningslösningar på de etablerade annons- och auktionssajterna, exempelvis internetgiro. Om du inte känner till säljaren sedan tidigare, sätt inte in pengar på dennes konto i förskott.



Innehåll

Prylar för miljarder	6
Till salu: vad-som-helst!	7
Smulgubbar och pelargonsticklingar	8
Överblivna prylar sparar pengar	9
Produkter får fler ägare och nytt liv	10
Vi litar på varandra	11
Starkare tillit i Norden	12
Inget är som en bild	13
Återvinning på hög nivå	14
Hållbarhet viktig aspekt	15
Klimatfrågan driver hållbarhetstänkandet	16
Fortsatt tillväxt	17
Distanshandel en del av en förändrad vardag	18

Om undersökningen

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 1 000 privatpersoner i ett riksrepresentativt urval över 15 år som distanshandlar med andra privatpersoner. Intervjuerna genomfördes under perioden 29 augusti till 15 september 2008 av Sifo Research International.

Som inledning ställdes följande fråga för att definiera vad vi menar med distanshandel mellan privatpersoner:

Har du någon gång köpt eller sålt en vara till en annan privatperson på distans, där ni kom i kontakt med varandra via annons, t ex på internet eller i en tidning. Med distans menar vi att du aldrig träffade säljaren eller köparen personligen, varken när varan skulle överlämnas eller betalas. Varan ska alltså ha skickats mellan köparen och säljaren.

Sammanfattning

En växande företeelse inom distanshandeln är den handel som sker mellan privatpersoner. Posten har därför intervjuat privatpersoner om deras attityder och vanor kring detta fenomen och har samlat resultaten i denna rapport. 2 miljoner privatpersoner handlar med andra privatpersoner på distans. Det motsvarar var fjärde svensk över 15 år.

Prylar för miljarder – De personer som agerar på denna marknad säljer saker under ett år för i genomsnitt 5 000 kronor. Det ger en totalmarknad på omkring 5 miljarder kronor per år.

Stark tillväxt – Hälften av de tillfrågade köparna (49 procent) säger att de handlar oftare idag än för tre år sedan. Bara 18 procent handlar mer sällan.

Många rutinerade – Var femte har köpt eller sålt varor på distans till andra privatpersoner mer än 10 gånger. Hälften har gjort det minst fyra gånger.

Stor bredd – De vanligaste varorna att köpa och sälja är kläder och hemelektronik men den totala bredden är mycket stor. Det handlas med allt från modelltraktorer till krukväxter.

Handel för att spara pengar – Köparna vill spara pengar. Därför handlar de av andra privatpersoner. De kommer nästan alltid i kontakt med säljarna via internet.

Pengar sätts in på konto – Det vanligaste sättet att betala är genom att sätta in pengar på säljarens konto. Många väljer också så kallade säkra betalningslösningar.

Stor tillit – De flesta har aldrig haft några problem med betalningar. 9 procent av köparna har någon gång råkat ut för att inte få en vara de har betalat för.

Referenser och bilder viktigt – När de intervjuade delar med sig av sina bästa tips pekar de på vikten av att ta referenser och att ha med bilder i annonsen.

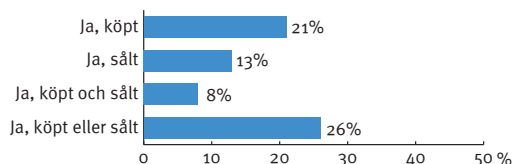
Viktigt ur hållbarhetsperspektiv – Tre av fyra håller med om att distanshandeln mellan privatpersoner är värdefull ur ett hållbarhetsperspektiv.

Välfungerande leveranser – Nio av tio säger att leveranserna fungerar bra när de handlar på distans med andra privatpersoner.

Fortsatt tillväxt – Undersökningen pekar på att handeln mellan privatpersoner kommer att fortsätta att växa. Tre av tio räknar med att handla mer och drygt hälften kommer att handla lika mycket som den föregående 12-månadersperioden.

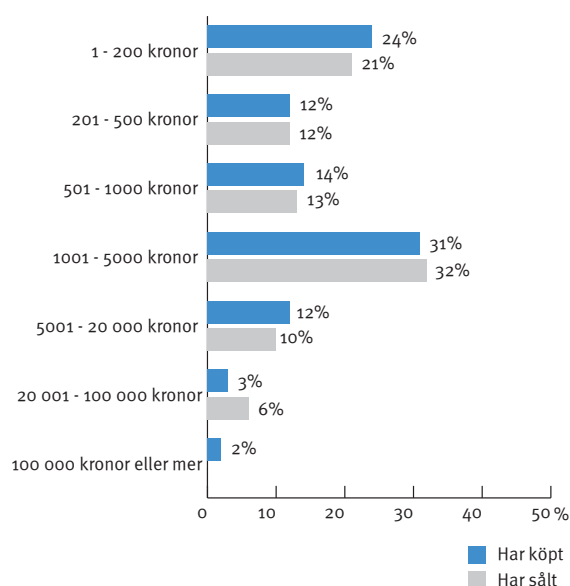
Prylar för miljarder

Har du någon gång köpt eller sålt en vara till en annan privatperson på distans, där ni kom i kontakt med varandra via annons t ex på internet eller i en tidning?



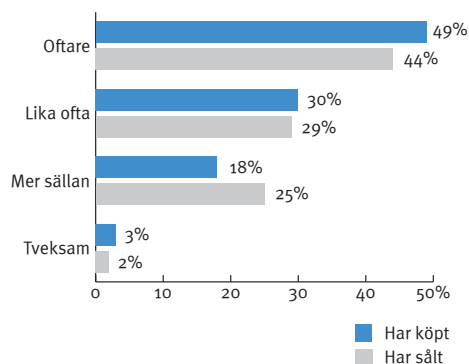
Bas: Samtliga

Hur mycket uppskattar du att du sammanlagt köpt/sålt varor på distans för under de senaste 12 månaderna?



Bas: Har köpt /har sålt

Jämfört med för tre år sedan bedömer du att du nu för tiden köper/säljer varor...



Bas: Har köpt /har sålt

Distanshandel mellan privatpersoner blir allt vanligare. Var fjärde svensk uppger att de någon gång handlat prylar på detta sätt. De personer som agerar på denna marknad säljer under ett år saker för i genomsnitt 5 000 kronor. Sammanlagt omsatte handeln närmare 5 miljarder under den senaste 12-månadersperioden.

Att handla med andra privatpersoner är ingen ny företeelse. Radannonser i dagstidningar har alltid funnits, liksom loppmarknader.

Under den senaste tioårsperioden har dock förutsättningarna förändrats i grunden för denna typ av handel. Tack vare internet går det att komma i kontakt med köpare och säljare över hela landet och även i utlandet. Det har i sin tur stimulerat den speciella handel där köpare och säljare aldrig möts fysiskt, det vill säga distanshandel mellan privatpersoner.

En av fyra handlar varor med andra privatpersoner på distans

Rapporten visar att 26 procent av alla privatpersoner över 15 år har köpt eller sålt varor på distans av eller till en annan privatperson. Det motsvarar ungefär 2 miljoner personer.¹

Denna grupp kan i sin tur delas in i tre undergrupper: de som sålt, de som köpt och de som gjort både och. Den sistnämnda gruppen utgör 8 procent av de tillfrågade.

Små och stora köp skapar miljardmarknad

Svaren på frågan hur mycket säljarna har sålt varor för under den senaste 12-månadersperioden ger en indikation på hur etablerad denna handel är. I genomsnitt avyttras varor för 5 000 kronor av en säljare under ett år.² Men skillnaderna är stora. En tredjedel av de tillfrågade har totalt sålt varor för sammanlagt 500 kronor medan 2 procent uppger att de har sålt varor för över 50 000 kronor.

Med hjälp av medelsumman har också totalmarknaden kunnat beräknas. Den uppgår till knappt 5 miljarder.

Svaren pekar också på att marknaden har vuxit kraftigt de senaste åren. Knappt hälften (49 procent) säger att de handlar oftare än för tre år sedan. Bara 18 procent uppger att de handlar mer sällan.

¹ Andel multiplicerat med antal svenskar över 15 år som är 7 641 194 (Källa: SCB)

² Information om medelsumma och totalmarknad se bilaga 1

Till salu: vad-som-helst!

Konsumenter som handlar med andra konsumenter på distans börjar bli erfarna. Var femte konsument har köpt eller sålt saker till andra privatpersoner minst 10 gånger. Kläder och hemelektronik är de vanligaste objekten men det handlas med nästan vad som helst.

Distanshandeln mellan privatpersoner är allt mer en del av vardagen. De som en gång handlat på distans med en annan privatperson gör det ofta igen. Det framgår tydligt i undersökningen.

Drygt sju av tio (71 procent) av de tillfrågade köparna har köpt saker på distans från andra privatpersoner två gånger eller fler. Bland säljarna är andelen 69 procent.

Det finns också en grupp bland både säljare och köpare som utmärker sig särskilt och kan sägas ha gjort denna handel till en del av den egna livsstilen. Det är de som har handlat mer än tio gånger. I båda grupperna är denna andel omkring 20 procent.

Det går att finna flera olika skäl till varför en privatperson väljer att handla ofta på distans med andra. Skälen kan vara allt ifrån ekonomi till hobbies eller mer altruistiska motiv – det vill säga att säkra att saker som inte längre behövs i det egna hushållet kommer till ny användning.

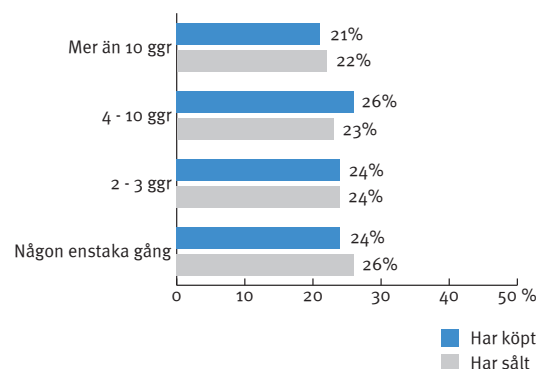
Kläder och hemelektronik

Posten har under en följd av år analyserat och beskrivit konsumtionsmönstren i den vanliga distanshandeln, det vill säga när privatpersoner köper av företag. Dessa undersökningar visar att kläder och hemelektronik är de vanligaste varorna att köpa.

På samma sätt är det inom distanshandeln mellan privatpersoner, men med den skillnaden att det är mycket lägre andelar. I rapporten "Distanshandeln idag 2008" svarade 47 procent att de hade köpt kläder och 49 procent att de hade köpt hemelektronik. När det gäller distanshandel mellan privatpersoner handlar det om 18 respektive 17 procent.

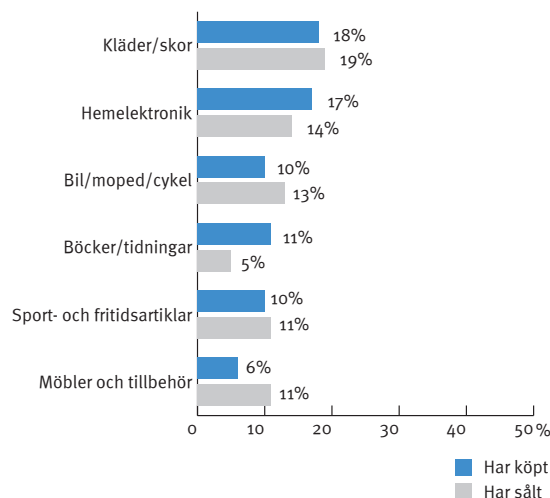
De lägre andelarna kan ses som ett uttryck för den stora spännvidden av vad som köps och säljs. I intervjuerna framkommer en mängd olika svar på frågan vad det handlas med, till exempel krukväxter, modelltraktorer, regnskydd till parabolen, syrsor, pianonoter och motorcyklar.

Hur många gånger har du själv köpt/sålt en vara eller en sak av/till en annan privatperson på distans?



Bas: Har köpt /har sålt

Vad för slags varor har du köpt/sålt på detta sätt under de senaste 12 månaderna?



Bas: Har köpt /har sålt
(Flera svar möjliga)

Smulgubbar och pelargonsticklingar

Cecilia Wendel är 50 år och bor några mil söder om Malmö. Hon är frångskild, bor med sina två tonårssöner och arbetar som ekonomiassistent på en advokatbyrå. Hon har både köpt och sålt saker via nätet under flera års tid.

Hur skulle du vilja beskriva dina vanor kring att handla med privatpersoner via internet?

Jag köper gärna av privatpersoner. Innan jag började arbeta som ekonomiassistent var jag egen företagare och då köpte jag mycket pärlor. Jag köpte både från privatpersoner och mindre nätbutiker som specialiserat sig på pärlor. Ja, under den perioden köpte jag nog någonting varje dag. Jag gjorde smycken till mig själv och en del sålde jag vidare.

Nu, sen jag började arbeta på advokatfirman, är det mer sällan. Men vill jag ha något så kollar jag alltid på internet först. Jag samlar också på pelargoner och köper och säljer sticklingar på nätet. Det finns ju ett pelagonsällskap på nätet. Där säljer vi sticklingar till varandra för 25 kronor styck. Men jag har sett en särskild slags stickling gå för 1 750 kronor på Tradera. Det är fantastiskt mycket pengar! Själv brukar mina sticklingar hamna på 75-100 kronor, men jag tycker att det är ett bra pris, det kostar mig inget att ta en stickling.

Du sa att när du ska köpa något så kollar du på internet först. Varför då?

Det är ju så praktiskt och bekvämt. Det som är så bra med att handla med andra på nätet är ju dels att det är billigare men framförallt att jag inte behöver passa butikernas öppettider eller trotsa det svenska vädret. Jag kan komma hem i lugn och ro och sätta mig med en varm kopp te och i badrock framför datorn. Allt finns ju där i datorn, hela utbudet. Jag menar, har jag en halvtimme över så hinner jag kika och kanske bjuda på massor av produkter av olika slag.

Brukar du själv sälja något?

Ja, jag har sålt en hel del kläder och möbler. Möbler brukar jag lägga ut på Blocket. Men kläder och accessoarer lägger jag ut på Tradera. Mina annonser har alltid bild och information om storlek med mera. Jag har märkt att lägger jag ut en skjorta för 1 krona så brukar den säljas för 25-50 kronor. Och så säljer jag ju smulgubbar och pelargonsticklingar.



Hemtrevnad och spargris. Lönsam blomma.

Jag har sett en
särskild slags stickling
gå för 1750 kronor på
Tradera. Det är
fantastiskt mycket pengar!

Smulgubbar?

Ja, det är en korsning mellan jordgubbar och smultron. Jag sålde nyligen 60 plantor. Helt otroligt!

Vilka är dina bästa tips till dem som vill köpa eller sälja saker till andra privatpersoner på nätet?

Om du ska köpa något på nätet så tycker jag att du ska läsa vad andra köpare har skrivit om just den personen. På Tradera kan man till exempel skriva omdöme om en särskild säljare. Jag brukar alltid kolla vad som står där. Men om man är ny säljare så har man inga omdömen såklart. Då händer det att man får frågor om ens trovärdighet från potentiella köpare.

Överblivna prylar sparar pengar

När köparen ger sig ut på jakt efter begagnade prylar är ekonomi det främsta motivet. För säljaren handlar det i stor utsträckning om möjligheten att sälja varor som inte längre behövs. Internet är den givna platsen där köpare och säljare hittar varandra.

Undersökningen visar tydligt att det finns tre huvudmotiv för privatpersoner att köpa varor från andra privatpersoner. Motiven skiljer sig åt i stor utsträckning, vilket tydligt illustrerar att denna handel svarar mot skiftande behov.

Det första och vanligaste skälet är också det mest uppenbara – att spara pengar – som hälften (49 procent) av de tillfrågade köparna pekar på. Resultatet kan också jämföras med Postens tidigare studier av den vanliga distanshandeln där privatpersoner köper av företag. Även där är det ekonomiska motivet det starkaste.

Med världen som marknad

Nästa svar pekar på ett helt annat motiv – geografi och utbud. En av fyra (26 procent) svarar att distanshandeln med privatpersoner ger tillgång till ett utbud som inte alltid finns på den egna orten. För den som någon gång har e-handlat är det väl känt att internet krymper avstånd och öppnar upp världen.

Det tredje huvudmotivet (24 procent) berättar om en annan fördel som all distanshandel förknippas med – bekvämlighet och tidsbesparing.

Svaren kan också speglas mot säljarsidans huvudmotiv. Även här utkristalliserar sig tre starka skäl som skiljer sig mot köparnas.

För säljarna är det främsta motivet att de inte behöver sakerna längre. Detta svarar 50 procent av de tillfrågade.

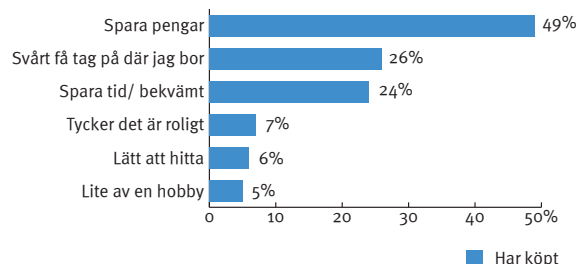
Nästa skäl överensstämmer med köparnas – tidsbesparing /bekvämlighet. Allt som krävs är att lägga upp en annons på internet, sedan ger sig köparna till känna.

Intressant att notera är att det ekonomiska motivet kommer först på tredje plats för säljarna. Knappt en av fem (18 procent) anger detta.

Internet har ersatt radannonser

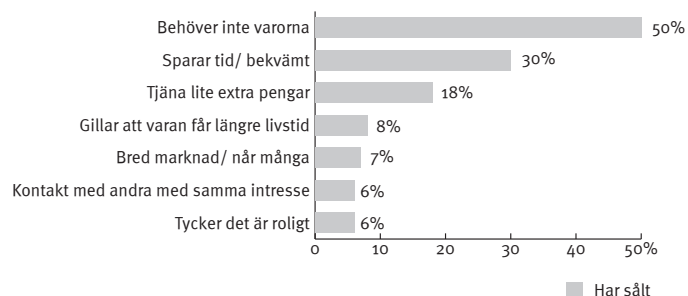
I den ursprungliga handeln mellan privatpersoner var radannonser det givna sättet för säljare att finna köpare. Med internet förändrades det fullständigt. Nu är internet, via olika annons- och auktionssajter, det självklara sättet att komma i kontakt. Drygt nio av tio köpare (93 procent) framhåller detta, bland säljarna är andelen 87 procent.

Varför köper du varor på detta sätt från andra privatpersoner?



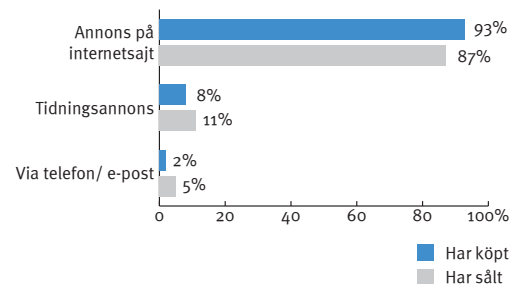
Bas: Har köpt
(Flera svar möjliga)

Varför säljer du varor på detta sätt till andra privatpersoner?



Bas: Har sålt
(Flera svar möjliga)

Hur kommer du vanligen i kontakt med köparen/säljaren?



Bas: Har köpt / har sålt
(Flera svar möjliga)

Produkter får fler ägare och nytt liv

Gustav Gyllenhammar är chef för avdelningen för affärsutveckling på Tradera/E-bay. Han har tidigare arbetat på management konsultfirman McKinsey & Co och på SonyEricsson.

Fler privatpersoner handlar med varandra över nätet och omsättningen på e-handelsajterna ökar. Varför?
Jag tror att det framförallt beror på tre drivkrafter:

Privatekonomi. För den som säljer blir det ett sätt att tjäna pengar som kan användas till att finansiera nya inköp. För den som köper begagnat är det ett sätt att billigare komma över en viss produkt än att köpa en nyproducerad vara som finns tillgänglig i butik.

Miljöansvaret. Produkter får en längre livstid genom att de återanvänds. Våra användare berättar att det känns mycket bättre att sälja varorna vidare än att slänga prylarna på soptippen.

Bekvämlighet. Som konsument är du några klick ifrån ett fullt utbud av varor och du behöver inte fysiskt ta dig mellan olika butiker. Oavsett var du bor i Sverige har du tillgång till ett enormt utbud av varor.

Hur tycker du att e-handeln har förändrats över tid?
Tidigare omfattades handeln framförallt av människor som hade ett specifikt intresse eller hobby. Man sålde samlarobjekt, särskilda böcker eller musikinstrument. Numera är det vem som helst, gammal och ung, storstadsbo och glesbygdsbo, som köper och säljer vad som helst. Man kan säga att handeln idag omfattar fler varor och fler vardagsobjekt såsom kläder, konsumentelektronik och sportutrustning. I nuläget har Ebay Sverige ca 1 miljon unika besökare varje vecka på vår sajt Tradera.com.

Vad tror du att vi kan förvänta oss framöver?
Vi märker en tydlig tendens att konsumenter omdefinierar "ägendet". Exempelvis att någon köper en ny mobiltelefon för att tre månader senare sälja den för kanske 20 procent lägre pris än inköpspriset och dessa pengar används i sin tur till att köpa det senaste. Vi ser även att tack vare detta får många produkter under sin livslängd ofta två, tre eller ännu fler ägare.

Många säljer kläder och skor över nätet och istället för att köpa en slit-och-släng-produkt så satsar många på lite bättre kvalitet vilket också gör att andrahandsvärdet blir högre. Dessa trender gör att handeln mellan privatpersoner på internet kommer att fortsätta växa i mycket stark takt i och med att fler och fler konsumenter deltar och fler och fler produktkategorier läggs till i utbudet.



Gustav Gyllenhammar, chef för avdelningen för affärsutveckling på Tradera

Vilka råd vill du ge privatpersoner som köper och säljer varor över internet?

De som väljer att köpa och sälja på Tradera/Ebay måste registrera sig med sitt personnummer vilket skapar en högre säkerhet och försöker man bluffa så åker man fast. Viktigt som köpare är också att lära känna säljaren genom att studera dennes historik. Vi brukar råda våra användare att fundera över om priset är rimligt och att använda säkra betalningstjänster. Det är också viktigt att noga läsa igenom vad som står i annonsen, inte minst eftersom man inte kan känna och klämma som du gör i handeln.

Vilka vanliga misstag gör privatpersoner?

Innan man köper en produkt tror jag att det är viktigt att fundera över om man verkligen vill ha produkten i fråga och vilket pris man är beredd att betala. På så sätt kan man undvika onödiga impulsinköp.

Slutligen, handlar du själv med andra privatpersoner över nätet?

Ja, absolut! Jag köper gärna sportutrustning, kläder och hemelektronik och handlar både med andra svenskar och med människor över hela världen. Utbudet på internet är både större och mer varierat än i butik. Dessutom säljer jag böcker, filmer och kläder som jag inte längre har behov av.

Vi litar på varandra

De som handlar med andra privatpersoner litar på varandra. Betalningen sköter de flesta köpare genom att sätta in pengar på säljarens konto. Frågor om säljaren är rättmätig ägare är ovanliga. Nio av tio har aldrig råkat ut för några problem med betalningen.

I takt med att den vanliga e-handeln har vuxit har rubriker om betalningssäkerhet blivit allt vanligare. Media skriver återkommande artiklar på temat och ger tips till konsumenter om hur de ska kunna handla så säkert som möjligt.

Det är därför rimligt att detta skulle återspegla sig i någon form även i distanshandeln mellan privatpersoner. Men resultaten stödjer inte riktigt den hypotesen. Istället visar de på en hög grad av tillit mellan köpare och säljare.

Pengar på kontot och affären är i hamn

Tvärtemot vad man skulle kunna tro är betalning till säljarens konto det vanligaste sättet att slutföra en affär. Ungefär hälften av köparna betalar så. Många väljer också så kallade säkra betalningslösningar som Paypal, Internetgiro eller sajts betalningslösning som ökar spårbarheten och därmed också säkerheten.

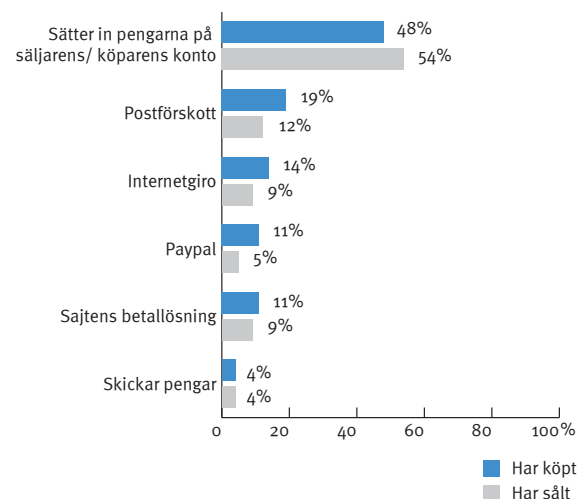
Hur betalningarna sköts kan också ses som en tydlig illustration över hur denna handel mellan privatpersoner, som aldrig träffas fysiskt, fungerar. Någon måste ta första steget, antingen genom att betala eller skicka varan. Annars blir det ingen affär och därför blir uppenbarligen betalningssättet av mindre betydelse – båda parter tar en kalkylerad risk.

En av tio har råkat ut för problem

Hälften av köparna ställer heller aldrig några kontrollfrågor för att försäkra sig om att säljaren verkligen är den rättmätige ägaren.

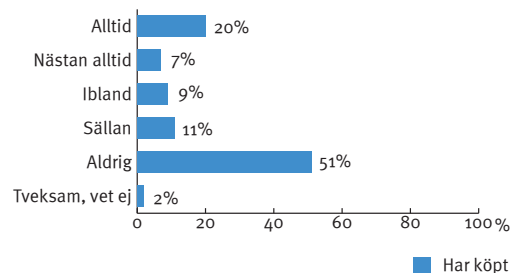
Nio av tio (90 procent) svarar aldrig på frågan om det har hänt någon gång att de inte har fått en vara som de har betalat för. Samtidigt svarar nio procent av köparna att det har hänt minst en gång. Detta resultat kan tolkas på flera sätt, som att det ibland verkar finnas en övertro hos köparna på säljarnas trovärdighet. Det kan också tolkas som att det finns anledning att fortsätta att understryka för köpare och säljare att vid minsta osäkerhet alltid välja säkra betalningssätt.

På vilket sätt betalar vanligen /får du vanligen betalt för varan du köpt/sålt?



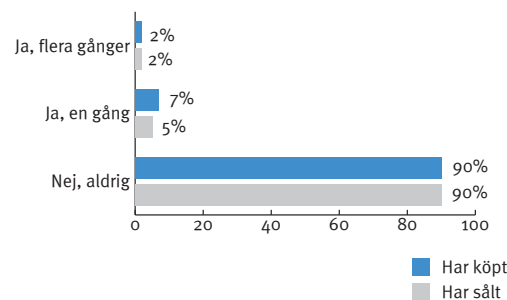
Bas: Har köpt/har sålt
(Flera svar möjliga)

Hur ofta ber du att få se kvitto eller motsvarande för att få bevis för att säljaren är rättmätig ägare till varan?



Bas: Har köpt

Har det någon gång hänt att du inte fått en vara som du har betalat för/fått betalt för en vara som du har sålt?



Bas: Har köpt /har sålt

Starkare tillit i Norden

Mikael Rostila är doktor i sociologi vid Centrum för forskning om ojämlikhet i hälsa (CHESS), Stockholms universitet/Karolinska Institutet. I sin avhandling har han forskat på området tillit och sociala relationer.

Vad skapar tillit mellan människor?

Inom forskningen brukar man dela upp begreppet tillit. Vi skiljer på tillit mellan människor som inte känner varandra, till exempel folk du möter på stan och tilliten till de människor du har en relation till, det vill säga vänner och familj. I det här fallet pratar vi om tilliten som finns i ett samhälle mellan människor som inte känner varandra sedan tidigare. Vad som skapar tillit mellan människor avgörs av flera saker.

Viss forskning fokuserar på de psykologiska aspekterna. Exempelvis hur uppväxt och erfarenheter från tidigare relationer utgör grunden för våra förväntningar på andra människor och därmed påverkar vår inställning och tillit till andra människor. Kort kan sägas att goda relationserfarenheter och många sociala kontakter bidrar till att tilliten ökar människor emellan. I min forskning tittar jag snarare på samhället, som institution, och dess eventuella förmåga att bidra till att tilliten mellan människorna ökar eller minskar.

Undersökningen, som gjorts på uppdrag av Posten, visar att det finns en stark tillit mellan människor som handlar med varandra över nätet. Är det dumdristigt att lita på varandra på det här sättet?

Flera undersökningar visar att det faktiskt finns en starkare tillit mellan människor i Sverige och de nordiska länderna än i exempelvis resten av Europa och många andra delar av världen. Detta kan bero på många olika saker. Man har bland annat funnit att tilliten mellan människor är starkare i länder där staten behandlar människor lika och där befolkningen har en tilltro till rättssystemet. Hur staten betar sig mot individer färgar av sig på människors relationer.

Vi kan exemplifiera detta genom att de flesta tror att staten kan sanktionera brott som begås, också på internet. Vidare kan även jämlikheten i landet som helhet spela roll. Tilliten ökar i ett samhälle när ekonomiska skillnader mellan människor är små, samtidigt som få människor lider av fattigdom. Man har också funnit stöd för att det finns en högre grad av tillit mellan privatpersoner i samhällen där människor engagerar sig i olika typer av frivilliga organisationer och föreningar. Sverige är känt för sitt starka föreningsliv. Omfattningen av denna typ av engagemang har fluktuerat genom åren men håller sig på en fortsatt hög nivå.



Mikael Rostila är doktor i sociologi vid Centrum för forskning om ojämlikhet i hälsa (CHESS)

Hur skulle du vilja förklara näthandeln som fenomen i förhållande till din forskning?

Forskningen säger att tillit mellan personer är en förutsättning för att utbyte av resurser ska kunna ske. Som jag tidigare nämnde är sociala nätverk en förutsättning för tillit. Vi skulle kunna applicera detta resonemang på dagens näthandel. Sajten där handeln sker utgör någon form av virtuellt nätverk. En plattform som ger utrymme för men som också fodrar tillit mellan människor för att exempelvis fullfölja ett köp. Tilliten är drivmedlet som gör att köpet blir av. Resursutbytet medför också att båda upplever att de har fått ut något, exempelvis en soffa eller en summa pengar.

Vad tror du kan öka tilliten mellan människor som handlar på nätet?

Jag har inte bedrivit någon forskning på just det området. Däremot vet jag att man på de flesta sajter kan få relativt utförlig information om produkterna och i vissa fall även om säljaren. Detta tror jag medför en högre grad av tillit. Platser där köpare och säljare är mindre anonyma och där man tidigare handlat tror jag också kan medföra att den grundläggande tilliten kan anses vara ganska hög.

Inget är som en bild

Köparna vill se bilder på de varor de är intresserade av. Tre av fyra skulle inte köpa en vara annars. Att visa bilder är också ett av säljarnas bästa tips till den som funderar på att sälja saker på distans. Köparna å sin sida tipsar framför allt om att ta rekommendationer.

På radannonsernas tid såldes många saker enbart med hjälp av skriftliga beskrivningar. Det fungerar möjligen lokalt (när varan kan besiktigas före köpet) men inte alls när parterna inte möts fysiskt.

Nio av tio köpare (89 procent) säger att det är viktigt att få se bilder på den vara som de planerar att köpa. Tre av fyra (73 procent) säger till och med att de inte skulle köpa utan att få se bilder. De etablerade annons- och auktionssajterna erbjuder också olika slags publiceringslösningar som gör det enkelt att visa bilder för den som planerar att sälja en vara privat.

Mönstret stämmer också väl med vad säljarna svarar. 74 procent (ej graf) svarar att de alltid visar bilder.

Köparna tipsar om noggrannhet och försiktighet...

I de tidigare avsnitten har bilden av en välfungerande distanshandel mellan privatpersoner tecknats där en liten andel har råkat ut för problem och där tilliten är hög. Köparna kan samtidigt knappast betraktas som aningslösa.

När de ombeds dela med sig av sina bästa tips handlar dessa i stor utsträckning om att vara noggrann och försiktig. Svaren vittnar om en god kunskap om vad som krävs för att göra en säker och lyckad affär.

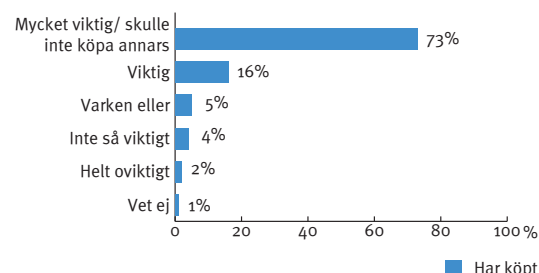
De flesta etablerade auktions- och annonssajter erbjuder idag funktioner där köpare kan ge ett omdöme om en viss säljare. Att utnyttja möjligheten att läsa dessa referenser och rekommendationer är också det vanligaste tipset som köparna ger.

...säljarna om bilder och säkra betalningar

Säljarna pekar också på hur viktigt det är att vara noggrann och försiktig. Ur deras perspektiv betyder det dock delvis något annat än för köparna.

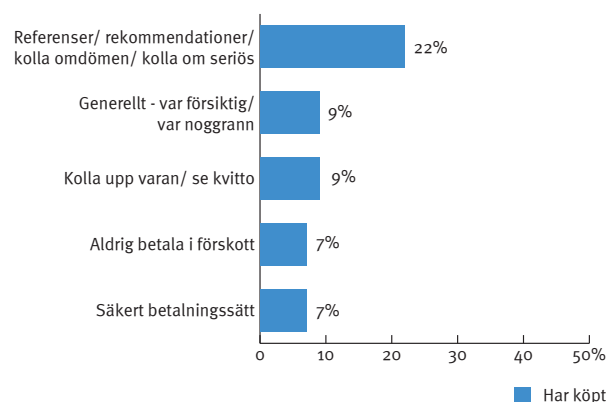
Deras viktigaste tips (17 procent) handlar om att vara noggrann och ta sig tid att ladda upp bilder tillsammans med annonsen. De pekar också på hur viktigt det är att välja någon form av säkert betalningssätt (12 procent) som postförskott eller internetgiro.

Hur viktigt är det för dig att få se bilder på den vara som du planerar att köpa?



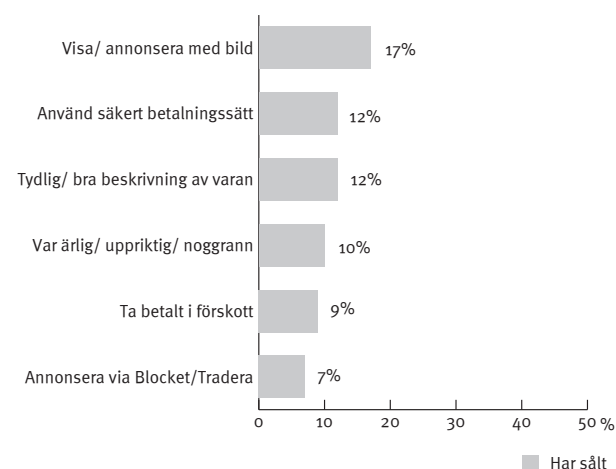
Bas: Har köpt

Vilket är ditt bästa tips till den som planerar att köpa en vara på distans av en annan privatperson?



Bas: Har köpt (Flera svar möjliga)

Vilket är ditt bästa tips till den som planerar att sälja en vara på distans till en annan privatperson?



Bas: Har sålt (Flera svar möjliga)

Återvinning på hög nivå

Anna Björklund är marknadschef på Blocket sedan våren 2008. Hon kommer tidigare från flera positioner inom Schibstedkoncernen.

Fler privatpersoner handlar med varandra över nätet och omsättningen på e-handelsajterna ökar, varför?

Varannan svensk har någon gång köpt eller sålt något på Blocket. Jag tror att det beror på att det är bekvämt och du har möjligheten att snabbt jämföra priser. Som konsument har du hela utbudet på internet.

Hur tycker du att e-handeln har förändrats över tiden?

Blocket startade 1996 i Skåne. Då underlättades handeln mellan människor i den regionen. Nu skickar våra kunder produkter över hela Sverige. Idag finns en stor miljömedvetenhet, varför många hellre köper begagnade varor. Andrahandshandeln är återvinning på hög nivå!

Vad tror du att vi kan förvänta oss framöver?

Näthandeln fortsätter att öka och jag tror att den kommer att förändras i linje med konsumenternas önskemål. Exempelvis en ökad tillgänglighet genom att erbjuda samma annonsutbud i mobilen. Vi ser också att äldre målgrupper nyttjar våra tjänster. Det är roligt att se att 44 procent av de som är 60 år eller äldre har besökt vår hemsida.

Vilka råd vill du ge privatpersoner som köper varor över internet?

Jämför priser för att avgöra rimliga prisnivåer. Var inte rädd att förhandla. Framförallt bör privatpersoner tänka på tre saker:

- Välj säkra betalningsformer
- Var vaksam när ett erbjudande verkar vara för bra för att vara sant
- Begär kvitto

Vilka vanliga misstag gör privatpersoner?

Jag tror att det kan vara en god idé att jämföra priser innan man köper eller säljer något. Detta för att bilda sig en uppfattning om vad som är ett rimligt pris. Det går att göra fynd på Blocket och därför bör du inte låta dig stressas av säljaren.

Slutligen, handlar du själv med andra privatpersoner över nätet?

Ja, det gör jag. Jag har faktiskt gjort några riktigt bra möbelfynd! Man måste komma ihåg att behoven och anledningen till varför man säljer eller köper något ser olika ut. Någon blir kanske jätteglad över dina gamla soffor.



Anna Björklund är marknadschef på Blocket

Som konsument har du
hela utbudet på internet.

Hållbarhet viktig aspekt

Tre av fyra intervjuade anser att distanshandeln mellan privatpersoner är bra ur ett hållbarhetsperspektiv eftersom den ger föremål längre livslängd.

De senaste åren har hållbarhetsfrågorna blivit än mer angelägna för såväl politiska beslutsfattare som för privatpersoner. Allt fler ställer sig frågan hur de aktivt kan bidra genom sin egen konsumtion. Som en följd av detta har också frågor om ett hållbart resursutnyttjande kommit allt mer i fokus.

Därför är det relevant att ställa frågan till konsumenterna hur de ser på distanshandeln mellan privatpersoner. Tre av fyra (73 procent) instämmer i att denna handel är bra ur ett hållbarhetsperspektiv därför att den ger produkter en längre livslängd.

Dessa svar överensstämmer väl med vad som redovisats i tidigare intervjufrågor. När en sak har tjänat ut i det egna hushållet finns två valmöjligheter, att slänga varan eller att sälja den och ge den ett nytt liv. Det är uppenbart vilket alternativ som dessa konsumenter föredrar.

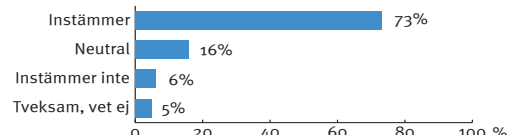
Smidiga leveranser stödjer handeln

Posten levererar de flesta av de varor som köps och säljs inom distanshandeln mellan privatpersoner. Köparna säger att i 85 procent av fallen är det Posten som står för leveranserna. Motsvarande andel bland säljarna är 69 procent.

Resultaten på frågan kan också användas för att illustrera handelns bredd. Privatpersoner köper och säljer allt från kläder och böcker till skrymmande saker som möbler och motorcyklar. De mindre varorna skickas ofta i paket med hjälp av Posten. Större och mer skrymmande varor skickas direkt hem till köparen med hjälp av lastbilstransporter.

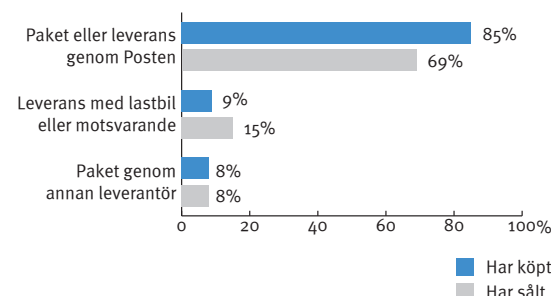
När de intervjuade tillfrågas om hur de tycker att leveranserna generellt fungerar blir svaren nästan utan undantag positiva. Nio av tio köpare (92 procent) och säljare (89 procent) svarar att de tycker att leveranserna generellt fungerar bra.

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående: Distanshandel mellan privatpersoner är bra ur ett hållbarhetsperspektiv, dvs ger produkter en längre livslängd?



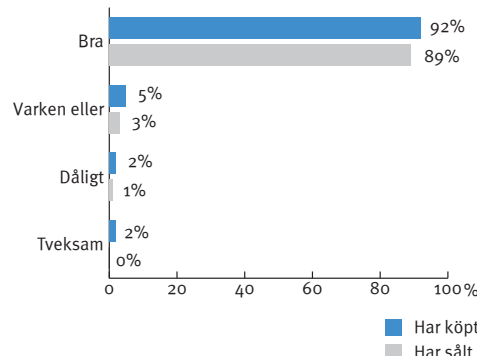
Bas: Samtliga (Har köpt och/eller har sålt)

Hur levereras vanligen varan som du har köpt/sålt?



Bas: Har köpt/Har sålt
(Flera svar möjliga)

Hur brukar normalt leveranserna fungera?



Bas: Har köpt/Har sålt

Klimatfrågan driver hållbarhetstänkandet

Stefan Edman är biolog, författare och miljödebattör. Han verkade som rådgivare åt den förra regeringen och har publicerat ett stort antal böcker på miljöområdet

Tre av fyra som distanshandlar med andra privatpersoner tycker att det är bra ur ett hållbarhetsperspektiv. Vilken är din spontana kommentar till resultatet?

Det är naturligtvis glädjande. Känslan av att göra gott mot vår gemensamma miljö och våra barns framtid växer sig allt starkare i dagens samhälle. Jag uppfattar därför att det finns en allt bredare förståelse för hållbarhetsfrågor i konsumentledet. Det finns en medvetenhet om den miljöpåverkan som transporter till och från en butik innebär. Denna medvetenhet tror jag sedan färgar av sig i synen på distanshandel mellan privatpersoner och vad den kan betyda ur ett hållbarhetsperspektiv.

Går det att göra några jämförelser mellan den typ av livslängdsförlängning som vi undersökt och bondesamhällets hushållning med knappa resurser?

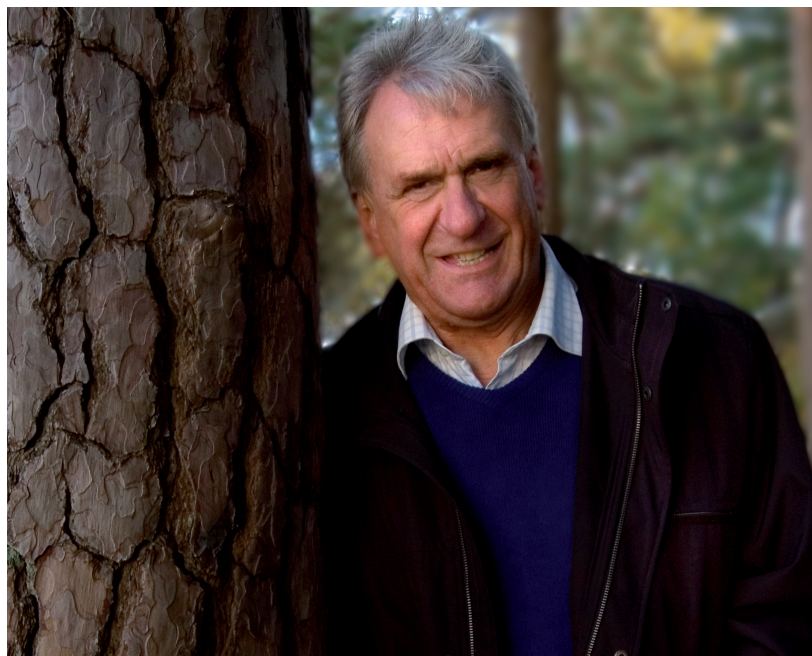
Både ja och nej. I bondesamhället var det så mycket annat som påverkade hushållningen. I stor utsträckning var det styrt av reella omständigheter. Slog skörden fel fanns det inga reserver att ta av. I dagens samhälle finns det nog en utbredd syn att det någonsin finns ytterligare reserver att ta av. Men i den lågkonjunktur som befinner oss i nu blir likheterna större då plånboken styr allt mer.

Hur viktiga är hållbarhetshänsyn generellt för svenska konsumenter idag?

Jag vill påstå att de blir allt viktigare. Två faktorer styr dessa hänsyn mer än något annat idag. Den första är klimatfrågan. Den finns med i vardagens beslut. Medvetenheten växer om sambandet mellan de aktiva val man gör som konsument och klimatfrågan i stort. Den andra faktorn är lågkonjunkturen. Jag tror att den kommer att göra att folk i allmänhet kommer att hushålla mycket smartare.

Avslutningsvis, handlar du själv saker på distans med andra privatpersoner?

Nä, jag måste ärligt säga att jag inte har gjort det i någon större utsträckning. Jag ger mest bort de saker som jag inte längre behöver.



Stefan Edman är biolog, författare och miljödebattör.

Känslan av att göra gott mot vår gemensamma miljö och våra barns framtid växer sig allt starkare i dagens samhälle.

Fortsatt tillväxt

Distanshandeln mellan privatpersoner tycks trotsa lågkonjunkturen. Svaren från intervjuerna ger en tydlig indikation på att distanshandeln mellan privatpersoner kommer att fortsätta att växa. Kanske kan den rent av gynnas när tiderna blir sämre?

Rapporten tecknar bilden av en marknad som funnits länge. Men det är utvecklingen de senaste åren som ligger i fokus eftersom handeln mellan privatpersoner delvis har bytt skepnad och även vuxit kraftigt.

Från att tidigare ha varit begränsad till den egna lokaltidningens upptagningsområde kan säljare nu hitta köpare från Ystad till Haparanda, men också långt utanför landets gränser.

Köparna å sin sida kan gå in på de stora annons- och auktions-sajterna och se bilder på varorna men också läsa omdömen från andra som handlat från samma säljare förut.

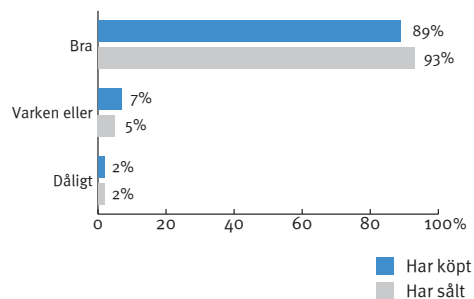
Nöjda köpare och säljare

Både köparna och säljarna är också nöjda med distanshandeln mellan privatpersoner. Nio av tio köpare (89 procent) och säljare (93 procent) svarar att de tycker att det fungerar bra att handla saker på distans med andra privatpersoner.

Detta återspeglas också i att drygt åtta av tio tillfrågade tror att de kommer att distanshandla lika mycket eller mer med andra privatpersoner den kommande 12-månadersperioden, jämfört med de gångna 12 månaderna. Lågkonjunkturen tycks alltså inte slå mot denna konsumtion.

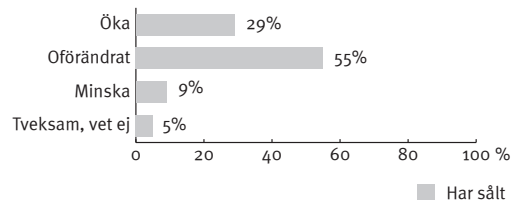
En förklaring till den fortsatta positiva attityden kan också vara att den passar en konsumtionskostym som krymper i lågkonjunkturen. Köparen får en möjlighet att skaffa olika slags varor lite billigare och säljaren får en möjlighet att tjäna extra pengar.

Hur tycker du generellt att det fungerar att handla varor på distans med andra privatpersoner?



Bas: Har köpt/Har sålt

Hur tror du att din distanshandel med andra privatpersoner kommer att utvecklas under de kommande 12 månaderna jämfört med de gångna 12 månaderna?



Bas: Har sålt

Distanshandel en del av en förändrad vardag

Maria Brynolf är ansvarig för att utveckla tjänster och koncept inom området e-handel inom Posten Meddelande AB.

Vilka är de främsta orsakerna bakom den växande distanshandeln mellan privatpersoner?

Nätet är den viktigaste förklaringen. Det har gjort att det både går enklare och snabbare att sälja saker till andra privatpersoner. På de etablerade sajterna går det att lägga upp produktbilder och annan information om det man planerar att sälja. Internet har också gjort att man som säljare kan nå en mycket bredare målgrupp. Innan nätet fanns var man i regel begränsad till sitt närområde, ofta det samma som den egna lokaltidningens upptagningsområde. Nu kan säljare och köpare hitta varandra över hela landet.

Varför intresserar sig Posten för detta ämne?

Vi vill vara en del av människors vardag. När den förändras och nya beteenden tillkommer då måste vi förändras och utvecklas med den. Vi har också ett samhällsuppdrag som säger att vi ska erbjuda posttjänster, oavsett var man bor i Sverige. Vi ser vårt arbete inom distanshandeln som en viktig del av detta.

Vi märker av den växande distanshandeln mellan privatpersoner på flera sätt. Det skickas fler frimärkta försändelser och paket än tidigare. Vi kan naturligtvis inte säga säkert att det beror på distanshandel mellan privatpersoner men gör ändå den bedömningen. Det uppstår också nya behov för hur man vill kunna skicka de saker som man säljer. Vi arbetar därför ständigt med att utveckla nya typer av försändelser och paket.

Vad kan vi förvänta oss framöver, finns det några trender som sticker ut särskilt?

Min bedömning är att distanshandeln mellan privatpersoner kommer att fortsätta att öka. En bidragande orsak tror jag att lågkonjunkturen kommer att vara. Fler kommer att ha behov av att spara pengar, oavsett om det handlar om att köpa eller sälja second hand.

En spännande företeelse som jag vill nämna i detta sammanhang är kända detaljistföretag som upplåter utrymme på den egna hemsidan där kunderna kan sälja second hand. Det är en modig strategi och visar styrkan i det egna varumärket. När kläderna eller sakerna inte längre används har de fortsatt ett värde som gör att de går att sälja vidare.

Vilka råd vill du ge till den som ska köpa en sak på nätet av en privatperson för första gången?

För det första tycker jag att man ska välja att handla från en känd sajt. Där finns ofta omdömen, som andra



Maria Brynolf är e-handelsexpert inom Posten

som redan har handlat av en säljare, har lämnat. Det ger god vägledning. Det kan också vara bra att fundera över hur man vill betala. Välj gärna så kallade säkra betalningslösningar. Till sist tycker jag att man ska tänka på att inte köpa för ett så stort belopp första gången.

Vad är viktigt att tänka på som ny säljare?

En bra startpunkt är att fråga sig själv – hur skulle jag vilja att en annons såg ut som skulle få mig att vilja köpa? Jämför sedan denna med hur andra beskriver motsvarande varor i sina annonser och vad som verkar vara ett marknadsmässigt pris. Räkna med att köparna kollar upp detta! Var noga med produktbeskrivningar och var beredd på att visa upp garantihandlingar och kvitto på fråga.

Fundera också på hur du vill att köparna ska kunna kommunicera med dig. Lämnar du ett telefonnummer är det lätt att komma i kontakt med dig. Men, å andra sidan måste du då vara beredd på att samtalen kan komma när som helst på dygnet. Därför kan e-post vara ett alternativ om du inte har tid eller vill svara när som helst.

Och, om du har tänkt sälja fler varor i framtiden är det viktigt att verkligen leva upp till de löften som du ger. Köparna kommer att betygsätta dig och ett dåligt omdöme kan göra det svårare att få sålt dina saker längre fram.

Handlar du själv varor på distans med andra privatpersoner?

Absolut, jag både säljer och köper saker. För ett tag sedan sålde jag en bilbarnstol och jag har även köpt en barnvagn och leksaker vid olika tillfällen. Jag tycker det har fungerat väldigt smidigt.



Bilagor



Bilaga 1 – Totalmarknadens storlek

På sidan 6 redovisas resultatet av två beräkningar, dels hur mycket en konsument i genomsnitt säljer varor till andra privatpersoner för under ett år, dels hur stor denna marknad är totalt.

Medelköpet har beräknats med hjälp av frågan: "Hur mycket uppskattar du att du totalt har sålt varor för under de senaste 12 månaderna?"

Steg 1 – Medianen av varje svarsintervall har multiplicerats med den andel som har svaret det.

Svarsintervall (kr)	Median	Andel	Summa (kr)
0 – 200	100	0,21	21
201 – 500	350	0,12	42
501 - 1 000	750	0,13	97,5
1 001 - 3 000	2000	0,18	360
3 001 - 5 000	4000	0,14	560
5 001 - 10 000	7500	0,07	525
10 001 - 20 000	15000	0,03	450
20 001 - 50 000	35000	0,04	1400
50 001 - 100 000	75000	0,02	1500
100 000 - 200 000	150000	0	0
200 000 - eller mer	200000	0	

Steg 2 – Andelarna adderas för att få fram medelsumman:

$21 + 42 + 97,50 \text{ kr} + 360 \text{ kr} + 560 \text{ kr} + 525 \text{ kr} + 450 \text{ kr} + 1\,400 \text{ kr} + 1\,500 \text{ kr} = 4\,955,50 \text{ kronor}$

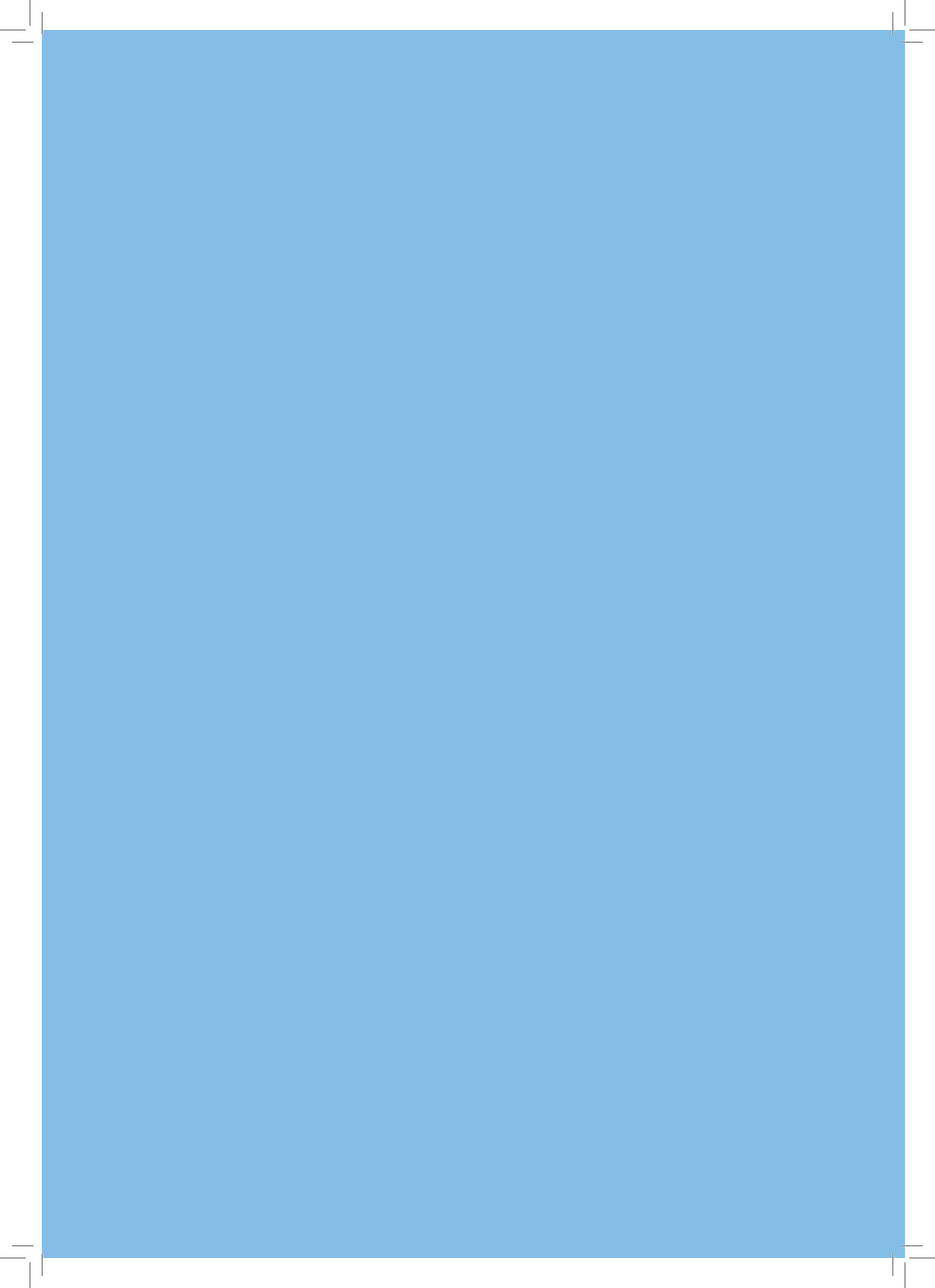
Steg 3 – För att få fram totalmarknadens storlek multipliceras medelsumman med antalet svenskar i ålderintervallet som sålt varor till andra privatpersoner. Andelen är 13 procent. Antalet svenskar i intervallet är (från SCB:s befolkningsstatistik): 7 641 194

Detta underlag ger följande beräkning: $0,13 \times 7\,641\,194 \times 4\,955,50 = 4\,922\,571\,793$ miljoner, dvs knappt 5 miljarder.

Bilaga 2 – Frågeformulär

(I bilagan redovisas ett antal frågor sammanslagna. I undersökningen har de ställts separat, dels ur säljarperspektivet och sedan ur köparens perspektiv. Frågorna redovisas i den ordning den presenteras i rapporten, inte i den ordning de ställdes till respondenterna)

1. Har du någon gång köpt eller sålt en vara till en annan privatperson på distans, där ni kom i kontakt med varandra via annons t.ex. på internet eller i en tidning? Med distans menar vi att du aldrig träffade säljaren eller köparen personligen, varken när varan skulle överlämnas eller betalas. Varan ska alltså ha skickats mellan köparen och säljaren.
2. Hur mycket uppskattar du att du sammanlagt köpt/sålt varor för på distans av/till andra privatpersoner, under de senaste 12 månaderna?
3. Jämfört med för tre år sedan bedömer du att du nu för tiden köper varor på distans från andra privatpersoner? (från mycket oftare till mycket mer sällan)
4. Hur många gånger har du själv köpt/sålt en vara eller en sak av/till en annan privatperson på distans? Med distans menar vi att du aldrig träffade säljaren personligen, varken när varan skulle överlämnas eller betalas. Varan ska alltså ha skickats mellan köparen och säljaren.
5. Vad för slags varor har du köpt/sålt på detta sätt under de senaste 12 månaderna?
6. Varför köper/säljer du varor på detta sätt från/till andra privatpersoner?
7. Hur kommer du vanligen i kontakt med köparen/säljaren?
8. På vilket sätt betalar du vanligen/får du vanligen betalt för varan du köpt/sålt?
9. Hur ofta ber du att få se kvitto eller motsvarande för att få bevis för att säljaren är rättmätig ägare till varan?
10. Har det någon gång hänt att du inte har fått en vara som du har betalat för när du har köpt från en annan privatperson på distans?
11. Har det någon gång hänt att du inte fått betalt för en vara som du sålt till en annan privatperson på distans?
12. Hur viktigt är det för dig att få se bilder på den vara som du planerar att köpa?
13. Vilket är ditt bästa tips till andra som funderar på att köpa/sälja en vara eller en sak på distans av/till en annan privatperson?
14. I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående: Distanshandel mellan privatpersoner är bra ur ett hållbarhetsperspektiv, dvs ger produkter en längre livslängd? (Från "inte alls" till "helt och hållet")
15. Hur levereras vanligen varan som du har köpt/sålt?
16. Hur brukar normalt leveranserna fungera?
17. Hur tycker du generellt att det fungerar att handla varor på distans från andra privatpersoner?
18. Hur tror du att din distanshandel med andra privatpersoner kommer att utvecklas under de kommande 12 månaderna?





Posten AB
Kundtjänst: 020-33 33 10
www.posten.se

AS_ZZZZZZ