

E-barometern 2024

Årsrapport

5%

E-handelsutvecklingen ökade med 5 procent helåret 2024, jämfört med 2023. Omsättningen ökade från 133 till 140 miljarder kronor, medan e-handels andel ligger kvar på 14 procent. Fem av åtta branscher visar en positiv utveckling och trenden var positiv under året.

”Kunderna använder gilla-funktionen för att planera sin shopping. De går in i förväg, inför till exempel Black Week, och gillar produkterna. För oss är det värdefullt att se vad som är mest efterfrågat.”

Carola Lundell, vd för Kicks



57%

av de kvinnliga konsumenterna

tycker att det är viktigt att varukorgen sparas även om de lämnar webbutiken.

Topplista över konsumenternas favoritsajter

- 1 Apotea
- 2 Zalando
- 3 Amazon

För sjunde året i rad toppar Apotea när konsumenterna får lista sina favoritsajter – och topp 3 ser likadan ut som ifjol. Men längre ner har det hänt en hel del, där årets starka trender cirkularitet och global e-handel syns tydligt. Aldrig tidigare har tre cirkulära plattformar tagit plats på listan samtidigt, och de kinesiska lågprisjättarna Temu och Shein tar sig rakt in på 20.

Därför väljer konsumenterna att handla på en specifik sajt

Tidigare erfarenhet av sajten

39%

Sök via sökmotor

35%

Sök via prisjämförelsesajt

10%

3 av 10 konsumenter har handlat second hand senaste månaden. Vad som handlas?



Kläder & skor 26 %



Möbler & heminredning 16 %



Barnprodukter & leksaker 13 %

Temu populärt hos kvinnor i alla åldrar

Inte bara ungdomar e-handlar från Kina, 28 procent kvinnor i åldern 50–64 år shoppar på Temu en gång i månaden. Faktum är att nästan hälften av de svenska e-handelskonsumenterna har handlat varor från utlandet under det senaste året – och Kina ligger i topp.

Nästan 1 av 3

kvinnor i åldern 50–64 år handlar alltså på Temu varje månad.



37%

tror att deras ekonomi
utvecklas till det
bättre under 2025.

Branscher konsumenterna kommer handla...

... mer från:

- 1 Apotek **13%**
- 2 Möbler & heminredning **10%**
- 3 Dagligvaror **10%**

... mindre från:

- 1 Möbler & heminredning **22%**
- 2 Hemelektronik **19%**
- 3 Kläder & skor **17%**



9 av 10 konsumenter är nöjda med sin senaste leverans

Få konsumenter är missnöjda med informationen kring leveranserna av e-handlade produkter – hela 91 procent anser att den var ganska eller mycket bra. I de fall konsumenterna är missnöjda beror det främst på att de saknar detaljer kring exakt leveranstid. Många vill ha en konkret tidsram, inte en ospecificerad period som sträcker sig från två till sju dagar.

Unga alltmer skeptiska till AI

Andelen AI-positiva har sjunkit i åldersgruppen 18–29 år – från 21 till 14 procent. En bidragande faktor är att de yngre har en ökad medvetenhet om sina digitala fotspår.



De som ändå är positiva ser framför allt fördelarna med storleksrekommendationer samt översättning.

- 1 Personaliserade storleksrekommendationer **26% (25 % ifjol)**
- 2 AI-översättning av internationella sajter **26% (30 %)**
- 3 AI-genererade rekommendationer på varor **14% (14 %)**

3 måsten för e-handlare under 2025

Paul Mayanja, retailchef på Google Sverige, listar de områden som svenska e-handlare behöver ha koll på under året.



1

Sökordstrender på Google

”Var uppmärksam på vilka produkter och kategorier som trendar, samt analysera sökfraser för att förstå kundernas behov och preferenser.”

2

AI:s påverkan

”Fokusera på hur AI kan förbättra kundupplevelsen genom funktioner som personliga produktrekommendationer, AI-drivna kundtjänstverktyg och automatisering av marknadsföringsaktiviteter.”

3

Kundresor

”Optimera kundupplevelsen genom att göra det enkelt att navigera webbplatser och appar, samt erbjud smidiga leverans- och returalternativ.”