



## Hver tolvte e-handler oplever problemer ved netkøb

*200.000 danskere oplever problemer ved internetkøb*

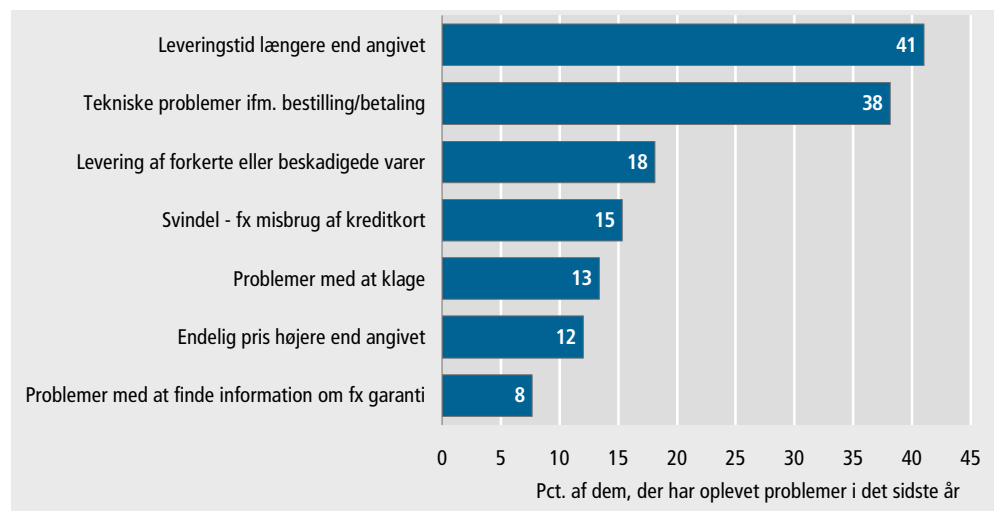
Danskerne har taget nethandlen til sig. To ud af tre mellem 16-74 år har købt varer eller tjenester til privat formål i det sidste år. 8 pct. af disse eller flere end 200.000 personer har dog oplevet problemer ved internetkøb.

*Forsinket levering og tekniske problemer er hyppigste problemer*

Forsinket levering toppe listen over de problemer, som de fleste uheldige e-handlende oplever. Desuden er mange udsat for tekniske problemer, som fx at netbutikkens hjemmeside går ned ved bestilling eller betaling.

Figur 1.

Problemer ved internetkøb. 2009



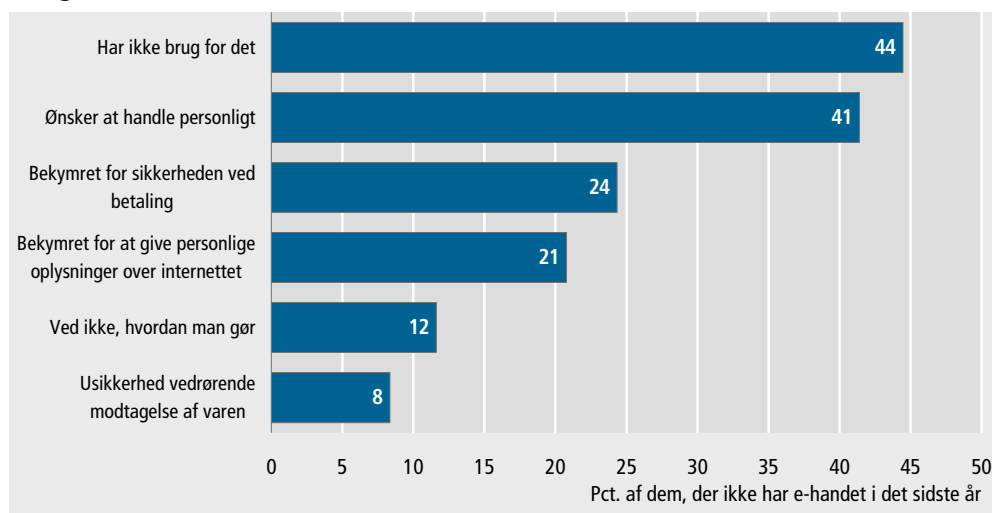
*En ud af tre danskere køber ikke varer på nettet*

I alt 36 pct. af befolkningen har ikke benyttet sig muligheden for at købe varer eller tjenester via pc eller mobiltelefon i det sidste år. Årsagen er især, at personerne ikke har brug for det. Ønske om personlig kontakt ved handel er den næsthyppigste årsag til ikke at handle på nettet.

*Mange er bekymret for sikkerhed ved internetkøb*

Næsten hver fjerde af dem, som ikke handler på nettet, fravælger internetkøb på grund af bekymring for sikkerhed ved betaling eller bekymring for at give personoplysninger over internettet.

Figur 2. Årsager til ikke at e-handle i de seneste 12 måneder. 2009



### Internetkøb og årsager til ikke at e-handle. 2009

	I alt	Køn		Alder			
		Kvinder	Mænd	16-19 år	20-39 år	40-59 år	60-74 år
pct. af befolkningen							
<b>Seneste køb på internettet</b>							
E-handlet inden for de sidste tre måneder	50	47	53	51	64	53	24
E-handlet inden for det sidste år	14	14	13	14	15	16	9
E-handlet for mere end et år siden	6	5	6	10	6	5	6
Aldrig bestilt/købt noget via internettet	31	33	28	25	16	27	61
pct. af dem, som ikke har e-handlet i det sidste år							
<b>Årsager til ikke at e-handle</b>							
Har ikke brug for det	44	45	44	40	47	40	50
Ønsker at handle personligt	41	45	37	42	39	41	43
Bekymret for sikkerheden ved betaling	24	24	24	21	19	25	29
Bekymret for at give personlige oplysninger over internettet	21	21	21	16	17	22	23
Ved ikke, hvordan man gør	12	13	10	11	7	14	12
Usikkerhed vedrørende modtagelse af varen	8	9	8	8	6	9	9
Levering af varer er problematisk	3	3	4	3	3	3	4
Svært at finde rundt på hjemmesider	3	3	2	2	4	2	2
Har ikke et betalingskort	2	2	2	7	2	2	1

*Mere information* Befolkningens brug af internet offentliggøres i mere detaljeret form i Statistikbanken på [www.dst.dk/stattabel/707](http://www.dst.dk/stattabel/707) og på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it).

Se i øvrigt *Nyt fra Danmarks Statistik nr. 287* om hvor mange, der læser handelsbetingelserne ved internetkøb.

*Kilder og metoder* Undersøgelsen er baseret på resultaterne fra ca. 4.300 gennemførte interview i april måned i 2009, blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 16-74 år. Stikprøven er dannet ved simpel tilfældig udvælgelse fra cpr-registret. Læs mere om kilder og metoder på [www.dst.dk/varedeklarationer/88078](http://www.dst.dk/varedeklarationer/88078).

*Næste offentliggørelse* *Befolkningens brug af internet 2010* udkommer uge 25 i 2010.

*Henvendelse* Agnes Tassy, tlf. 39 17 33 67, [ata@dst.dk](mailto:ata@dst.dk)