

Pressmeddelande 2024-05-23

### Undersökning från Svea Bank:

## **En av fem e-handlare ser ingen anledning att minska antalet returer**

De senaste åren har den negativa miljöpåverkan från returer inom e-handeln varit en omdiskuterad fråga. Nya siffror från Svea Banks undersökning E-handelsläget visar att en av fem e-handlare inte ser någon anledning att minska sina returer. Majoriteten, 84 procent, uppger också att returer inte påverkar deras verksamhet negativt – varken finansiellt eller miljömässigt.

Returer är centralt i debatten om hållbar e-handel. Framför allt klimatavtrycket från transporter och emballage, men också vad som händer med de produkter som returneras. I Sveas undersökning uppgav 420 e-butiker att de säljer fysiska produkter som kräver returhantering. Sju procent av dem anser att returer har en negativ inverkan på deras hållbarhetsarbete. Fler, tolv procent, lyfter att returer är negativt för verksamheten av ekonomiska skäl.

– Många e-butiker gör mycket för att minska antalet returer till en låg nivå. Samtidigt gör 22 procent ingenting för att minska returerna. Ska e-handlare klara konkurrensen blir det allt viktigare att bemöta hållbarhetskravet från konsumenterna, **säger Emma Lindgren, expert på konsumtion och digitalisering, Svea Bank.**

### **Så håller e-handlarna nere returerna**

Idag uppger var tredje e-handlare att de jobbar aktivt med att hålla nere antalet returer i hållbarhetssyfte. Vanligaste tillvägagångssätten är att ta en avgift för returer eller att ange rättvisa beskrivningar och bilder av produkter. Närmare var tredje, 31 procent, har svarat att de använder sig av den ena eller båda strategierna.

– Debatten om returer har fått effekt i e-handeln. En av tre handlare jobbar aktivt för att få ned sina returer med ökad hållbarhet som enda syfte. Det är positivt och visar att frågan fått genomslag. Att fler e-handlare prioriterar hållbarhet i verksamheten är ett viktigt steg mot en grönare e-handel, **avslutar Emma Lindgren.**

### Topplista, det gör e-handlarna för att minska antalet returer:

1. Tar en avgift för returer, 31 %
2. Anger mycket tydliga och rättvisa beskrivningar och bilder av sina produkter, 31 %
3. Inget, ser ingen anledning att minska antalet returer, 22 %
4. Inget, fria och smidiga returer är nödvändiga för en bra kundupplevelse, 9 %
5. Informerar om de miljömässiga konsekvenser som returer medför, 7 %

### **Kontakt:**

Emma Lindgren, expert på konsumtion och digitalisering, Svea Bank  
E-post: [emma.lindgren@svea.com](mailto:emma.lindgren@svea.com)  
Telefon: 070 215 04 15

**Om Sveas betallösningar**

Sveas betallösningar används av 15 000 e-handlare i Norden med 7,5 miljoner betalande kunder. Erbjudandet består av betallösningar för e-handel och fysisk butik där Svea möter konsumenternas förväntningar på en smidig kundupplevelse och handlarnas behov av hög konvertering. Affärsområdet är en del av Svea Bank AB. Läs mer på [svea.com](https://svea.com).

### Om E-handelsläget

E-handelsläget är Svea Banks kvartalsvisa undersökning där svenska e-handlare svarar på frågor om e-handel, deras verksamhet och aktuella ämnen som är relevanta för svensk e-handel. Denna upplaga av undersökningen genomfördes mellan 23 januari och 18 februari 2024 och besvarades av 506 e-handlare. E-handelsläget har genomförts sedan 2016, tidigare under namnet E-handelsindikatorn.

### Bilaga

#### Bedriver er verksamhet försäljning av fysiska produkter?

Ja	83,4 %
Nej	15,4 %
Vet ej	1,2 %

#### Upplever ni att antalet returer är ett problem för verksamheten? (Flervalsalternativ)

Ja, det påverkar vår lönsamhet negativt	12,1 %
Ja, det påverkar hållbarhetsarbetet negativt	6,7 %
Nej	83,6 %
Vet ej	1,7 %
Annat	2,1 %

#### Gör ni något i dagsläget för att minska antalet returer? (Flervalsalternativ)

Ja, vi informerar om de miljömässiga konsekvenserna som returer medför	6,7 %
Ja, vi blockerar kunder som returnerar orimligt många varor	3,3 %
Ja, vi anger mycket tydliga och rättvisa beskrivningar och bilder av våra produkter	30,5 %
Ja, vi implementerar verktyg som gör det enklare för kunden att hitta rätt storlek och passform (t.ex. 3D-simulering)	3,1 %
Ja, vi tar en avgift för returer	31 %
Nej, fria och smidiga returer är nödvändiga för en bra kundupplevelse	8,8 %
Nej, ser ingen anledning till att minska antalet returer	22,4 %
Nej, vi vet inte hur vi skulle gå till väga	2,9 %
Vet ej	7,2 %
Annat	16 %

#### Stämmer något av följande in på er verksamhet? (Flervalsalternativ)

Vi köper endast in produkter från leverantörer som kan redovisa att de tillverkats på ett hållbart sätt	28,3 %
Vi erbjuder fossilfria leveranser	6,5 %
Vi har en cirkulär affärsmodell kopplad till returer och produkter som inte säljs	5,8 %
Vi säljer begagnade produkter	14,7 %
Vi säljer demovaror/kontrollerade returvaror	20,1 %
Vi säljer defekta varor som konsumenten enkelt kan reparera	5,1 %
Vi erbjuder fria reparationer	3,8 %
Vi erbjuder varumärken med miljöprofil	22,9 %
<b>Vi försöker hålla nere antalet returer</b>	<b>35,2 %</b>
Vi säljer produkter med bra energimärkning	8,5 %

Konsumenten har möjlighet att påverka sitt eget klimatavtryck, (t.ex. klimatkompensera frakten)	1 %
Vi redovisar produkternas klimatpåverkan	0,3 %
En del av vår vinst går till välgörenhet	5,8 %
Vi kommunicerar i e-butik och marknadsföring att vi har en miljö-/hållbarhetsprofil	17,4 %
Vi återvinner samt minimerar förbrukningen av material, emballage och förpackningar	43,7 %
Vi säkerställer att det råder goda arbetsförhållanden i våra leverantörsled	12,6 %
Inget av påståendena stämmer	5,1 %
Vet ej	8,5 %
Annat	8,2 %