***Svenskarna i ny undersökning:***

***”Digitala verktyg skulle minska antalet returer”***

**Den stora mängd varor som returneras av onlineshoppare färdas ofta långväga och belastar klimatet. Flera e-handlare försöker därför minska antalet returer. Men hur effektiva är åtgärderna? Best Transports nya undersökning visar att nära hälften av svenskarna har returnerat minst en vara senaste året. Samtidigt menar svenskarna att digitala verktyg för att uppskatta klädstorlekar skulle få dem att minska antalet returer.**

I takt med en växande e-handel ökar även antalet returer. Men ofta fraktas returer från onlineköp långväga när de returneras. Något som varken är bra för klimatet eller för e-handlarna. Flera bolag har därför vidtagit åtgärder för att minska antalet varor som skickas tillbaka. Best Transports nya undersökning visar dock att problemet fortfarande är utbrett, hela 43 procent av svenskarna har nämligen returnerat en vara det senaste året. Kvinnor i åldern 18–40 är de som i högst utsträckning beställer hem varor som de sedan inte behåller.

– En ökad e-handel har resulterat i att provrummen har flyttat in i hemmen och många väljer att beställa hem samma plagg i flera olika storlekar. Här kan digitala verktyg för att mäta storlekar göra en stor skillnad och det är därför något vi rekommenderar till våra kunder. Parallellt med retur-frågan behöver e-handeln arbeta med val av emballage så att rätt förpackningsstorlek används. På så vis minskar vi mängden luft som transporteras, vilket också gör en stor skillnad för klimatet, säger Niklas Knight, VD, Best Transport.

**Vassare digitala mätverktyg efterfrågas**

I tider när fler handlar online, samtidigt som e-handlare erbjuder fri frakt och fria returer, blir frågan om hur vi minskar antalet returer än mer aktuell. Best Transports undersökning visar att den främsta åtgärden som skulle få svenskarna att minska antalet returer är digitala verktyg för att uppskatta storlekar. Alternativt att fler fysiska showrooms skulle finnas tillgängliga i människors närmiljö. Undersökningen visar att ett tak för max antal varor per köptillfälle eller ett poängsystem som ger sämre förutsättningar för kunder som returnerar mycket däremot inte är populära åtgärder bland svenskarna.

– Just nu förändras konsumentbeteenden i hög takt, särskilt i den äldre målgruppen. I en påskyndad digitalisering och en snabbt föränderlig omvärld är det viktigt att komma ihåg att även små förändringar kan få stora resultat. Osäkerhetsmoln kring varors passform eller storlek kan enkelt skingras genom bättre digitala mätverktyg, något som svenskarna också efterfrågar. Det är hög tid att använda digitaliseringen som verktyg för att förändra synen på returer och vända trenden, avslutar Niklas Knight.

**Topplista: Så vill svenskarna minska antalet returer**

1. Digitala verktyg för att uppskatta storlekar 35 %
2. Att returer kostar mer än vad de gör idag 22 %
3. Fler fysiska showroom tillgängliga 21 %

***För ytterligare information kontakta:***

Niklas Knight, VD, Best Transport

Telefon: 076-142 52 37

E-post: niklas.knight@besttransport.se

***Om undersökningen***

Undersökningen är genomförd av opinions- och marknadsundersökningsföretaget Ipsos under 2020 på uppdrag av Best Transport. Sammanlagt genomfördes 2 500 intervjuer via internet med män och kvinnor 18+ år i Sverige.

***Om Best Transport***

Sedan 1976 har Best Transport erbjudit små och stora företag prisvärda

transportlösningar. Företaget utför dagligen tusentals snabba och moderna

bud-, distributions- och sista milen-uppdrag. Best Transport driver på utvecklingen i branschen och arbetar målmedvetet för att nå sin vision att

bli ledande i Norden på snabba transport- och logistiktjänster. Företaget finns verksamt i Stockholm, Uppsala, Göteborg, Malmö, Växjö, Luleå, Borås, Jönköping, Halmstad, Oslo och Köpenhamn. För mer information besök besttransport.se

***Bilaga***

**Har du returnerat en vara du handlat online de senaste 12 månaderna?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Totalt | Kvinnor | Män | 18-30 år | 31-40 år | 41-50 år | 51-65 år |
| Ja | 43% | 51% | 35% | 55% | 51% | 42% | 29% |
| Nej | 54% | 46% | 62% | 42% | 46% | 56% | 70% |
| Vet ej | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 2% | 2% |

**Vad skulle få dig att dra ner på antalet returer? (Flerval)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Totalt |
| Digitala verktyg för att uppskatta storlekar | 35% |
| Att returer kostar mer än vad de gör idag | 22% |
| Fler fysiska showroom tillgängliga | 21% |
| Poängsystem som ger sämre förutsättningar för kunder som returnerar mycket | 12% |
| Att returer klimatkompenseras på kundens bekostnad | 9% |
| Ett tak för max antal varor per köptillfälle | 7% |
| Vet ej | 29% |