



Handling og holdning til billige utenlandske nettbutikker

Høsten 2024

Enhet for innsikt og innovasjonsteam bærekraft

Bakgrunn og formål

Undersøkelsen ble gjennomført som en del av innsiktsarbeidet i innovasjonsteam bærekraft høsten 2024.

Formålet med undersøkelsen var å få mer kunnskap om forbrukernes bruk av og holdninger til Temu og lignede billige utenlandske nettbutikker.



Spørreundersøkelse

Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

- Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+. Respondentene er rekruttert i YouGovs web-panel, som har tilgang til internett og som svarer på spørreundersøkelser regelmessig. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoteres på kjønn og fylke. Panelets sammensetning gjør at medlemmene er mest mulig representative for den norske befolkningen.
- Resultatene er vektet på kjønn, alder og geografi
- Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i oktober 2024.
- Totalt 1014 intervju, hvorav 645 ble kvalifisert videre til å svare på de resterende spørsmålene etter et innledende screeningspørsmål.
- Feilmarginer: Inntil $\pm 3,2$ prosentpoeng ved 1000 intervju. Feilmarginene for tall i undergrupper er større.

Kvalitativt– en liten titt bak tallene

Rapporten berikes med innsikt fra 6 kvalitative intervjuer i Oslo (unge i alderen 20-35 år) samt åpne spørsmål i messenger til 10 unge jenter i alderen 22-30 år, rekruttert via eget nettverk.



Spørsmål i undersøkelsen

Hvor mange norske forbrukere handler på Temu og lignende lavpris nettbutikker?

Hva er de viktigste grunnene til å handle på Temu eller lignende?

Hvilke type produkter er det man handler? Er det noe man ikke ville kjøpt i denne type butikker?

Hvor fornøyd er norske forbrukere med det de handler og hvorfor er de ev. ikke fornøyd?

Hva skjer med produktene forbrukerne ikke er fornøyd med?

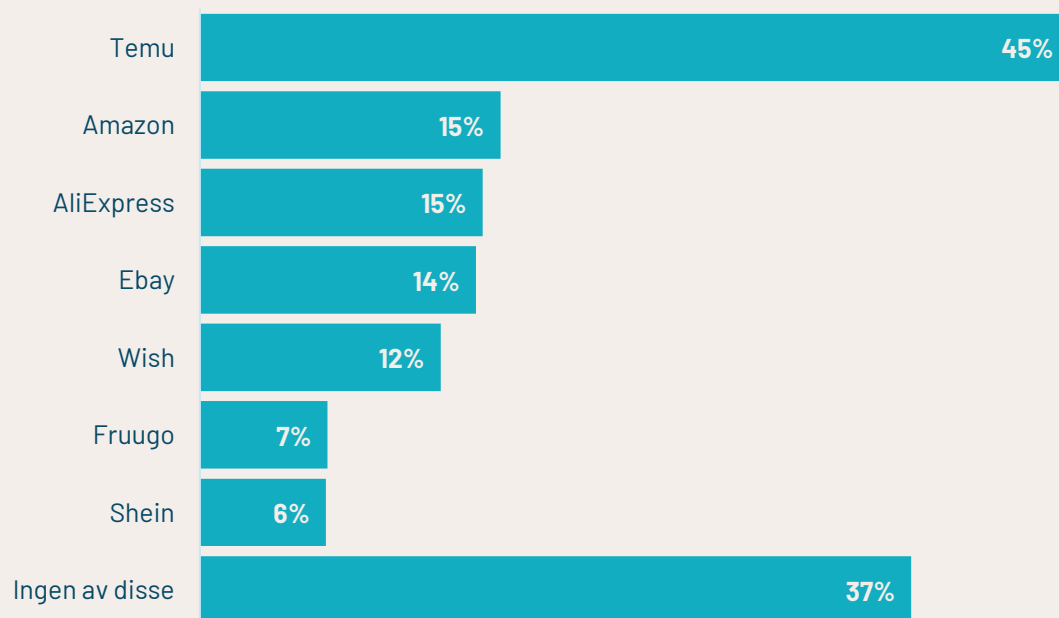
I hvilken grad er norske forbrukere bekymret for aspekter som helse, miljø og etiske forhold ved handel i denne type butikker? Hva kan påvirke nordmenns bruk av denne type butikker?

Hva tenker unge forbrukere om det å handle på Temu o.l.

Handlevaner i billige utenlandske nettbutikker

6 av 10 har handlet i én eller flere av denne type nettbutikker

Har du handlet i én eller flere av følgende nettbutikker i løpet av de siste to-tre årene?



Det er små forskjeller mellom ulike aldersgrupper når det gjelder Temu-shopping.

Kvinner er i overvekt blant Temu og Shein shopperne, mens det er omvendt når det gjelder Ebay, Aliexpress og Amazon.

N = 1014 (Alle)



Klær, sko og tilbehør er det som handles aller mest

Sist du handlet i denne/disse nettbutikkene, hva var det du kjøpte?

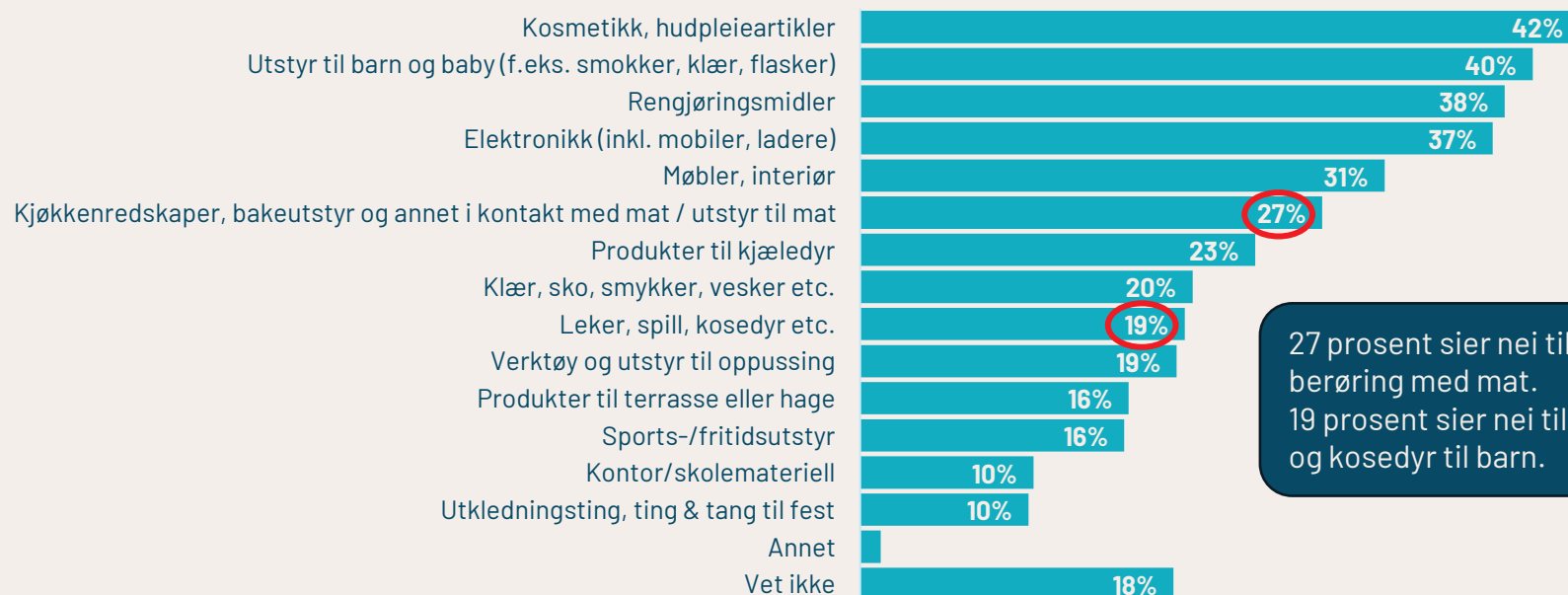


N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)



Produkter i direkte berøring med huden, utstyr til barn, rengjøring og elektronikk er det flest ikke ville kjøpt i denne type nettbutikker

Er det noe av det følgende du ikke ville kjøpt i denne/disse nettbutikkene?



27 prosent sier nei til produkter i berøring med mat.
19 prosent sier nei til leker, spill og kosedyr til barn.

N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)



Skepsis til kjøp av flere typer av produkter

«Kjøper bevisst ikke produkter med batteri eller elektriske produkter fordi jeg er skeptisk til sikkerheten – forsikring hadde ikke dekket husbrann» (Kvinne, 32 år).

«Ville ikke kjøpt produkter til hår og hud, eller klær – har mindre kontroll over hva som er i, og klær fordi jeg tenker det er dårlig kvalitet og i tillegg mye replikavarer» (Kvinne, 23 år).

«Ville ikke handlet det jeg har bruk for av klær, men beløpet for fri frakt gjør at man handler mer» (Mann, 21 år).

Prisen og det store utvalget er hovedgrunnen til at Temu og lignende nettbutikker er populære

Kan du med tre enkle ord fortelle hvorfor du handler i denne/disse nettbutikkene?

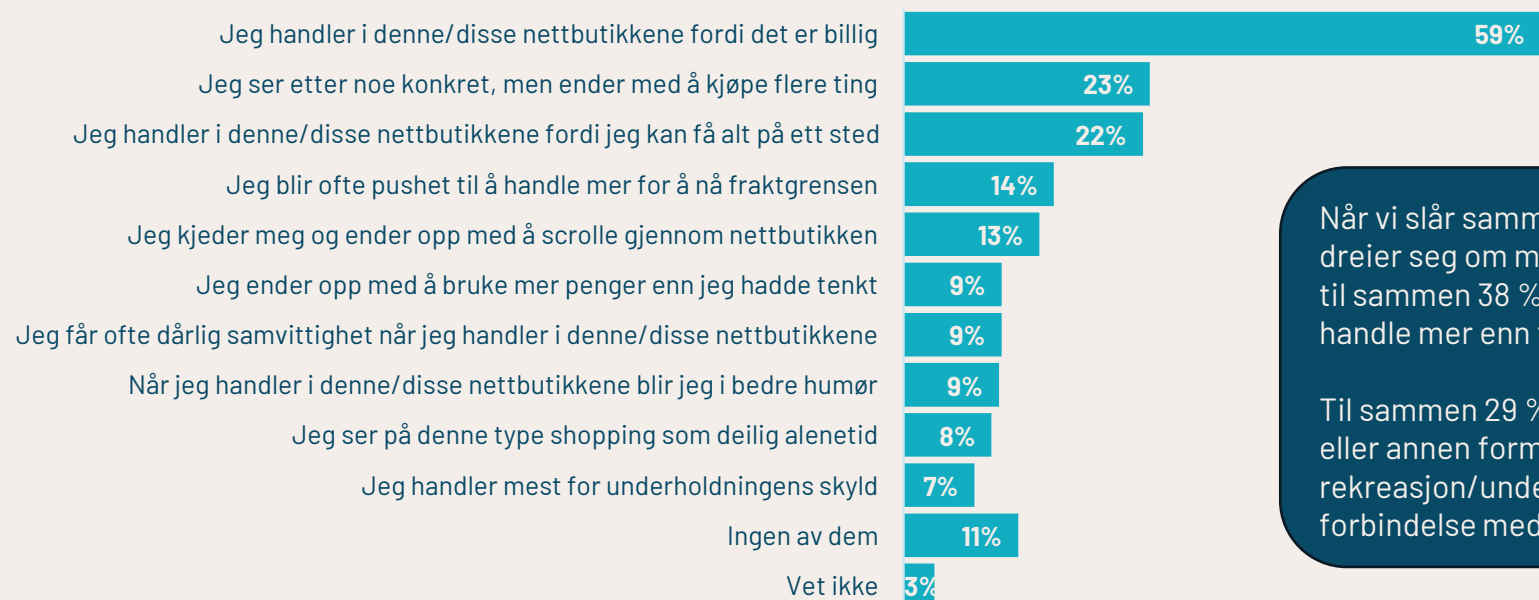


«Produktene er billige og man får tak i ting man ikke finner i norske butikker. Har lave forventninger til kvaliteten, men de fleste av produktene har vart lengre enn forventet. Finner hundrevis av alternativer for produkter jeg søker etter til en brøkdel av prisen. Det er langt færre alternativer og dyrere i de norske butikkene» (Kvinne, 33 år).

N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)

6 av 10 handler på Temu eller lignende fordi det er billig

Hvilke av disse påstandene passer best for deg når du handler i denne/disse nettbutikkene? Velg inntil tre



Når vi slår sammen svar som dreier seg om merkjøp, ser vi at til sammen 38 % ender med å handle mer enn tenkt.

Til sammen 29 % opplever en eller annen form for rekreasjon/underholdning i forbindelse med shoppingen.

N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)



Temu er billig, moro, enkelt og med et enormt utvalg – samtidig trigges dårlig samvittighet og skam

«(...)jeg føler også på en del skam, vet jo hvor dårlig sånne virksomheter er for miljøet, med dårlig arbeidsmiljø, så klart jeg er ambivalent» (Kvinne, 23 år).

«Kan føle på skam i form av at jeg føler jeg kan utnytte noen som har laget disse varene på en uetisk måte» (Kvinne, 26 år).

»Føler jeg har gjort noe galt når jeg handler på Temu; billig ræl, ting man ikke trenger» (Kvinne, 30 år).

Markedsføringen og designet på Temu-nettsiden kan være morsomt, men det er også masete og manipulerende

«Morsomt å handle der men slitsomt med alle popupsene og mersalgs markedsføringen. I tillegg til at det er en endeløs rekke med produktforslag og eksklusive tilbud med nedtelling og andre manipulerende elementer» (Kvinne 33 år).

«Appen er som et kaninhull, men har forståelse for at de med dårlig råd handler der» (Kvinne 35 år).

«Temu prøver å gjøre det morsomt ved å gi rabatt ved å spinne hjul (...)» (Kvinne, 24 år).

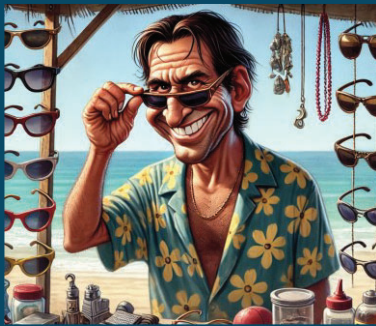
Appen er designet for at man skal kjøpe mer enn planlagt eller mer enn man innerst inne ønsker

«Var noe spesielt jeg leita etter, men endte opp med å skrolle og fant ting jeg først ikke hadde tenkt på» (Kvinne, 25 år).

«Appen gjør det lett å handle, men manipulativ design» (Kvinne, 29 år).

«Scroller, så dukker det opp ting. Ingen forventninger til kvalitet (...). Kastes, eller blir liggende» (Mann, 21 år).

Hvem ser folk for seg, når vi spør; hvem er Temu som person? Og hvem handler der?



«En litt sånn
slitsom
strandselger»



«Er en skrotnisse som
samler på alt mulig –
som bilder og
lommekniver»



«Er en tegneseriefigur
som har mange ting i
frakken sin»

«En med lite penger. Barn og
tenåringer, her er det noe å
bruke lommepengene sine på.
Det er ikke kultureliten for å si
det sånn»

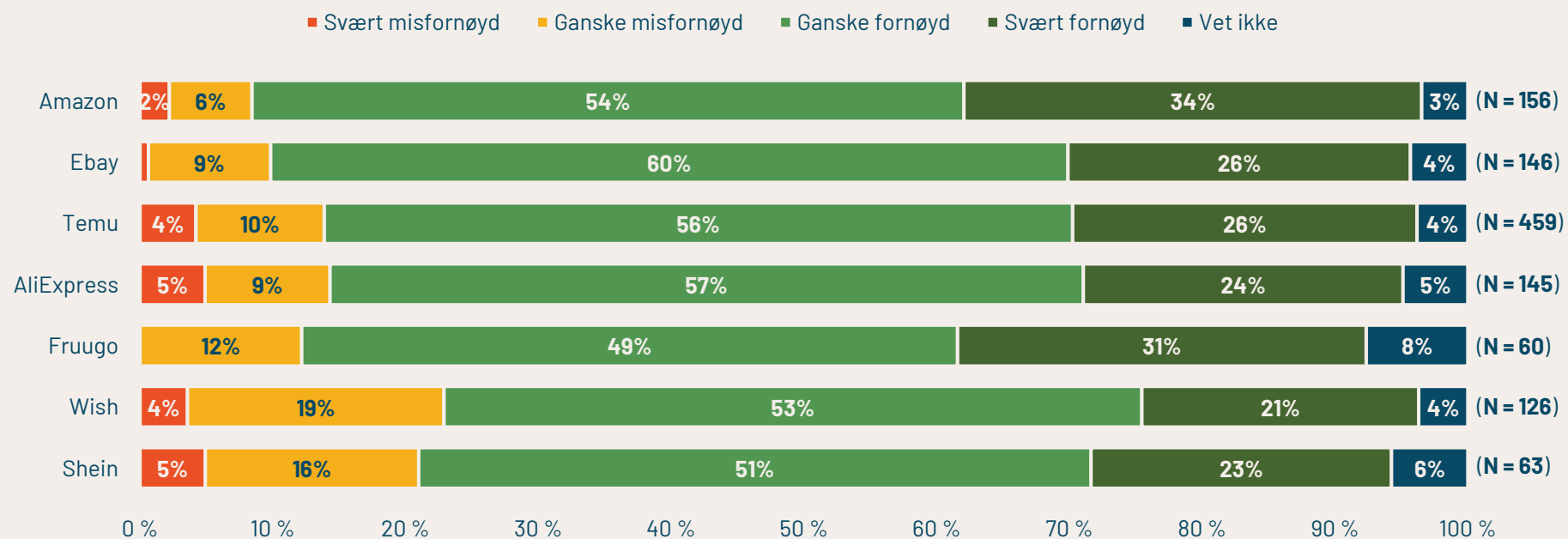


«Randi på 55, en tidligere tv
shopper som ikke er
kildekritisk(...) litt 'tacky', en som
ikke er bevisst, en som ikke vil
vite».

Tilfredshet og bekymring

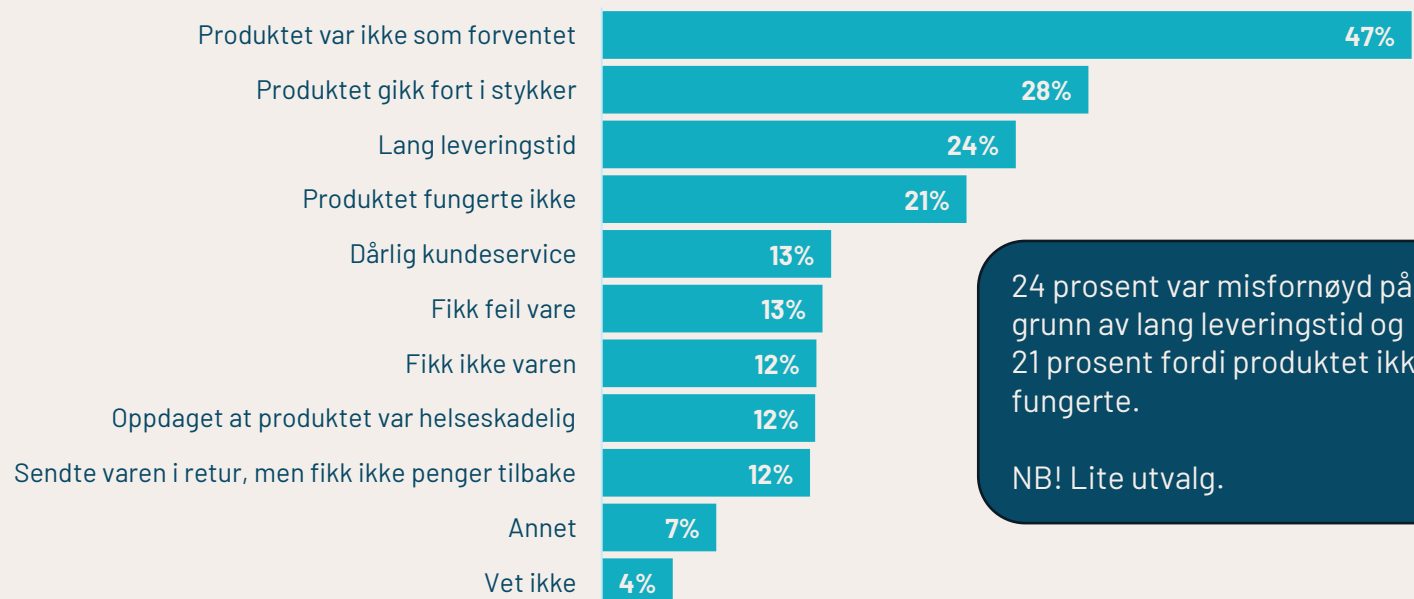
De fleste er fornøyd med det de kjøper

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du generelt med det du kjøper fra denne/disse nettbutikkene?



Halvparten av de som var misfornøyd var det fordi de ikke fikk det de forventet - og 3 av 10 opplevde at det de kjøpte gikk fort i stykker

Tenk på en gang du var misfornøyd med noe du kjøpte i denne/disse nettbutikkene – hva var grunnen til misnøyen?



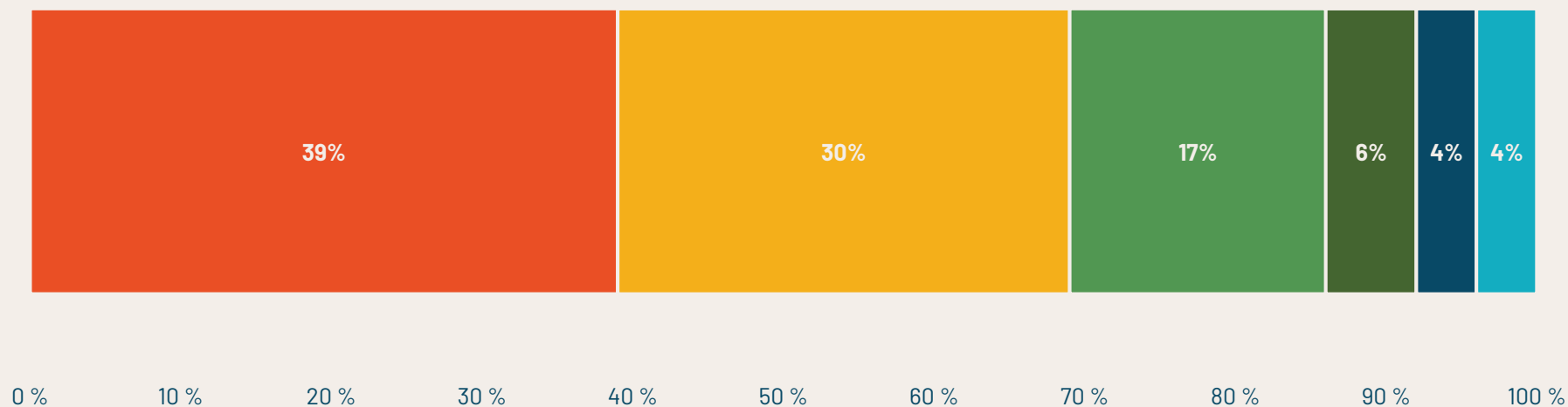
N = 128 (De som har vært misfornøyd med én eller flere nettbutikker)



4 av 10 av de som svarte på hva de gjorde med produktet de var misfornøyd med, kastet det

Hva gjorde du med produktet du var misfornøyd med?

■ Kastet ■ Beholdt ■ Reklamerte ■ Gav bort ■ Fikk ikke varen ■ Vet ikke/usikker



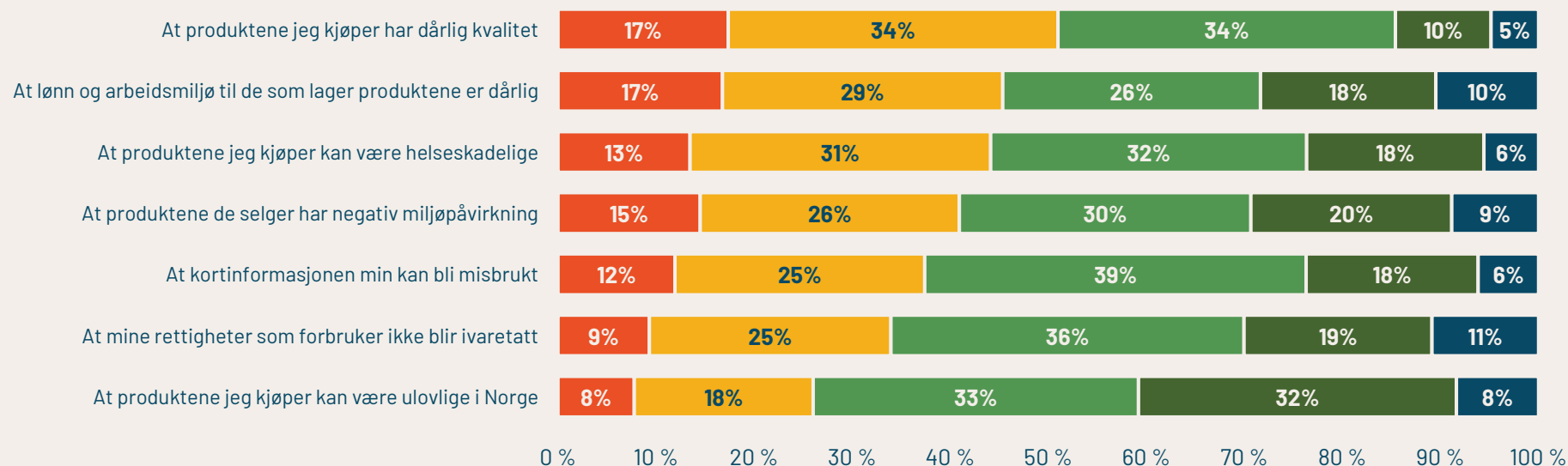
N = 103 (De som har svart på spørsmål om hva de gjorde med produktet de var misfornøyd med, koding av åpne svar).
NB! Lite utvalg



Graden av bekymring for ulike sider ved netthandelen varierer

I hvilken grad bekymrer du deg for følgende når du handler i denne/disse nettbutikkene?

■ I svært stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad ■ Vet ikke



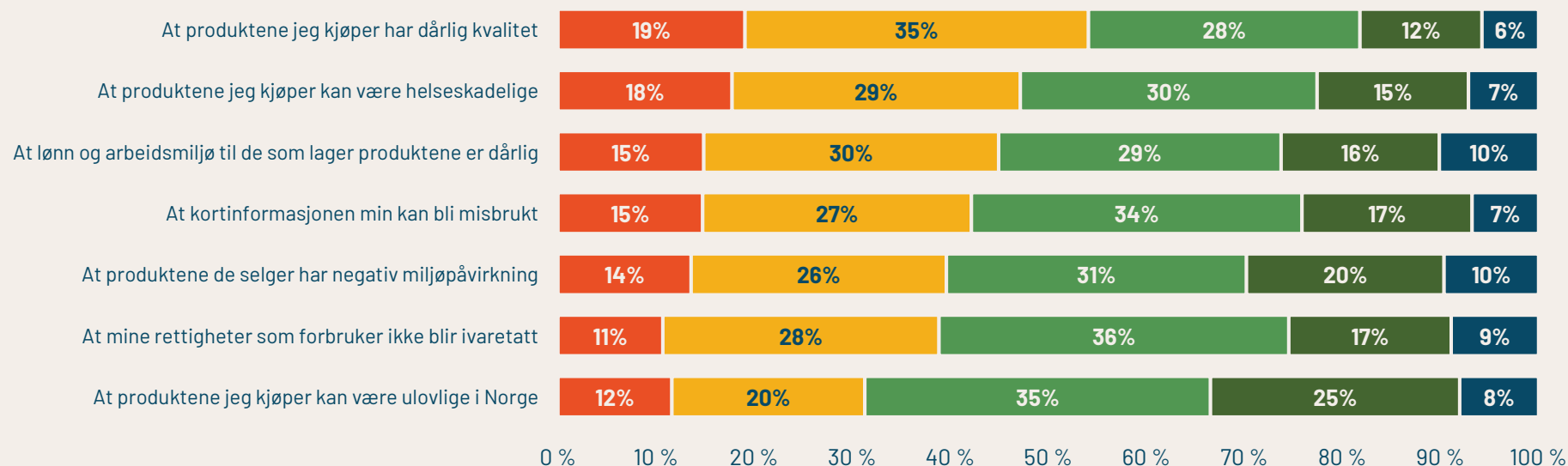
N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)



Det som i størst grad kan påvirke fremtidige handlevaner er produktenes kvalitet, at produktene kan være helseskadelige og etisk betenkelige forhold i produksjonen

I hvilken grad vil følgende påvirke hvor mye du handler i denne/disse nettbutikkene ?

■ I svært stor grad ■ I ganske stor grad ■ I ganske liten grad ■ I svært liten grad ■ Vet ikke



N = 645 (De som hadde handlet i én eller flere av nettbutikkene det ble spurt om)



SJEKK
FORBRUKERRÅDET.no

