

# E-handel av alkoholhaltiga drycker 2024

Konsumentbeteende idag och i framtiden  
En rapport för Sprit & Vinleverantörsföreningen

Maj 2024

**verian** 



# Utvecklingen av e-handel med alkoholhaltiga drycker

**Sprit & Vinleverantörsföreningen (SVL)** är branschorganisationen för svenska importörer och producenter av vin- och spritdrycker. Bakom SVL står företag som säljer sina produkter till Systembolaget och till HoReCa. SVL är medlemmarnas opinionsbildande organ och arbetar aktivt för utvecklingen av en samtida alkoholpolitik där det råder rättvisa och goda affärsvillkor för branschens aktörer.

**SVL har gett Verian uppdraget** att genomföra denna undersökning med syfte att kartlägga hur e-handeln med alkoholhaltiga drycker på den svenska marknaden ser ut idag, som en uppföljning på den nollmätning som genomfördes i mars 2022. Undersökningen har även genomförts 2023. I takt med att konsumentbeteenden utvecklas och allt fler gör sina inköp via nätet finns det ett fortsatt stort behov av att kartlägga utvecklingen av e-handeln. Framförallt när det gäller alkoholhaltiga drycker, då denna marknad fortsatt är i en utvecklingsfas.

Undersökningen handlar dels om konsumenternas köpvanor idag, dels om hur konsumenternas köpvanor kan komma att se ut i framtiden. Även konsumenternas kunskaper om e-handel av alkohol har testas.



# Om undersökningen

Metod, urval och mätperiod

25–84 år

Allmänheten Sverige

Sprit & Vinleverantörsföreningen vill bygga egen kunskap kring allmänhetens erfarenhet av och syn på e-handeln med alkoholhaltiga drycker.

Verian har samlat in 2 003 onlinesvar från allmänheten, 25-84 år, via den slumpmässigt rekryterade Sifopanelen under perioden 26 februari – 5 mars 2024

Antalet svar för respektive fråga står längst ner på respektive bild.

Resultatet har vägts i efterhand på kön, ålder och region för att spegla målpopulationen som helhet.

I rapporten anges resultatet för skalfrågor som en sammanslagning av de positiva (4-5 alt. 3-4) respektive de negativa (1-2) andelarna. Säkerställda skillnader mellan år och undergrupper markeras med + och - för att visa positiva eller negativa förändringar.

2 380

Antal webbintervjuer



1. Allmänhetens köpvanor idag
2. E-handelskonsumenters köpvanor och preferenser idag
3. Kundnöjdhet bland e-handelskonsumenter
4. Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker
5. Sammanfattning och slutsatser

# Allmänhetens köpvanor idag

Om generella köpvanor och specifikt kring alkoholhaltiga drycker, både fysiskt och på nätet

# En av fem har handlat mindre på nätet det senaste året

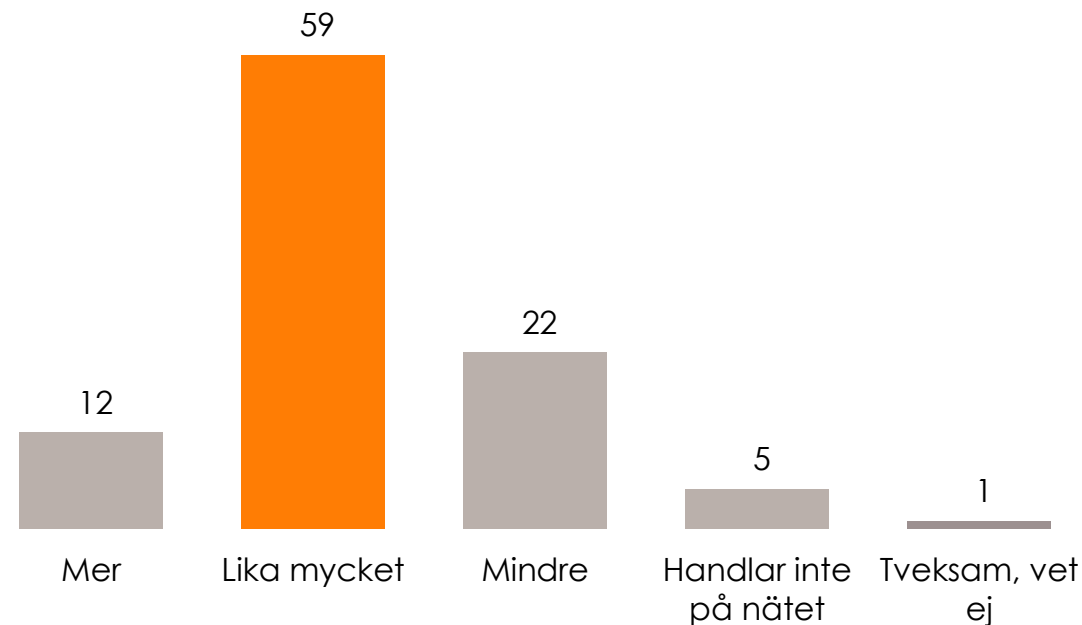
# 12%

**Har handlat mer online de senaste 12 månaderna, än tidigare**

- I den äldsta åldersgruppen (65-84 år) uppger flest att de inte handlar på nätet jämfört med de yngre åldersgrupperna.
- 16 procent av boende i Stockholm har handlat mer på nätet de senaste 12 månaderna. Det är den region där störst andel uppger att det har handlat mer.
- Boende i Småland har ökat sin e-handel minst: enbart 7 procent har handlat mer det senaste 12 månaderna.

**Har du handlat mer eller mindre på nätet under de senaste 12 månaderna än vad du gjort tidigare?**

Andelar i %



Bas: Alla, 2 380 intervjuer

# Systembolaget vanligast, sedan handel på resande fot

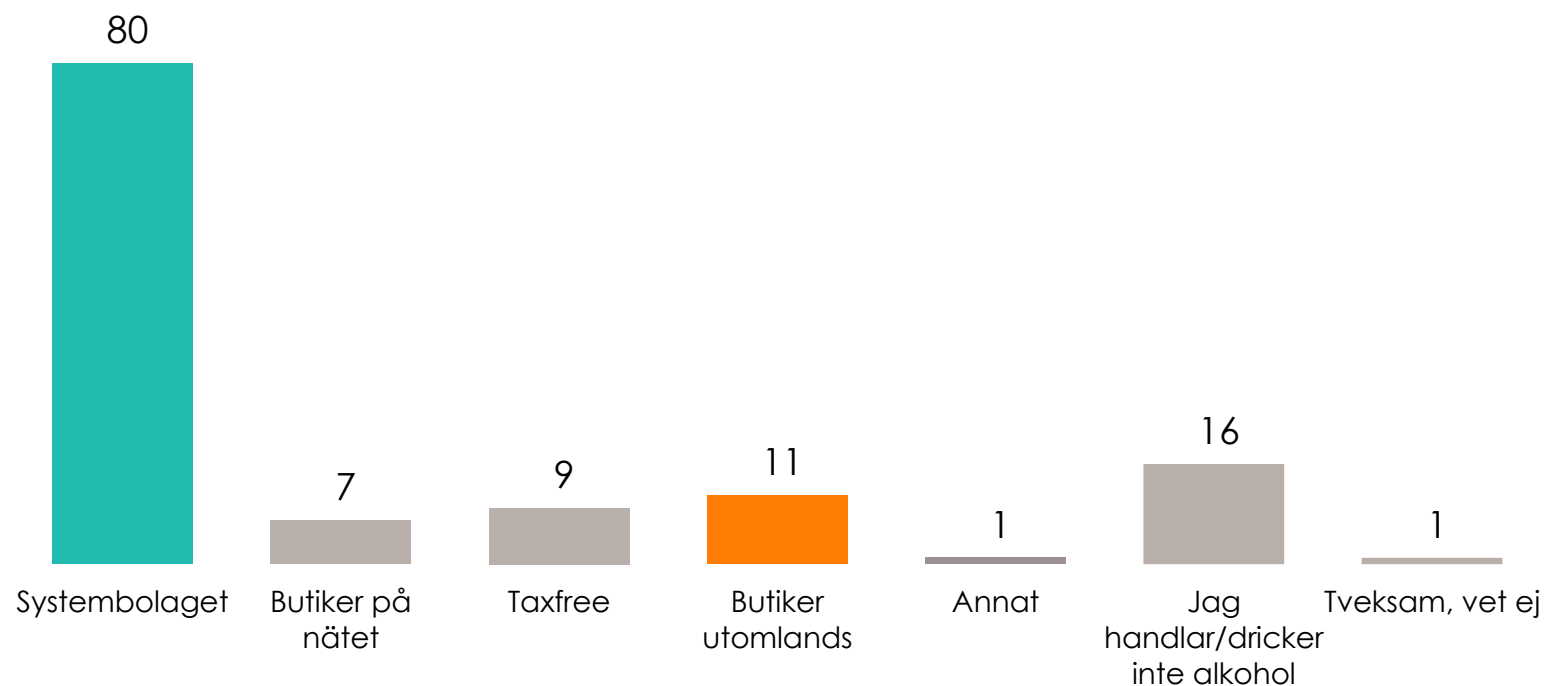
# 80%

## Har handlat alkoholhaltiga drycker från Systembolaget de senaste 12 månaderna

- Män handlar i en högre utsträckning på nätet, på Taxfree och butiker utomlands jämfört med kvinnor.
- De som handlat alkohol online har även handlat i taxfree och utomlands i en högre utsträckning än de som inte har handlat online.
- Bland 25-29 åringarna är det en av fem som uppger att de inte handlar eller dricker alkohol. Mer än någon annan åldersgrupp.

### Varifrån har du handlat alkoholhaltiga drycker de senaste 12 månaderna?

Flera svar möjliga  
Andelar i %



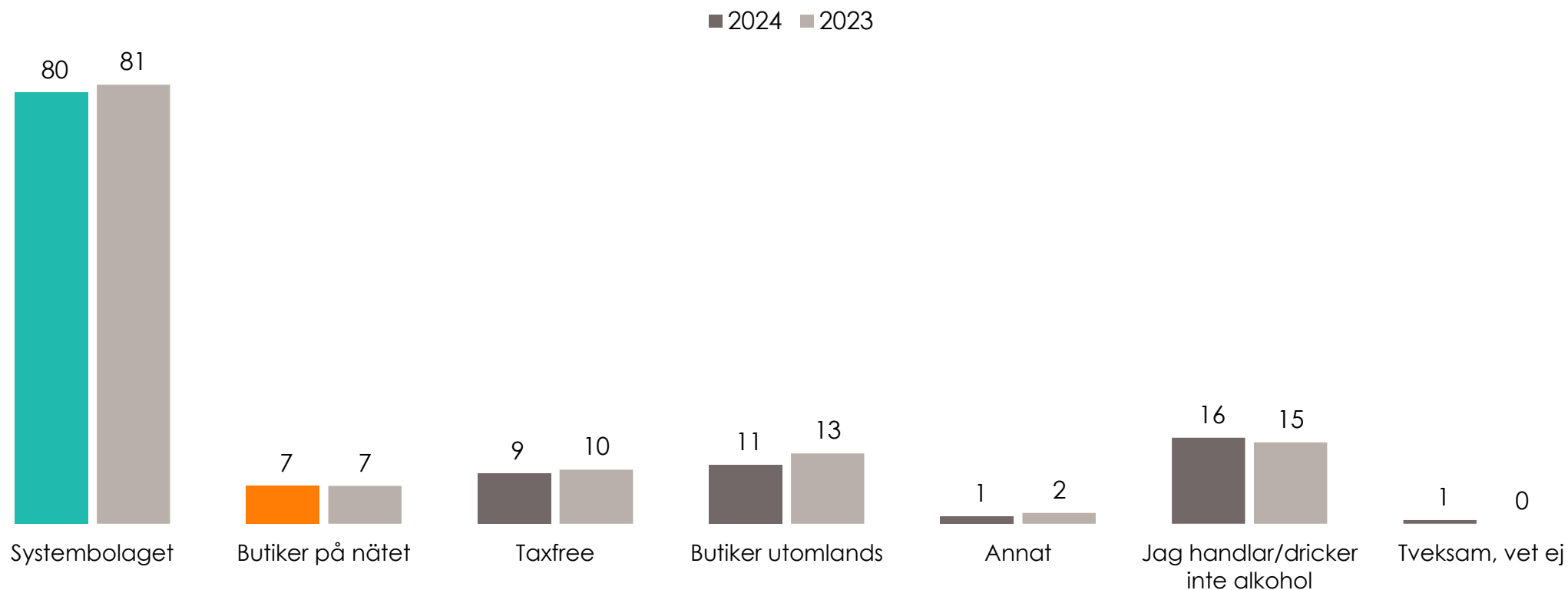
Bas: Alla, 2 380 intervjuer

# Inga större förändringar i inköpsvanor jämfört med 2023

## Varifrån har du handlat alkoholhaltiga drycker de senaste 12 månaderna?

Flera svar möjliga

Andelar i %



Bas: Alla, 2 380 intervjuer, 2023: 2 346 intervjuer



# Var fjärde har beställt alkohol på nätet senaste året

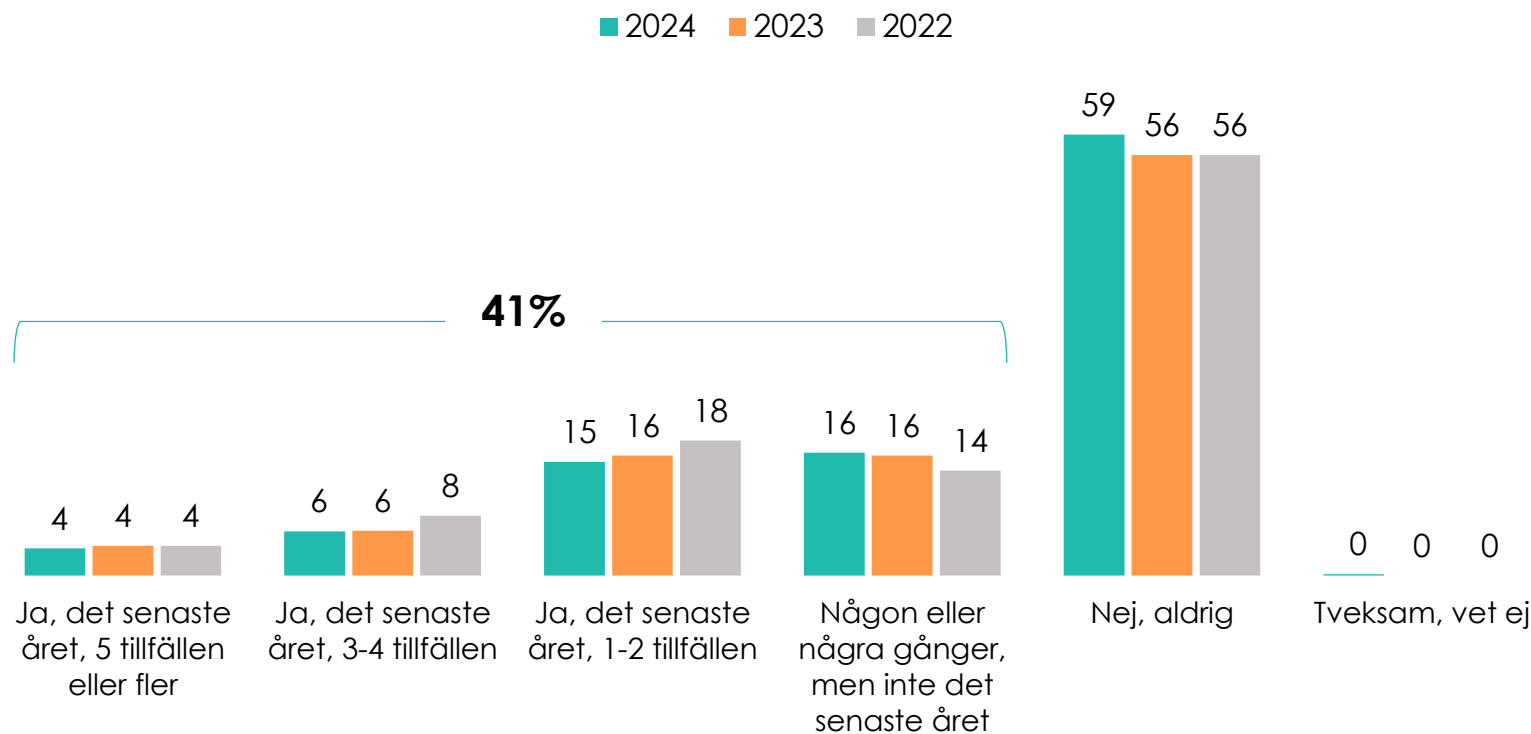
# 41%

## Har någon gång beställt alkoholhaltiga drycker på nätet

- En fjärdedel har någon gång beställt alkoholhaltiga drycker på nätet under det senaste året.
- Framförallt är det män som i större utsträckning än kvinnor handlat alkohol på nätet det senaste året.
- I Norra Mellansverige är e-handeln av alkoholhaltiga drycker vanligare än i resterande delar av Sverige.

Har du någon gång handlat/beställt alkoholhaltiga drycker på nätet, via Systembolaget.se eller annan näthandlare (t.ex. Vinoteket, Winefinder eller Vivino)?

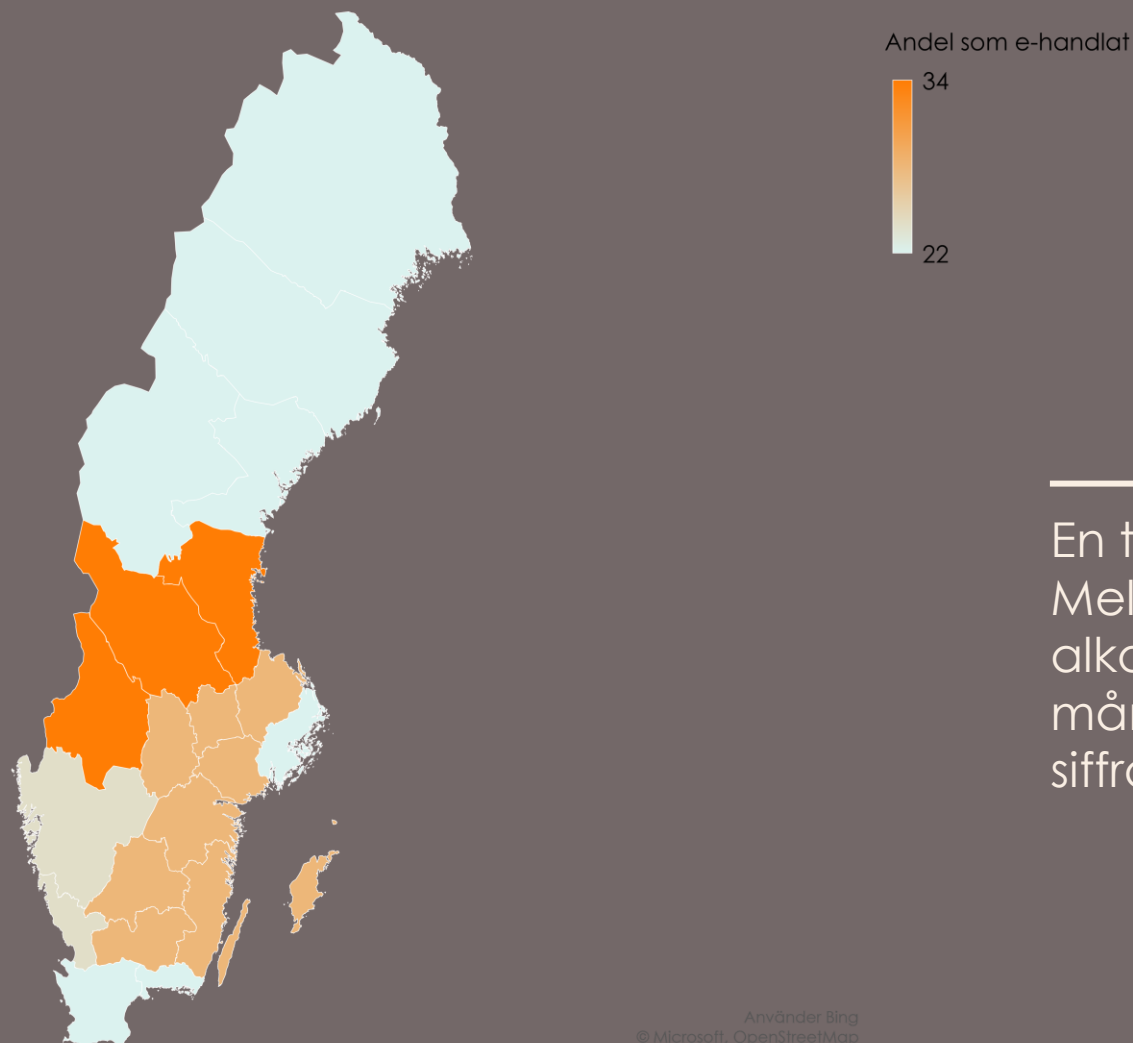
Andelar i %



Bas: De som handlat eller dricker alkohol, 2 003 intervjuer. 2023 (2001), 2022 (906)

# Norra Mellansverige sticker ut – där handlar flest på nätet

Andel som handlat på alkohol på nätet senaste 12 månaderna fördelat på region



---

En tredjedel av boende i Norra Mellansverige har handlat alkohol på nätet de senaste 12 månaderna. I Stockholm är den siffran en av fem.

# Sammanfattning: Allmänhetens köpvanor och preferenser

## Handeln på nätet fortsätter minska

- Gruppen som har handlat mindre alkohol online de senaste 12 månaderna är större än den grupp som har handlat mer. Detta är ett mönster som stämmer överens med de två föregående undersökningarna.
- En möjlig förklaring till resultatet är dels den ekonomiska utvecklingen, dels att 2022 års undersökning omfattade Coronapandemin och efterföljande restriktioner.

## Systembolaget dominerar

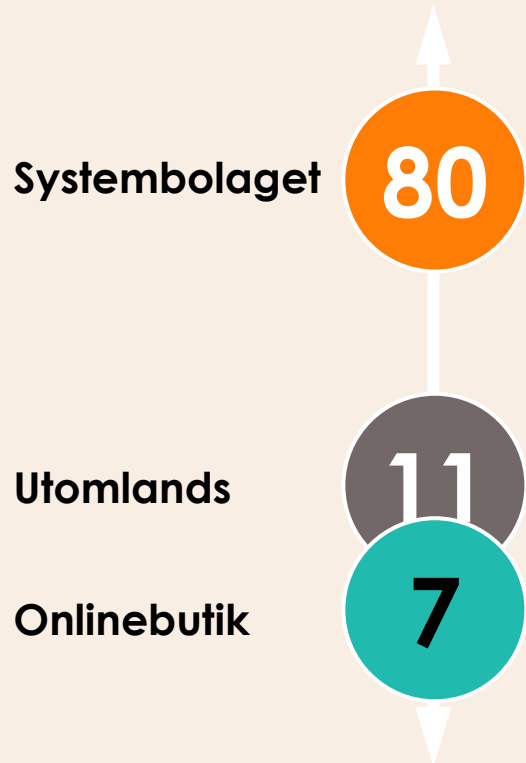
- En överväldigande majoritet (80%), har handlat sin alkohol från Systembolaget, därefter är Taxfree och butiker utomlands näst mest vanligt förekommande. Andelen som handlat på Systembolaget ökar.

## E-handel av alkohol minskar

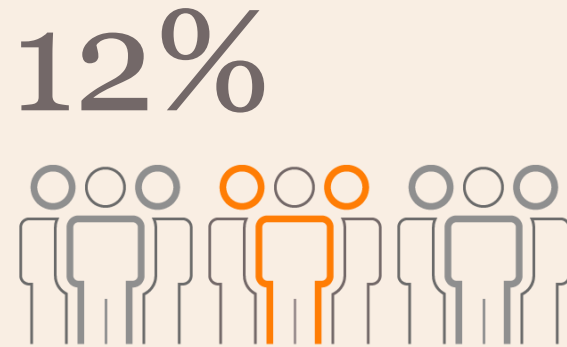
- En av fyra har någon gång handlat eller beställt alkohol på nätet. Resultatet är i linje med föregående års undersökning, då 27% hade handlat alkohol på nätet men minskar däremot än mer från 2022 års nollmätning då andelen var fem procentenheter högre.
- Nedgången över två år är en signifikant minskning. Under pandemin ökade e-handeln generellt och har sedan dess successivt minskar, alltså följer e-handeln med alkohol den generella trenden som gäller för e-handeln i stort.

# En bild över allmänhetens köpvanor just nu

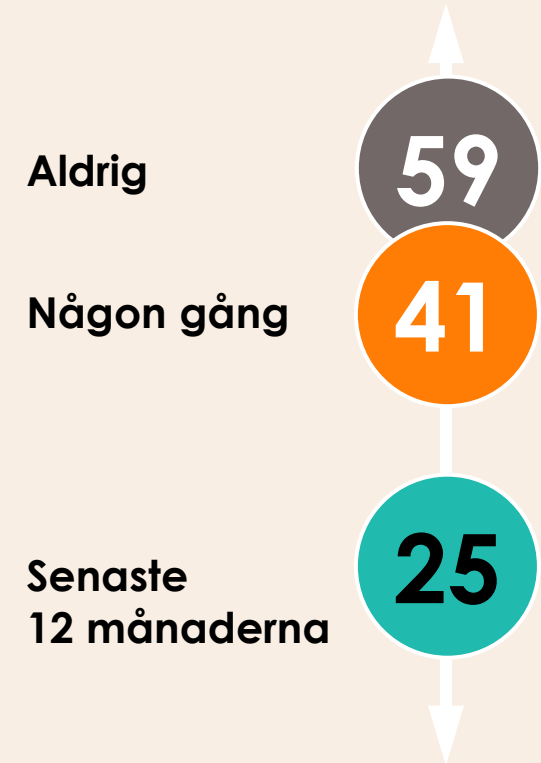
Handlat alkoholhaltiga drycker  
de senaste 12 månaderna (%)



Handlat mer online de senaste  
12 månaderna än tidigare



Beställt alkoholhaltiga  
drycker på nätet (%)



# E-handelskonsumenters köpvanor och preferenser idag

Två av fem har erfarenhet av att handla alkoholhaltiga drycker via nätet.  
Detta är deras upplevelse.

# En av tio gör majoriteten av sina alkoholköp på nätet

Uppskattad andel alkoholköp som görs på nätet

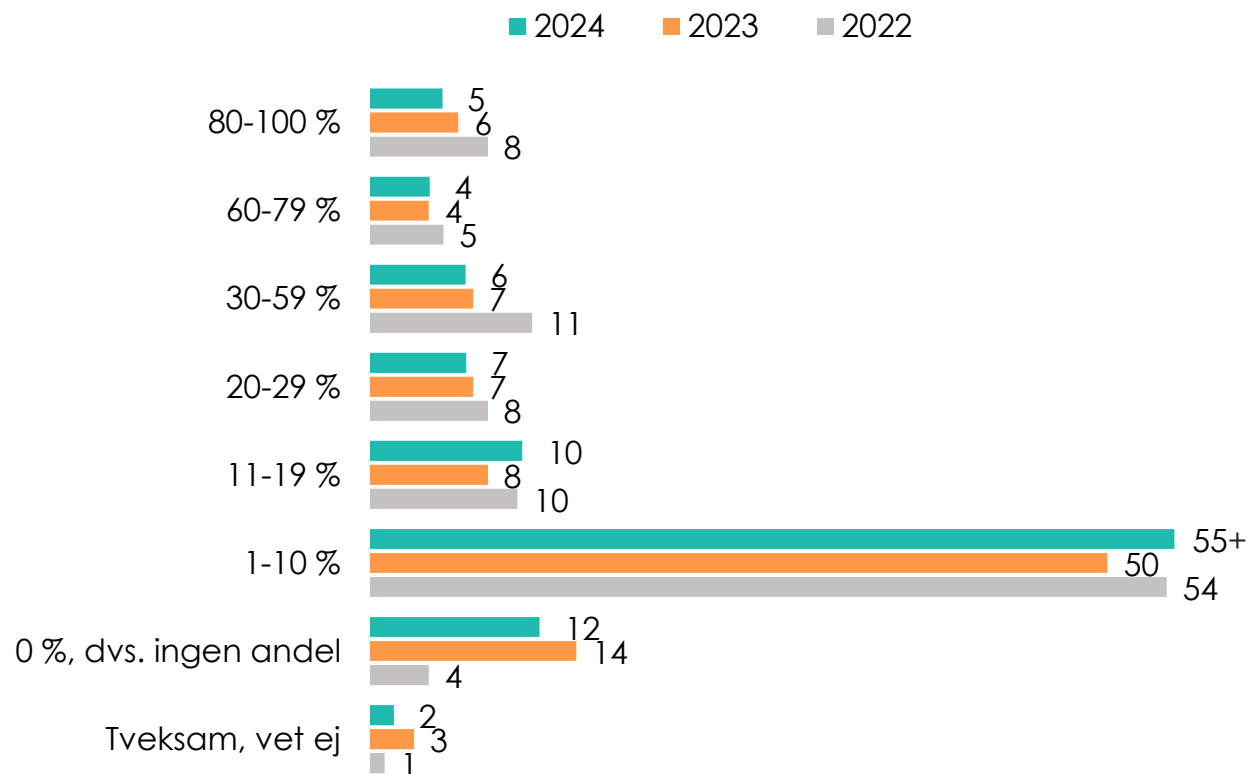
# 55%

**Fler än hälften gör 10 procent, eller mindre, av sina alkoholköp på nätet**

- De som inte handlar någon andel av deras totala alkoholinköp på nätet minskar jämfört med föregående år.
- Nästan en av tio bland den äldsta åldersgruppen (65-84 år) handlar 80-100% av sina alkoholinköp på nätet, vilket är nästan fem gånger så mycket som den yngsta gruppen (2%).

**Hur stor andel av dina totala alkoholköp gör du på nätet, på Systembolaget.se eller via andra näthandlare (till exempel Vinoteket, Winefinder eller Vivino)?**

Andelar i %



Bas: De som handlat alkohol på nätet, 839 intervjuer. 2023 (868), 2022 (268)

# Oförändrade marknadsandelar för näthandel av alkohol

Från vilka kanaler har man handlat alkoholhaltiga drycker det senaste året

# 22%

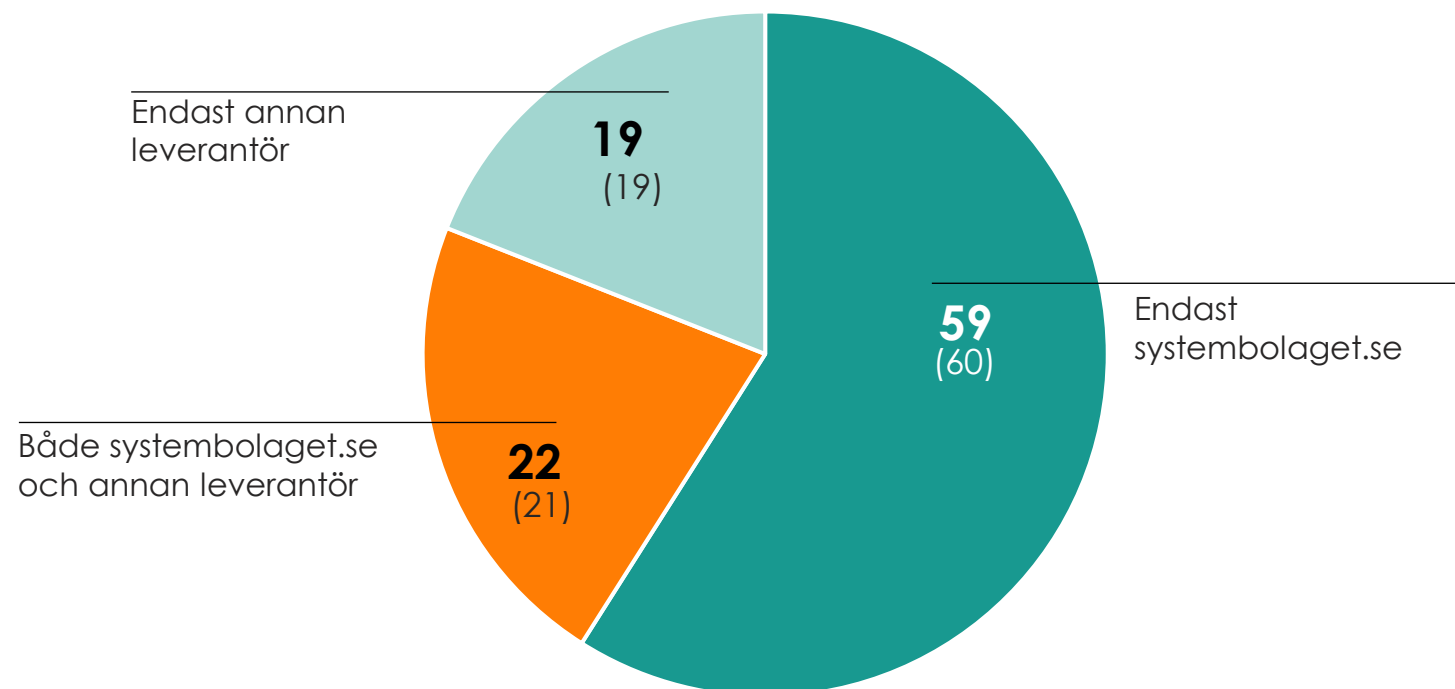
Har handlat alkoholhaltiga drycker från Systembolaget.se och andra leverantörer

- Inga större skillnader från föregående års undersökning kan noteras.

Från vilken eller vilka kanaler har du handlat alkoholhaltiga drycker på nätet det senaste året?

Flera svar möjliga

Andelar i %



Bas: De som handlat alkohol på nätet senaste året, 504 intervjuer | Föregående års resultat inom parantes, 2023 (540)

# Fler hämtar ut i butik nu än tidigare

Val av leveransalternativ vid näthandel av alkohol

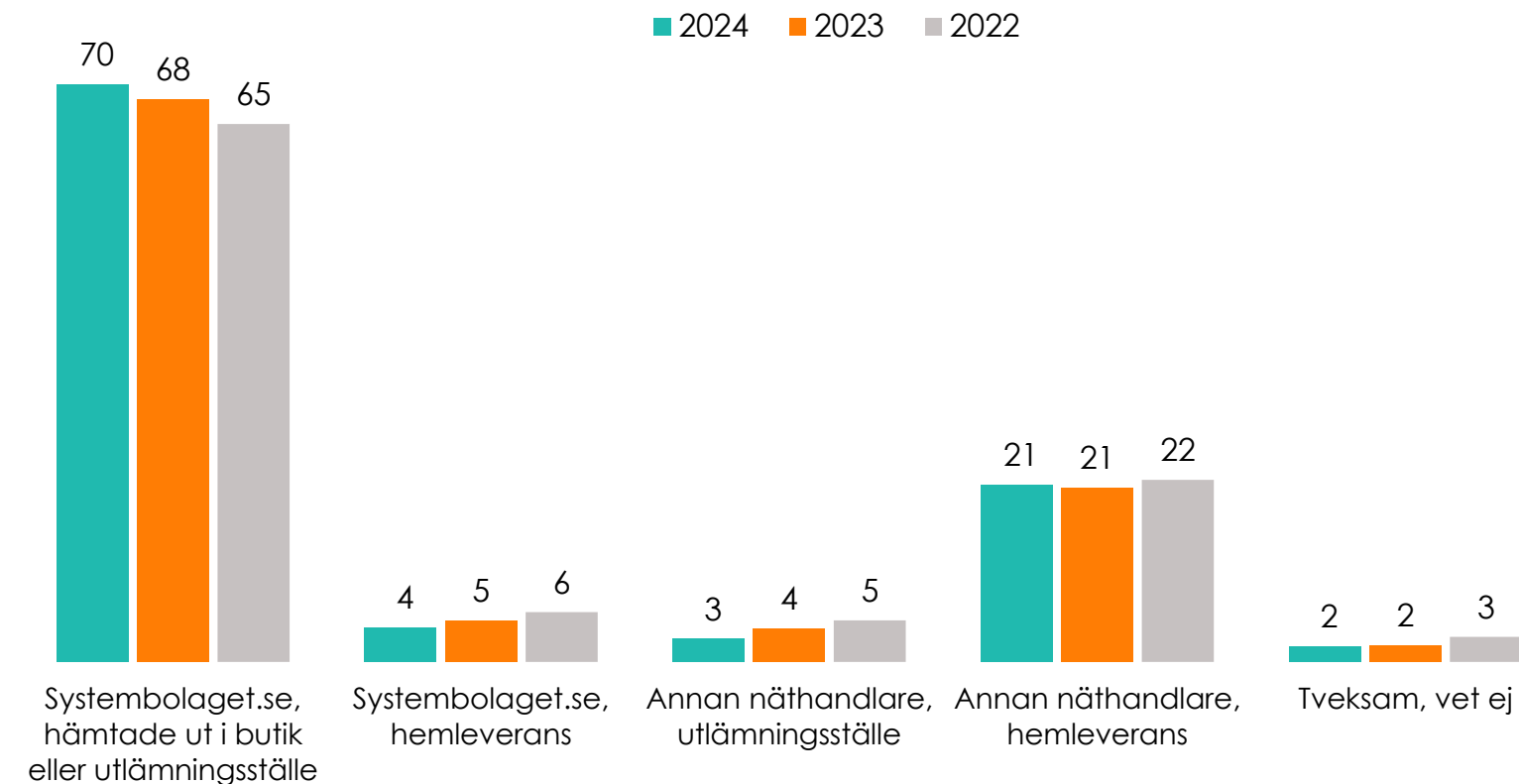
## 7 av 10

**Som beställt på Systembolaget.se hämtade ut i butik eller på utlämningsställe**

- Bland Systembolagets kunder väljer de som är 30-49 år i högre grad att hämta ut i butik/utlämningsställe.
- Boende i mellersta och övre Norrland har i större utsträckning valt att hämta ut i butik från Systembolaget.se medan boende i Stockholm har valt hemleverans från annan näthandlare i större utsträckning.
- Av de som handlar via Systembolaget.se samt väljer hemleverans återfinns majoriteten i Stockholm.

**Om du tänker på senaste gången du handlade alkoholhaltiga drycker på nätet. Vilket leveransalternativ valde du?**

Andelar i %



Bas: De som handlat alkohol online, 839 intervjuer, 2023 (868)



# Systembolaget dominerar fortsatt, Vinoteket stark tvåa

Kanalval vid handel av alkoholhaltiga drycker det senaste året

# 19%

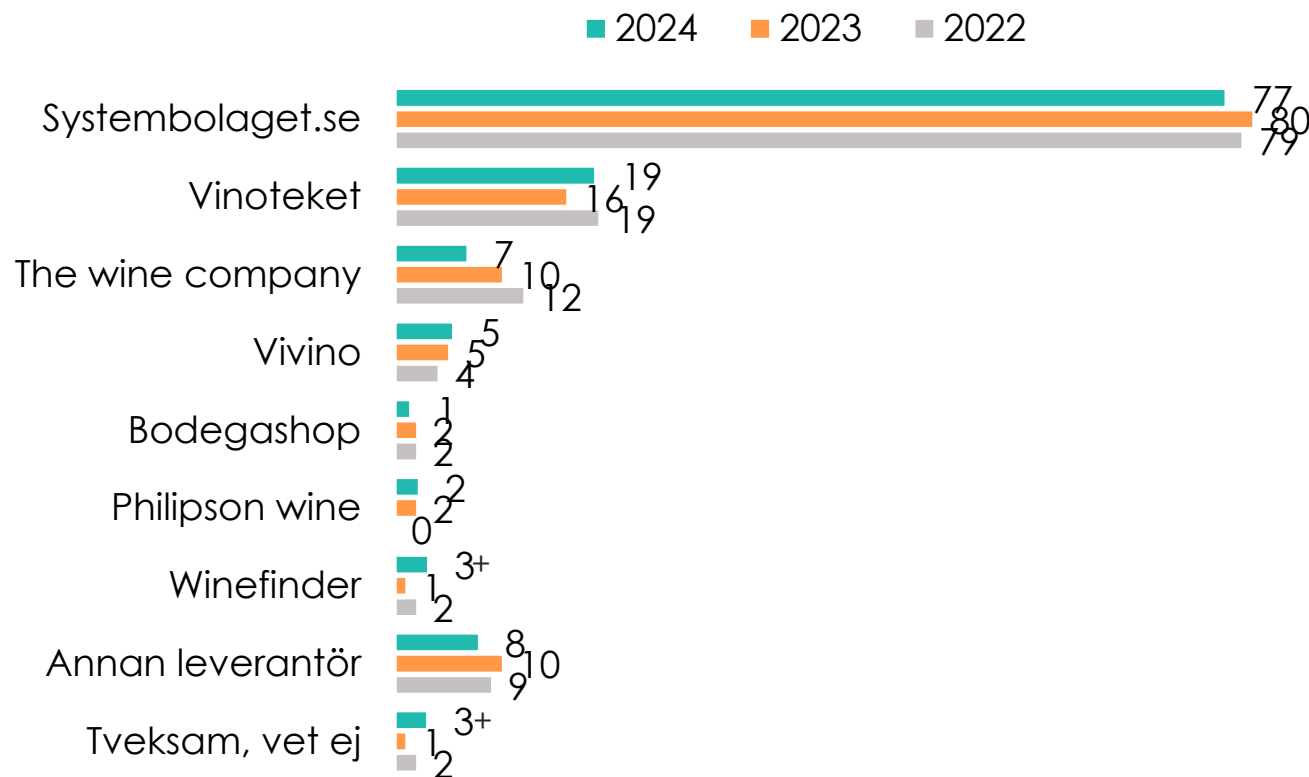
## Av dem som e-handlat alkohol det senaste året valde Vinoteket

- Det är betydligt högre andel kvinnor som har handlat från Vinoteket än män.
- 71 % av boende i storstäderna har beställt från Systembolaget.se vilket är en lägre andel än övriga Sverige. Boende i storstäder handlar däremot från Vivino i en högre utsträckning än övriga Sverige.
- Andelen som handlat på Winefinder ökar, från en procent till tre.

### Från vilken eller vilka kanaler har du handlat alkoholhaltiga drycker på nätet det senaste året?

Flera svar möjliga

Andelar i %



Bas: De som handlat alkohol online det senaste året, 504 intervjuer, 2023 (540), 2022 (258)

# Var femte uppger att de köper dyrare drycker hos andra aktörer

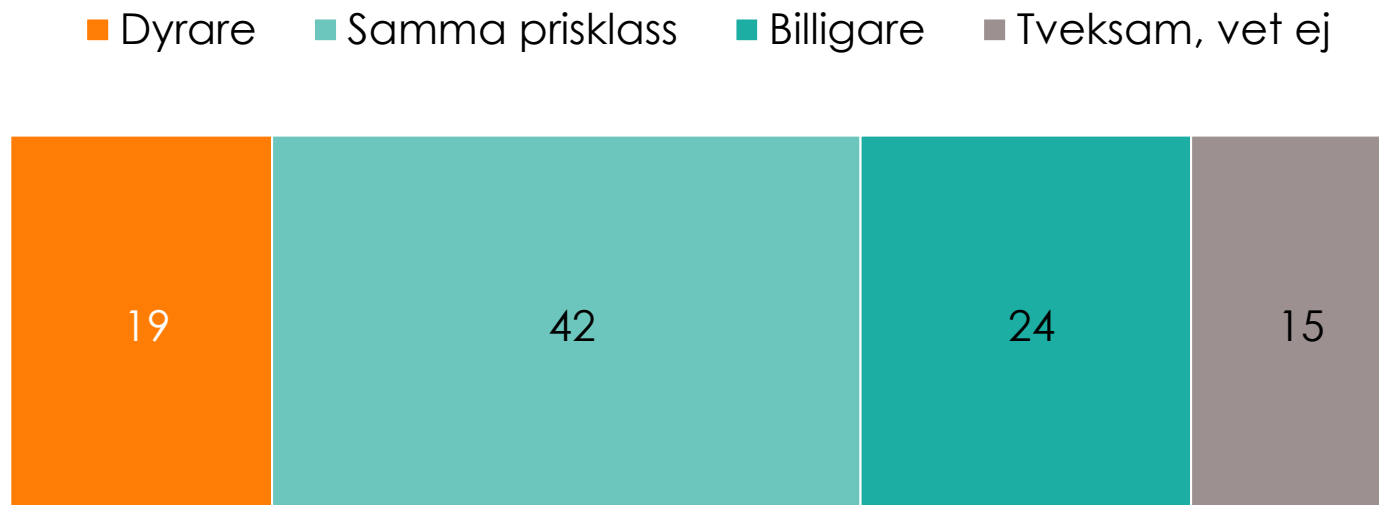
Köper man billigare eller dyrare produkter hos andra aktörer än på Systembolaget

## 1 av 4

Var fjärde upplever att de i regel handlar billigare produkter hos andra aktörer än hos Systembolaget

När du handlar alkoholhaltiga drycker från andra aktörer än Systembolaget, är de dryckerna i regel billigare eller dyrare än de produkter du vanligtvis köper från Systembolaget?

Andelar i %



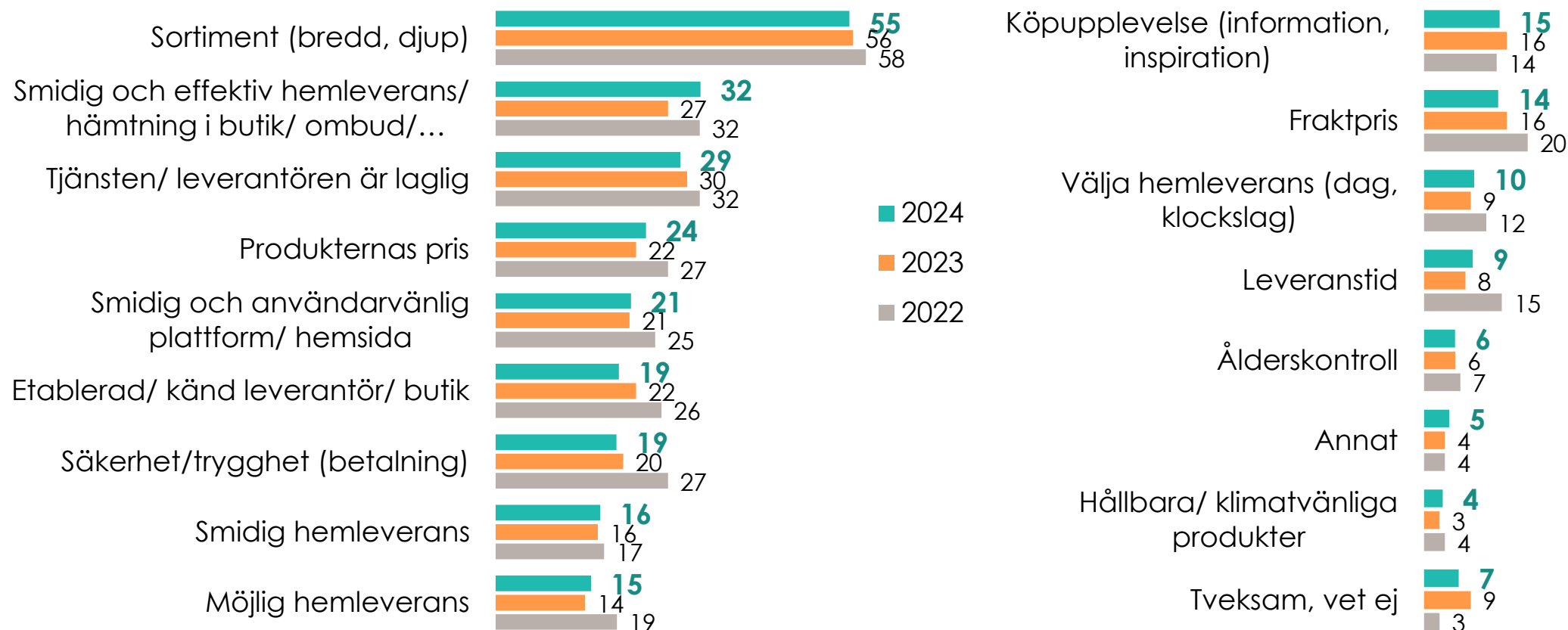
Bas: De som någon gång handlat från andra aktörer än Systembolaget, 332 intervjuer

# Sortiment mest och hållbarhet minst viktig vid val av tjänst

De viktigaste faktorerna vid val av e-handelstjänst för köp av alkoholhaltiga drycker över tid

Vilka fem faktorer är mest avgörande när du väljer e-handelstjänst/näthandlare för alkoholhaltiga drycker? Max fem svar

Andelar i %



Bas: Bas: De som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 839 intervjuer, 2023 (868), 2022 (384)

# Sortiment viktigast för mer än hälften av e-konsumenterna

De fem viktigaste faktorerna vid val av e-handelstjänst för köp av alkoholhaltiga drycker

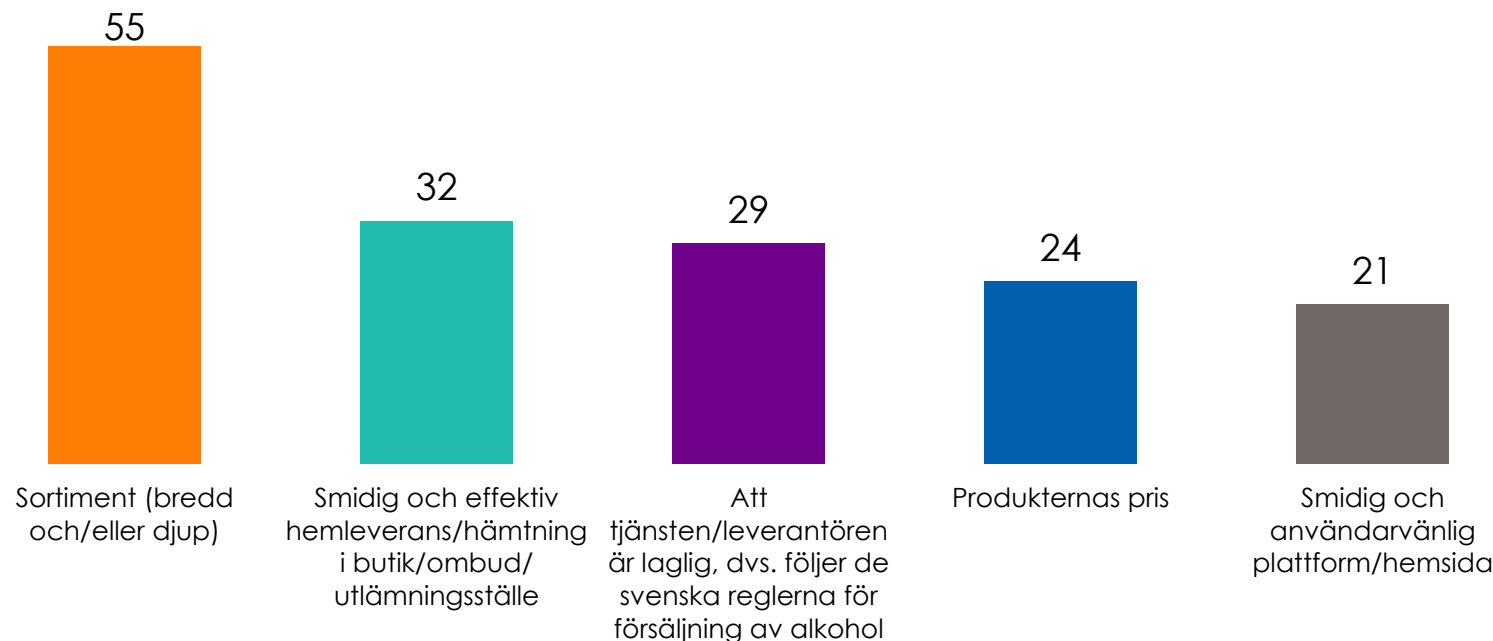
# 27%

av männen tycker att priset är en viktig faktor, långt fler än andelen kvinnor som uppger samma svar

- Även bland 30-49 åringar uppger en av tre att produkternas priser är en avgörande faktor jämfört med 14% bland den äldsta gruppen (65-84 år).
- Nära en tredjedel av e-handlarna uppger att smidig och effektiv leverans är en avgörande faktor.

Vilka fem faktorer är mest avgörande när du väljer e-handelstjänst/näthandlare för alkoholhaltiga drycker?

Max fem svar  
Andelar i %



Bas: De som handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 839 intervjuer

# Sammanfattning: E-konsumenternas köpvanor och preferenser idag

## Systembolaget dominerar

- Systembolaget fortsätter att ha en dominant position inom e-handeln där drygt **sex av tio enbart handlar alkohol från Systembolaget.se**, ett resultat som ligger i linje med föregående års undersökningar.
- Gällande vilka aktörer som är vanligast att handla från är utvecklingen relativt stabil från föregående års mätning. Det finns däremot **större skillnader i val av aktör kopplade till kön samt var Sverige man bor**.
- Winefinder är den enda aktörer som ökar, men det är fortsatt låga andelar, från en procent till tre. Detta kan bero på den ökade mediala uppmärksamhet som Winefinder fick i samband med att Winefinder-domen kungjordes i juli 2023.

## Sortiment viktigast – leverans ökar

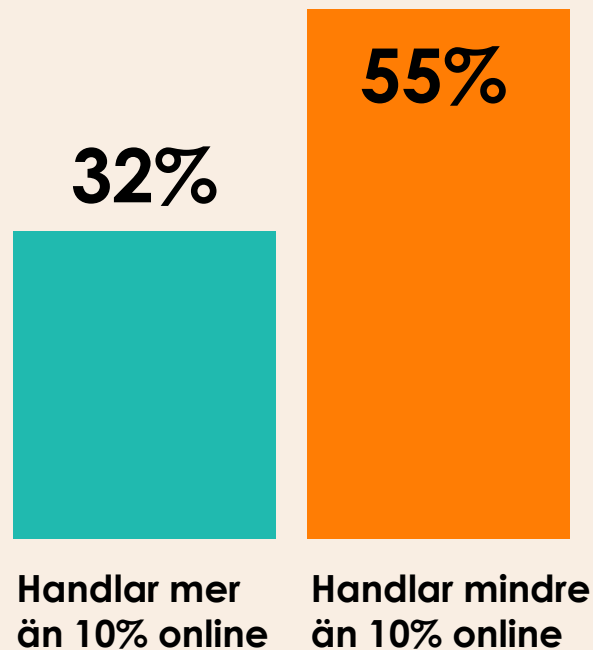
- Ett **brett och djupt sortiment** är den viktigaste faktorn vid val av leverantör, något som även framkom i 2023 och 2022 års mätningar.
- **Säkerhet och trygghet** med exempelvis betalningen har minskat i betydelse sedan 2022 års undersökning medans **smidig och effektiv leverans** har ökat i vikt sedan förra året.

## Hemleverans viktigare för de äldre

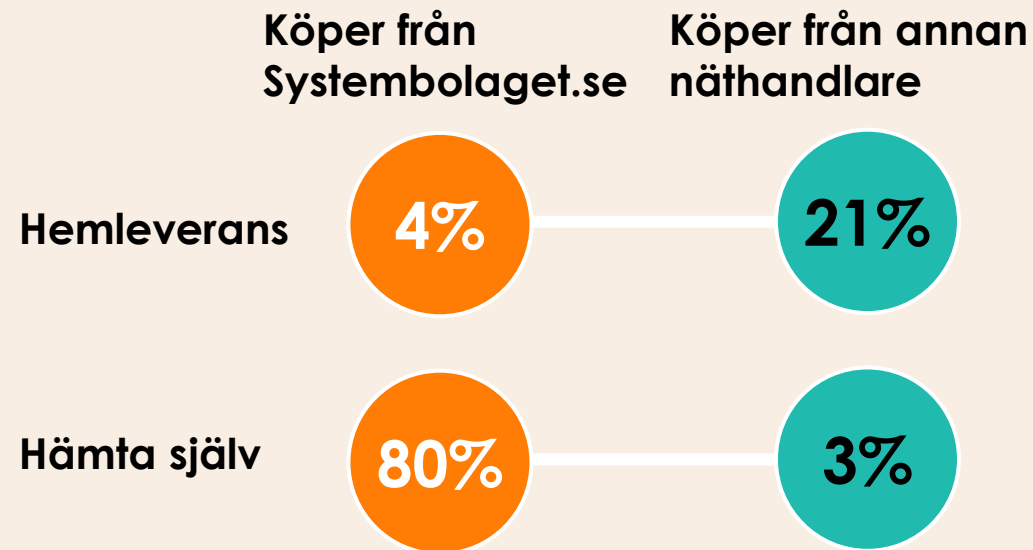
- Den äldsta gruppen (65-84 år) sticker ut i sina köpvanor på nätet: **nästan var tionde gör 80–100 procent av sina alkoholinköp på nätet**. Detta är i linje med tidigare mätningar.
- För den äldsta gruppen är det också **betydligare viktigare att få hemleverans** när de beställer från nätet. En av fem svarar att det är en avgörande faktor vid val av näthandlare och två av fem svarar att en **smidig och effektiv leverans** eller hämtning i butik är avgörande.
- Samtidigt har de äldsta beställt i lägre utsträckning från Systembolaget.se än de yngre grupperna.

# En bild över e-konsumentens köpvanor och preferenser idag

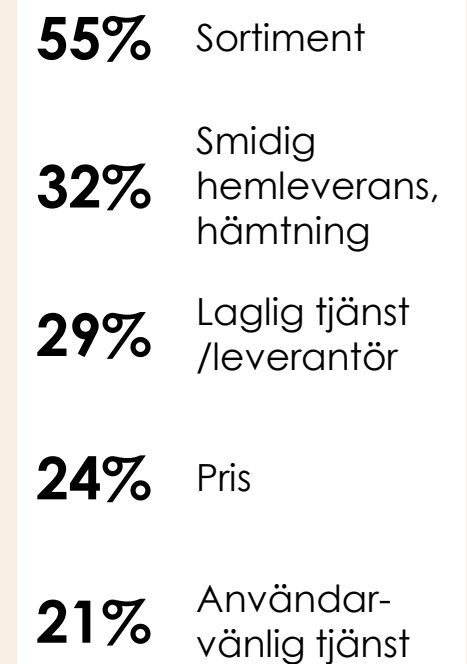
Svenskarnas onlineköp av alkoholhaltiga drycker



Så många väljer hemleverans eller hämta själv vid onlineköp



Viktigast vid val av e-handelstjänst



03

# Kundnöjdhet bland e-konsumenter

# En majoritet nöjda med Systembolagets butiker

## Nöjdhet med Systembolagets fysiska butiker

# 94%

av Systembolagets butikskunder är nöjda

- Kvinnor är mer nöjda med att handla i en fysisk Systembolagsbutik än vad män är. Detta är ett vanligt förekommande mönster i nöjdhetsfrågor överlag.

När du handlar alkoholhaltiga drycker i fysisk butik, hur nöjd är du med Systembolaget?

Andelar i %

■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd ■ Vet ej eller ej relevant för mig



Bas: De som handlat eller dricker alkohol, 2 003 intervjuer



# Lika nöjda med Systembolaget.se

Total nöjdhet med att handla hos Systembolaget.se

# 93%

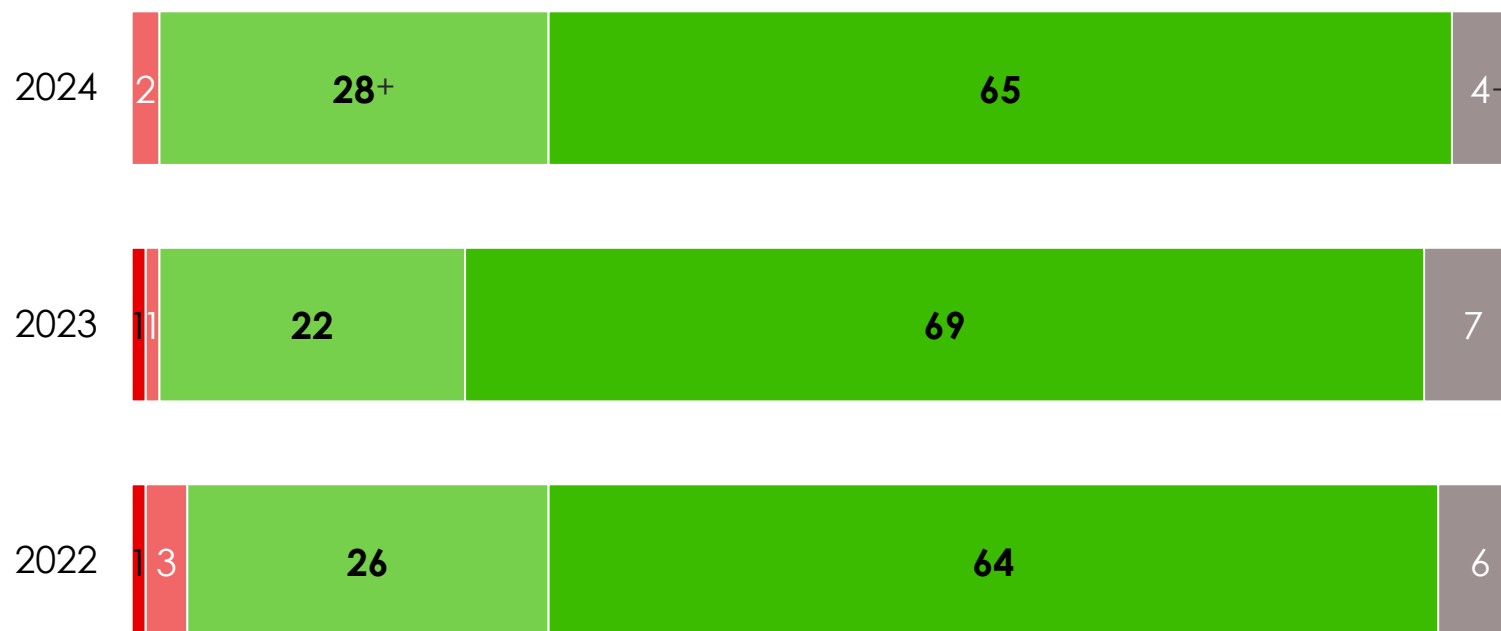
av näthandelskunderna på Systembolaget.se är nöjda

- Andelen nöjda med Systembolaget.se ökar i år, men andelen mycket nöjda minskar något.
- Sju av tio kvinnor svarar att de är mycket nöjda med Systembolaget.se jämfört med sex av tio män.
- Andelen nöjda ökar i årets mätning medan färre är osäkra eller tveksamma.
- Andelen nöjda med Systembolaget.se överstiger övriga leverantörers kundnöjdhet

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med Systembolaget.se när det gäller följande... Nöjdhet, totalt sett?

Andelar i %

■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd ■ Vet ej eller ej relevant för mig



Bas: De som handlat alkohol online på Systembolaget.se, 607 intervjuer. 2023 (671), 2022 (394)

# Något lägre nöjdhet med andra leverantörer

Total nöjdhet med att handla hos annan leverantör än Systembolaget.se

## 86%

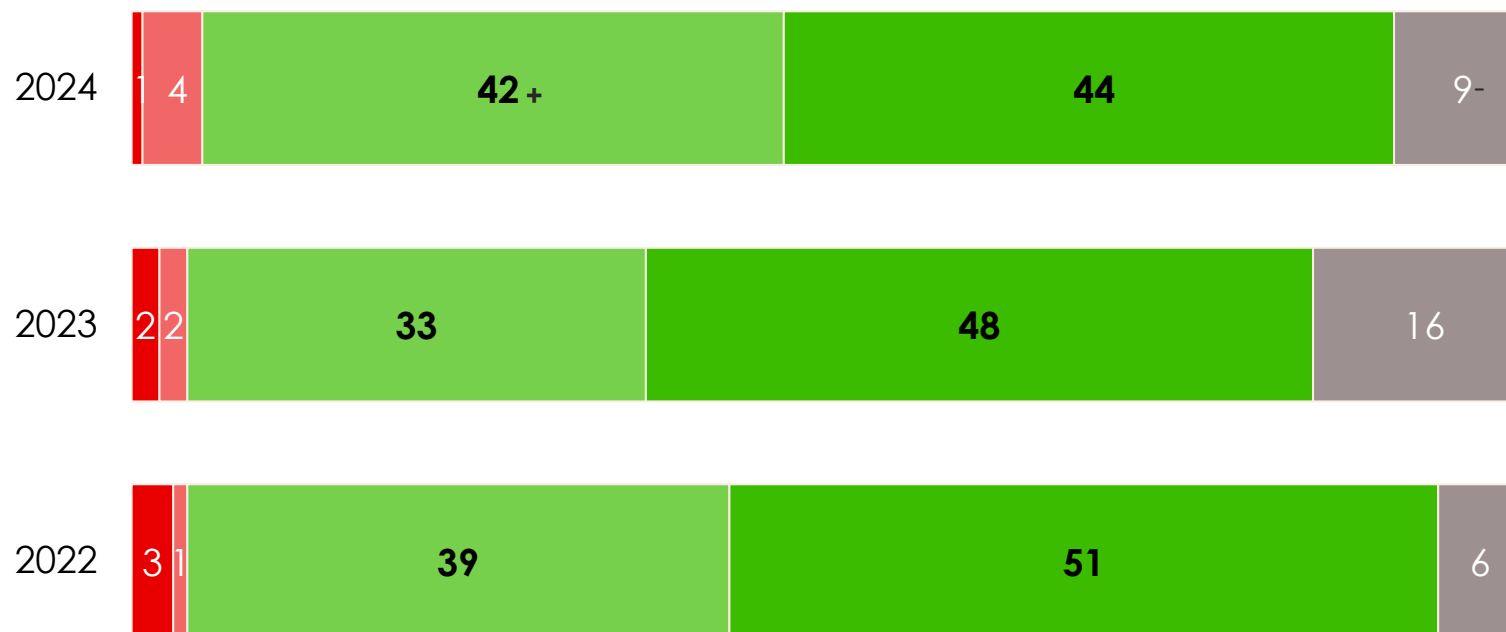
### Av onlinekonsumenterna är nöjda efter köp hos andra leverantörer

- Den totala nöjdheten med andra leverantörer än systembolaget ökar från föregående år då 81 procent var nöjda.
- Män är mer nöjda totalt sätt med andra leverantörer än vad kvinnor är.

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med andra leverantörer (ej Systembolaget.se) när det gäller följande... Nöjdhet, totalt sett?

Andelar i %

■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd ■ Vet ej eller ej relevant för mig



Bas: De som handlat alkohol online hos andra leverantörer än Systembolaget.se, 332 intervjuer. 2023 (366), 2022 (394)

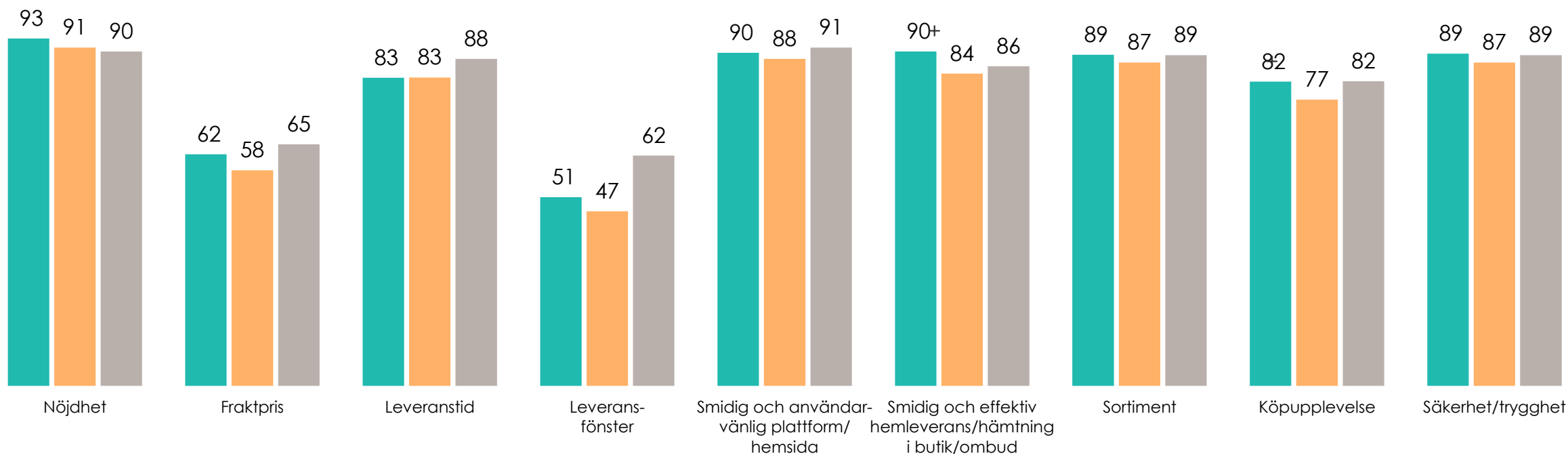
# Fler är nöjda med köpupplevelsen på Systembolaget.se i år

En jämförelse av nöjdhet av Systembolaget.se över tid

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med Systembolaget.se när det gäller följande...

Andelar ganska och mycket nöjd i %

■ 2024 ■ 2023 ■ 2022



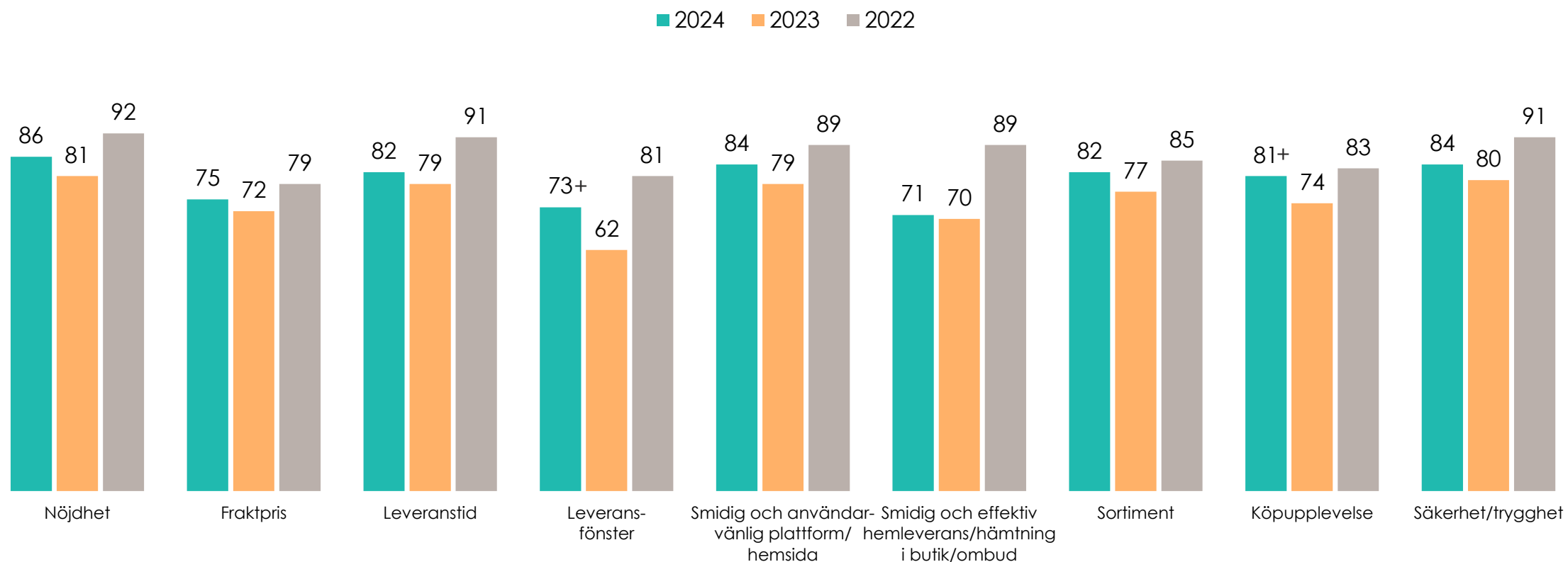
Bas: De som handlat alkohol online på Systembolaget.se, 607 intervjuer. 2023 (671), 2022 (294)

# Ökad nöjdhet med leveransfönstret och köpupplevelsen

En jämförelse av nöjdhet av andra leverantörer över tid

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med andra leverantörer (ej Systembolaget.se) när det gäller följande...

Andelar nöjd och mycket nöjd i %



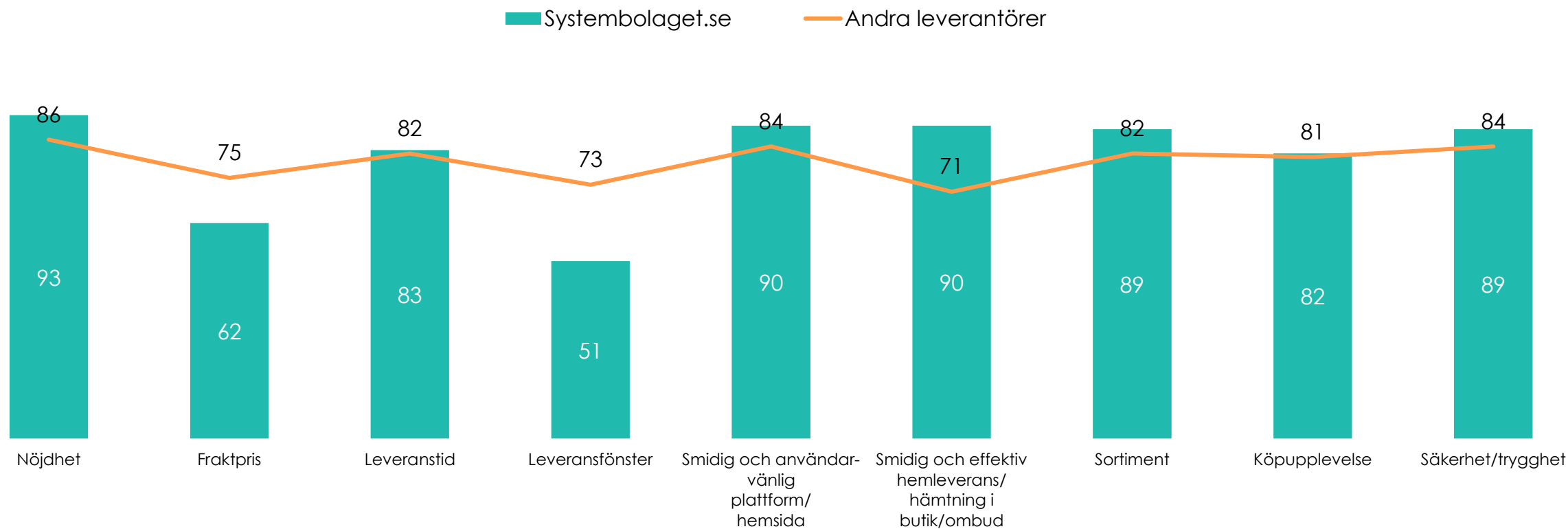
Bas: De som handlat alkohol online hos andra leverantörer än Systembolaget.se, 332 intervjuer. 2023 (366), 2022 (146)

# Systembolaget.se fortsatt måttstock – frakt och leverans skiljer

En jämförelse av nöjdhet mellan Systembolaget.se och andra leverantörer

När du handlar alkoholhaltiga drycker på nätet, hur nöjd eller missnöjd är du med [...] när det gäller följande...

Andelar nöjd och mycket nöjd i %



Bas: De som handlat på nätet endast på Systembolaget.se, 607 intervjuer och De som handlat hos andra leverantörer än Systembolaget.se, 332 intervjuer

# Sammanfattning: Kundnöjdhet bland e-konsumenter

## 9 av 10 nöjda med Systembolaget.se som helhet

- Systembolagets e-konsumenter är fortsatt mycket nöjda: **Nio av tio** är nöjda som helhet vilket är i linje med föregående år. Fler är också mer nöjda på samtliga punkter, jämfört med andra leverantörer. Samtidigt väljer färre det kombinerade svarsalternativet Vet ej /Ej relevant för mig på samtliga frågor.
- Kopplat till **fraktpris** och **leveransfönster** sker samma minskning i den relativt höga andel som svarar Vet ej /Ej relevant för mig. Det är just här som Systembolaget.se har sin lägsta andel nöjda – men är orsaken osäkerhet eller att frågan inte är relevant?
- Kanske finns en ledtråd i hur Systembolagets e-handel kan utvecklas. Här svarar visserligen fyra av tio att den är bra som den är men var tionde anger ett eller flera alternativ som berör leveranstid, frakt och öppettider.

## Nöjdhet med andra leverantörer ökar i årets mätning

- Totala nöjdheten med andra leverantörer än Systembolaget.se ökar i årets mätning efter ett tapp i 2023 års mätning. Särskilt ökar andra leverantörer vad gäller **köppupplevelse** och **leveransfönster**, där en signifikant uppgång kan ses från föregående år.
- Även om vi ser en ökning jämfört med fjolåret, når de inte upp till resultaten från 2022. Då var antalet som kunde svara knappt hälften så många (146 jämfört med årets 332) vilket också tyder på att fler nu har erfarenhet av andra leverantörer än tidigare.

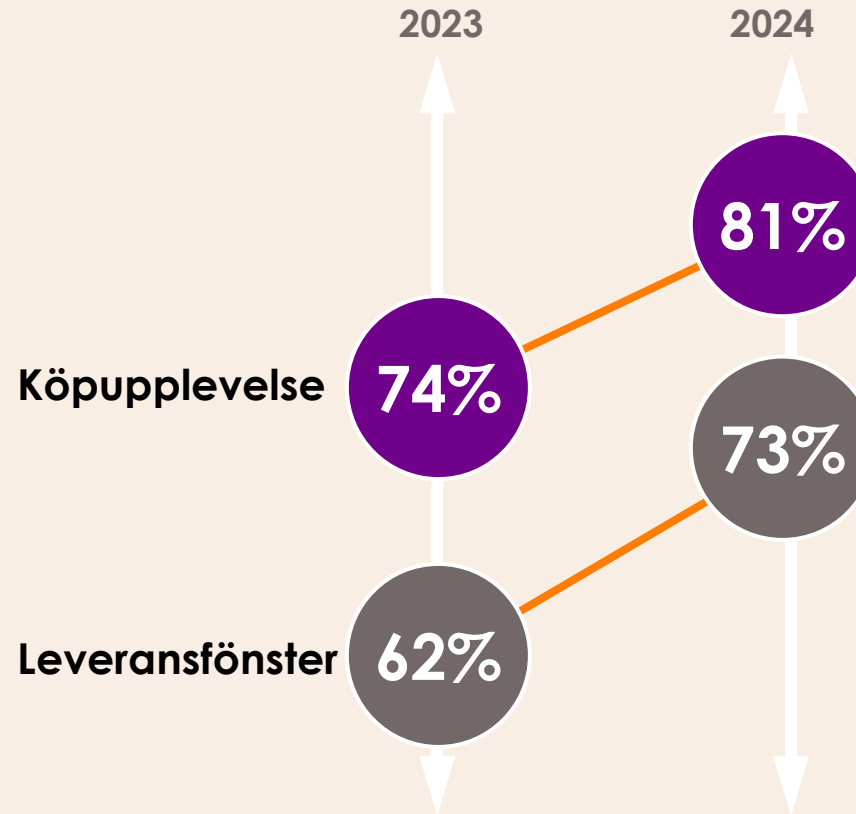
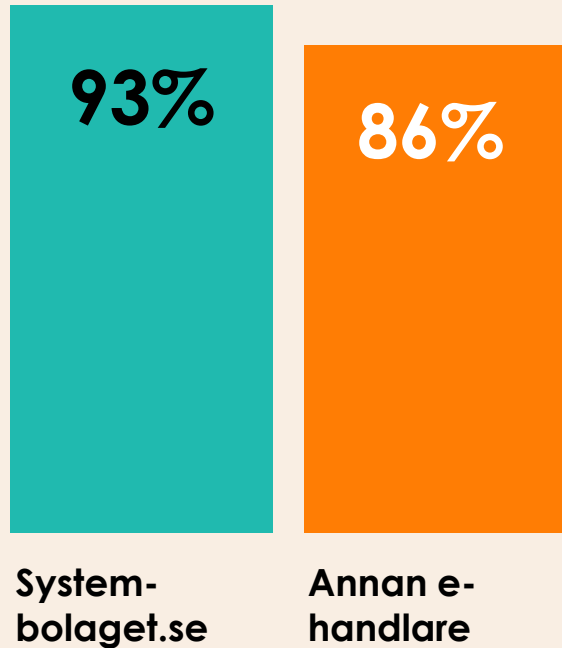
## Efarna e-konsumenter mindre nöjda med Systembolaget

- De konsumenter som har erfarenhet av att handla från andra leverantörer är generellt mindre nöjda med Systembolaget.se. De är framförallt mindre nöjda med **fraktpris** och **sortiment** hos Systembolaget.se.

# En bild över kundnöjdhet bland e-konsumenter

Andel nöjda e-konsumenter

Störst ökning av nöjda konsumenter,  
annan e-handlare än Systembolaget.se



# Framtida potential för e-handeln av alkoholhaltiga drycker

Framtida köpvanor hos dem som idag handlar och dricker alkoholhaltiga drycker.



# Mer än hälften är öppna för att handla alkohol på nätet

Hur många som kan tänka sig handla alkoholhaltiga drycker via nätet

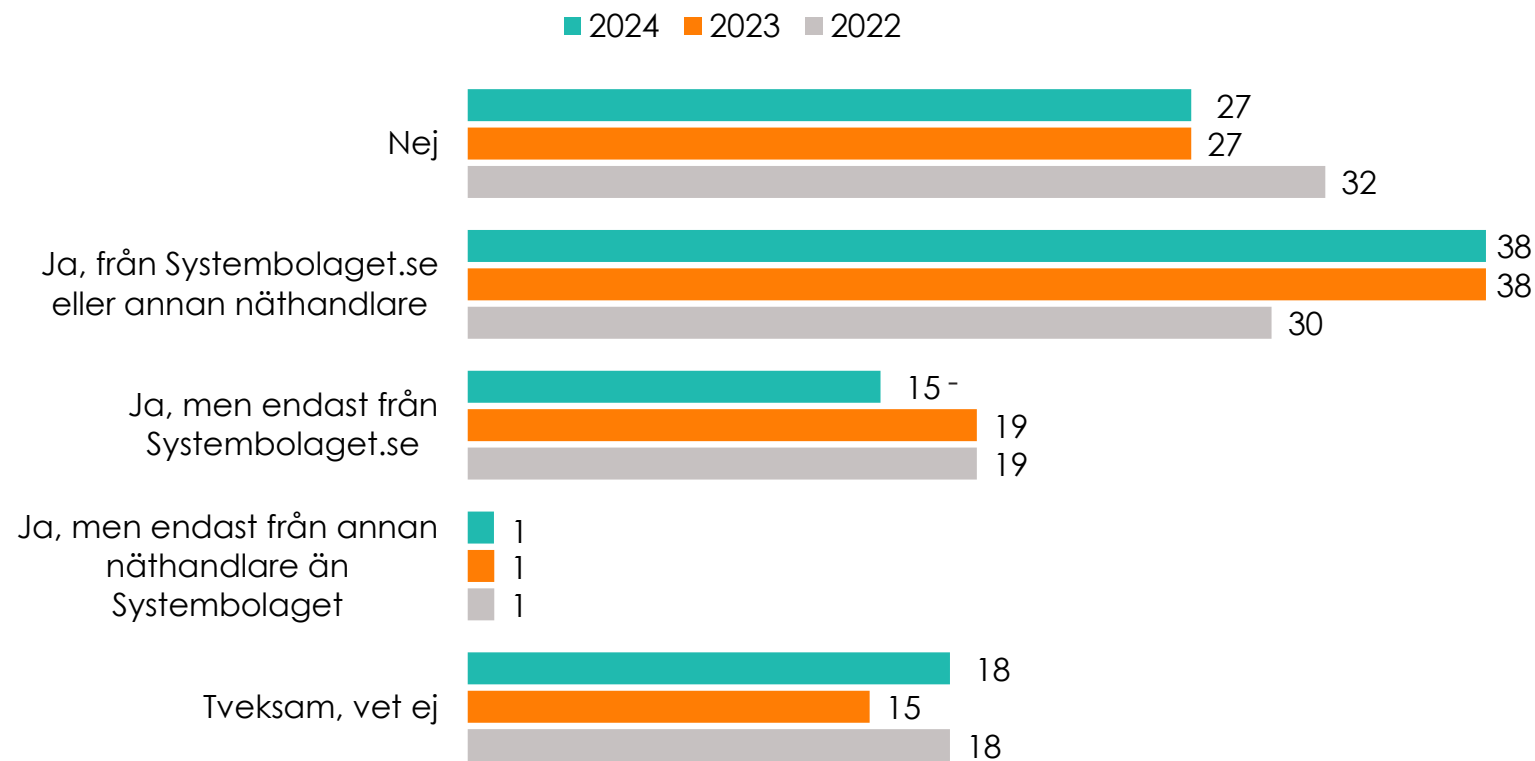
# 55%

av dem som ännu inte e-handlat alkohol kan tänka sig att göra det i framtiden

- Fler män kan tänka sig handla alkohol på nätet jämfört med kvinnor.
- Bland de som är 30-49 år är 63 procent öppna för att handla alkohol på nätet. Det är väsentligen fler än inställningen i gruppen 65-84 år (37 %).

Kan du tänka dig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet via Systembolaget.se eller någon annan näthandlare (t.ex. Winefinder, Vivino, Vinoteket)?

Andelar i %



Bas: De som inte handlat alkoholhaltiga drycker på nätet, 1164 intervjuer. 2023 (1133), 2022 (512)

# Nära hälften kan tänka sig att handla via andra näthandlare

Hur många som kan tänka sig handla hos andra näthandlare än Systembolaget

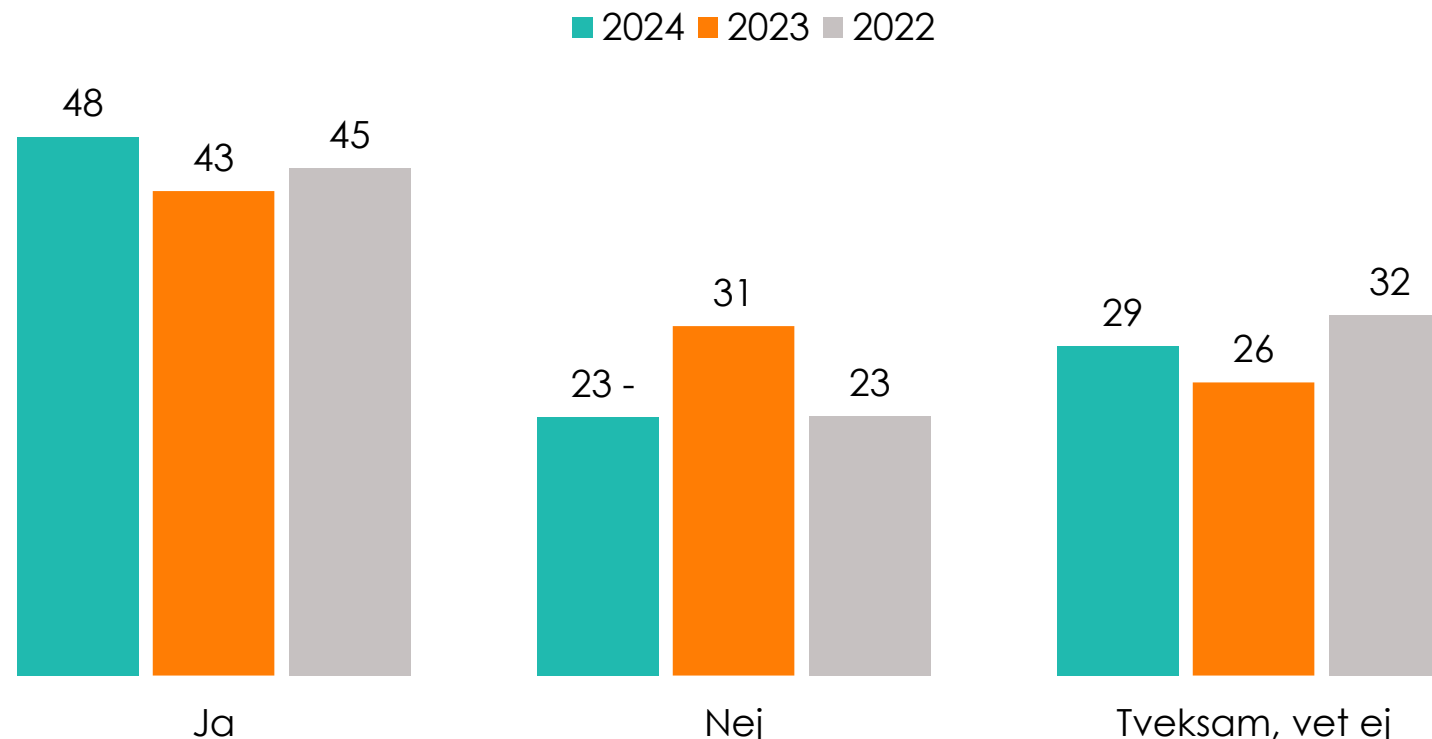
# 48%

de som handlat på Systembolaget.se kan tänka sig att handla från andra alternativ

- Det är signifikant färre som är negativa till att handla från andra än Systembolaget: Från 31 till 23 procent.
- Män är i betydligt större utsträckning öppna för att handla från andra näthandlare än Systembolaget, jämfört med kvinnor.

Kan du tänka dig att handla alkoholhaltiga drycker på nätet även via andra näthandlare (t ex Winefinder, Vivino, Vinoteket) än Systembolaget?

Andelar i %



Bas: De som handlat alkohol via Systembolaget.se, 489 intervjuer. 2023 (324), 2022 (225)

# Kunskapen god, men många är osäkra

Uppfattning om laglighet för andra företag än Systembolaget att sälja

# 13%

**tror att det är olagligt för andra företag än Systembolaget att sälja alkohol till svenska konsumenter via nätet**

- Andelen som tror att det är olagligt är större bland de som aldrig beställt alkohol från nätet (än bland de som har det).
- Kunskapen om lagligheten ökar med åldern. Unga i åldrarna 25-29 år svarar i en högre grad att påståendet är falskt än vad äldre gör.
- Enligt en dom i Högsta Domstolen från juli 2023 är det lagligt för företag registrerade i annat EU-land att sälja alkoholhaltiga drycker via nätet till svenska konsumenter så länge transporten ombesörjes och svensk alkoholskatt betalas in till Skatteverket

**Det är lagligt för andra företag än Systembolaget att sälja alkohol till svenska konsumenter via nätet**

Andelar i %

■ Falskt ■ Sant ■ Vet ej



Bas: De som handlar eller dricker alkohol, 2 003 intervjuer

# Majoritet tror att deras e-handel kommer vara oförändrad

Uppfattning om att handla mer eller mindre av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år

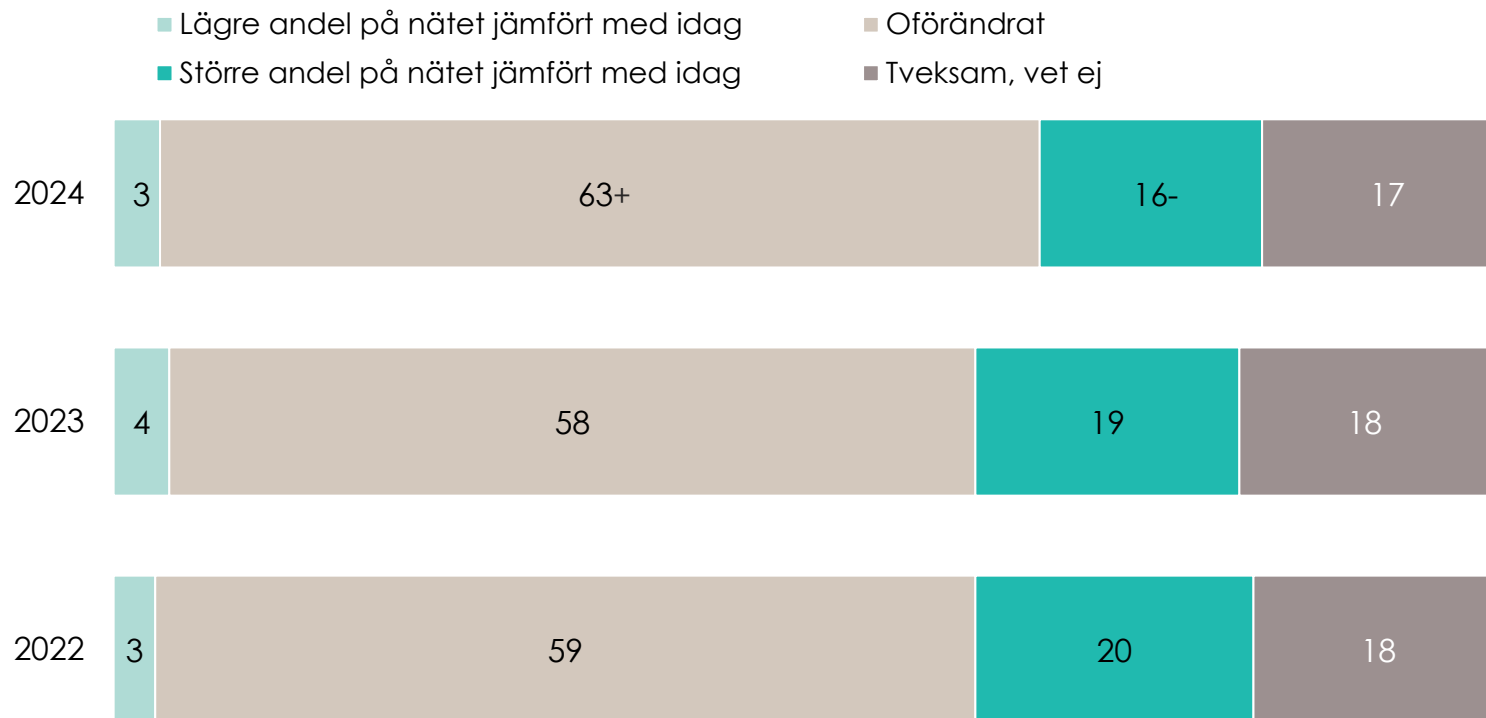
# 16%

## Tror att de kommer handla en större andel av sina alkoholköp på nätet

- Fler män än kvinnor tror att de kommer handla mer från nätet om tre år.
- En av fem 30-49 åringar tror att de kommer handla mer alkohol från nätet jämfört med 6 procent av 65-84 åringar.

**Tror du att du kommer att göra en större eller mindre andel av dina köp av alkoholhaltiga drycker på nätet om tre år jämfört med idag?**

Andelar i %



Bas: De som handlat eller dricker alkohol, 2 003 intervjuer. 2023 (2001), 2022 (906)

# Sammanfattning: Potentialen för e-handel av alkoholhaltiga drycker

## Varannan kan tänka sig handla alkohol på nätet

- Av de som inte idag handlar alkohol på nätet är det en majoritet som kan tänka sig göra det i framtiden. Andelen som enbart kan tänka sig handla från Systembolaget.se sjunker i årets undersökning.
- 6 av 10 unga är öppna för att börja handla alkohol på nätet.

## Markant fler villiga att handla av andra aktörer

- Av dem som redan e-handlat alkoholhaltiga drycker, kan nästan varannan tänka sig att e-handla även från andra aktörer än Systembolaget.
- Andelen som inte kan tänka sig att handla från andra aktörer minskar i årets undersökning från drygt 31% till 23%.

## En av tio tror att e-handel av alkohol är olagligt

- Fler än var tionde (13 %) svarar att det inte är lagligt för andra aktörer än Systembolaget att sälja alkohol på nätet till svenska konsumenter. Det är fler unga (25-29 år) som svarar att det är olagligt än vad de äldre åldersgrupperna svarar.
- Osäkerheten är stor. En av fyra svarar vet ej på påståendet.

## Fler tror på oförändrad framtida e-handel av alkohol

- Om tre år, uppskattar fler än 6 av 10, e-handlar de själva inte mer alkohol än idag. Jämfört med föregående mätningar är det något fler som tror på ett oförändrat framtida beteende.
- Andelen som tror sig e-handla mer om tre år, har minskat i varje mätning sedan 2022.

# En bild över den framtida potentialen

Kan tänka mig att e-handla alkohol i framtiden (ej hittills)

30-49 år, inte e-handlat förut

63%

Totalt: inte e-handlat förut

55%

Öppen även för andra än Systembolaget.se

48%

Bara 6 av 10 är säkra på att e-handeln är laglig

61%



13 procent tror att e-handel av alkoholhaltiga drycker är olaglig. 26 procent vet inte.

Ökningen av e-kunder finns bland de yngre medelålders

30-49 år, e-handlar mer i framtiden

63%

Totalt, e-handlar mer i framtiden

16%

# Sammanfattning och slutsatser

# Utveckling från förra årets mätning – viktiga förändringar

## Pandemieffekten borta

- Mätningen visar inga större förändringar från föregående år. Från nollmätningen 2022 kan det dock ses en liten nedgång i andelen som har handlat alkohol på nätet under det senaste året.
- Fältperioden för 2022 års mätning genomfördes precis efter de sista covidrestriktionerna lyfts. Det är tydligt att resultatet från den undersökningen har en viss "pandemieffekt" i andelen som handlat på nätet och framförallt beställt hemleverans. Nu, två år senare är den effekten i stort sett borta.

## Systembolaget.se toppar

- E-konsumenterna är mycket nöjda med Systembolaget.se och resultatet ökar på flera punkter.
- Nivån på nöjdheten är i nivå med Systembolagets fysiska butiker: Det finns alltså inga tydliga skillnader i upplevelsen mellan Systembolagets butiker och e-handel.
- De enda två områdena som är specifika för e-handel, där resultatet för Systembolaget.se är tvetydigt, är leveransfönster och fraktpris där det är en högre andel som svarar Vet ej/ Ej relevant för mig.

## Fler nöjda med andra

- Andelen som är nöjda med andra aktörer ökar i år, efter en dipp i 2023 års mätning.
- I relation till Systembolaget.se är nöjdheten däremot något lägre. Andelen nöjda e-kunder är lägre på samtliga punkter förutom fraktpris och leveransfönster.

## Yngre öppna för e-handel

- Något fler än hälften kan tänka sig e-handla alkohol i framtiden. Särskilt yngre är mer öppna e-handlad alkohol, jämfört med äldre.
- Däremot minskar andelen som tror att de kommer göra en större andel av sina alkoholinköp på nätet från nollmätningen 2022.





**verian** 

---

Powering decisions  
that shape the world.