



COUNTRY FACTSHEET | JULI 2016

# Denemarken

# Inhoud

<b>01</b>	Inleiding	03
<b>02</b>	Wie is de Deense consument?	05
<b>03</b>	Wat en hoe kopen Deense e-shoppers?	07
<b>04</b>	Welke leveringsmethoden verkiezen de Denen?	09
<b>05</b>	Hoe sterk is de cross-border markt?	11
	Bronnen	13



# 01 Inleiding

Als brug tussen Scandinavië en het Europese vasteland geniet Denemarken van een gunstige ligging, zowel op geografisch als op cultureel vlak. De kuststaat behoort tot de wereldleiders op het vlak van de e-commerceverkoop. De Denen gebruiken ook steeds liever digitale kanalen.

Cijfers tonen aan dat cross-border e-commerce sterk is in Denemarken en dat de Denen massaal buiten Scandinavië shoppen, met een duidelijke voorkeur voor het V.K., Duitsland en de V.S. Er is niet meteen een aanwijsbare reden voorhanden om dit fenomeen te verklaren, maar het zou kunnen dat de Denen gewoon de aantrekkelijkste merken en aanbiedingen zoeken, ongeacht waar in de wereld.



## Denemarken



Deens



43.000 km<sup>2</sup>



5.560.000



180.398 DKK<sup>1</sup>

= \$ 26.945 USD of € 24.253



aandeel e-commerce in  
totale retailmarkt



zesde hoogste marktaandeel  
voor e-commerce wereldwijd



in Europa in Digital Economy  
and Society Index 2016

## Denemarken neemt het voortouw

In 2015 maakte de e-commerce 9,3% uit van de verkoop op de totale retailmarkt, wereldwijd goed voor een zesde plaats.<sup>2</sup> Bovendien stond het land in Europa op de 1ste plaats in de Digital Economy and Society Index 2016, een ranking die rekening houdt met connectiviteit, menselijk kapitaal, internetgebruik, en het gebruik van digitale technologie en digitale overheidsdiensten.<sup>3</sup>

Dat alles laat ons veronderstellen dat Denemarken sterk staat om ook in de toekomst zijn sterke e-tailpositie te behouden, hoewel het land wel zou kunnen worden voorbijgestoken door andere landen. De index toonde inderdaad aan dat de kloof tussen de topperstellers als Denemarken en de minst goed presterende landen als Roemenië lichtjes kleiner werd. Dat betekent echter niet dat Denemarken of andere sterke Europese landen op het vlak van e-commerce aan het achteruitgaan zijn. Ze groeien alleen maar trager.

## De toekomst van de Deense e-commerce

Naar verwachting zal de Deense e-commerce de volgende drie jaar groeien. Dat zou met 9% zijn in 2016, met 10,4% in 2017 en met 11,2% in 2018. In sommige landen zal dat sneller gaan, maar in Denemarken zal die groei zich gestaag en rechtlijnig doorzetten door de plaats die het land bekleedt in de globale e-commercemarkt.

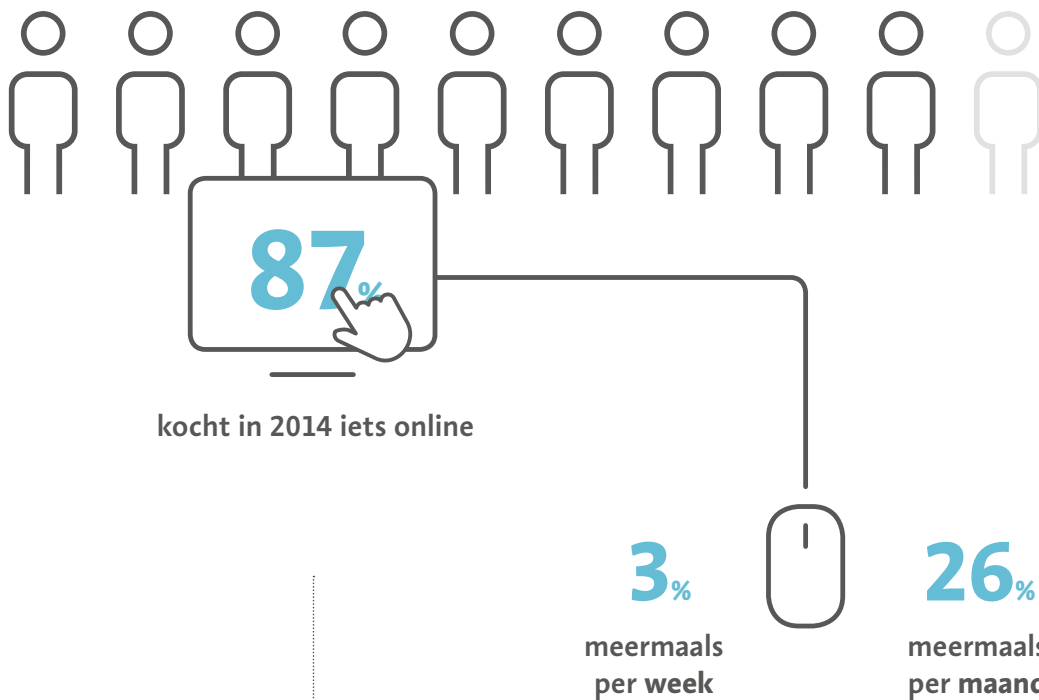


E-commerce staat sterk in Denemarken.  
Met **9,3% aandeel in de totale retailmarkt**  
bekleedt het land een zesde plaats  
wereldwijd.

## 02 Wie is de Deense consument?

De meeste Deense consumenten doen minstens een deel van hun aankopen online. Van de 4,2 miljoen Denen tussen 18 en 79 jaar oud, kocht 87% in 2014 iets online. In het tweede kwartaal van 2015 had al 73% van de consumenten online goederen gekocht, tegenover 70% in het tweede kwartaal van 2014.<sup>4</sup>

In een enquête van april 2015 antwoordde 3% van de Denen dat ze meermaals per week online shoppen en 26% dat ze dat meermaals per maand of één keer per maand doen. Slechts 2% beweerde nooit online te shoppen.<sup>5</sup>



## Waarom shoppen Deense consumenten liever online?

De hoofdreden waarom Deense consumenten liever digitaal shoppen, is dat ze het comfortabeler vinden om van thuis uit te winkelen, zoals 59% van hen aangaf.<sup>6</sup> 53% van de shoppers haalde tijdwinst aan en 53% vond het goedkoper. Bovendien hing 43% niet graag af van de openingsuren van winkels en was 41% erg te vinden voor leveringen aan huis als optie.

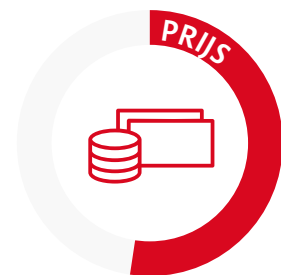
Anderzijds vond slechts 35% dat ze beter konden kiezen of een beter overzicht hadden van de beschikbare goederen, zei 31% dat ze niet graag naar fysieke winkels gaan en haalde niet meer dan 2% de klantendienst aan. In deze domeinen kunnen de Deense e-tailers zich dus nog verbeteren.



59%



53%



53%



Deense e-consumenten willen een snelle levering en halen **gebruiksgemak** aan als de belangrijkste reden om online te shoppen in plaats van in een winkel.

## 03

# Wat en hoe kopen Deense e-shoppers?



19%

## Mode

kleren, schoenen  
en juwelen



14%

## Entertainment

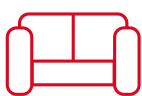
films, muziek, boeken,  
spelletjes en speelgoed



11%

## Hardware

computers en gsm's



11%

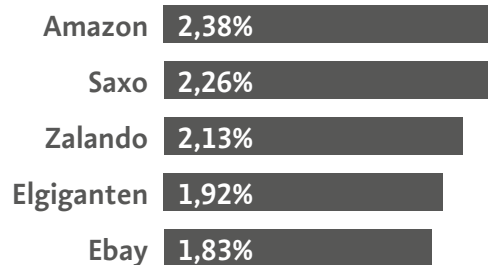
## Huisraad

huis- en tuinartikelen,  
bloemen en planten

In een enquête van februari 2016 zei 19% van de Deense respondenten dat ze recent vooral kleren, schoenen en juwelen online kochten. 14% kocht films, muziek, boeken, spelletjes en speelgoed, en investeerde ook in reizen en cultuur. Computers en gsm's kwamen op de vierde plaats met 11%, gevolgd door huis- en tuinartikelen, bloemen en planten met nog eens 11%.<sup>7</sup>

## Denemarkens grootste e-tailers

Dit is de top 5 van de onlineverkopers voor Denemarken:<sup>8</sup>

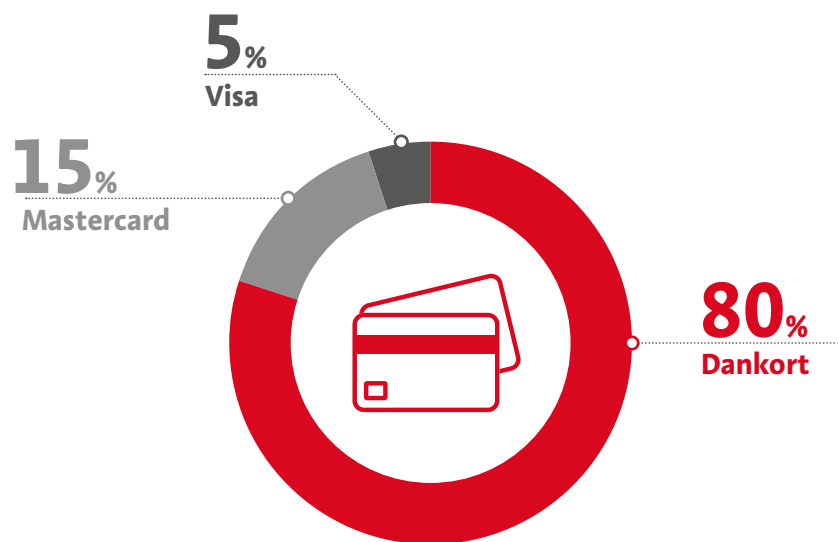


Elk van deze e-tailers verhoogde zijn marktaandeel tussen 2013 en 2014. Ebay maakte de grootste sprong voorwaarts, van 1,40% naar 1,83%, terwijl Amazon in 2014 de eerste plaats overnam van Saxo.

De Deense e-commercesector vormt een stabiele, solide kracht in de globale markt van het land. E-tailers die voordeel halen uit de tendensen die hierboven werden geschetst en die rekening houden met de door de consumenten geuite voorkeuren, verzekeren zich zo van blijvend succes tijdens de komende jaren.

### Hoe betalen Deense e-shoppers het liefst?

Dankkort, de nationale debetkaart van Denemarken, is veruit de populairste betaalmethode voor onlineaankopen. Meer dan driekwart van de Deense e-commerceklanten verkoos deze kaart. Op de tweede plaats kwam Mastercard/Eurocard met 15% en op derde plaats Visa met 5%.<sup>9</sup>



Daarboven deed 74% van de Denen in 2015 zijn onlineaankopen met een laptop of desktop, tegenover 81% in 2014. Het tabletgebruik steeg intussen van 14% naar 18% en de aankopen via smartphone van 5% naar 7%.<sup>10</sup>



De Deense e-commercesector vormt een **stabiele, solide kracht** in de globale markt van het land.



## 04 Welke leveringsmethoden verkiezen de Denen?



### Leveringstijd

Denen blijken ook ongeduldiger te zijn dan andere Noord-Europese consumenten. Meer dan 50% van hen verwacht dat hun aankoop binnen de drie werkdagen na de bestelling toekomt. Zweden en Noren zullen daarentegen 4 werkdagen wachten, Finnen bijna vijf.

Daarbij komt nog dat de Denen een solide leveringsinfrastructuur ter beschikking hebben. Ook dat speelt een rol in hun tevredenheid over de levering en in hun beslissing om online te kopen.<sup>11</sup>

Cross-border leveringen bieden vooral meerdere opties: een samenwerking tussen Nationale Postoperatoren (NPO's), tussen een NPO en een buitenlandse dochtermaatschappij, tussen een NPO en een privépostdienst, of een combinatie daarvan. Welk van die opties de Denen kiezen, hangt in de eerste plaats af van van de prijs en de doeltreffendheid van het model. De idee van wisselwerking, waarbij business geruild wordt, speelt mee in de keuzes van cross-border verzending.

### Leveringsmethode

Wat Denemarken ook gemeen heeft met de andere Scandinavische landen is dat de meeste Denen die iets online kopen, het liever zelf gaan afhalen in een servicepunt (20% volgens een enquête van Postnord)<sup>12</sup>. Maar in de andere Scandinavische landen ligt dat percentage nog veel hoger: in Zweden, Noorwegen en Finland antwoordde respectievelijk 48%, 52% en 48% van de ondervraagden dat ze hun pakje liever in een servicepunt gaan afhalen.

Meer dan in de andere Scandinavische landen laten de consumenten in Denemarken hun pakjes liever overdag in hun brievenbus leveren, zelfs wanneer ze niet thuis zijn (19% van de ondervraagden). Nog eens 18% laat ze liever op een bepaald adres leveren. Deze optie was er wel niet voor Zweden, Finland en Noorwegen. De overige leveringsvoorkeuren van de Denen zijn:



**20%** afhaling in een servicepunt

**15%** afhaling in een pakjesautomaat die heel de dag toegankelijk is

**1%** afhaling in de fysieke winkel of opslagplaats van de webshop

**9%** levering in de brievenbus

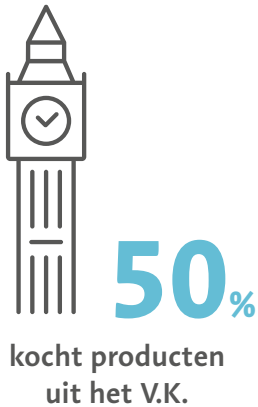
**9%** levering op het werk

**4%** levering 's avonds thuis wanneer het de klant het best uitkomt



Het valt op dat Deense consumenten, in vergelijking met andere Scandinavische landen, **veel minder geneigd zijn om hun pakje af te halen in een servicepunt.**

## 05 Hoe sterk is de cross-border markt?

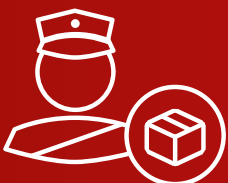


Cross-border e-commerce is sterk in Denemarken en de Denen shoppen massaal eerder buiten Scandinavië, liefst in het V.K., Duitsland of de V.S. De reden daarvoor is niet echt duidelijk. Een verklaring kan zijn dat de Denen de aantrekkelijkste merken en aanbiedingen zoeken, ongeacht waar in de wereld.

De Denen shoppen niet bij e-tailers in hun eigen land. Ze doen dat alsmäär liever bij e-tailers in het Verenigd Koninkrijk. In 2014 zei 50% van de onlineconsumenten dat ze producten kochten in het Verenigd Koninkrijk, 29% in Duitsland, 16% in de Verenigde Staten en Zweden en 15% in China.<sup>13</sup>

Grensoverschrijdende leveringen kunnen echter soms problemen stellen voor buitenlandse e-tailers die goederen naar de Scandinavische landen verzenden door de vele taksen en douaneregels die enkel in die regio worden gehanteerd. In de meeste gevallen valt de levering altijd duurder uit dan aanvankelijk wordt opgegeven. Daarom is het heel belangrijk dat e-tailers zo duidelijk mogelijk zijn over de eindkosten voor de klant en dat er niet onverwachts nog taksen en vergoedingen bijkomen op het einde.

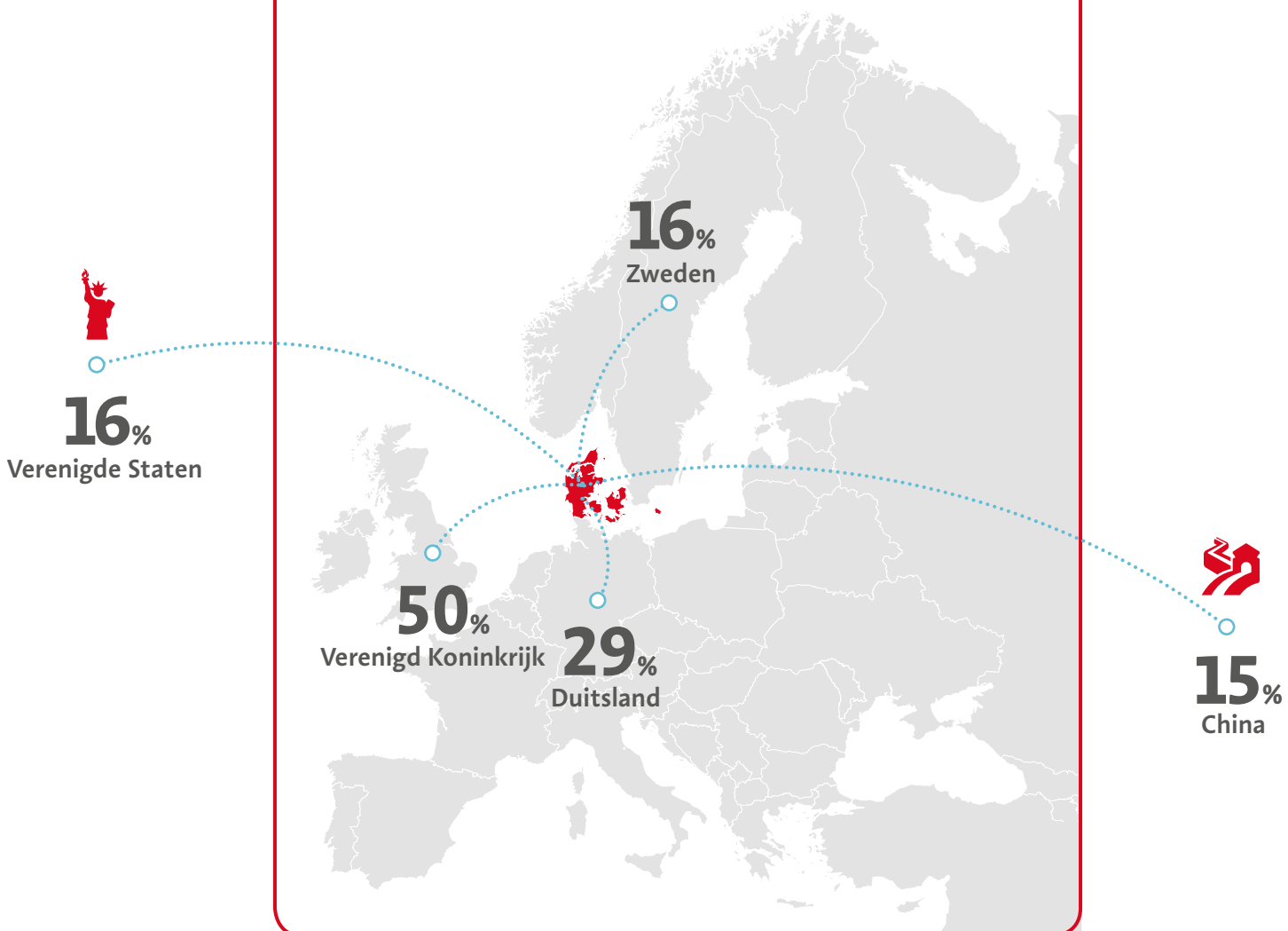
[Ontdek hier in welke landen buiten Denemarken Denen bij voorkeur e-shoppen](#) >



De vele taksen en **douaneregels die enkel in die regio gehanteerd worden**, maken dat de levering vaak duurder uitvalt dan aanvankelijk opgegeven.



In welke landen buiten Denemarken  
kopen Deense e-shoppers?



- 1 <http://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/denmark/>
- 2 <http://www.invespro.com/blog/global-online-retail-spending-statistics-and-trends/>
- 3 [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-16-385\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-385_en.htm)
- 4 <http://www.postnord.com/en/media/publications/e-commerce/e-commerce-in-the-nordics-q2-2015/>
- 5 <http://www.emarketer.com/Article/How-Often-Do-Digital-Shoppers-Nordics-Press-Buy/1012594>
- 6 <http://www.emarketer.com/Article/How-Often-Do-Digital-Shoppers-Nordics-Press-Buy/1012594>
- 7 <http://www.fdi.dk/nyheder/2016/februar/vidste-du-at-toj-sko-og-smykker-saelger-bedst>
- 8 Northern B2C E-commerce Report 2015
- 9 <http://www.fdi.dk/nyheder/2016/februar/vidste-du-at-dankortet-bruges-til-6-ud-ad-10-betalinger>
- 10 <http://www.emarketer.com/Article/Digital-Buyers-Denmark-Hold-Digital-Purchase-Frequency-Steady/1013613>
- 11 [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/20130715\\_ce\\_e-commerce-and-delivery-final-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/20130715_ce_e-commerce-and-delivery-final-report_en.pdf)
- 12 Postnord – E-commerce in the Nordic Region – Q1 2015
- 13 E-commerce in the Nordics 2015

## Meer weten?

Bent u op zoek naar nog meer insights rond e-commerce?

**Surf dan snel naar [bpost.be/ecommerce](https://bpost.be/ecommerce)**

Heeft u nog vragen rond onze insights?

**Contacteer ons via [ecommerce@bpost.be](mailto:ecommerce@bpost.be)**

Wilt u meer weten over ons aanbod?

**Neem een kijkje op [www.bpost.be/pakketoplossingen](https://www.bpost.be/pakketoplossingen)**



# Denemarken

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET | JULI 2016



Deens  
 43.000 km<sup>2</sup>  
 5.560.000  
 180.398 DKK  
= \$ 26.945 USD of € 24.253

## Denemarken neemt het voortouw



aandeel e-commerce in totale retailmarkt

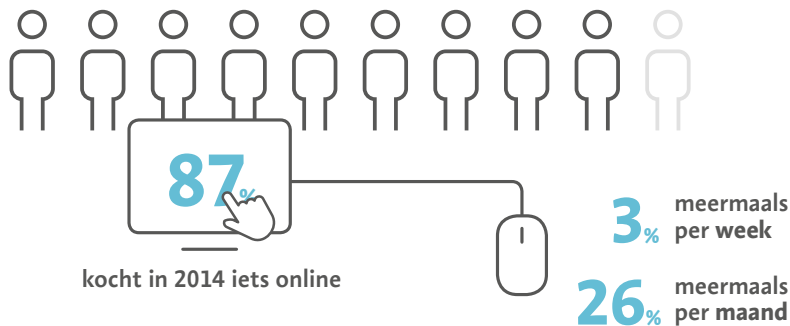


in Europa in Digital Economy and Society Index 2016

## Wat kopen Deense e-shoppers?



## Wie is de Deense consument?



## Waarom shoppen Deense consumenten liever online?



## In welke landen buiten Denemarken kopen Deense e-shoppers?

