



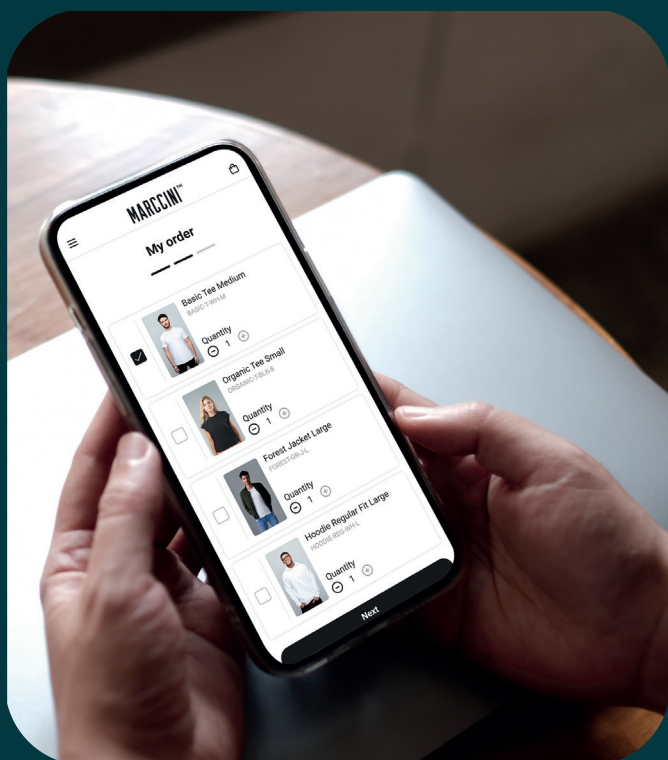
**2024**

**Reclaimit<sup>®</sup>**  
**STATE OF  
REPAIRS**

# INNEHÅLL

- 3** OM RECLAIMIT  
OM RAPPORTEN
- 4** NIO AV TIO YNGRE VILL REPARERA ISTÄLLET FÖR ATT ERSÄTTA MED NYTT
  - Wilhelm Hamilton, VD, Reclaimit
- 6** YNGRE VILL REPARERA I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN ÄLDRE
- 7** HEMELEKTRONIK OCH MÖBLER I TOPP BLAND DET KONSUMENTER VILL REPARERA
- 8** 4 AV 10 TYCKER DET ÄR VIKTIGT ATT E-HANDLARE ERBJUDER REPARATIONER
- 9** VAR FEMTE KOMMER ATT REPARERA FLER VAROR NÄSTA ÅR
- 10** BILLIGARE REPARATIONER VIKTIGAST FÖR ATT REPARERA MERA
- 11** STATE OF RETURNS AND CIRCULAR SHOPPING 2024

## OM RECLAIMIT



Reclaimit är ett snabbväxande SaaS-bolag med en marknadsledande position i Norden inom retur- och reklamationshantering. Vår mission är att främja en hållbar tillväxt och genom cirkulär handel ta dagens handel in i en mer hållbar och lönsam framtid.

Med vår unika allt-i-ett plattform ger vi över 600 ledande handlare och leverantörer kraften att skapa bättre efterköpsupplevelser, som tar kundresan till nästa nivå.

Genom att förvandla utmaningar till möjligheter maximerar vi vinster, ökar kundlojaliteten och främjar hållbart cirkulärt shoppingbeteende. Vi gör alltid det lilla extra för att förstå dina unika behov och vi levererar flexibla lösningar som garanterar framgång på en hårt konkurrensutsatt marknad.

## OM RAPPORTEN

Rapporten bygger på en undersökning som genomförts av Novus på uppdrag av Reclaimit. Samma undersökning gjordes 2022, men vissa nya frågor har tillkommit.

Undersökningen är genomförd via webbintervjuer i Novus slumpmässigt rekryterade Sverigepanel, vilket garanterar representativa resultat. Detta innebär att resultaten är generaliserbara till den aktuella målpopulationen.

- Antal genomförda intervjuer: 1054
- Undersökningsperiod: 27 december 2023 – 12 januari 2024
- Målgrupp: Allmänheten som e-handlar 18-79 år
- Felmarginer vid 1 000 intervjuer:  
vid utfall 20/80: +/- 2,5%  
vid utfall 50/50: +/- 3,2%



# NIO AV TIO YNGRE VILL REPARERA ISTÄLLET FÖR ATT ERSÄTTA MED NYTT

I april 2024 antog Europaparlamentet en ny lag för att stärka konsumenters rätt till reparation. Handlarna kommer därför att behöva anpassa sig till den nya lagen, som bland annat innebär att konsumenter har rätt att begära reparation av vissa trasiga produkter samt att onlineplattformar bör hjälpa konsumenterna att hitta rätt reparatör. Det här kommer alltså bli en stor omställning för e-handlare.

Många konsumenter ser ut att hålla med Europaparlamentet. 76 procent av konsumenterna vill reparera med garanti istället för att ersätta med nytt. Bland unga är viljan att reparera tydligt större än bland äldre. 93 procent av 18-29-åringarna kan tänka sig reparation istället för att ersätta med nytt. Motsvarande siffra bland 65-79-åringarna är bara 59 procent. Det visar den här undersökningen, Reclaimit State of Repairs, som vi har låtit Novus genomföra.

Samtidigt väntar en stor omställning för många e-handlare, som måste kunna erbjuda hela reparationsprocessen till kunder. Om de lyckas väl blir handlarna en del av hela återbrukskedjan, där samma produkt får flera liv. Men då krävs smarta system för att göra detta smidigt för konsumenter och samtidigt säkerställa att de reparerade och återbrukade produkterna fungerar och är säkra.

De viktigaste insikterna i hur konsumenter tänker kring reparationer:

- Att erbjuda reparationer lockar kunder. 38 procent av svenska e-handelskunder anser att det är viktigt att e-handlare erbjuder reparationer. Så att ha en bra lösning för reparationer skapar kundtillväxt.
- 18 procent planerar att reparera fler varor istället för att köpa nytt kommande år.
- Billigare reparationer, minskat krångel samt fler verkstäder, är det som skulle få fler konsumenter att välja reparation framför slit-och-släng.

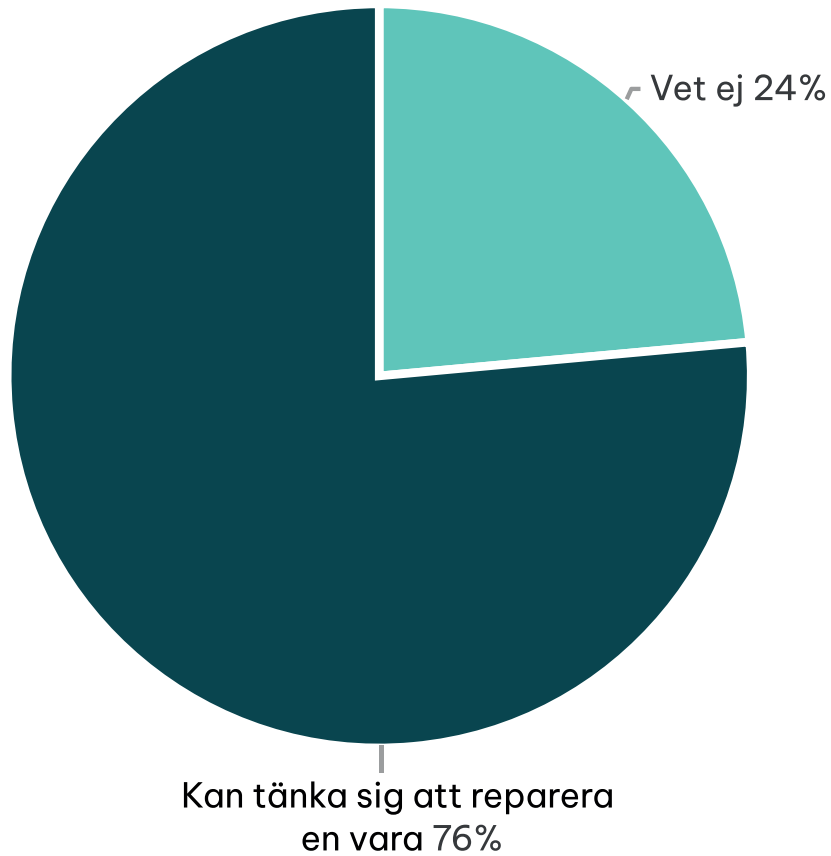


A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wilhelm Hamilton'.

Wilhelm Hamilton  
VD, Reclaimit

## 3 AV 4 VILL REPARERA EN PRODUKT MED GARANTI ISTÄLLET FÖR ATT ERSÄTTA MED NYTT

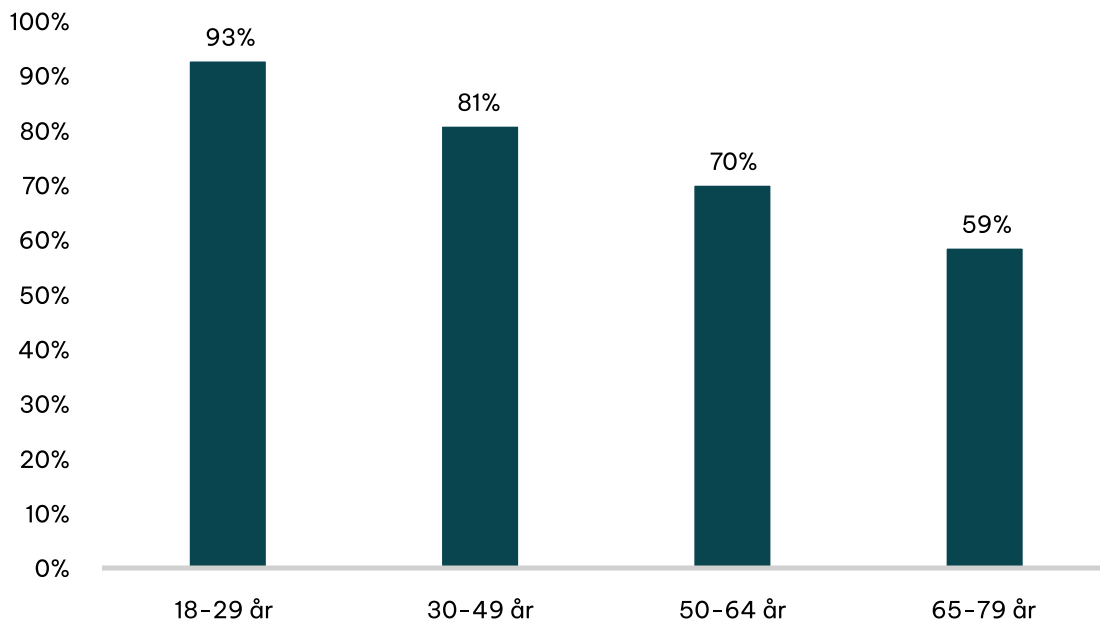
Kan tänka sig att reparera varor



3 av 4 (76%) uppger att de kan tänka sig att reparera en vara med garanti, istället för att ersätta med nytt. En fjärdedel (24%) uppger att de inte vet.

## YNGRE VILL REPARERA I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN ÄLDRE

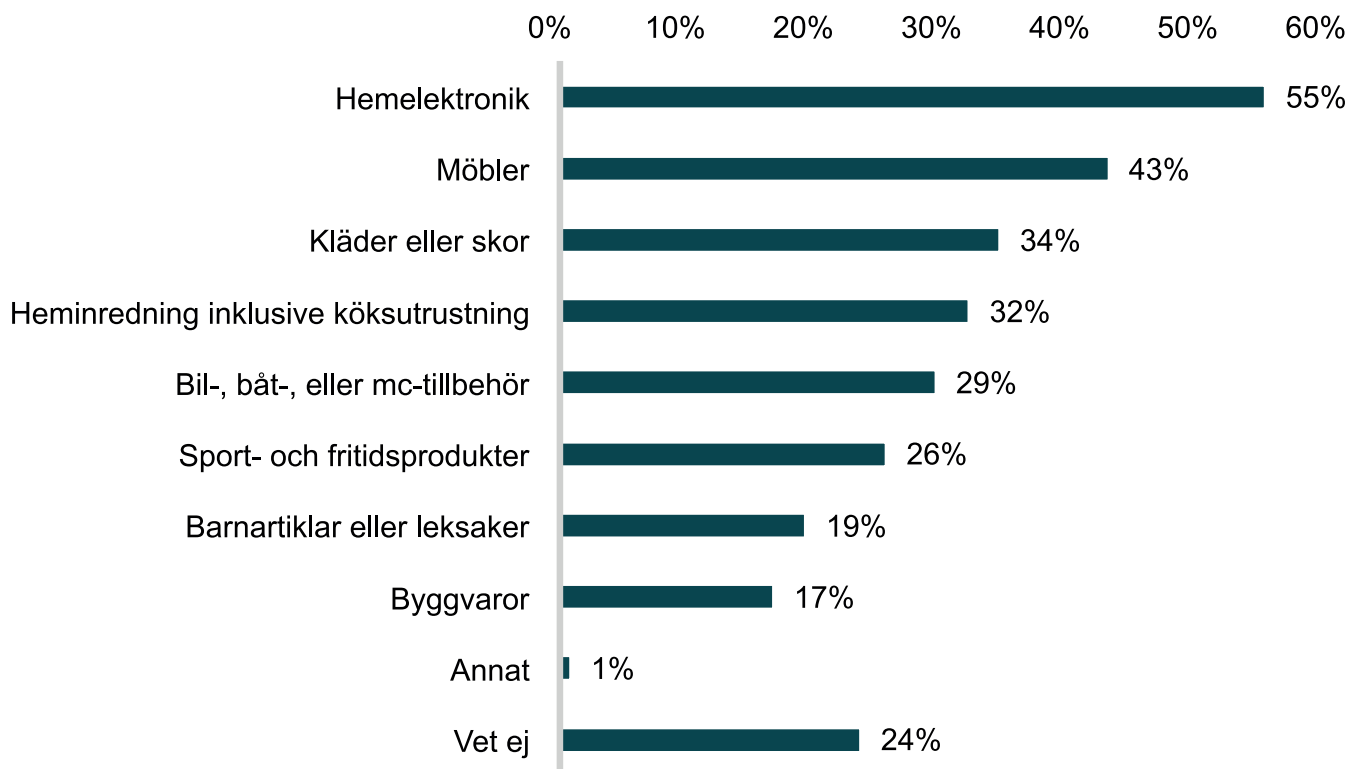
Kan tänka sig att reparera varor



De yngre åldersgrupperna i undersökningen är mer benägna att vilja reparera trasiga varor med garanti än äldre personer. Bland 18-29-åringarna kan 93 procent tänka sig att reparera istället för att köpa nytt. Motsvarande siffra i den äldsta gruppen i undersökningen, 65-79 år, är enbart 59 procent.

## HEMELEKTRONIK OCH MÖBLER I TOPP BLAND DET KONSUMENTER VILL REPARERA

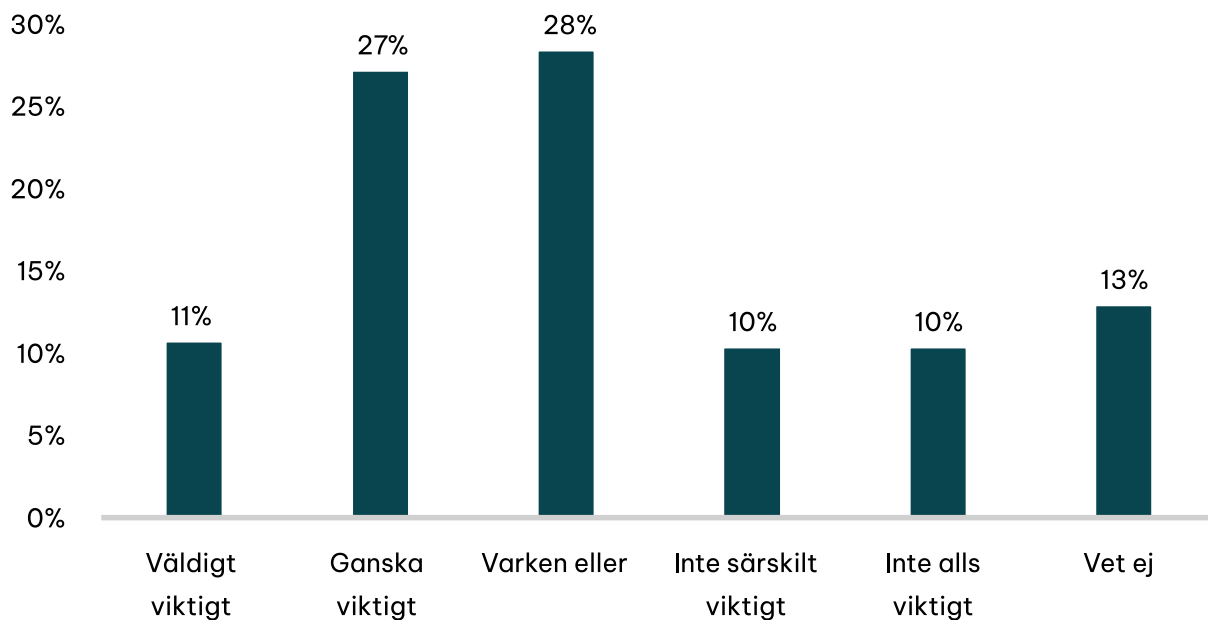
Vilka varor kan du tänka dig att reparera?



Hemelektronik är det som flest kan tänka sig att reparera med garanti, istället för att köpa nytt. 55 procent uppger att de kan tänka sig det. På andra plats kommer möbler, som 43 procent uppger att de kan tänka sig att reparera medan 34 procent uppger att de kan tänka sig att reparera kläder och skor.

## 4 AV 10 TYCKER DET ÄR VIKTIGT ATT E-HANDLARE ERBJUDER REPARATIONER

Hur viktigt är det för dig att din e-handlare erbjuder reparationer av produkter?

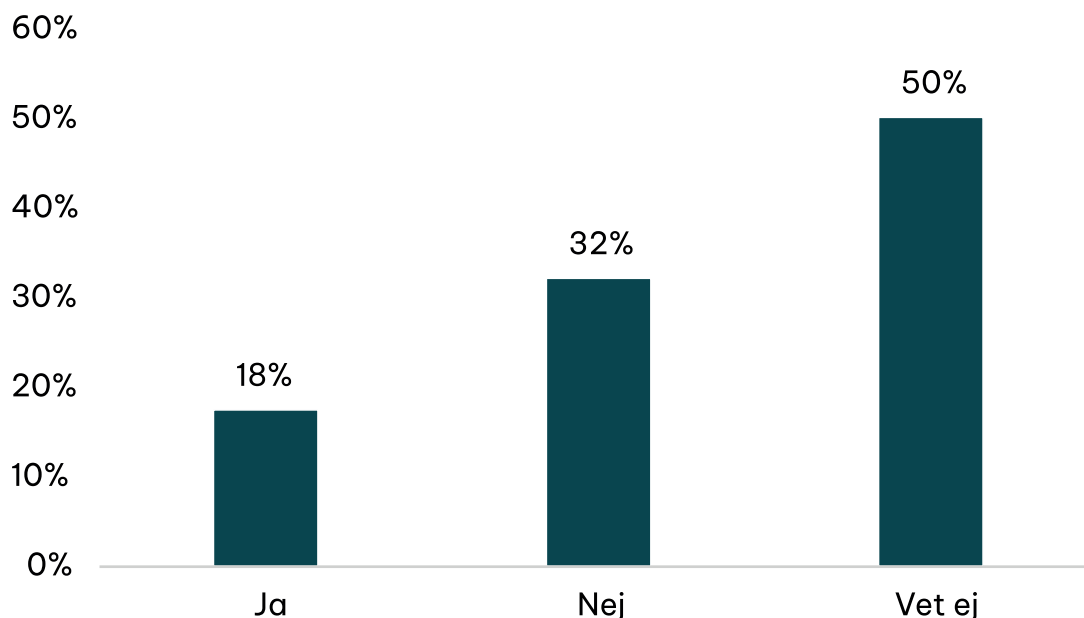


4 av 10, 38 procent, anser att det är viktigt att e-handlare erbjuder reparationer av varor, såväl nya som begagnade. 20 procent anser att det inte är så viktigt eller inte alls viktigt att e-handlare erbjuder reparationer.



## VAR FEMTE KOMMER ATT REPARERA FLER VAROR NÄSTA ÅR

Kommer du att reparera fler varor nästa år?



Nästan var femte (18%) uppger att de kommer att reparera fler varor nästa år jämfört med föregående år. En tredjedel (32%) uppger att de inte kommer att reparera fler varor medan varannan (50%) inte vet.

Framförallt kommer yngre konsumenter att reparera fler varor nästa år.

Bland 18-29-åringarna är det 34 procent som uppger det, jämfört med 18 procent av 30-49-åringarna, 13 procent av 50-64-åringarna och enbart 6 procent av 65-79-åringarna.

## BILLIGARE REPARATIONER VIKTIGAST FÖR ATT REPARERA MERA

Vad skulle få dig att reparera och återbruka mera?



Billigare reparationer är det viktigaste som skulle kunna få personer att reparera mer. Drygt hälften (54%) uppger att det skulle kunna få dem att ändra sitt beteende. Enklare hantering av reparationer kommer på andra plats. 39 procent uppger att det skulle få dem att reparera och återbruka mer. Större tillgänglighet till verkstäder hamnar på tredje plats, 34 procent uppger att det skulle få dem att reparera mer.

# MISSA INTE HELLER... "STATE OF RETURNS AND CIRCULAR SHOPPING 2024"




Visste du att 3 av 4 konsumenter som har blivit missnöjda med ett företags returprocess överger företaget i fråga? Det innebär att det bara krävs ett enda misstag i processen för att tappa en kund. Och visste du att 45% låter bli att returnera för att det är för krångligt och för dålig information från företaget om hur det går till?

Statistiken kommer från vår rapport "State of Returns and Circular Shopping 2024" där vi med hjälp av Novus har tagit tempen på svenska konsumenters retur beteende. Den är fullmatad med statistik och insikter för dig som jobbar inom e-retail och vill öka kundlojaliteten, maximera tillväxten och uppmuntra till cirkulär handel.

Här är några exempel på vad rapporten innehåller:

- Därför kan enbart handlarna skapa hållbara returer
- E-handelskunden och cirkulära returer
- Konsumenternas retur beteende
- Returer och hållbarhet
- Nöjdhet med returer och hållbarhet

Du hittar rapporten [här](#).

The background of the entire page is a dark teal color with a pattern of lighter teal hexagons. The hexagons are arranged in a staggered grid, with some hexagons being solid and others being outlined.

**Reclaimit®**  
**Transforming returns  
into revenue**