



Hur är det att
etablera e-handel
i Norge?

Tjänster som förenklar etablering i Norge

Norge är en attraktiv marknad för svenska och danska e-handelsföretag. Köpmönster och kultur liknar varandra och Norge har en köpstark befolkning. Men eftersom Norge står utanför EU finns det handelshinder i form av exempelvis tullregler och momsregistrering. Kort uttryckt är Norge attraktivt men krångligt, framförallt för små till medelstora e-handlare som inte har en egen organisation för internationella etableringar. Möt företagen som trots detta lyckats på den norska marknaden.

2012 lanserade Bring en tjänst som omfattar tullhantering, momsdeklarationer samt leveranser och returer på ett sätt som förenklar för e-handlare att etablera sig i Norge. Vi har nu undersökt hur det gått för de företag som fått hjälp med sin etablering av Bring och det visade sig att hela 86 procent av dem idag har en väl fungerande e-handel i Norge. Effektiv tull- och momshantering, marknadsmässig prissättning, översättning och mod är några av nyckelfaktorerna i en lyckad etablering.

86%

procent av de företag som använt sig av Bring har idag en väl etablerad e-handel i Norge.



Hur är det att etablera e-handel i Norge?

Rapport om e-handlares erfarenheter



Tull och moms

Samtliga intervjuade företag upplever att etableringen förenklas väsentligt då Bring tar hand om tulldeklarationer, momsrapportering och frakt.

Jimmie Magnusson, logistikansvarig på Rehaboteket som säljer ortopedtekniska produkter, är exempel på en nöjd kund:

– Lösningen med norsk momsregistrering, logistik och förtullning är nästan helt sömlös och fungerar fantastiskt bra, säger han.

Monica Sjösvärd, grundare av Horsemeup, Sveriges största ridbutik på nätet, lyckades etablera sig i Norge på bara tre månader och säger:

– Vi valde Bring för att de har ett färdigt och bra system för tull, moms och frakt.

Thomas Svendstrup, grundare av danguitar.dk med försäljning av musikinstrument, ljus- och ljudanläggningar valde Bring för etableringen av danguitar.no för att ”de har bra priser och ett seriöst erbjudande”.

Caliroots, e-butik för streetwear och sneakers, sålde tidigare till Norge via sin .com-sajt men CMO Fredrik Winberg konstaterar att för att sälja bra i Norge krävs att det är tullfritt för kunden.

Med Brings tjänst för leveranser sampackas paketen på pall för införsel och förtullning i Norge, därefter distribueras de till slutkund.

– Det är mycket smidigare med sampackning på pall än att betala tullavgift på varje enskild order, kommenterar Klas Berggren, Addnature.

Tänk på att:

- sampackning sänker dina införtullningskostnader
- genom etablering betalar din kund det pris du anger, utan tillkommande avgifter

Prissättning

Samtliga e-handlare som intervjuats uppger att de norska kunderna lägger höga snittordrar.

– Jag upplever att normmännen inte är lika aktiva nätshoppare som svenskar, men när de väl handlar lägger de stora order, returnerar sällan och betalar alltid, säger Monica Sjösvärd, Horsemeup.

Erfarenheterna av prissättning är dock varierande. De som valt att sätta priserna i 1-1 mot den svenska kronan hade under några år goda marginaler då den norska kronan var så mycket starkare än den svenska. På senare tid är det inte lika lönsamt eftersom den norska kronan fallit mot den svenska och idag är lika mycket värd. Detta tär på marginalerna eftersom det trots allt kostar att anlita tjänster för tull- och momsdeklarering samt frakt.

Rehaboteket, Addnature och Caliroots är exempel på butiker som valt att prissätta marknadsmässigt.

– Vi jobbar alltid med marknadsanpassade priser. I Norge har vi högre omkostnader, och det tar vi betalt för, men vi är ändå billigare än den norska konkurrenten. Det finns ingen relation mellan priserna i de olika länderna, resonerar Jimmie Magnusson på Rehaboteket.

Tänk på att:

- ta höjd för ökade kostnader för frakt, tull och momsdeklaration
- jämföra dina styrkor och svagheter med de norska konkurrenterna
- undersöka vad norska konsumenter är beredda att betala för dina varor.

Hur är det att etablera e-handel i Norge?

Rapport om e-handlares erfarenheter



Översättning och lokal kundtjänst

De intervjuade butikerna har valt lite olika vägar vad gäller översättning av sajten och om kundtjänsten ska vara norsk.

Horsemeup har låtit översätta kategorier, produktnamn och varukorg/betalning men produktbeskrivningar och kundtjänst är på svenska.

– Det fungerar bra, de flesta tar kontakt via mail, säger Monica Sjösvärd.

Addnature översätter allting, inklusive produktbeskrivningar och har även en norsk medarbetare som hanterar norsk kundtjänst och alla kontakter med Norge.

– Det är absolut en fördel och ett måste med en lokalt anpassad hemsida om man vill göra en seriös satsning i Norge, menar Klas Berggren.

För Rehaboteket, vars produkter är högt specialiserade, måste produktbeskrivningar och kundtjänst fungera perfekt på alla språk.

– Sajten är helt översatt till norska av översättare med medicinsk kompetens men kundtjänsten fungerar bra på svenska, säger Jimmie Magnusson.

Caliroots har valt en medelväg vad gäller språkpassning och översättning. Det mesta av sajten är översatt, produktbeskrivningar är dock på engelska eller svenska.

”Våga satsa” lyder rådet från e-handlarna

De intervjuade e-handlarna är, trots att det finns individuella upplevelser om etableringens framgång, ense om att Norge definitivt är en intressant marknad och väl värd att satsa på.

– Svårigheten med Norge är att det är svårt att etablera företaget, krånglig tull och krångligt med returer. Men Norge är en jättebra marknad med höga snittorder och få returer. Har man en bra försäljning i Sverige bör man definitivt analysera sökbeteendet i Norge för att få en förståelse för efterfrågan, säger Fredrik Winberg, Caliroots.

Jimmie Magnusson på Rehaboteket råder dig som funderar på en Norge-satsning:

– Ha inte förutfattade meningar, ta kontakt med ett kundinriktat och service-minded företag och låt dem göra det ni inte kan, så kan ni fokusera på det ni kan.

Tänk på att:

- sajten bör vara översatt
- bestämma dig för hur du ska hantera kundtjänststämningen.

Läs mer på bring.se/etablering