

Juni 2026

FORBRUGERRÅDET
 **tænk**

Danskernes erfaringer med online markedspladser

Indhold

Indledning	3
Resume	4
1. Danskernes kendskab til og brug af online markedspladser	6
2. Oplevelser med handel på online markedspladser	8
3. Årsager til ikke at handle på online markedspladser	10
4. Opfattet risiko ved handel på online markedspladser	14
5. Viden om online markedspladser	17
6. Danskernes holdning til krav og regulering	20

Indledning

Forbrugerrådet Tænk har gennemført en spørgeskemaundersøgelse om danskernes erfaringer med og holdninger til online markedspladser.

Dataindsamlingen er foretaget via Norstats webpanel blandt et repræsentativt udsnit af den voksne danske befolkning på 1.065 respondenter. Besvarelserne er indsamlet mellem 13. maj og 24. maj 2026. Datasættet er vægtet efter køn, alder og region for at sikre repræsentativitet i forhold til den danske befolkning.

Notatet fokuserer på otte af de mest udbredte online markedspladser i Danmark – Amazon, Temu, Shein, eBay, Wish, AliExpress, Etsy og Fruugo. Disse markedspladser har det til fælles, at der sælges produkter til danske forbrugere direkte fra sælgere uden for EU. Der er også stillet spørgsmål til handel på en række andre hjemmesider, herunder blandt andre CDON og Zalando, som også kan betragtes som online markedspladser. De to sider anses dog som væsensforskellige fra de otte øvrige markedspladser, da de ikke formidler salg af produkter, der sendes direkte fra en sælger uden for EU. Kategorien 'online markedspladser' i dette notat refererer derfor specifikt til de otte oplistede markedspladser.

Notatet er inddelt i seks temaer:

1. Danskernes kendskab til og brug af online markedspladser
2. Oplevelser med handel på online markedspladser
3. Årsager til ikke at handle på online markedspladser
4. Opfattet risiko ved handel på online markedspladser
5. Viden om online markedspladser
6. Danskernes holdning til krav og regulering

Resume

Herunder præsenteres de mest centrale resultater fra undersøgelsen for hvert tema.

1. Danskernes kendskab til og brug af online markedspladser

- 60 % af danskerne har handlet på en eller flere online markedspladser, og de fleste kender de største markedspladser som Amazon, Temu, eBay, Wish og Shein.
- Amazon og Temu er de mest brugte markedspladser, og brugen af markedspladser er særligt udbredt blandt unge.
- De mest købte produktkategorier er tøj og sko, elektronik samt hobby- og festartikler.

2. Oplevelser med handel på online markedspladser

- 36 % af dem, der har handlet på en markedsplads, har oplevet at købe et produkt, som de aldrig fik brugt, før de skilte sig af med det.
- De lave priser er afgørende: Kun 14 % ville have købt produktet på markedspladsen, hvis prisen havde været som i en almindelig dansk butik, og 86 % ville hellere have handlet hos en dansk webshop til samme pris.
- Knap halvdelen af kunderne har oplevet problemer med et produkt, især at varen ikke svarede til beskrivelsen, gik hurtigt i stykker eller var i stykker ved modtagelsen.

3. Årsager til ikke at handle på online markedspladser

- Blandt dem, der ikke allerede har handlet på en markedsplads, vurderer 80 %, at det er usandsynligt, at de kommer til at gøre det.
- De vigtigste barrierer er risiko for lav kvalitet, modvilje mod at støtte virksomhederne og risiko for uønsket kemi.
- 81 % af dem, der *har* handlet på markedspladserne angiver, at der er bestemte produkttyper, de ville undgå at købe på markedspladserne, især fødevarer, kosmetik og pleje samt sikkerhedsudstyr.
- Årsagerne til at undgå bestemte produkter er især frygt for uønsket kemi, sikkerhedsproblemer og lav kvalitet.

4. Opfattet risiko ved handel på online markedspladser

- Danskerne mener generelt, at der er en stor risiko for at modtage et produkt, som er usikkert eller indeholder uønsket kemi, hvis man handler på en af de pågældende markedspladser, men der er meget stor forskel på, hvor stor de anser risikoen for at være. Ved Temu, Shein, Wish og AliExpress mener 72-85 %, at der er stor risiko, mens andelen er meget lavere for de amerikansk-baserede sider eBay, Amazon og Etsy (25-26 %).
- Selv blandt tidligere kunder vurderer mange, at risikoen er høj, især på Temu, Shein, Wish og AliExpress.
- For alle øvrige hjemmesider er der kun 2-8 %, der tror, at risikoen er stor.

5. Viden om online markedspladser

- Flertallet af danskerne er i stand til at skelne mellem online markedspladser og almindelige webshops.
- Mange ved også, at flere af markedspladserne ikke har samme ansvar som almindelige webshops for at sikre, at produkter lever op til krav om sikkerhed og indhold af kemikalier.
- Et flertal (65-73 %) er også bevidste om, at Shein, Temu, AliExpress og Wish ikke har ansvar for, at solgte produkter lever op til krav om sikkerhed og indhold af kemikalier. Usikkerheden er dog større om

Amazon, Etsy, eBay og Fruugo – her er der 45-51 %, der korrekt vurderer, at de ikke har ansvar, mens 49-55 % tror, at de har ansvar eller ikke ved det.

6. Danskernes holdning til krav og regulering

- 84 % mener, at online markedspladser bør holdes ansvarlige for de produkter, der sælges på deres hjemmeside, mens kun 3 % er uenige.
- 85 % mener, at online markedspladser bør forpligtes til at sikre, at produkterne lever op til gældende regler og sikkerhedskrav. 3 % er uenige.
- 75 % mener, at hjemmesider, hvor man kan købe ulovlige og usikre produkter, bør blokeres, uanset om det er online markedspladser eller almindelige webshops. Her er 7 % uenige.
- Der er bred enighed om disse spørgsmål – også blandt danskere, der selv har handlet på en markedsplads.

1. Danskernes kendskab til og brug af online markedspladser

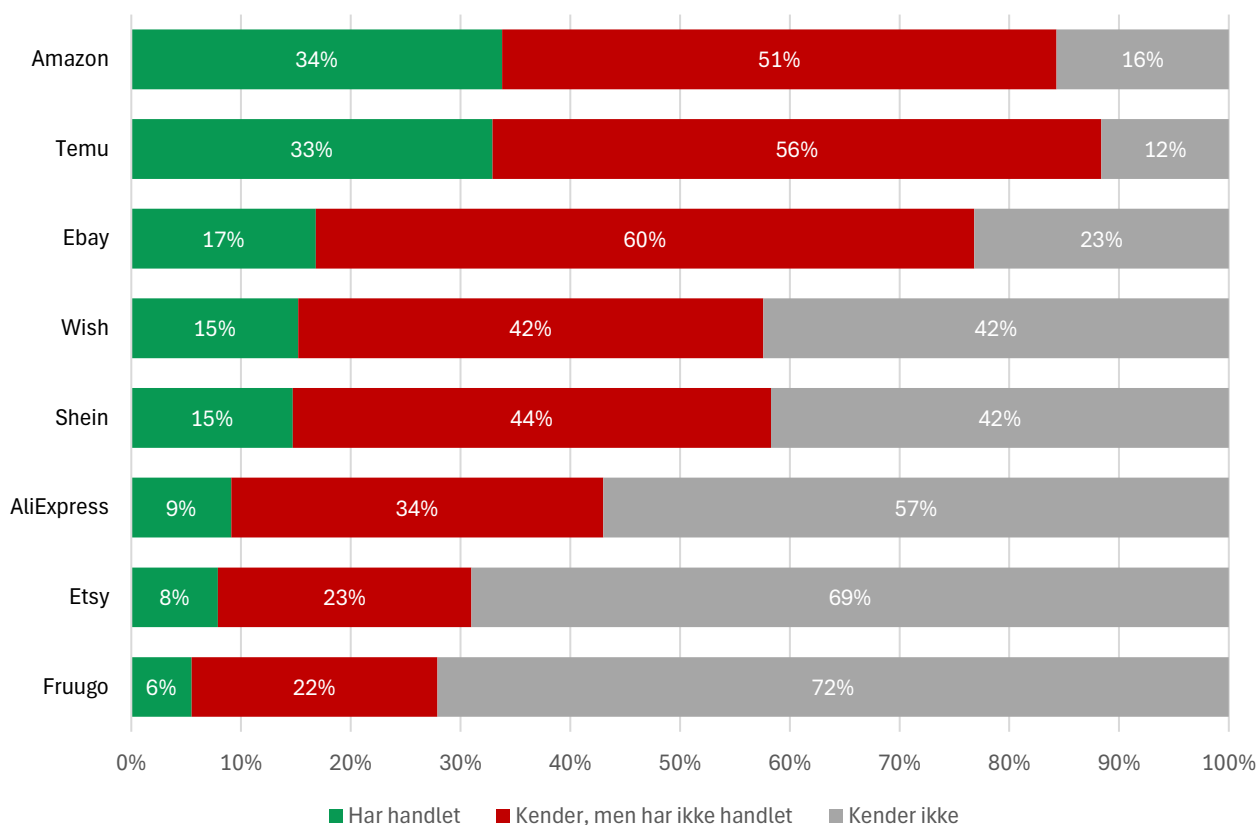
De fleste danskere har benyttet en online markedsplads – 60 % har handlet på en eller flere af de oplyste markedspladser. Flertallet af danskerne kender også hver af de største markedspladser – Amazon, Temu, eBay, Wish og Shein.

Amazon og Temu er klart de platforme, som flest har handlet på – ca. en tredjedel har handlet på hver af dem.

Særligt unge har handlet på en af de oplyste platforme – 72 % af de 18-29-årige mod 39 % af de 70+-årige. Særligt Shein er især benyttet af unge (29 % af de yngste mod 1 % af de ældste), mens fx Temu er benyttet ret bredt i alle aldersgrupper (23-42 %).

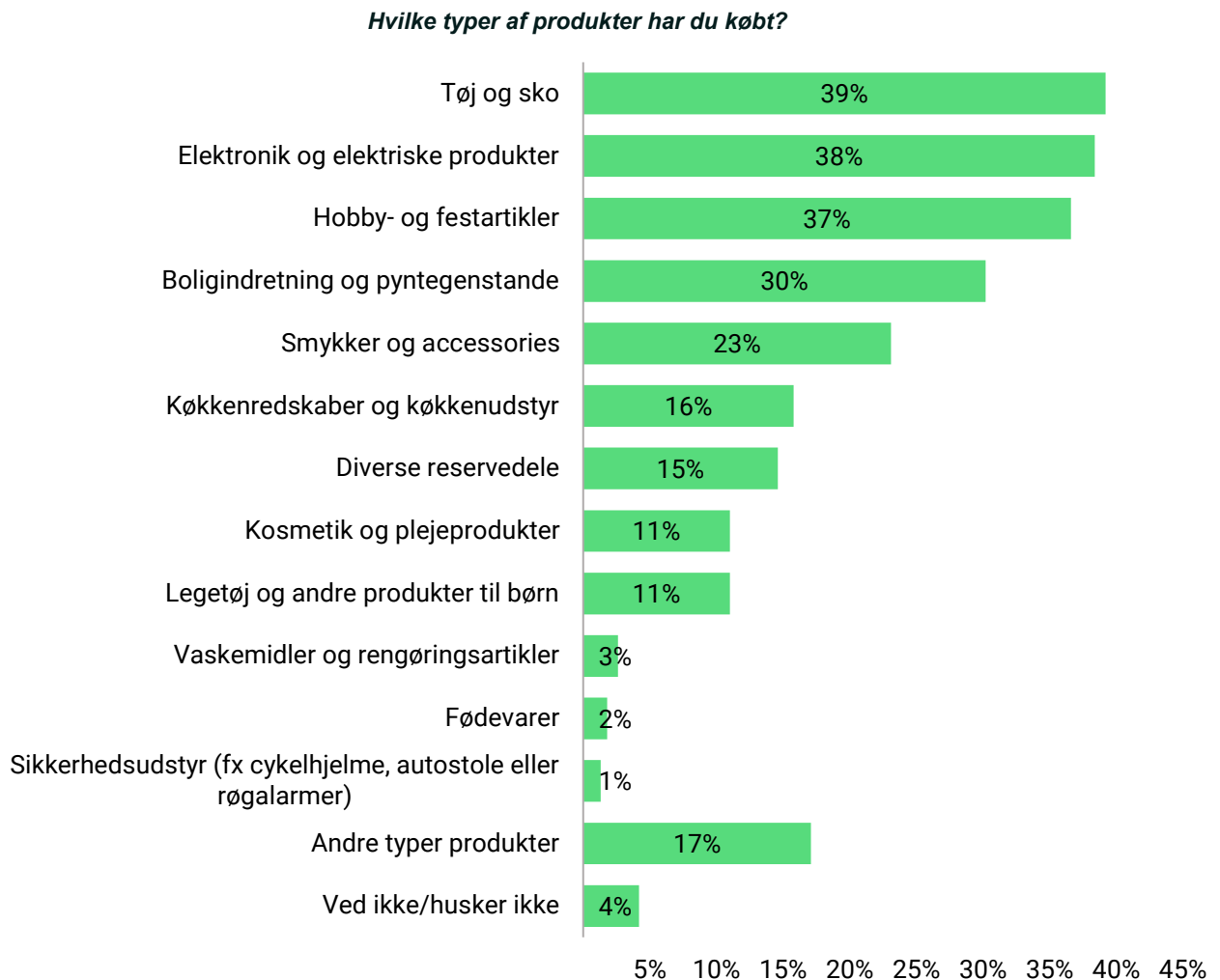
Der er også visse forskelle mellem mænd og kvinder i forhold til, hvilke markedspladser der benyttes. Langt flere kvinder end mænd har handlet hos Shein (22 % vs. 7 %), mens flere mænd end kvinder har handlet hos Amazon (38 % vs. 30 %), eBay (21 % vs. 13 %) og AliExpress (12 % vs. 6 %).

Figur 1: Danskernes kendskab til og handel på online markedspladser



Der er stor variation i, hvilke typer produkter forbrugerne har købt på de forskellige markedspladser. Overordnet er det dog tøj og sko (39 %), elektronik (38 %) og hobby-/festartikler (37 %), som flest angiver at have købt.

Figur 2: Mest handlede produkter på online markedspladser



Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Hvilke typer af produkter har du købt hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo]?* I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos.

2. Oplevelser med handel på online markedspladser

Generelt mener kunderne typisk, at produkter fra online handelsplatforme har en nogenlunde kvalitet. 24 % synes, at kvaliteten er høj eller meget høj, mens 22 % synes, kvaliteten er lav.

Figur 3: Kunders vurdering af kvaliteten af produkter fra online markedspladser

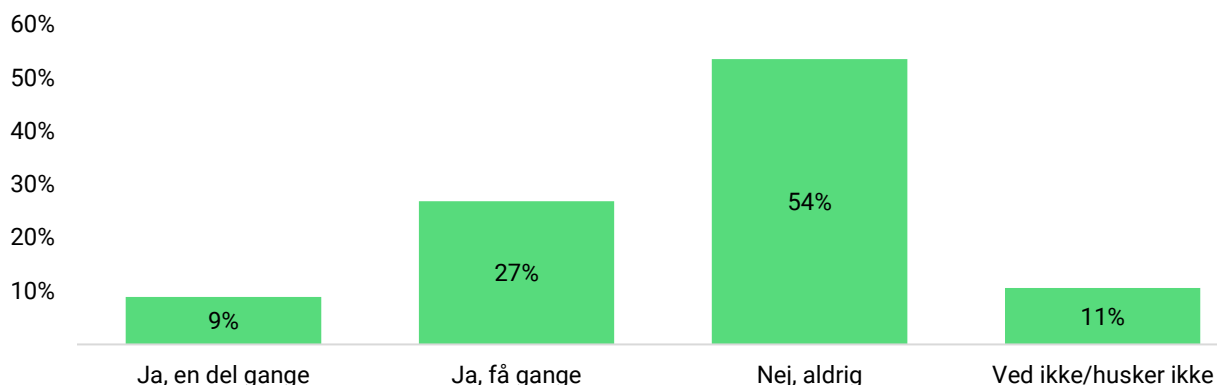
Hvordan vil du generelt vurdere kvaliteten af det eller de produkter, du har købt?

Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Hvordan vil du generelt vurdere kvaliteten af det eller de produkter, du har købt hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo]? I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos.*

Mere end hver tredje (36 %) af markedspladskunderne har oplevet en eller flere gange, at de har købt et produkt, som de aldrig har fået brugt, før de skilte sig af med det.

Figur 4: Køb af produkter, som aldrig bliver brugt

Er det sket, at du har skilt dig af med et produkt (fx smidt ud eller afleveret til genbrug), som du aldrig fik brugt?

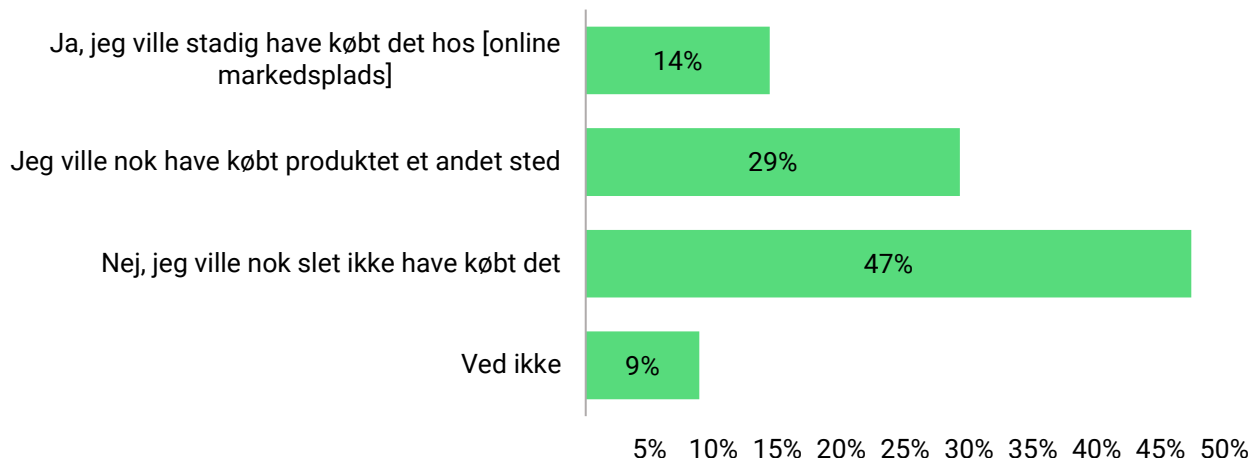


Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Er det sket, at du har skilt dig af med et produkt (fx smidt ud eller afleveret til genbrug) fra [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo], som du aldrig fik brugt? I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos.*

De lave priser ser ud til at være helt afgørende for, at danskerne handler på online markedspladser. Adspurgt til deres seneste køb er der kun 14 %, der angiver, at de ville have foretaget købet, hvis prisen havde været på niveau med en almindelig dansk butik. 29 % angiver, at de ville have købt produktet et andet sted i det tilfælde, mens hele 47 % angiver, at de nok slet ikke ville have købt produktet. Det indikerer altså, at en stor andel af købene på disse platforme er produkter, som kunderne ikke har et stort behov for.

Figur 5: Ville køb være foretaget, hvis prisen var højere?

Hvis prisen på dette produkt havde været højere - fx på niveau med prisen i en almindelig dansk butik - tror du så, at du stadig ville have købt det hos [markedsplads]?

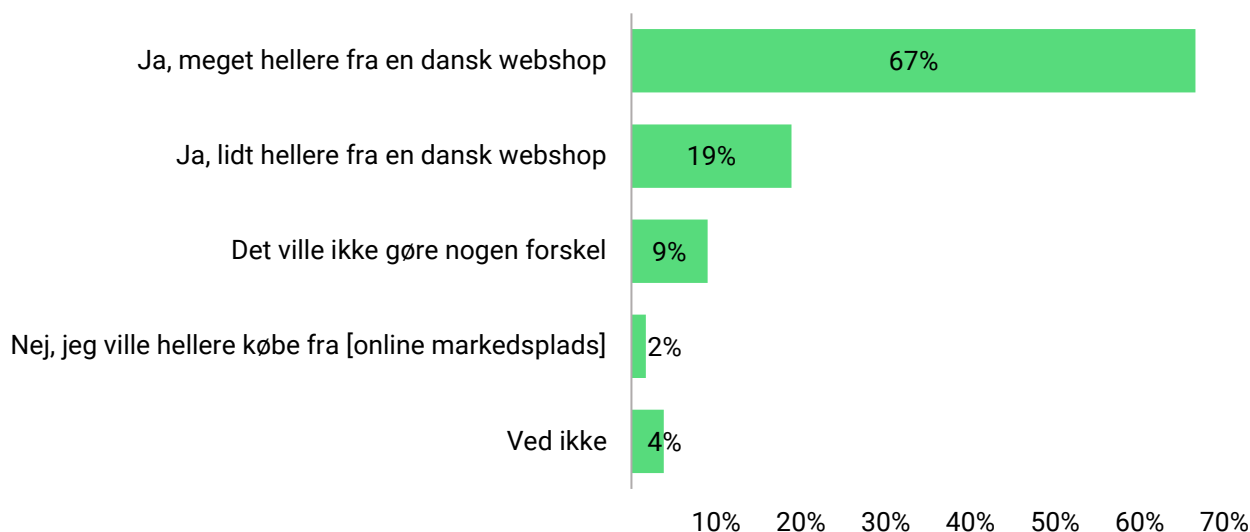


Note: I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos.

Langt hovedparten af markedspladskunderne (86 %) ville hellere have handlet hos en dansk webshop, hvis prisen havde været den samme. Kun 2 % ville foretrække online markedspladsen, hvor de havde handlet i det tilfælde.

Figur 6: Ville kunder på online markedspladser foretrække almindelig dansk webshop?

Ville du hellere have købt produktet fra en dansk hjemmeside, hvis de havde et lignende produkt til samme pris?



Knap halvdelen af dem, der har handlet på en online markedsplads, har oplevet problemer med et produkt. 23 % har oplevet, at varen ikke svarede til beskrivelsen, 17 % at varen hurtigt gik i stykker og 12 % at varen var i stykker ved modtagelse.

Figur 7: Oplevede problemer med handel på online markedspladser

Har du oplevet nogen af følgende problemer med et produkt, du har købt hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo]?

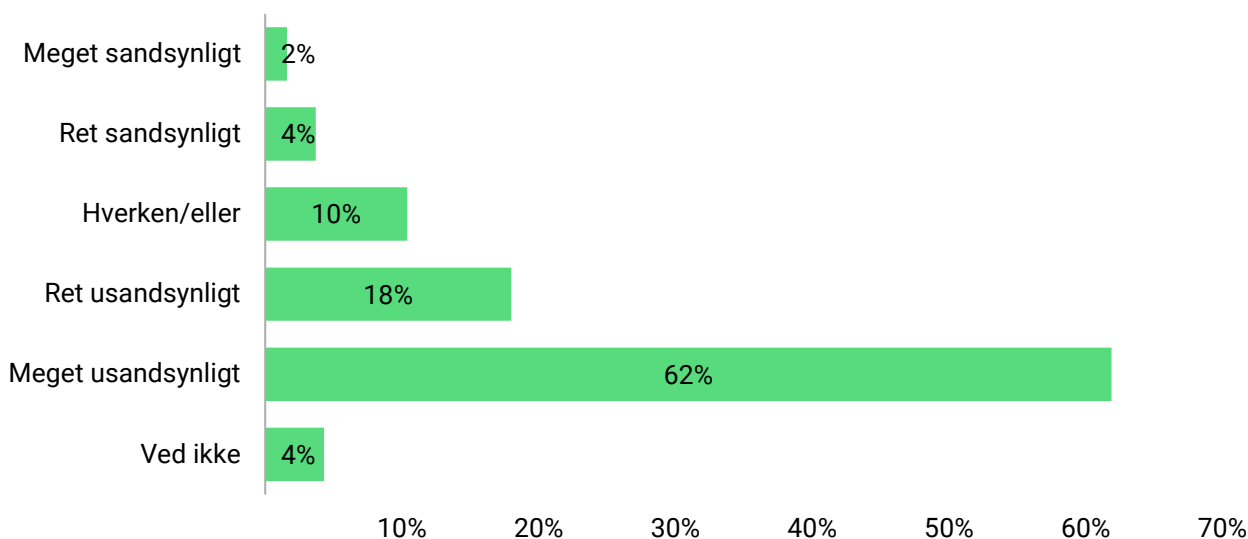
Note: I spørgsmålet indgik de markedspladser, som respondenterne tidligere havde angivet at have handlet hos.

3. Årsager til ikke at handle på online markedspladser

De respondenter, der ikke har handlet på en af de relevante markedspladser, er blevet spurgt, hvor sandsynligt det er, at de kommer til at gøre det. Her angiver langt hovedparten (80 %), at det er meget eller ret usandsynligt, mens kun 5 % angiver, at det er sandsynligt.

Figur 8: Sandsynlighed for at handle på online markedsplads blandt ikke-kunder

Hvor sandsynligt er det, at du kommer til at købe noget hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy eller Fruugo]?



Note: I spørgsmålet indgik de markedspladser, som respondenterne tidligere havde angivet at kende.

Adspurgte om, hvorfor det vurderes som usandsynligt at handle hos en markedsplads, er der flere udbredte årsager. 62 % angiver risiko for lav kvalitet af produkterne, 59 % ønsker ikke at støtte disse virksomheder, og 58 % angiver risiko for uønsket kemi som en af de primære årsager.

Figur 9: Årsager til ikke at handle på online markedspladser

Hvad er de primære årsager til, at det er usandsynligt, at du vil købe noget?

Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Hvad er de primære årsager til, at det er usandsynligt, at du vil købe noget hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy eller Fruugo]?* I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at kende.

Tidligere kunder samt respondenter, som anser det for sandsynligt, at de vil handle på en online markedsplads, er blevet spurgt, om der er bestemte typer af produkter, som de ville undgå at købe på en af de oplistede markedspladser.

Langt hovedparten (81 %) angiver én eller flere produkttyper, som de ville undgå at købe. Her er der flest, der angiver fødevarer (58 %), kosmetik og pleje (56 %) samt sikkerhedsudstyr (49 %).

Figur 10: Produkter, som tidligere kunder og potentielle kunder ville undgå at købe på online markedsplads

Er der bestemte typer af produkter, som du ville undgå at købe?



Note: Spørgsmålet er stillet til alle, der tidligere har handlet på en online markedsplads, samt respondenter, som havde angivet, at det var sandsynligt, at de kom til at handle der på et tidspunkt. Den præcise spørgsmålsformulering var: *Er der bestemte typer af produkter, som du ville undgå at købe på [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo]?* I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos, eller alternativt de markedspladser, respondenterne kendte, hvis de ikke havde handlet tidligere.

Som årsag til at undgå bestemte produkttyper på markedspladserne er der flest, som angiver risiko for uønsket kemi (74 %), risiko for sikkerhedsproblemer (57 %) samt risiko for lav kvalitet (55 %).

Figur 11: Årsager til at undgå bestemte produkter på online markedspladser blandt tidligere kunder

Hvad er de primære årsager til, at du ville undgå at købe disse produkter?

Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Hvad er de primære årsager til, at du ville undgå at købe disse produkter hos [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo]? I spørgsmålet indgik de markedspladser, som de tidligere havde angivet at have handlet hos.*

4. Opfattet risiko ved handel på online markedspladser

Respondenterne er blevet spurgt, hvor stor risiko de tror, der er for usikre produkter eller produkter med uønsket kemi, når man handler på forskellige hjemmesider. Her er der både blevet spurgt til en række markedspladser og almindelige webshops for at vurdere, om forbrugerne generelt opfatter markedspladserne som mere risikable.

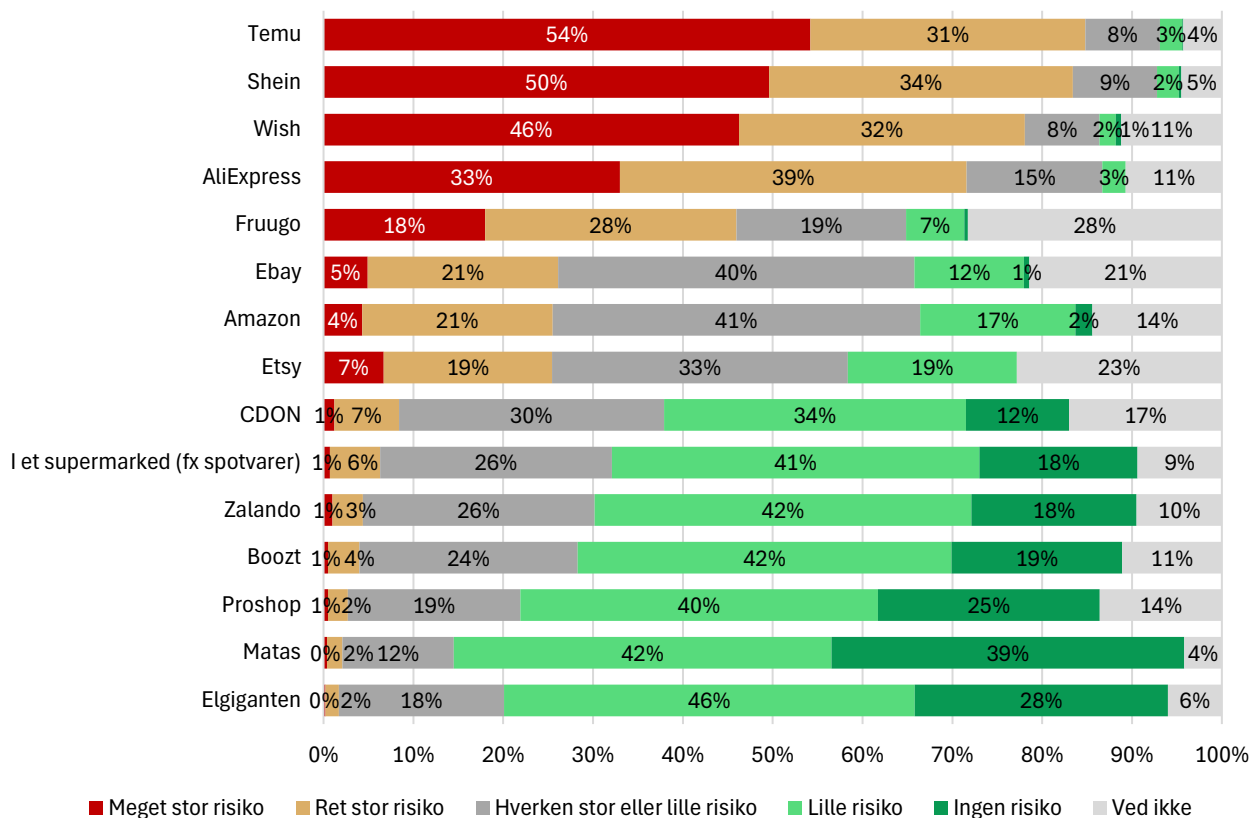
Der er massive forskelle på, hvor stor risikoen vurderes at være på de forskellige sider. Et stort flertal af forbrugerne vurderer, at der er meget stor eller stor risiko, når man handler hos Temu (85 %), Shein (83 %), Wish (78 %) samt AliExpress (72 %). Langt færre ser en stor risiko ved handel hos Fruugo (46 %) og især eBay (26 %), Amazon (26 %) og Etsy (25 %).

De tre sidstnævnte er amerikansk-baserede, mens Fruugo er baseret i Storbritannien. Det kunne være en del af forklaringen på den højere tillid til disse sider sammenlignet med fx Temu og Shein, men det kan give forbrugerne en falsk tryghed, da udfordringerne ved manglende importøransvar og risiko for usikre produkter reelt kan være de samme.

For alle øvrige hjemmesider er der kun 2-8 %, der tror, at risikoen er stor eller meget stor. CDON.com samt Zalando er også online markedspladser, men begge virksomheder tillader som nævnt ikke, at der sælges produkter, som sendes direkte til kunden fra en lokation uden for EU. Her adskiller de to sig afgørende fra de otte øvrige online markedspladser, og resultaterne viser også meget klart, at forbrugerne har langt større tillid til disse to sider og anser risikoen som langt mindre og på niveau med diverse almindelige danske butikker.

Figur 12: Opfattet risiko for usikre produkter eller uønsket kemi ved handel på forskellige hjemmesider

Hvor stor risiko tror du, der er, for at modtage et produkt, der er usikkert eller indeholder uønsket kemi, hvis man handler følgende steder?



Note: Kun respondenter, der kendte de pågældende hjemmesider blev bedt om at vurdere risikoen.

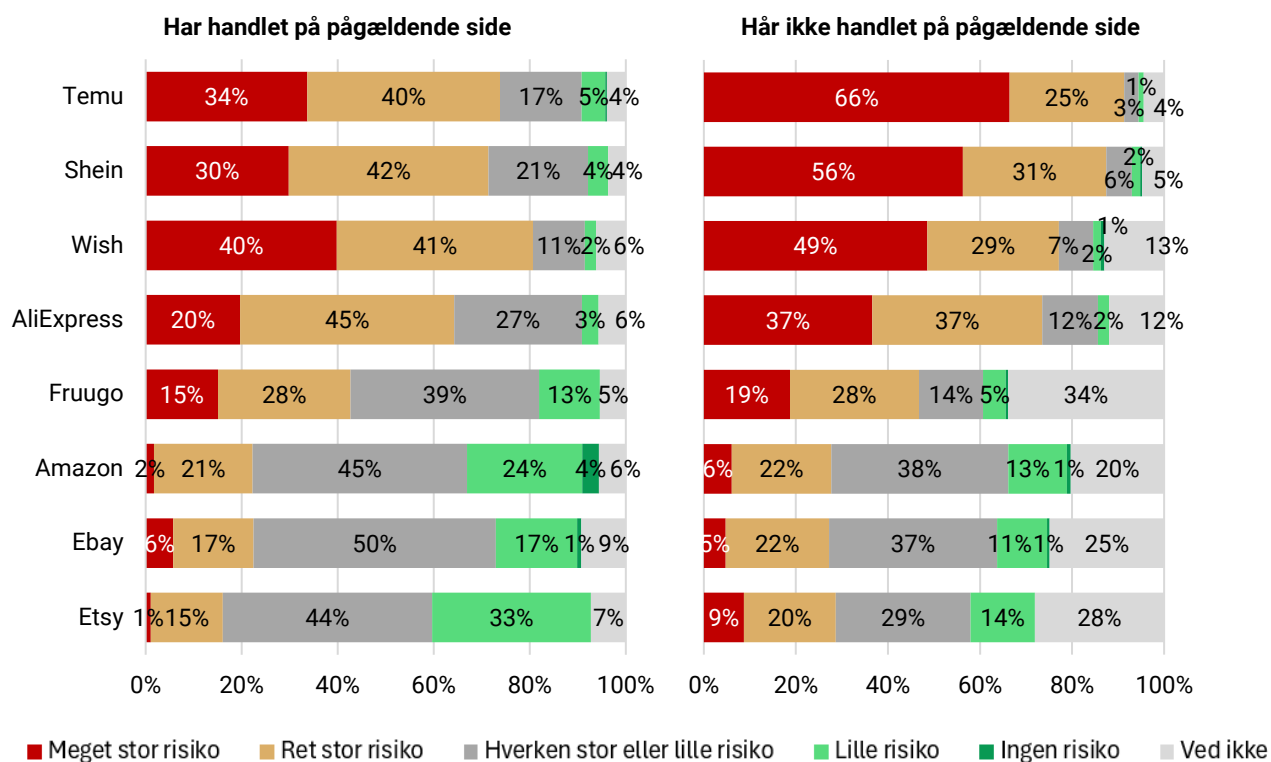
Nedenfor er svarene vedr. de otte online markedspladser opdelt efter, om respondenterne har handlet på den pågældende side eller ej.

Som vist er der en vis forskel, idet tidligere kunder på hver hjemmeside anser risikoen som lidt mindre end de respondenter, der ikke har handlet på de enkelte sider.

Mere bemærkelsesværdigt er det dog, at der selv blandt de tidligere kunder på Temu, Shein, Wish og AliExpress er en meget stor andel, som mener, at der er stor risiko for at modtage usikre produkter eller produkter med uønsket kemi (64-81 %). Igen ser vi, at kunderne hos Amazon, eBay og Etsy vurderer risikoen som meget lavere – her er det 16-22 % af de tidligere kunder, der ser risikoen som stor eller meget stor.

Figur 13: Opfattet risiko ved handel på online markedspladser blandt kunder og ikke-kunder

Hvor stor risiko tror du, der er, for at modtage et produkt, der er usikkert eller indeholder uønsket kemi, hvis man handler følgende steder?



5. Viden om online markedspladser

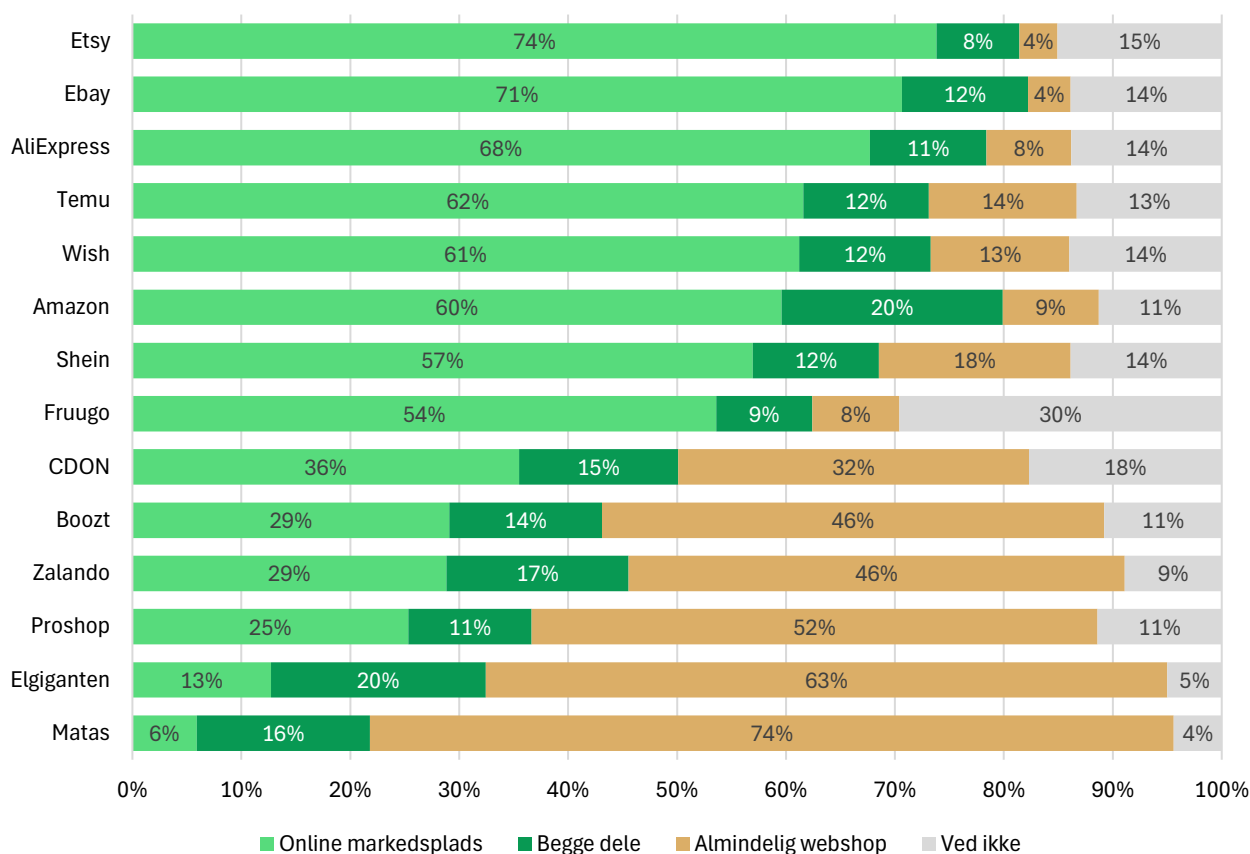
Det er også undersøgt, om forbrugerne ved, hvilke sider der er online markedspladser, og hvilke der er almindelige webshops.

Flertallet af de adspurgte har nogenlunde styr på, hvilke af de oplistede hjemmesider der er online markedspladser. Ser man på de otte markedspladser i fokus, er der mellem 4-18 %, der tror, at der er tale om en almindelig webshop, mens 11-15 % ikke ved det.

Blandt dem, der har handlet på de pågældende markedspladser, er der flere, der har styr på, at der er tale om online markedspladser, og færre, der svarer "ved ikke". Andelen, der tror, at det er almindelige webshops, er omtrent den samme (4-18 % på de forskellige sider).

Figur 14: Viden om, hvilke hjemmesider der er online markedspladser

Tror du, følgende hjemmesider er online markedspladser eller almindelige webshops?



Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *Når man handler på nettet, er der forskel på, hvordan forskellige hjemmesider fungerer. Almindelige webshops er hjemmesider, der sælger deres egne produkter. Online markedspladser er hjemmesider, hvor andre virksomheder kan sælge deres produkter via hjemmesiden. Hvilken beskrivelse tror du passer bedst på følgende hjemmesider?*

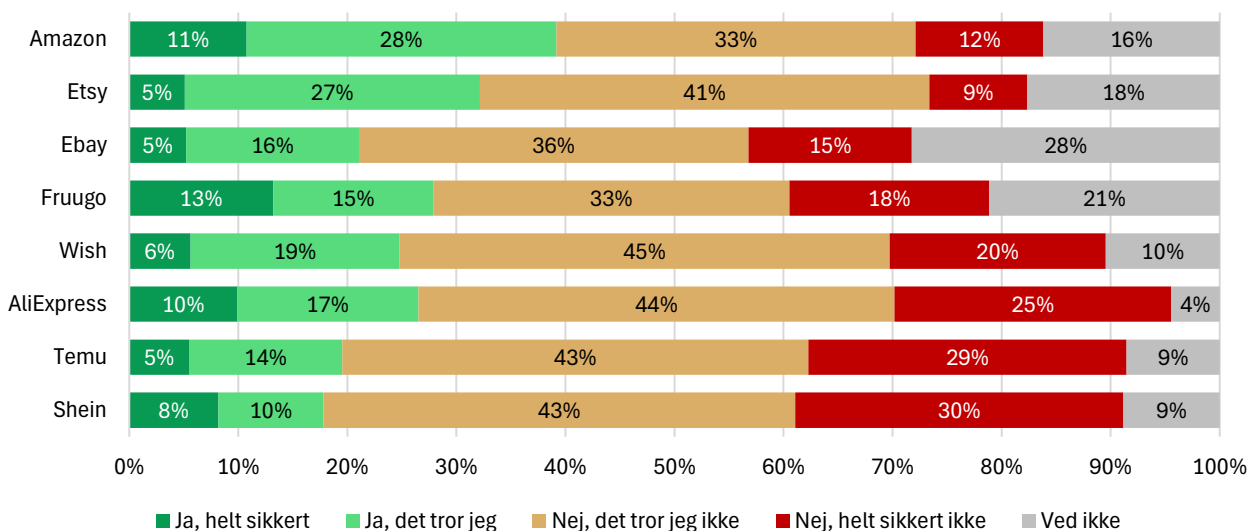
En stor andel af respondenterne vurderer også korrekt, at markedspladserne Shein (73 %), Temu (72 %), AliExpress (69 %) og Wish (65 %) ikke har noget ansvar for at sikre, at produkter, der sælges på deres hjemmeside, lever op til krav om sikkerhed og indhold af kemikalier. Der er samtidig 27-35 %, der tror, at hjemmesiderne har dette ansvar eller ikke ved det.

Ser man på Amazon, Etsy, eBay og Fruugo, er der kun 45-51 %, der vurderer, at de ikke har ansvar for dette, mens 49-55 % tror, at de har ansvar eller ikke ved det.

Dette kan være en del af forklaringen på, hvorfor mange forbrugere tilsyneladende tror, at risikoen for at modtage usikre produkter eller produkter med skadelig kemi er mindre fra nogle af markedspladserne end andre.

Figur 15: Opfattelse af, om online markedspladser har ansvar for solgte produkter

Tror du, at [markedsplads] har ansvar for at sikre, at produkter, der sælges på deres hjemmeside, lever op til krav om sikkerhed og indhold af kemikalier?

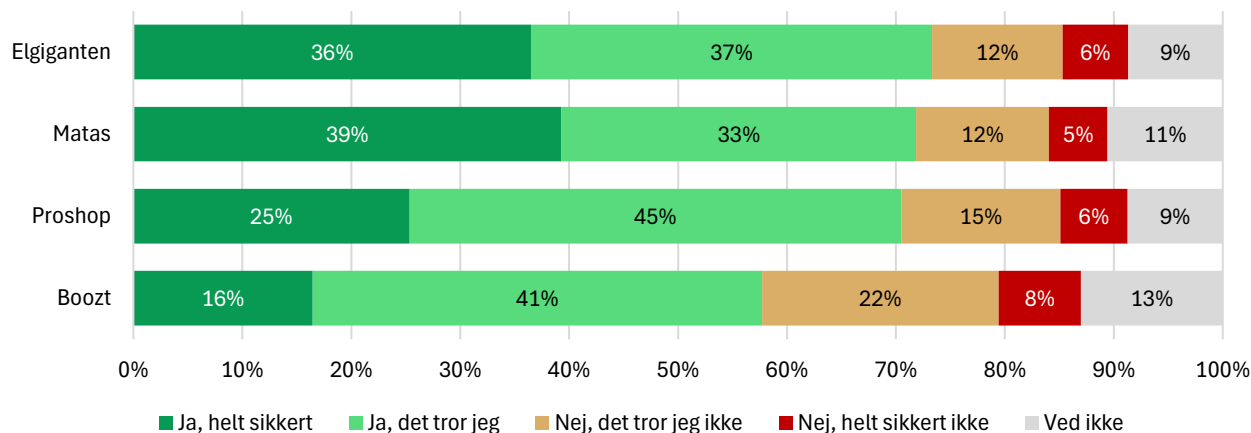


Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *I Danmark er der klare regler for produkters sikkerhed og indhold af kemikalier. Tror du, at [Temu, Shein, Amazon, AliExpress, eBay, Wish, Etsy og Fruugo] har ansvar for at sikre, at produkter, der sælges på deres hjemmeside, lever op til disse krav?* Respondenten fik kun vist én af de oplistede sider (randomiseret), og antallet af besvarelser er derfor 99-154 for hver hjemmeside. Spørgsmålet er stillet før spørgsmålet bag figur 17, og respondenterne var således ikke blevet præsenteret for en skelnen mellem online markedspladser og almindelige webshops forinden.

Til sammenligning er respondenterne også blevet spurgt, om de tror, at almindelige webshops har et sådant ansvar for deres produkter. Her er det klart flertallet, der mener, at siderne har ansvar (58-73 %), hvilket er helt korrekt. Det indikerer, at en stor andel af forbrugerne er bevidste om denne forskel på online markedspladser og almindelige webshops.

Figur 16: Opfattelse af, om danske webshops har ansvar for solgte produkter

Tror du, at [webshop] har ansvar for at sikre, at produkter, der sælges på deres hjemmeside, lever op til krav om sikkerhed og indhold af kemikalier?



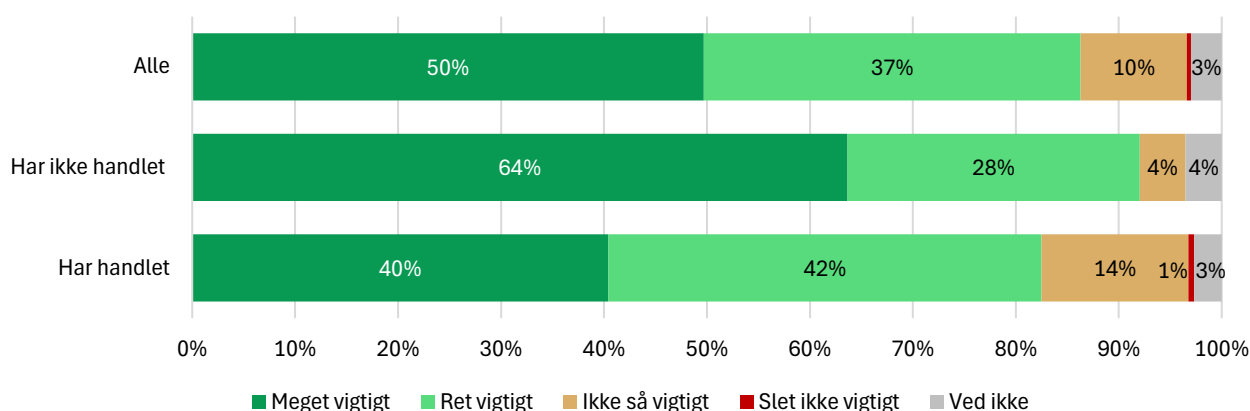
Note: Den præcise spørgsmålsformulering var: *I Danmark er der klare regler for produkters sikkerhed og indhold af kemikalier. Tror du, at [Boozt/Elgiganten/Matas/Proshop] har ansvar for at sikre, at produkter, der sælges på deres hjemmeside, lever op til disse krav?* Respondenten fik kun vist én af de oplyste sider (randomiseret), og antallet af besvarelser er derfor kun 262-264 for hver hjemmeside. Spørgsmålet er stillet før spørgsmålet bag figur 17, og respondenterne var således ikke blevet præsenteret for en skelnen mellem online markedspladser og almindelige webshops forinden.

6. Danskernes holdning til krav og regulering

87 % angiver, at det er ret vigtigt eller meget vigtigt for dem, at produkter købt på nettet lever op til danske krav om sikkerhed og indhold af kemi. Der er en vis forskel på forbrugere, der har handlet og ikke har handlet på en markedsplads, men langt de fleste i begge grupper anser det for vigtigt.

Figur 17: Vigtighed af overholdelse af krav om sikkerhed og kemi

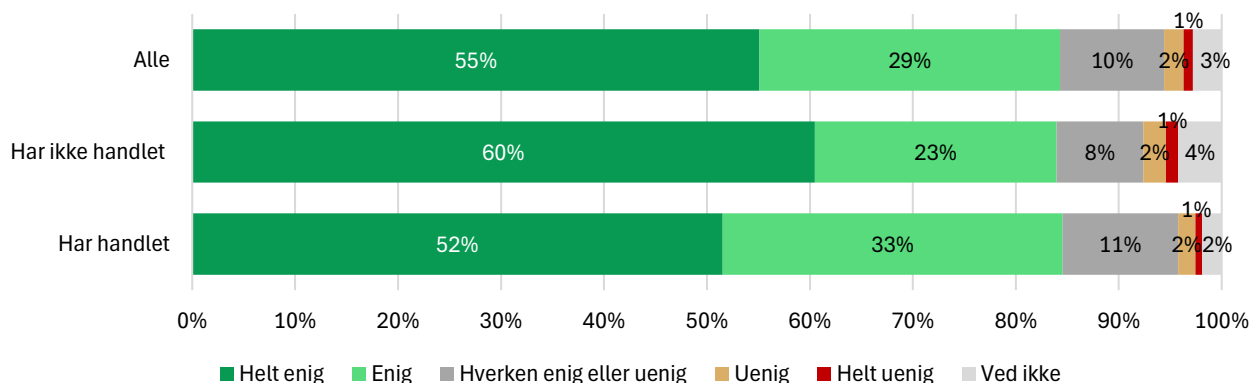
Hvor vigtigt er det for dig, at produkter, du køber på nettet, lever op til danske krav om sikkerhed og indhold af kemi?



Et massivt flertal (84 %) er helt enige eller enige i, at online markedspladser bør holdes ansvarlige for de produkter, der sælges på deres hjemmeside, mens kun 3 % er uenige. Her er der ikke betydelig forskel på holdningen hos respondenter, der selv har handlet på en markedsplads, og dem, der ikke har.

Figur 18: Holdning til, at markedspladser holdes ansvarlige for produkter

Online markedspladser bør holdes ansvarlige for de produkter, der sælges på deres hjemmeside

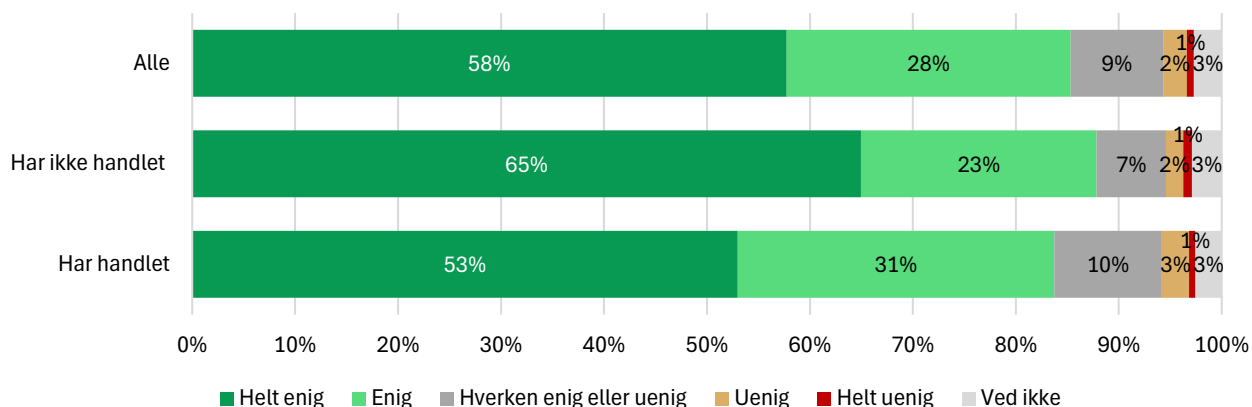


Note: I parentes blev nævnt op til tre af de markedspladser, som respondenter angav at kende for at gøre det mere klart, hvad "online markedspladser" er.

Der er også et meget stort flertal (85 %), som er helt enige eller enige i, at online markedspladser bør forpligtes til at sikre, at produkterne lever op til gældende regler og sikkerhedskrav. 3 % er uenige. Igen er denne holdning delt bredt også blandt danskere, der selv har handlet på en markedsplads.

Figur 19: Holdning til, at markedspladser skal sikre overholdelse af regler og sikkerhedskrav

Online markedspladser bør forpligtes til at sikre, at produkterne lever op til gældende regler og sikkerhedskrav.

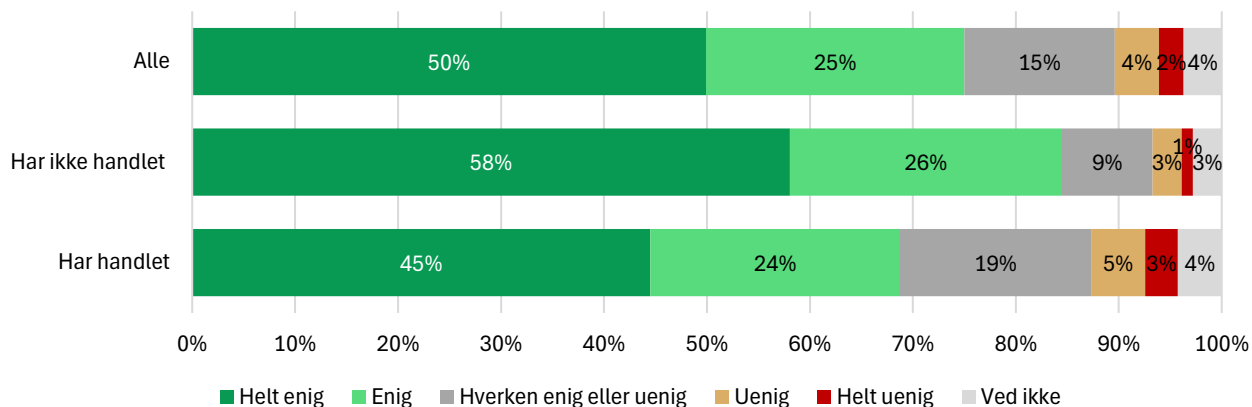


Note: I parentes blev nævnt op til tre af de markedspladser, som respondenterne angav at kende for at gøre det mere klart, hvad "online markedspladser" er.

3 ud af 4 danskere (75 %) mener, at hjemmesider, hvor man kan købe ulovlige og usikre produkter, bør blokeres, uanset om det er online markedspladser eller almindelige webshops. Her er 7 % uenige. Der er en lidt mindre, men stadig meget klar, opbakning blandt danskere, der selv har handlet på en af markedspladserne – 69 % af dem er enige, mens 8 % er uenige.

Figur 20: Holdning til, om hjemmesider bør blokeres

Hjemmesider, hvor man kan købe ulovlige og usikre produkter, bør blokeres, uanset om det er online markedspladser eller almindelige webshops



© **Forbrugerrådet Tænk 2026**

Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København K.
Hjemmeside: www.taenk.dk