Ovatko kuluttajat valmiita kiertotalouteen?

– tulevaisuuden tilauspalveluita koskeva raportti

Resurs
Consumer Report
2022

Resurs

Raportista

Raporttimme perustuu kuluttajatutkimukseen, jonka toteutti tiedonkeruuyritys Norstat. Tutkimus tehtiin Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Suomessa 11.7.–10.8.2022 verkkokyselynä, johon saatiin yhteensä 1 044 vastausta. Vastaajat olivat vähintään 18-vuotiaita. Tässä raportissa esitetyt luvut perustuvat kaikilta markkina-alueilta saatuihin vastauksiin. Kussakin maassa oli 260–262 vastaajaa.

Raportti koostuu kuudesta osasta:

4 Kiertotalouden liiketoimintamallit ja tilauspalvelut– mistä on kyse?

5 Avainkohdat

6 Mitä etuja kuluttajat näkevät tilauspalvelusopimuksissa?

8 Hankinnan kohteena polkupyörä, silmälasit ja sohva

11 Vastuullisuusasiantuntijan haastattelu

12 Nuoret ja vanhemmat vastaajat – vertailua

Jotta siirtymä kohti kestävämpää yhteiskuntaa onnistuisi, meidän on muutettava kulutuskäyttäytymistämme. Tuotteiden tilauspalvelusopimukset ovat tärkeä osa tätä muutosta. Tulevaisuus on jo täällä. Kysymys kuuluu: Oletko valmis?

Siirtymä kohti kestävää yhteiskunta edellyttää, että kulutamme viisaammin ja käytämme planeettamme resursseja vastuullisemmin. Käytännössä meidän on löydettävä uusia kuluttamisen muotoja perinteisen lineaarisen kulutuksen eli osta, käytä ja heitä pois -kulutusmallin tilalle. Vaihtoehtona on kiertotalous, jossa kuluttamiseen liittyy tavaroiden kierrättäminen ja kestävämpi resurssien käyttö.

Kiertotalouteen perustuvaa kuluttamista voidaan tukea monilla eri keinoilla, muun muassa tarjoamalla kuluttajille tuotteiden tai palveluiden käyttöoikeutta niiden ostamisen sijaan. Tilauspalvelu (eli tilaussopimus, ruotsiksi abonnemang) on Pohjoismaissa vakiintunut maksutapa, kaikille tuttuja ovat esimerkiksi sanomalehtitilaus tai suoratoistopalvelun liittymä. Tilauspalvelu ei sellaisenaan automaattisesti tue kiertotaloutta. Kestävästä ratkaisusta voidaan puhua vasta, kun on kyse aineellisten tuotteiden tilaamisesta ja uudelleen käytöstä.

Ajatellaan esimerkiksi, että olet hankkimassa polkupyörää. Pyörän valinta voi olla vaikea tehtävä, mutta jos ostamisen sijaan teet tilauspalvelusopimuksen, saat mahdollisuuden vaihtaa pyörän toiseen sopimuksen voimassaoloaikana. Sopimukseen voi lisäksi sisältyä pesu- ja huoltopalveluita, jotka pidentävät pyörän käyttöikää. Sen sijaan, että joutuisit kerralla maksamaan koko ostohinnan, maksat kiinteää kuukausimaksua niin kauan kuin sopimus on voimassa. Tämä auttaa sinua tasapainottamaan omaa taloudenpitoasi. Kun et enää tarvitse pyörää, se palautuu pyöräkauppiaalle, joka huoltaa pyörän ja luovuttaa sen edelleen sopimuksella seuraavan asiakkaan käyttöön.

Resurs toimii vähittäiskaupan rahoittajana kaikissa Pohjoismaissa. Meillä on tarvittavan osaamisen ja teknologian lisäksi halu kehittää tilauspalveluita ja siten edistää kestävää kiertotalouteen perustuvaa kuluttamista. Tämän vuoden **Resurs Consumer Report** -raporttimme keskittyy kuluttajien asenteisiin kiertotaloutta ja siihen liittyviä kulutusmalleja kohtaan.

Resurs suhtautuu avoimesti tulevaisuuden kaupan kehittämiseen. Haluamme osaltamme kartuttaa tietoa ihmisten asenteista ja suhtautumisesta kuluttamiseen. Jotta me alan toimijana voisimme kehittää innovatiivisia ja asiakkaiden tarpeita vastaavia tuotteita ja palveluita, meidän on otettava lähtökohdaksi asiakkaiden näkökulma. Onnistuneet ratkaisut avaavat meille huikeita mahdollisuuksia. Kuljetaan käsi kädessä tällä tiellä eteenpäin!

Nils Carlsson, toimitusjohtaja, Resurs Bank

Kiertotalouden liiketoimintamallit ja tilauspalvelut – mistä on kyse?

Yhteiskuntaamme on leimannut **lineaarinen talous** teollistumisen alkuajoista lähtien. Yhä edelleen lineaariset liiketoimintamallit ovat yleisimpiä: tuotteita valmistetaan ja myydään kuluttajille yksisuuntaisena toimintana, joka päättyy ostotapahtumaan.

Viime vuosina on alettu entistä enemmän kiinnittää huomiota luonnonvarojen rajallisuuteen ja siihen, että perinteiselle kuluttamiselle on löydettävä vaihtoehtoja. Yhä useammin hankimme tavaroita käytettyinä ja vaatteita second hand -liikkeistä. Viime vuosina on syntynyt myös erilaisia **kiertotalouden liiketoimintamalleja**, joiden tavoitteena on toisaalta käyttää tuotteen tuottamiseen mahdollisimman vähän resursseja ja toisaalta lisätä tuotteen käyttöikää kierrättämällä.

Kiertotalouden malleissa lisäarvoa luovat tuotteen toiminnallisuus tai sen tarjoama palvelu, ei tuote itsessään. Ostajasta ja kuluttajasta tulee entistä suuremmassa määrin yhteistyökumppani tässä kiertokulussa.

Tilauspalvelu (tai tilaussopimus) on toimintamalli, joka voi edistää kiertotaloutta – oikein käytettynä. Kaikki tilauspalvelut eivät suinkaan tue kiertotaloutta. On esimerkiksi mahdollista tehdä kestotilaus uusista tuotteista, jotka toimitetaan asiakkaalle säännöllisin väliajoin ilman, että siihen liittyy mitään kiertokulkua.

Tilauspalvelu tai tilaussopimus on kiertotaloutta silloin, kun tuote palautuu sopimuksen päätyttyä liikkeeseen tai toimittajalle, joka huolehtii sen korjauksesta tai uudelleen käytöstä. Näin tuotteen käyttöikä pitenee. Juuri tätä lähestymistapaa tarkastellaan tässä raportissamme.

Kuluttajan valinnat

Kun kuluttaja haluaa hankkia uuden tuotteen, tarjolla on monia vaihtoehtoisia ratkaisuja.

OSTO: Ostaessasi tuotteen maksat koko kauppahinnan kerralla. Ostamasi tuote on omaisuuttasi, ja olet itse vastuussa siitä, mitä tuotteelle tapahtuu, kun et enää tarvitse sitä. Suora asiakassuhde tuotteen myyjään päättyy ostotapahtumaan. Tämä koskee myös käytettyjä ja second hand -tuotteita.

OSAMAKSU: Jos valitset osamaksun, tuotteen hinta jaetaan tietyn ajan kuluessa suoritettaviin maksueriin. Tekemällä osamaksusopimuksen saat tuotteen haltuusi ja omistukseesi ja olet siitä vastuussa myös siinä vaiheessa, kun et enää tarvitse tai halua pitää sitä.

VUOKRAUS: Vuokratessasi jonkin tuotteen maksat tietyn summan siitä, että saat lainata tuotetta rajoitetuksi ajaksi. Tuote pitää palauttaa vuokra-ajan jälkeen.

LIISAUS: Liisaus (leasing) tarkoittaa sitä, että maksat tuotteesta, vaikkapa autosta, kiinteän kuukausimaksun, johon sisältyy esimerkiksi huolto ja vakuutus. Leasing-sopimus sitoo sinua suhteellisen pitkäksi aikaa. Liisaus muistuttaa tilauspalvelua, mutta siihen ei sisälly päivitysmahdollisuutta sopimuskauden aikana.

TILAUSPALVELU: Tilauspalvelu eli tilaussopimus tarkoittaa, että maksat tuotteesta kiinteän maksun joka kuukausi. Sopimukseen kuuluvana lisäarvona voi olla esimerkiksi huolto ja vakuutus. Tilauspalvelu on joustava ratkaisu, joka mahdollistaa muun muassa tuotteen päivityksen uudempaan malliin sopimuskauden aikana. Kun sopimuskausi päättyy, luovutat tuotteen takaisin myyjälle tai toimittajalle, joka korjaa tai uudistaa tuotteen uudelleen käytettäväksi, mikä pidentää tuotteen käyttöikää.

Seuraavassa luvussa käydään läpi, millaisia etuja kuluttajat näkevät tuotteiden tilauspalveluissa.

Kiertotalouteen perustuva kuluttaminen – avainkohdat

Tilauspalveluun liittyy erilaisia etuja: Vastaajista 64 prosenttia näkee etuja siinä, että hankitaan tuotteita tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan. Argumentteja on monia, mutta suurin osa vastaajista mainitsee etuna olevan sen, että tilauspalvelun kautta tuotteen saa käyttöön ilman kerralla maksettavaa isoa summaa.

On hyvä että tuotteen voi vaihtaa: Vastaajista 78 prosenttia pitää hyvänä asiana, että tuotteen voi vaihtaa, jos tulee katumapäälle tai jos ei enää tarvitse tuotetta.

Tuotteen myyminen itse on vaivalloista: Kuusi kymmenestä vastaajasta kokee vaivalloiseksi sen, että joutuu itse myymään tuotteita, joita ei enää halua pitää tai käyttää.

On ilmaston kannalta viisasta jakaa omia tavaroita toisten käyttöön: Kahdeksan kymmenestä vastaajasta pitää ilmaston kannalta hyvänä antaa omia tavaroita toisten käyttöön sen sijaan, että heittäisi pois sellaiset tavarat, joita ei enää tarvitse.

Nuoret suhtautuvat myönteisemmin: Nuorten 18–29-vuotiaiden vastaajien joukossa vain 9 prosenttia ei nähnyt minkäänlaisia etuja siinä, että hankkisi tuotteita tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan. Yli 55-vuotiaiden ikäryhmässä vastaava osuus oli 32 prosenttia.

Kuluttajat näkevät etuja – mutta ei ympäristöön liittyen

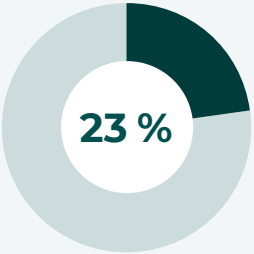
Tarkastellaan aluksi kuluttajien asenteita. Tutkimuksemme mukaan 64 prosenttia kuluttajista näkee etuja siinä, että hankitaan tuotteita tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan. Luku on suhteellisen korkea. Monet näkevät uudenlaisen tulevaisuuden tuovan etuja tullessaan.

Tärkeimpänä etuna (36 prosenttia vastaajista) pidetään sitä, että tuotteen saa käyttöönsä ilman kerralla maksettavaa isoa summaa. Seuraavaksi tärkein etu (28 prosenttia) on vastaajien mielestä se, että ei tarvitse itse myydä tuotetta sitten, kun siihen kyllästyy tai sille ei ole enää käyttöä. Muita etuja ovat mahdollisuus päivittää tuote tarvittaessa tai vaihtaa tuote uusimpaan malliin, tuotteen vaihdon helppous jos hankinta alkaa kaduttaa, pienempi taloudellinen riski ja sopimukseen sisältyvä lisäarvo kuten huolto.

Etuja

1. Ei tarvitse maksaa isoa summaa kerralla
2. Välttyy tuotteen myymisen vaivalta
3. Voi päivittää tarvittaessa
4. Voi vaihtaa uusimpaan malliin
5. Helppo vaihtaa jos alkaa kaduttaa

Vajaa neljännes kaikista vastaajista ei katso tilauspalvelusopimuksesta olevan minkäänlaista etua. Yli 55-vuotiaat vastaajat ovat muita ikäryhmiä useammin tällä kannalla.



Ei näe mitään etuja

Ilmasto, kuluttaminen ja tulevaisuus

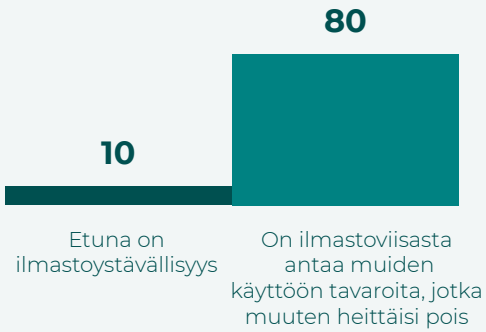
Vain 10 prosenttia vastaajista pitää tilauspalveluiden etuna niiden ilmastoystävällisyyttä. Vaikuttaa siis, että monikaan ei vielä tiedä, millä tavalla tuotteiden hankkiminen tilauspalvelulla voi tukea kiertotaloutta. Toisaalta 80 prosenttia vastaajista on osittain tai täysin samaa mieltä väittämästä, että on ilmaston kannalta viisasta antaa toisten käyttöön tavaroita, jotka olisi itse muuten heittänyt pois.

Yli puolet vastaajista uskoo, että tulevaisuudessa ihmiset hankkivat entistä enemmän tuotteita tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan. Toisaalta selvästi pienempi osa vastaajista (31 prosenttia) uskoo, että he itse tulevaisuudessa hankkivat entistä useammin tuotteita ja palveluita tilauspalvelun kautta. Vertailtaessa tutkimuksessa mukana olleita maita keskenään havaitaan, että suomalaiset uskovat muita useammin, että sekä he itse että ihmiset yleensä hyödyntävät enemmän tilauspalveluita tulevaisuudessa. Tanskalaiset uskovat vähiten muutoksen toteutumiseen.

Vastaajien taustatietojen perusteella on havaittavissa joitakin merkittäviä eroja. Vastaajat, joiden kuukausitulot ovat korkeimmat, pitivät muita yleisemmin tilauspalveluiden etuina sitä, että tuotteen voi vaihtaa uusimpaan malliin tai päivittää tarvittaessa ja että välttyy tuotteen itse myymiseltä, kun ei enää halua tai tarvitse tuotetta. Vanhimmat vastaajat ja eläkeläiset näkivät nämä seikat etuina muita harvemmin.

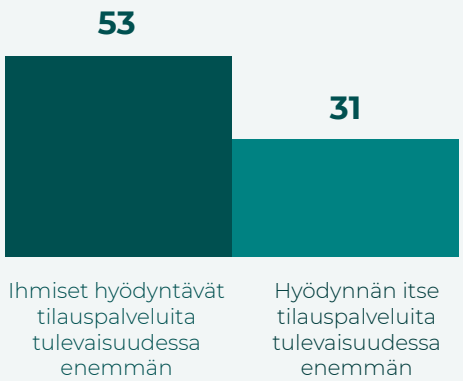
Tilauspalvelusopimus – ilmastoviisasta vai ei?

(prosenttia)



Tulevaisuuden kuluttaminen

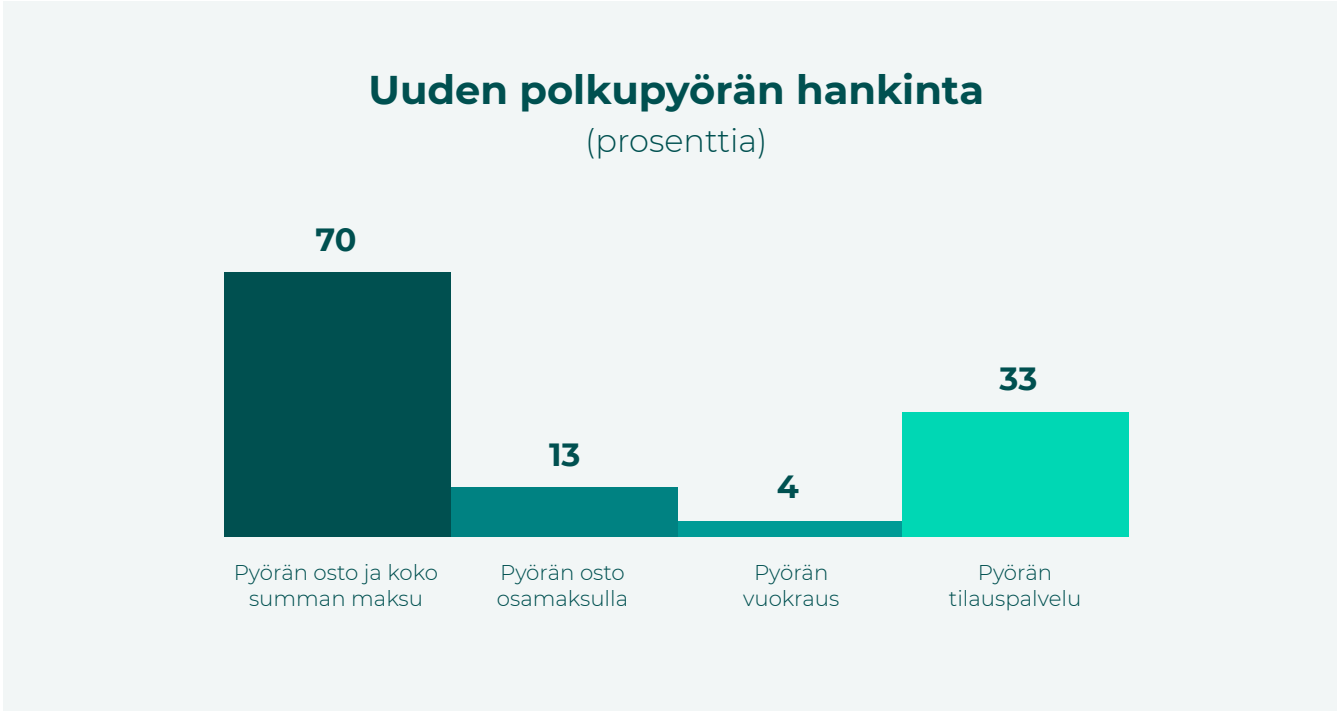
(prosenttia)



Hankinnan kohde: Polkupyörä

Tarvitset uuden polkupyörän – mitä seuraavista hankintatavoista voisit ajatella itse käyttäväsi? Näin kysymys muotoiltiin tutkimuksessamme. Suurin osa vastaajista (70 prosenttia) voisi ajatella ostavansa pyörän perinteiseen tapaan eli maksamalla koko hinnan ostohetkellä. Kolmannes vastaajista (33 prosenttia) voisi ajatella hankkivansa pyörän tilauspalveluperiaatteella. Pyörän osto osamaksulla tai pyörän vuokraus ovat selvästi vähiten suosittuja vaihtoehtoja: vain 13 ja 4 prosenttia valitsisi nämä vaihtoehdot.

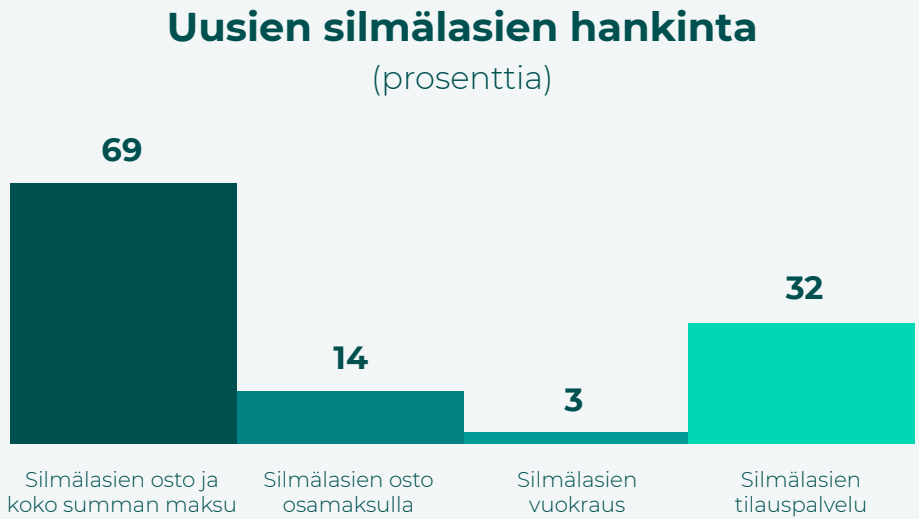
Vastaajat, joiden kuukausitulot ovat korkeimmat, ilmaisevat muita useammin, että he voisivat ajatella ostavansa pyörän ja maksavansa koko summan heti. Ruotsalaiset ovat muihin pohjoismaalaisiin verrattuna kiinnostuneempia pyörän hankinnasta tilauspalvelun kautta. Tanskalaiset ovat vaihtoehdosta vähiten kiinnostuneita.



Hankinnan kohde: Silmälasit

Muuttuuko tilanne, jos onkin kyse silmälasien hankinnasta polkupyörän sijaan? Eipä juurikaan. Vastaajista 69 prosenttia sanoo, että voisi maksaa silmälaseista koko summan ostohetkellä. Vastaajista 32 prosenttia voisi ajatella silmälasien hankintaa tilauspalvelulla ja 14 prosenttia voisi ajatella osamaksulla maksamista. Vain 3 prosenttia vuokraisi silmälasit.

Vertailtaessa eri maita keskenään huomataan, että silmälasien hankintaan tilauspalvelun kautta myönteisesti suhtautuvien osuus on suurin Ruotsissa ja pienin Norjassa. Osamaksulla ostaminen ei erityisemmin houkuttele vanhimman ikäryhmän vastaajia, kun taas huomattavasti suurempi osa nuoremmista vastaajista voisi hyvinkin ajatella osamaksulla maksamista.



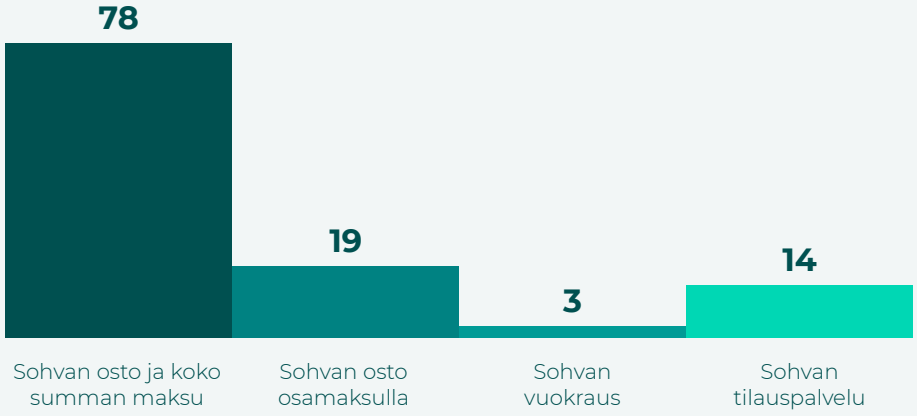
Hankinnan kohde: Sohva

Polkupyörän tai silmälasien hankinnassa ei ole nähtävissä suuria eroja kuluttajien suhtautumisessa tilauspalveluun, mutta kuvitteellinen sohvan hankinta muuttaa tilanteen. Suurin osa vastaajista voisi ajatella sohvan hankintaa ostamalla eli maksamalla koko hinnan kerralla: 78 prosenttia pitää tätä vaihtoehtoa sopivimpana. Sohvan hankinta eroaa toisista tuotteista siinä, että huomattavasti pienempi määrä vastaajia – vain 14 prosenttia – sanoo, että voisi hankkia sohvan tilauspalvelun kautta. Hieman suurempi osa vastaajista voisi ostaa sohvan osamaksulla (19 prosenttia). Saattaa olla, että sohvaa pidetään henkilökohtaisempana hankintana ja tuotteena, joka halutaan mieluiten omistaa itse.

Jos ei ole varaa maksaa koko summaa kerralla, pidetään osamaksua parempana vaihtoehtona kuin tilauspalvelua, koska osamaksulla maksettaessa sohvan saa joka tapauksessa omakseen jossain vaiheessa.

Suomalaiset, nuoremmat ikäryhmät sekä alimmassa tuloluokassa olevat voisivat muita useammin ajatella ostavansa sohvan osamaksulla. Tanskalaiset ovat jossain määrin muita vähemmän innokkaita hankkimaan sohvan tilauspalvelun kautta, mutta muuten ei ole havaittavissa selviä eroja suhtautumisessa sohvan hankintaan tilauspalvelulla.

Uuden sohvan hankinta (prosenttia)



Kolme kysymystä vastuullisuuspäälliköllemme

Henrik Linder on Resursin vastuullisuuspäällikkö. Kysyimme häneltä, mitä hän ajattelee kiertotalouden liiketoimintamalleista ja kuluttamisen muodoista tulevaisuudessa.

Mitä kiertotalouteen perustuva kuluttaminen on? Mitä etuja siinä on?

Yksinkertaistaen voi sanoa, että kiertotalouteen perustuvaan kuluttamiseen kuuluvat olennaisesti tuotteiden kierrättäminen tai uudelleen käyttö. Yksi esimerkki tällaisesta kuluttamisesta on polkupyörän hankinta tilauspalvelun kautta tietyksi ajaksi, jonka jälkeen se palautetaan ja luovutetaan edelleen toisen asiakkaan käyttöön. Todellisuudessa tilanteet ovat tietysti monimutkaisempia. Yksi kiertotalouteen perustuvan kuluttamisen selvimpiä etuja perinteiseen kuluttamiseen verrattuna on, että se vaatii vähemmän resursseja. Näin se tukee siirtymää kohti kestävämpää yhteiskuntaa.

Mitä pankki ja maksupalveluyritys voi tehdä tämän siirtymän edistämiseksi?

Me voimme ja meidän pitää tehdä oma osuutemme. Toisaalta voimme pitää asiaa esillä omalla toimialallamme ja toisaalta tehdä yhteistyötä vähittäiskaupan kanssa muutoksen mahdollistamiseksi. Meidän on herkällä korvalla kuulosteltava kentän tarpeita ja kehitettävä ennakoivalla otteella uusia tuotteita ja palveluita, joista hyvänä esimerkkinä ovat tuotteiden tilauspalvelu- ja tilaussopimukset.

Millaista uskot kuluttamisen olevan tulevaisuudessa?

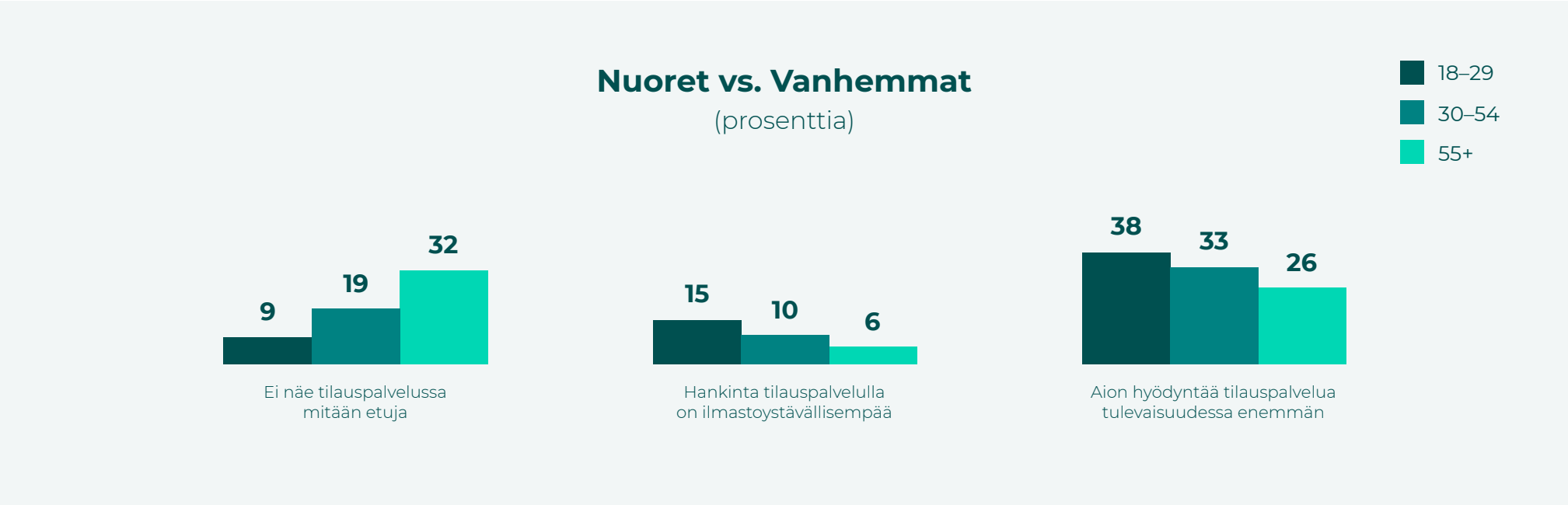
Uskon ja toivon, että tulevaisuudessa kuluttamisen keskiössä ovat entistä enemmän käytettyjen tavaroiden kauppa, uudelleen käyttö ja kierrätys. Pitää tukea kulutustottumuksia, joissa yksilön tarpeet ovat olennaisessa roolissa mutta jossa otetaan huomioon entistä enemmän myös ympäristö ja ilmasto. Tämä edellyttää sitä, että siirtymään tarvittavat tuotteet ja palvelut ovat käytettävissä ja toimivia. Näenkin, että meidän pankki- ja maksupalvelualalla tulee kehittää aktiivisesti rahoitusratkaisuja, jotka vastaavat tulevaisuuden kulutusyhteiskunnan tarpeisiin.

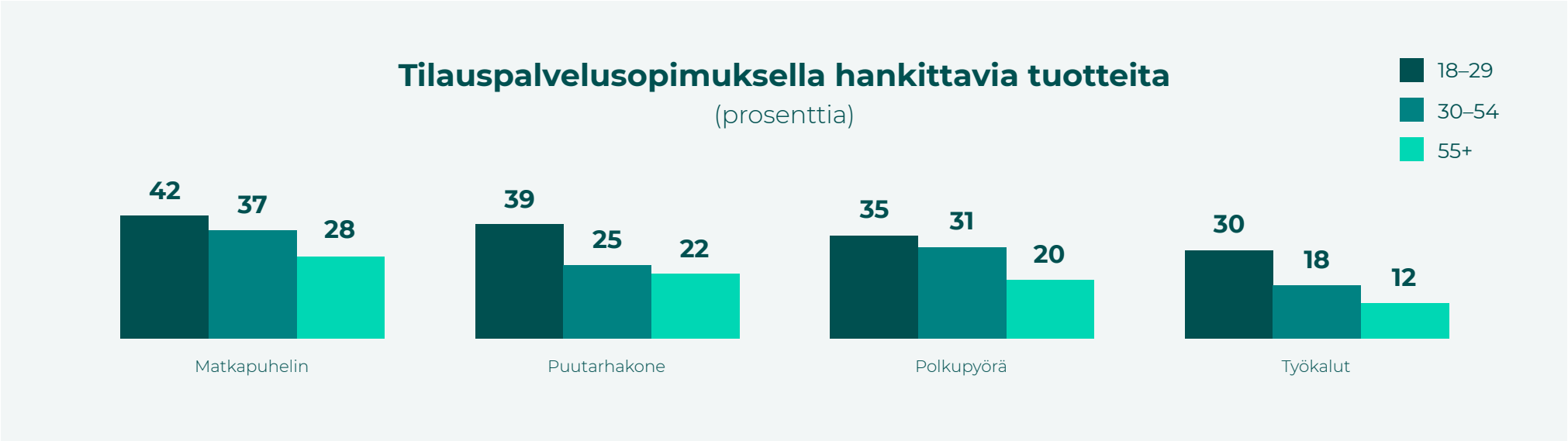
Ovatko nuoret kuluttajat valmiimpia kiertotalouteen?

Olemme jo edellä tuoneet esiin joitakin eroja nuorten ja vanhempien ihmisten asenteissa tilauspalveluita kohtaan. Katsotaan seuraavaksi eri ikäryhmiä vähän tarkemmin.

Yleisesti nuoret suhtautuvat tuotteiden hankintaan tilauspalvelun kautta myönteisemmin kuin vanhemmat ihmiset. Nuorista 18–29-vuotiaista vastaajista vain 9 prosenttia katsoo, että tilauspalveluista ei ole mitään erityistä etua. Yli 55-vuotiaista 32 prosenttia oli tällä kannalla.

Vanhimmassa ikäryhmässä vain 6 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että tuotteiden ja palveluiden hankinta tilauspalvelun kautta on ilmastoystävällinen ratkaisu, kun taas nuorimmassa ikäryhmässä tällä kannalla on 15 prosenttia vastaajista. Vanhimmassa ikäryhmässä vain joka neljäs vastaaja uskoo hankkivansa tuotteita tilauspalvelulla tulevaisuudessa, kun taas nuorimmassa ikäryhmässä 38 prosenttia on väittämästä täysin tai osittain samaa mieltä.





Kun kysytään, mitä tuotteita vastaajat voisivat ajatella hankkivansa tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan, havaitaan selvä ero nuorimpien ja vanhimpien vastaajien välillä. Nuorimmat suhtautuvat huomattavan myönteisesti polkupyörän (35 prosenttia), puutarhakoneiden (39 prosenttia) ja työkalujen (30 prosenttia) hankintaan tilauspalvelulla. Vanhimmassa ikäryhmässä vastaavat osuudet ovat 20, 22 ja 12 prosenttia. Matkapuhelin on suosituin tilauspalvelun kautta hankittava tuote kaikissa ikäryhmissä, mikä ei yllätä, koska matkapuhelinliittymän ja -laitteen välillä on jo nyt vahva kytkös.

Vaatteiden hankinta tilauspalvelulla on uusi konsepti, jota entistä useammat myyjät ovat alkaneet tarjota viime vuosina. Se ei kuitenkaan ole vielä saanut suurta suosiota kuluttajien keskuudessa: vain 12 prosenttia 18–29-vuotiaista vastaajista voisi ajatella vaatteiden hankkimista tilauspalvelun kautta ostamisen sijaan. Osuus on kuitenkin suuri verrattuna yli 55-vuotiaisiin vastaajiin, joista vain yksi prosentti voisi ajatella siirtymistä vaatteiden ostamisesta niiden hankintaan tilauspalvelusopimuksella.

Resurs

www.resurs.fi