



# **Risker inom distanshandel**

En systematisk litteraturstudie

Emil Uhlenius

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	8225
Författare:	Emil Uhlenius
Arbetets namn:	Risker inom distanshandel – En systematisk litteraturstudie
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Näthandelns betydelse inom detaljhandeln växer år för år då konsumenter allt oftare söker sig till nätet för att handla. Den växande efterfrågan på näthandelstjänster presenterar företag möjligheten till en ny distributionskanal för varuhandel. Denna möjlighet medföljs dock av flertal risker och skyldigheter med betydlig inverkan på måluppfyllelse. Detta arbete har som syfte att betona riskhanteringsens betydelse i den digitala marknadsplatsen från ett företags intressentperspektiv. Syftet uppfylls genom att studera fyra olika typer av risker som sedan tidigare identifierats vid B2C-verksamhet samt dessa riskers förekomst inom näthandel. Arbetets forskningsfråga lyder: Vilka olika typer av risker förekommer inom e-handelsverksamhet? För att denna forskningsfråga tillämpas en kvalitativ forskningsmetod genom en systematisk litteraturstudie. Den systematiska litteraturstudien baserar sig på tidigare utförd empirisk forskning kring riskhantering och näthandel. Metoden anpassar sig väl för arbetets syfte då risker kopplade till näthandel forskats enskilt sedan tidigare. Genom analys av befintliga data upphämtad genom systematisk databassökning besvaras arbetets forskningsfråga på ett tillfredställande sätt. Totalt nio studier från de senaste 13 åren inkluderas i detta arbete. Resultatet redovisar fyra olika typer av risker som förekommer inom näthandeln. De fyra olika typer av risk som identifierats är regulatorisk risk, kontrollrisk, olycksrisk och opportunitetsrisk. Dessa olika risker kan visa sig ha betydlig inverkan på måluppfyllelse genom bland annat ökade kostnader, produktskador och varumärkesskada. Resultatet betonar därmed riskhanteringsens betydelse för leveranskedjan inom e-handelsverksamhet. Resultatet ger grund till rekommendationer för framtida forskning om nytillkomna osäkerhetsfaktorer som cyberrisker och hållbarhetsrisker.</p>	
Nyckelord:	Riskhantering, risker, e-handel
Sidantal:	36
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	8225
Author:	Emil Uhlenius
Title:	Risks in e-commerce - A systematic literature review
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>The prominence of online retailing is growing year over year as consumers increasingly turn to the web to do their shopping. The growing demand for online retailing services presents companies with the opportunity of a new distribution channel for the sale of goods. However, this opportunity is accompanied by several risks and obligations with a significant impact on achievement of strategic goals. This work aims to highlight the importance of risk management in the digital marketplace from a business's perspective. The research aims to study four different types of risks previously identified in B2C activities and their prevalence in online commerce. The research question of this study is: Which types of risks are present in e-commerce activities? To answer this question, a qualitative research methodology is applied through a systematic literature review. The systematic literature review is based on previous empirical research on risk management and online commerce. The method is well suited for the purpose of the work as risks related to online commerce have been researched individually in the past. Through analysis of collected data, the research question is answered with good reliability. A total of nine studies from the last 13 years are included in this work. The results present four different types of risks that occur in online commerce. These four different types of risk are regulatory risk, control risk, hazard risk and opportunity risk. The result thus emphasizes the importance of risk management in the supply chain of e-commerce business operations. The results provide a basis for recommendations regarding future research on emerging uncertainties such as cyber risks and sustainability risks.</p>	
Keywords:	Risk management, risks, e-commerce
Number of pages:	36
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>7</b>
1.1	Problemformulering	7
1.2	Syfte	8
1.3	Avgränsning	8
1.4	Förväntat resultat	9
1.5	Definitioner	9
<b>2</b>	<b>TEORI</b>	<b>10</b>
2.1	Tidigare forskningsresultat	10
2.2	Distanshandel	11
2.3	Ångerrätt	11
2.4	Olika typer av risker	12
2.4.1	<i>Regulatorisk risk</i>	12
2.4.2	<i>Olycksrisk</i>	13
2.4.3	<i>Kontrollrisk</i>	13
2.4.4	<i>Opportunitetsrisk</i>	13
2.5	Riskhantering	14
2.5.1	<i>Risk och avkastning</i>	14
2.5.2	<i>Bow-tie modellen</i>	15
<b>3</b>	<b>METOD</b>	<b>17</b>
3.1	Kvantitativa och kvalitativa forskningsmetoder	17
3.2	Systematisk litteraturstudie som forskningsmetod	18
3.3	Val av metod	18
3.4	Inklusion- och exklusionskriterier	18
3.5	Tillvägagångssätt	19
3.6	Databassökning och sökstrategi	20
3.7	Valkriterier	21
3.8	Kvalitetsvärdering	22
<b>4</b>	<b>RESULTAT</b>	<b>23</b>
4.1	Litteraturoversikt	23
4.2	Identifierade risker	25
4.3	Sammanfattning av resultatet	26
<b>5</b>	<b>DISKUSSION</b>	<b>26</b>
5.1	Metoddiskussion	26
5.2	Resultatdiskussion	27

5.2.1	<i>Regulatorisk risk</i> .....	27
5.2.2	<i>Olycksrisk</i> .....	28
5.2.3	<i>Kontrollrisk</i> .....	29
5.2.4	<i>Opportunitetsrisk</i> .....	29
5.3	Förslag till fortsatt forskning.....	30
<b>6</b>	<b>KONKLUSION</b> .....	<b>31</b>
	<b>Källor</b> .....	<b>32</b>
	<b>Bilaga 1</b> .....	<b>36</b>

## Figurer

<i>Figur 1. Ett förhållande mellan risk och avkastning (BNP Paribas 2020)</i> .....	14
<i>Figur 2. Bow-tie modellen illustrerad i ett exempel vid köksbrand (Hopkins 2018). ....</i>	16
<i>Figur 3. Bow-tie modellen illustrerad i ett exempel vid produktskada under returprocessen. ....</i>	16
<i>Figur 4. Användning av booleska operatör vid datainsamlingsprocessen (Forsberg 2016)</i> .....	20

## Tabeller

<i>Tabell 1. Redovisning av sökresultat i databaserna Emerald Insight, Academic Search Complete och ProQuest</i> .....	20
<i>Tabell 2. Anpassad kvalitetsvärderingsmodell</i> .....	22
<i>Tabell 3. Resultatredovisning</i> .....	24
<i>Tabell 4. Olika typer av risk kategoriserade</i> .....	25

# 1 INLEDNING

Den elektroniska handeln (hädanefter e-handel) är ett växande fenomen vars betydande för konsumenthandeln årligen växer som ett resultat av den ökande digitaliseringen av samhället. Den växande efterfrågan på näthandelstjänster ger företag en ny distributionskanal som ett alternativ till den traditionella fysiska handeln, dock till priset av ökad risk (Edwards 2020). De ökande riskerna uppkommer bland annat i form av svinn då kundreturer kan komma bort, fara illa eller till och med förstöras under returprocessen. Möjligheten till kundreturer styrs i företagets returpolicy som till en del regleras i konsumentskyddslagen. I enlighet med denna lagstiftning har konsumenten rätt till 14 dagars ångerrett vid distansköp (KSL 1978:38). Förutom lagligheten, är det viktigt att företag uppehåller en sådan returpolicy som signalerar tillit till konsumenten och på så vis skapar lojalitet för långsiktig lönsamhet (Postnord 2018). Dessa variabler skapar ett växande behov för aktiv riskhantering av kundreturer med avsikt att upprätthålla god lönsamhet på den digitala marknadsplatsen. I detta arbete undersöks de olika typerna av risk som förekommer inom näthandel och dessa riskers potentiella inverkan på ett företags totala riskexponering.

## 1.1 Problemformulering

Näthandelns betydelse inom detaljhandeln växer år för år då konsumenter allt oftare söker sig till nätet för att handla. Kortutgivaren Mastercard rapporterar att näthandelstransaktioner ökat 93 procent under maj månad 2020 i jämförelse med maj månad 2019 (Mastercard 2020) vilket ytterligare tyder på snabb övergång till distanshandel bland konsumenter. Den digitala marknadsplatsen ger företag ett kostnadseffektivt alternativ för tillväxt till ett pris av ökad risk i form av komplex lagstiftning och ökade kundreturer. Returvolymer för distanshandel uppskattas vara tredubbel i jämförelse till den fysiska handeln (Jack et al. 2019). De flesta returer inom e-handeln sker per post och är ofta kostnadsfria för konsumenter men inte för företag. Utöver leveranskostnaderna finns det också kostnader kopplade till processen att behandla varan när den väl har mottagits. För att återförsälja en vara, måste denna kontrolleras och ompaketeras vilket ökar den totala kostnaden för nätbutiken (Statista 2021). Med den snabbt växande näthandeln och de höga returvolymerna i åtanke uppkommer en växande riskexponering i form av kundreturer för

de företag som anpassar sig till kundernas köpbeteende. Den växande riskexponeringen höjer kraven för aktiv riskhantering och ett strategiskt förfarande där risker identifieras och hanteras för att upprätthålla god lönsamhet. Returhanteringsens växande betydelse i leveranskedjan ger vidare relevans till forskning som utvecklar riskhanteringen från en ostrukturerad händelse till en strategisk process.

## 1.2 Syfte

Detta arbete har som syfte att betona riskhanteringsens betydelse i den digitala marknadsplatsen. Syftet uppfylls genom att studera fyra olika typer av risker som sedan tidigare identifierats vid B2C-verksamhet och dessa riskers förekomst inom näthandel. Detta arbete är skrivet ur ett företags intressentperspektiv och undersöker risker som inverkar på en verksamhets måluppfyllelse eller lönsamhet. Undersökningen har därmed syfte att ta ställning till marknadstrender som tangerar bland annat näthandel, riskexponering och sammanhang mellan dem. Arbetet beaktar endast risker inom B2C-verksamhet och tar inte ställning till möjlig B2B tillämpning. Arbetet presenterar en översikt av tidigare forskning för att identifiera de risker som karakteriserar distanshandel och dessa riskers potentiella inverkan på ett företags riskexponering.

Forskningsfrågan som detta arbete har som avsikt att besvara är följande:

- Vilka olika typer av risker förekommer inom e-handelsverksamhet?

## 1.3 Avgränsning

Detta arbete beaktar endast risker inom B2C marknaden och tar inte ställning till möjlig B2B tillämpning. Den empiriska delen av arbetet avgränsas inte geografiskt fastän dess fokus ligger på forskningsresultat från USA, Europa och Asien. Undersökningen avgränsas till distansköp och tar inte direkt ställning till risker kopplade till fysisk handel. Arbetet tillämpar ett på förhand definierat synsätt på risktyper och redogör fyra olika typer av risk som beaktas. Undersökningen studerar marknadstrender för verksamhet inom handel av fysiska varor på distans och exkluderar därmed handel avseende tjänster och motsvarande immateriell egendom. Tidsmässigt avgränsas undersökningen till tidsperioden 1.1.2008-1.10.2021. Denna period inkluderar covid-19-pandemiperioden 2019–2021



som anses vara exceptionell för näthandelns tillväxt. Denna period anses ha en positiv inverkan på såväl urval som resultat då flertal risker realiserats under pandemiperioden (Deloitte 2020).

## 1.4 Förväntat resultat

Den växande näthandelns inverkan på leveranskedjan förväntas resultera i höjd riskexponering. Denna undersökning förväntas identifiera flertal risker med skiljande orsak och verksamhetsinverkan. Den främsta orsaken till riskexponering förväntas vara kopplad till returerna av varor. Det förväntade resultatet baserar sig på tidigare forskningsresultat kring den växande näthandeln och dess inverkan på totala kostnader (Anderson 2009).

## 1.5 Definitioner

*B2C*: Förkortning av "Business-to-consumer" som avser processen att sälja produkter och tjänster direkt mellan ett företag och konsumenter som är slutanvändare av dess produkter eller tjänster.

*B2B*: Förkortning av "Business-to-business" som avses affärsverksamhet som bedrivs mellan företag, snarare än mellan ett företag och en enskild konsument.

*Leveranskedja*: En leveranskedja är en uppsättning sammankopplade processer och resurser som börjar med inköp av råmaterial och slutar med leverans av produkter och tjänster till slutanvändare (Hopkins 2018).

*Risk*: En kombination av sannolikheten för en händelse och dess konsekvenser (IRM 2002).

*Riskhantering*: En process som syftar till att hjälpa organisationer att förstå, utvärdera och vidta åtgärder mot alla sina risker i syfte att öka sannolikheten för framgång och minska sannolikheten för misslyckande (IRM 2002).

*Riskexponering:* Den totala summan av de risker som en verksamhet är utsatt för (Hopkins 2018).

*Distanshandel:* Köpeavtal som ingås utan att bägge avtalsparterna är fysiskt närvarande (KSL 1978:38).

## **2 TEORI**

Följande kapitel presenterar en teoretisk referensram för arbetets ämnesområde. Kapitlets ändamål är att ge läsaren en introducerande översikt över tidigare framställda forskningsresultat samt att definiera gemensam terminologi. Den teori som presenteras anses vara kritisk kunskap för förståelse av arbetet.

### **2.1 Tidigare forskningsresultat**

Detta arbete har som syfte att identifiera risker inom e-handel med stöd av tidigare forskningsresultat. Fokus ligger i att finna risker kopplade till den växande näthandeln och ökad riskexponering inom B2C verksamhet. Därmed skiljer sig detta fokus från tidigare undersökning relaterat till riskfördelning mellan konsumenten och näringsidkaren. Che (1996) har undersökt riskfördelningen och dess potentiella inverkan på köpbeslut hos konsumenter. Riskfördelningen visade sig ha en positiv inverkan hos konsumenter med lägre risktolerans. Syftet med detta arbete skiljer sig från denna studie då olika typer av risk granskas enskilt utan att ta ställning till riskfördelningen. Moorthy och Srinivasan (1995) undersökte användning av en generös returpolicy för att signalera köpavsikt. Studien visade att en generös returpolicy signalerade kvalitet vilket visade sig ha en positiv inverkan på konsumenternas köpbeslut. Processer kring returhantering behandlas inte i detta arbete. Undersökning kring resurseffektiva returhanteringsprocesser har studerats omfattande tidigare. Dessa studier har kommit till varierande resultat (Anderson 2009). Resurseffektiv returhantering kräver strategiska processer och aktivt beslutsfattande med konsumentbeteende i fokus. Detta arbete erbjuder inget konkret tillvägagångssätt men har som syfte att betona betydelsen av riskhanteringsprocesser med tanke på framtiden.

## 2.2 Distanshandel

Distanshandel definieras som köpeavtal som ingås utan att bägge avtalsparterna är fysiskt närvarande. Denna process utförs genom ett organiserat system som till exempel företags webbplats (KSL 1978:38). Andra varianter av denna handelsform är bland annat telefon- och postbeställning. Dessa nya kanaler möjliggör en bredare marknadsplats för näringsidkare och kan fungera som en alternativ distributionskanal till den traditionella fysiska handelsplatsen. Distanshandel är en kostnadseffektiv metod att utvidga ett företags verksamhet och räckvidd (Gregory et al 2017). Elektronisk handel är en del av distanshandeln och omfattar köpeavtal som begås över internet (E-handel i Norden 2017). Då slutkunden inte har möjlighet att granska varan innan hen fattat ett köpbeslut framhäver detta betydelsen för en detaljerad produktbeskrivning för att säkerställa kundnöjdhet och minimera returvolymen.

## 2.3 Ångerrätt

Ångerrätt regleras i konsumentskyddslagen som omfattar lagstiftning för utbud, försäljning och annan marknadsföring av konsumtionsnyttigheter från näringsidkare till konsumenter (KSL 1978:38). Lagens uppbyggnad är till huvudsak gynnsam gentemot konsumenten och finns till för att skydda konsumenter från vilseledning och bedrägeri. Konsumentskyddslagen reglerar direkt bland annat krav på produktbeskrivning samt köp- och leveransvillkor. Lagstiftningen är märkbart strängare avseende reglering för distanshandelsverksamhet. Ångerrätt ger konsumenten rätt att vid distanshandel frånträda ett köpeavtal genom att meddela näringsidkaren inom 14 dagar. Denna 14 dagars period inleds från den dag som varan mottagits. Utnyttjande av ångerrätt kräver ingen specifik orsak. Konsumentskyddslagen innehar dock vissa undantag till konsumentens ångerrätt. Bland dessa undantag är ifall en vara är skraddarsydd eller på annat sätt personligt anpassad. Ifall en produkt anses vara av sådan art kan denna inte returneras. Undantag gäller även för transaktioner där en tjänst fullgjorts och därmed inte längre är möjlig att returnera. I praktiken innebär detta till exempel en reparation eller utnyttjande av en försäkring. I enlighet med ändringen i konsumentskyddslagen (2014) är säljaren inte skyldig att stå för leveranskostnader vid retur av en vara. Denna skyldighet kan dock avtalas om då avgiftsfri retur bevisats medföra betydlig konkurrensfördel (Ramilton 2017). Så länge som

konsumentskyddslagens krav uppfylls kan näringsidkare tillåta en stramare eller mer flexibel returpolicy. Konsumentskyddslagen gäller dock endast i Finland och vissa skillnader i returrätt framkommer mellan andra länder. Lagstiftning i USA reglerar inte returrätt utan orsak och ger därmed företagen möjligheten att välja hur begränsad eller förlåtande verksamhetens returpolicy är (Return and Refund Laws in the U.S. 2020). Vid distanshandel inom EU har konsumenten rätt att ångra och returnera en köpt vara inom 14 dagar, oavsett anledning och utan motivering (Guarantees and returns 2021).

Förutom lagenligheten, är det viktigt att företag uppehåller en sådan returpolicy som signalerar tillit mot konsumenten och på så vis skapar lojalitet för långsiktig lönsamhet (Postnord 2018).

## **2.4 Olika typer av risker**

För att kunna genomföra möjligast effektiva riskhanteringsprocesser måste ett gemensamt språk definieras för kategorisering av risker. Denna kategorisering är anpassningsbar till verksamhetsmiljö och funktion. I detta kapitel presenteras en kategoriseringsmodell som utgår ifrån två avgörande faktorer, orsak och resultat. Modellen baserar sig på Paul Hopkins (2018) kategoriseringssystem med följande fyra kategorier:

- Compliance risk (hädanefter regulatorisk risk)
- Hazard risk (hädanefter olycksrisk)
- Control risk (hädanefter kontrollrisk)
- Opportunity risk (hädanefter opportunitetsrisk)

### **2.4.1 Regulatorisk risk**

Regulatorisk risk är sådan typ av risk som regleras av utomstående organ och förekommer främst i lagstiftning eller motsvarande reglering (Hopkins 2018). Denna typ av risk är vanligare i starkt reglerade högriskbranscher (till exempel finans- och spelbranschen) eftersom lagändringar och stramare reglering kan ha en betydlig inverkan på en organisations verksamhet. I allmänhet strävar organisationer till full överensstämmelse med regler och bestämmelser för att undvika risk i denna kategori. Inom näthandel förekommer

regulatorisk risk bland annat i form av ångerrätten som regleras i konsumentskyddslagen (KSL 1978:38).

#### **2.4.2 Olycksrisk**

Olycksrisker är händelser som negativt inverkar på verksamhetens måluppfyllelse genom att resultera i skada, förlust eller motsvarande oönskad konsekvens (Hopkins 2018). Vanligen kan dessa risker hanteras genom försäkringar och diverse kontrollprocesser. Denna typ av risk kan förekomma som resultat av störningar som till exempel brand eller naturfenomen. Identifiering och hantering av olycksrisk är centralt i många riskhanteringsteorier med syfte att förebygga beredskap mot dessa risker. Inom näthandel kan olycksrisk bland annat förekomma i form av skada eller förlust under såväl leverans som retur av en vara (Tibben-Lembke & Rogers 2002).

#### **2.4.3 Kontrollrisk**

Kontrollrisk är sådan typ av risk som skapar osäkerhet eller tveksamhet för uppnående av verksamhetens måluppfyllelse (Hopkins 2018). Intern kontroll är en praktisk åtgärd för att motverka kontrollrisk och säkerställa att en organisations verksamhet utförs lagenligt och resurseffektivt. Ifall kontrollprocesser slopas kan detta leda till realisering av såväl olycksrisker som regulatoriska risker. Ett exempel på kontrollrisk inom näthandel är processer som säkerställer säker hantering av kortuppgifter. Ifall dessa processer slopas, ökar risken för kortbedrägeri (Nets 2018).

#### **2.4.4 Opportunitetsrisk**

Opportunitetsrisker är sådana risker som organisationer medvetet söker sig till i önskan av ett positivt resultat (Hopkins 2018). Denna typ av risk har potential att gynna eller skada företagets måluppfyllelse vilket betonar riskhanterings betydelse. Balansen mellan risk och potentiell nytta bör analyseras för att ta beräknad opportunitetsrisk och på så vis maximera verksamhetens framgång på långsikt. Att utvidga en verksamhet från fysisk handel till näthandel innefattar denna typ av risk. Genom att utvidga en verksamhet från ett fysiskt säljställe till en nätbutik, ökar även den potentiella riskexponeringen inom alla risktyper i enlighet med tidigare presenterade exempel.

## 2.5 Riskhantering

The Institute of Risk Management definierar riskhantering som en process som syftar till att hjälpa organisationer att förstå, utvärdera och vidta åtgärder mot alla sina risker i syfte att öka sannolikheten för framgång och minska sannolikheten för misslyckande (IRM 2002). Riskhantering har enligt definition inte som syfte att avlägsna risker totalt utan istället att identifiera potentiella risker och därmed ta beräknad risk för att uppnå ett önskat resultat. Paul Hopkins (2018) preciserar denna definition vidare genom att introducera volatilitet och variabilitet som mått för riskhanteringsprocessen. Riskhantering har därmed som syfte att minska volatiliteten eller variabiliteten i uppnående av önskat resultat.

### 2.5.1 Risk och avkastning

Harland et al. (2003) definierar risk som sannolikheten för skada, fara, förlust eller motsvarande oönskade konsekvenser gentemot något. Under returprocessen mellan konsument och näringsidkaren kan därmed den senare nämnda parten utsättas för ökad riskexponering enligt Hopkins (2018) definition. Detta då den returnerade varans skick kan försämrats, förstöras eller förloras under returprocessen (Tibben-Lembke & Rogers 2002). Förhållandet mellan risk och avkastning bör dock inte bortses då en generös returpolicy bevisat sig vara en effektiv konkurrensfördel. Genom att erbjuda flexibla villkor för returer signaleras tillit och säkerhet gentemot konsumenten (Postnord 2018).



Figur 1. Ett förhållande mellan risk och avkastning (BNP Paribas 2020)

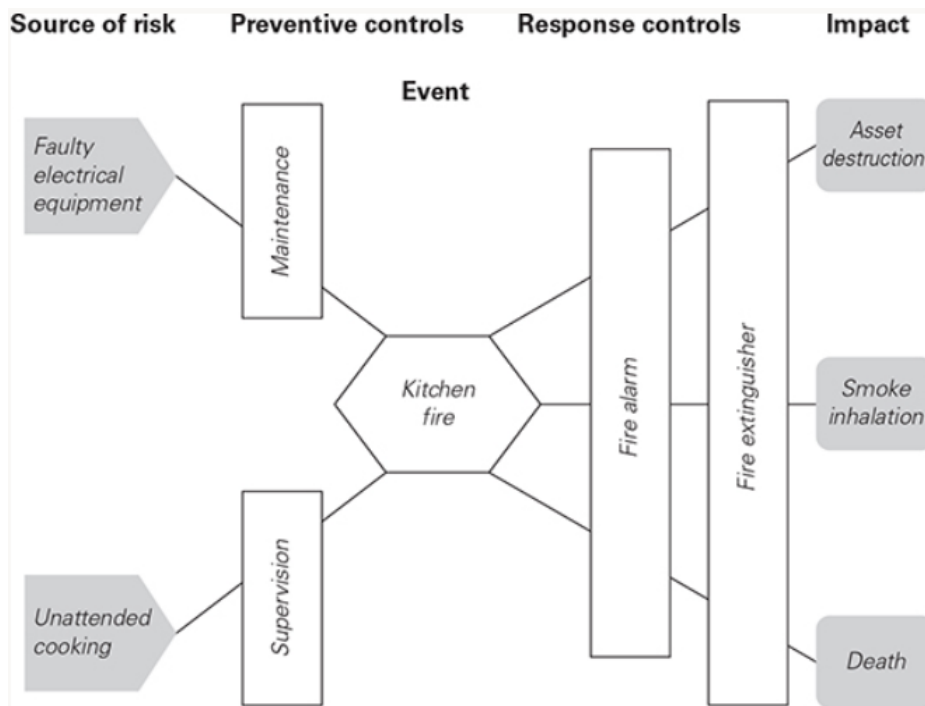
Därmed kan ökad risk genom en generös returpolicy skapa köpavsikt och genom detta visa sig vara lönsamt. Tibben-Lembke & Rogers (2002) betonar betydelsen för optimering av returpolicy inom branscher med säsongmässig volatilitet i efterfrågan. Ifall en köpt säsongsvare returneras efter att säsongen är över har varans värde antagligen minskat betydligt. Riskhanteringsverksamhet har som syfte att identifiera och hantera dessa risker som påverkar dess måluppfyllelse genom balans mellan risk och avkastning (Riksgälden 2020). Näbutiken Zalando är ett ytterligare exempel på denna typ av opportunitetsrisk. Zalando erbjuder gratis returer upp till hundra dagar efter att kunden mottagit varan. Detta har visat sig vara en betydlig konkurrensfördel som Zalando använt sig av för att försvara hög marknadsandel (Ramilton 2017). Zalando har med avsikt utsatt sig för opportunitetsrisk genom en mild returpolicy där det önskade resultatet är ökad försäljning, dock med risk för ökade returvolymmer.

### **2.5.2 Bow-tie modellen**

Bow-tie modellen är ett effektivt visualiseringsverktyg där riskhanteringsprocessen presenteras genom en fluga (Hopkins 2018). Verktöget representerar riskhanteringsprocessen simplificerat i följande fem etapper:

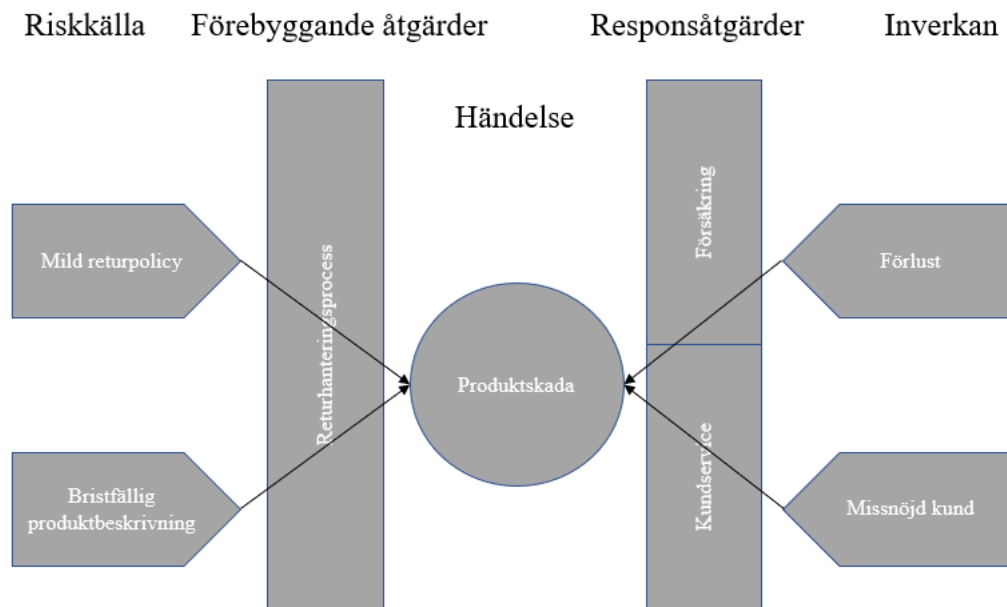
- Source of risk (hädanefter riskkälla)
- Preventive controls (hädanefter förebyggande åtgärder)
- Event (hädanefter händelse)
- Response controls (hädanefter responsåtgärder)
- Impact (hädanefter inverkan)

Flugan formas genom flertal riskkällor som förbigår förebyggande åtgärder för att resultera till en viss händelse. Händelsen följs sedan av responsprocesser för att hantera händelsens slutliga inverkan. Figur 2 illustrerar bow-tie metoden vid en köksbrand.



Figur 2. Bow-tie modellen illustrerad i ett exempel vid köksbrand (Hopkins 2018).

Bow-tie modellen anpassar sig väl för att visualisera riskhanteringsprocesser kopplade till näthandel. Figur 3 illustrerar modellen anpassad för en produktskada vid returnering av en vara.



Figur 3. Bow-tie modellen illustrerad i ett exempel vid produktskada under returprocessen.



Detta arbete har som syfte att identifiera de olika typer av risker som kan förekomma inom näthandel. Dessa olika typer av risker kan identifieras inom flugan bland annat vid förebyggande åtgärder (kontrollrisk) och vid händelser (olycksrisk).

### **3 METOD**

I följande kapitel redogörs arbetets val av forskningsmetod. Val av metod motiveras genom redovisning av de tillgängliga forskningsmetoderna och argumentation för de beslut som fattats.

#### **3.1 Kvantitativa och kvalitativa forskningsmetoder**

Forskningsmetoder kategoriseras ofta i två dominanta kategorier, kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoder (Bryman & Bell 2013). Kvantitativa forskningsmetoder har som syfte att producera kvantifierbara forskningsresultat i form av konkreta numeriska data. Kvantitativa forskningsresultat karakteriseras som strukturerad forskning med hög reliabilitetsgrad. Dessa forskningsmetoder använder sig bland annat av enkätundersökningar med flervalsfrågor och dataregister. Detta för att producera statistiskt anpassbara data för att representera en större population eller för att identifiera trender.

Kvalitativ forskning däremot använder sig av icke-kvantifierbara data i form av ord för att få en djupare förståelse till hur en vald målgrupp känner eller beter sig som de gör. Kvalitativ forskning har som syfte att igenkänna sammanhang för att identifiera bakomliggande mekanismer genom att studera subjektet (Aspholm 2020). Dessa datainsamlingsmetoder använder sig av bland annat öppna enkätundersökningar, intervjuer och fokusgrupper. Kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoder skiljer sig från varandra utgående från de grundläggande forskningsfrågor som studien har som syfte att besvara.

Metoderna kan även kombineras till resultat av kompletterande fördelar vid till exempel formulerande av hypoteser och för att få förståelse om orsakssamband. Genom att beakta bägge metoders kompletterande fördelar över dess konkurrerande tillvägagångssätt, möjliggörs sannolikt ett verklighetsenligt resultat (Bryman & Bell 2013).

## **3.2 Systematisk litteraturstudie som forskningsmetod**

En litteraturstudie är en alternativ forskningsmetod till empirisk forskning. Metoden har som syfte att ge läsaren en heltäckande översikt över tidigare framställda forskningsresultat och med hjälp av detta besvara en specifik fråga (Forsberg 2016). Forskarens roll vid genomförande av en litteraturstudie är att bearbeta befintliga data och därmed finna nya tolkningar. En systematisk litteraturstudie innebär tillämpande av ett systematiskt tillvägagångssätt för insamling av sekundärdata, det vill säga ord som har nedtecknats av någon annan (Jacobsen 2002). Forsberg och Wengström (2008) anger att en systematisk litteraturstudie omfattar sex steg:

1. Frågeställning
2. Beskrivning av tillvägagångssätt
3. Inklusions- och exklusionskriterier
4. Redovisning av utvalda studier
5. Analys
6. Resultat och diskussion

## **3.3 Val av metod**

För detta arbete tillämpas en kvalitativ forskningsmetod genom en systematisk litteraturstudie. Den systematiska litteraturstudien baserar sig på tidigare utförd empirisk forskning kring riskhantering och näthandel. Arbetet har som syfte att identifiera olika typer av risker som kan förekomma inom näthandel. Då enskilda risker identifierats sedan tidigare, anpassar sig den systematiska litteraturstudien väl som metod. Genom analys av befintliga data, besvaras arbetets forskningsfråga på ett tillfredställande sätt.

## **3.4 Inklusions- och exklusionskriterier**

I enlighet med arbetets syfte begränsas studiens omfattning enligt på förhand valda kriterier. Kothari (2004) definierar kriterier för pålitliga data genom tre egenskaper, pålitlighet, lämplighet och relevans. För att en källa ska beaktas i detta arbete bör de uppfylla följande kriterier:

1. **Pålitlighet:** Endast bevisbart pålitliga källor inkluderas. En källas pålitlighetsgrad granskas enligt följande:
  - a. Vem som framställt data
  - b. Vilka källor rådata baserar sig på
  - c. Användes korrekta datainsamlingsmetoder
  - d. Tidpunkt för datainsamling
  - e. Ifall forskaren varit oberoende av resultatet
  - f. Önskad noggrannhetsnivå och ifall denna uppnåtts
  
2. **Lämplighet:** Sekundärdata bör vara lämplig för det avgränsade forskningsområdet med en verklighetsenlig generaliseringsgrad. En källas lämplighetsgrad kan påverkas av bland annat en tidigare studies skillnad i avgränsning.
  
3. **Relevans:** Sekundärdata bör vara relevant till det avgränsade forskningsområdet. Exempel på irrelevant data är resultat av avsevärt avgränsad verksamhet eller ur åldrade resultat.

Därmed exkluderas undersökningar som...

- ... inte utförts inom den avgränsade tidsramen.
- ... inte är gratis tillgängliga.
- ... inte är publicerade på engelska.
- ... inte uppfyller inklusionskriterierna.

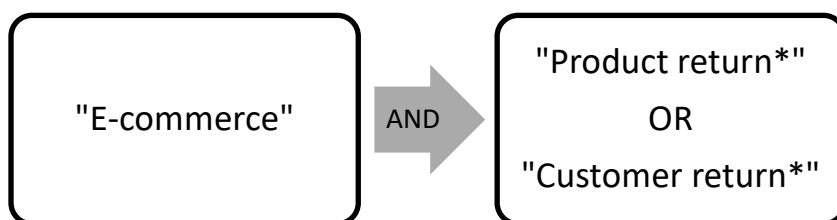
### 3.5 Tillvägagångssätt

Studien använder sig av sekundärdata som upphämtats med hjälp av digitala verktyg. De främsta informationskällorna är databaser samt elektroniska källor såsom ProQuest, Emerald Insight och EBSCO. Artikelsökning i dessa databaser utförs med hjälp av sökord på engelska.

### 3.6 Databassökning och sökstrategi

Insamlingsprocessen inleddes med preliminär sökning i ett flertal databaser för att säkerställa att de på förhand bestämda sökorden gav relevant resultat. Vid denna sökning användes databaserna ScienceDirect, Emerald Insight, Academic Search Complete (EBSCO) och ProQuest. På förhand bestämda primära sökorden konstaterades resultera i tillfredställande mängd sökresultat med tillräcklig validitet, reliabilitet och relevans.

Booleska operatörsord utnyttjas vid sökning enligt behov. Booleska operatörn användes för att uppnå omfattande sökresultat (Forsberg & Wengström 2008). Ordet AND användes för att kombinera sökbegrepp och ordet OR för att hitta resultat som innehåller ord A eller ord B. Vissa sökningar inkluderade ord med en stjärna (\*) för att ge resultat för olika ändelser av samma ord. Detta kallas trunkering och användes bland annat för sökningen "product return\*" för att inkludera resultat för olika ändelser av ordet return, till exempel "product returns". Citationstecken (") användes för att ge resultat för en exakt ordkombination eller fras och därmed exkludera resultat för enskilda ord. Citationstecken användes bland annat för sökningen "product return" för att begränsa sökningens resultat till ordkombinationen istället för resultat som innehöll ordet "product" eller "return".



Figur 4. Användning av booleska operatörn vid datainsamlingsprocessen (Forsberg 2016)

Tabell 1 redovisar sökord och den totala mängden resultat från respektive databas. Datainsamlingsprocessen följer arbetets avgränsning genom användning av filtreringsfunktionen. Sökningarna innehöll följande filter:

- Publicerad inom tidsperioden 1.1.2008–1.10.2021
- Publicerade i "Full Text"

Tabell 1. Redovisning av sökresultat i databaserna Emerald Insight, Academic Search Complete och ProQuest

Sökord	Emerald Insight	ScienceDirect	EBSCO Academic Search Complete
--------	--------------------	---------------	--------------------------------------

"product return*"	138	133	159
e-commerce	379	7868	4701
e-commerce AND risk*	266	3444	153
e-commerce AND "risk management"	39	437	15
e-commerce AND control*	290	4934	268
e-commerce AND compliance	60	811	22
e-commerce AND regulation*	125	2115	192
"return policy*"	30	103	52
"risk management" AND "return logistics"	1	2	0
"risk management" AND "return logistics" OR "risk management" AND "product return*"	26	8	2

### 3.7 Valkriterier

Sökresultaten granskades enligt på förhand bestämda valkriterier. Dessa kriterier beaktar arbetets inklusion- och exklusionskriterier. Processen för urvalsdefinition utfördes stegvis genom följande tre steg:

1. Det första urvalet inkluderar artiklar vars titel anses vara relevant för ämnesområdet. Dessa artiklar har uppkommit vid databassökningen och innehar därmed ett eller fler av de redovisade sökorden.
2. Systematisk granskning av sammanfattningen för artikeln. För att en artikel inkluderats bör det ha betraktats som relevant till ämnesområdet.
3. Genomgång av artikeln i sin helhet för att säkerställa uppfyllandet av inklusionskriterierna. I detta steg granskas även den enskilda artikeln för att avgöra om den hämtar relevans till arbetets syfte och en bedömning görs gällande artikelns mervärde för inklusion. Denna genomgång omfattar kvalitetsgranskning i enlighet med de på förhand bestämda kvalitetskriterierna i fråga om pålitlighet.

De artiklar som inte inkluderats ansågs inte uppfylla arbetets inklusionskriterier i fråga relevans. Ett exempel på en artikel som inte inkluderats var forskning som fokuserat på kreditrisk inom tjänsteorienterade branscher. Då detta arbete inte tar ställning till risker kopplade till handel av immateriell egendom, ansåg författaren att studien inte uppfyllt arbetets inklusionskriterier.

Resultatet av den systematiska datainsamlingsprocessen resulterade i totalt 14 artiklar varav nio inkluderats i arbetet.

### 3.8 Kvalitetsvärdering

Kvalitetsvärdering är essentiell process för uppnående av ett pålitligt resultat och har på så vis en direkt koppling till slutliga värdet av en litteraturstudie. God kvalitet bör granskas enskilt för de studier som inkluderas för att säkerställa att resultatet är pålitligt, representativt och relevant. Vid enskilda studier innebär detta att kritiskt studera bland annat studiens syfte, tillvägagångssätt, urval och tolkning. För detta arbete genomförs kvalitetsvärdering genom sex kontrollfrågor (se tabell 2) som bör resultera i ett jakande svar för att inkluderas. Denna metod baserar sig på Forsman & Wengströms kvalitetskriterier.

Tabell 2. Anpassad kvalitetsvärderingsmodell

1. Innehar studien en välformulerad frågeställning med ett tydligt syfte?
2. Lämpar sig metoden för uppfyllande av studiens syfte?
3. Är urvalet tillräckligt för uppnående av ett representativt resultat?
4. Redovisas väsentliga uppgifter?
5. Är det troligt att oönskade eller ovidkommande faktorer inte kan ha inverkan på resultatet?
6. Är eventuella statistiska metoder adekvata?

## **4 RESULTAT**

I detta kapitel presenteras resultatet till databassökningen och de artiklar som tagits i beaktan i detta arbete. De artiklar som inkluderats uppkom under den redovisade databassökningen och uppfyller arbetets inklusionskriterier.

### **4.1 Litteraturöversikt**

Totalt 14 artiklar lästes i sin helhet och utav dessa ansågs nio vara av tillfredställande kvalité i enlighet med arbetets kvalitetsvärderingar (se tabell 3). De inkluderade studierna använder sig av varierande forskningsmetoder där bland annat intervjuer, frågeformulär och databassökningar använts som datainsamlingsmetoder. Artikelöversikten inkluderar författare syfte och resultat.

Tabell 3. Resultatredovisning

Författare	Syfte	Resultat
Wang et al. (2020)	Presentera konceptualisering av osäkerhetsfaktorer inom returlogistik genom en triadisk modell.	Studien identifierade både strategiskt proaktiva och marknadsreaktiva motiv för e-handel i små och medelstora modevarumärken vid internetstödd utlandsexpansion.
Giuffrida et al. (2021)	Studien har som syfte att förstå hur företag anpassar riskhanteringsprocesser enligt osäkerhetsfaktorer inom internationell e-handel.	Studien drog slutsatsen att riskhanteringsstrategier anpassas enligt de olika typer av risk som ett företag utsätts för. Företagstyp, ursprungsland eller storlek visade sig inte ha betydlig inverkan.
Witek-Hajduk et al. (2020)	Studien har som syfte att identifiera strategier och motiv till e-handelstillämpning vid utlandsexpansion för små och medelstora företag inom modeindustrin.	Studien identifierade både strategiskt proaktiva och marknadsreaktiva motiv för e-handelstillämpningar vid internetstödd utlandsexpansion och tre olika modeller för användning av e-handel i små och medelstora företags utlandsexpansion.
Confente et al. (2020)	Studien har som syfte att undersöka val av distributionskanal och mildhet i returpolicy som potentiella faktorer med inverkan på konsumenters upplevda risk och därmed köpintention vid handel av åter tillverkade produkter.	Studien kring returpolicyns mildhet inom två distributionskanaler för detaljhandeln (dvs. butik och internet) illustrerar att en mild returpolicy är en effektiv "signal" i att öka konsumenternas avsikt att köpa åter tillverkade produkter.
Dutta et al. (2019)	Studien har som syfte att undersöka enskilda risker inom näthandel och olika händelser inverkan på leveranskedjans funktion.	Studien identifierade flertal risker inom näthandel med betydlig inverkan på leveranskedjans funktionsförmåga.
Patil & Divekar (2014)	Studien har som syfte att studera utmaningar som företag utsätts för inom B2C detaljhandel över internet.	Studien identifierade flera utmaningar kopplade till lagerhållning, köpbeteende och kundnöjdhet.
Creazza et al. (2020)	Studien har som syfte att studera företags uppfattning om riskhantering inom den digitala leveranskedjan.	Studien identifierade ett klart behov för riskhanteringsverksamhet med logistik i nyckelroll för framtida processutvecklingsarbete.
Yang et al. (2019)	Studien har som syfte undersöka lämpligheten för internet finansmodellen vid riskhantering inom leveranskedjan för e-handelsföretag.	Studien resulterade i hög lämplighetsgrad för modellen och betonade kontrollprocessernas betydelse inom leveranskedjan.
Ferreira de Araújo Lima et al. (2020)	Studien har som syfte att studera riskhanterings utveckling inom små och medelstora bolag samt att finna framtida forskningsområden inom ämnet.	Studien identifierade ett klart behov för fortsatt forskning. Mängden identifierade risker i leveranskedjan har ökat vilket betonar fortsatt forskning inom området.



## 4.2 Identifierade risker

De inkluderade artiklarna identifierade flertal risker för såväl e-handel som fysisk detaljhandel. Till detta arbete inkluderas endast de risker som enligt författaren är typiska för distanshandel. Dessa risker presenteras kategoriserat enligt riskkategoriseringsmodellen (se sida 12–13) i totalt fyra kategorier (se tabell 4). Studiespecifik resultatredovisning avseende vilka risker som identifierats finns i slutet av arbetet som bilaga.

Tabell 4. Olika typer av risk kategoriserade

Kategori	Identifierade risker
Regulatorisk risk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hållbarhetsrisk (2)</li><li>- Lagstiftning eller motsvarande reglering (4)</li></ul>
Olycksrisk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avbrott i leveranskedjan</li><li>- Produktskador (2)</li><li>- Minskad köpintension hos konsument</li><li>- Risk för avbrott i leveranskedjan</li><li>- Naturkatastrofer (2)</li><li>- Olycksrisk</li></ul>
Kontrollrisk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intern operativ osäkerhet</li><li>- Volatilitet i efterfrågan (4)</li><li>- Kundmissnöje (4)</li><li>- Ökade transportkostnader (3)</li><li>- Ökade lagerhållningskostnader (2)</li><li>- Försvårad orderuppföljning (3)</li><li>- Minskad resurseffektivitet</li><li>- Teknologisk risk (5)</li><li>- Risk emot integritetsskydd (3)</li><li>- Risk för bedrägeri (3)</li><li>- Ineffektiv returhantering</li><li>- Begränsat samarbete</li></ul>
Opportunitetsrisk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ökade returvolym (3)</li><li>- Ökad konkurrens</li><li>- Varumärkesprofilering</li><li>- Ökad upplevd risk hos konsument</li></ul>

### 4.3 Sammanfattning av resultatet

Totalt nio forskningsartiklar med skiljande perspektiv, tillvägagångssätt och syfte beaktades för att besvara arbetets forskningsfråga. Den forskningsfråga som detta arbete har som avsikt att besvara är följande:

- Vilka olika typer av risker förekommer inom e-handelsverksamhet?

Resultatet påvisar att flertal olika typer av risk uppkommer inom näthandelsverksamhet med varierande grad av inverkan på måluppfyllelse. Detta arbete identifierade risker i de samtliga typer av risker som nämns i den teoretiska referensramen (Hopkin 2018), nämligen följande:

- Regulatorisk risk
- Olycksrisk
- Kontrollrisk
- Opportunitetsrisk

I motsats till författarens förväntningar, var inte olycksrisker kopplade till kundreturer den främsta källan för risk. Olycksrisk i samband med kundreturer identifierades men de främsta riskerna inom distanshandel visade sig vara kopplade till kontrollprocesser (Kontrollrisk).

## 5 DISKUSSION

Detta arbete har som syfte att betona riskhanterings betydelse i den digitala marknadsplatsen genom att identifiera de olika typer av risker kan förekomma inom e-handel. I detta kapitel diskuteras arbetets resultat och de beslut som fattats avseende val av metod. Detta kapitel inkluderar även förslag för framtida forskning.

### 5.1 Metoddiskussion

Detta arbete genomfördes med hjälp av en systematisk litteraturstudie för att besvara arbetets forskningsfråga. Arbetets forskningsfråga är följande:

- Vilka olika typer av risker förekommer inom e-handelsverksamhet?

Då dessa risker studerats enskilt sedan tidigare, ansågs tillvägagångssättet anpassa sig väl för att besvara denna forskningsfråga och därmed uppfylla arbetets syfte. Metoden var välanpassad för arbetets syfte och forskningsfrågan kunde besvaras till hög pålitlighetsgrad.

Fastän metoden visade sig vara välanpassad, uppkom vissa utmaningar under datainsamlingsprocessen. Ursprungliga avgränsningsområdet avseende geografi och tidsperiod visade sig vara för stramt under preliminära sökningarna. Denna insikt ledde till gradvis utvidgande av avgränsningsområdet vilket var oförväntat tidskrävande. Sökorden gav tillfredsställande resultat från skiljande tillvägagångssätt och perspektiv på riskhantering. Flera forskningar exkluderades på basis av relevans då tidigare riskhanteringsrelaterad forskning hade fokuserat på större bolag istället för små till medelstora bolag. Majoriteten av tidigare forskning inom området hade fokuserat på finansbranschen. Detta betonar ytterligare behovet för forskning kring riskhantering från logistikens synpunkt där hela leveranskedjan tas i beaktan.

## **5.2 Resultatdiskussion**

Resultatdiskussionen baserar sig på tidigare redovisat resultat med anknytning till arbetets teoridel. Diskussionen presenteras kategoriserat enligt typ av risk och inkluderar det som enligt författaren ansetts vara väsentligt.

### **5.2.1 Regulatorisk risk**

Regulatorisk risk är sådana typer av risker som regleras av utomstående organ och förekommer främst i lagstiftning eller motsvarande reglering (Hopkins 2018). Regulatoriska risker förekommer inom näthandelsverksamhet i form av lagstiftning och motsvarade reglering. Denna typ av risk kan realiseras på flertal olika sätt som resultat av både interna och externa orsaker. Externa beslutsfattande organ kan ändra lagstiftning vilket kan resultera i tilläggskostnader eller ökad riskexponering. Ångerrätt är ett praktiskt exempel där rätten att returnera en vara regleras av utomstående organ. Eftersom produktskador kan förekomma under returhanteringsprocessen (Wang et al. 2021) kan ångerrätten indirekt kopplas till riskexponering. Creazza et al. (2020) ger ytterligare exempel på

regulatorisk risk från år 2018 då Europeiska unionen fattat beslut om den nya lagen om personuppgifter. Den nya lagen General Data Protection Regulation (GDPR) definierade gemensamma spelregler avseende hantering av personuppgifter för företagsverksamhet inom Europa. Då all näthandelsverksamhet involverar hantering av personuppgifter till varierande mängd, visade sig detta ha betydlig inverkan på marknaden som en helhet. Dutta et al. (2019) betonar betydelsen för säkra IT system som är anpassade för den mängd känslig information som ett företag innehar. GDPR regleringen resulterade till att företag måste implementera nya processer och IT system vilket kan medföra tilläggskostnader. Historien påvisar att förändringar i lagstiftningen kan få anmärkningsvärda kostnadseffekter för e-handelsföretag. Wang et al. (2021) identifierar framtida hållbarhetslagstiftning som den främsta orsaken till osäkerhet. Interna processer eller snarare brister vid dessa kan däremot resultera i sanktioner vid verksamhet som inte anses vara lagenlig. Intern regulatorisk risk har stark koppling till kontrollrisk. Kontrollprocesser finns till för att förebygga sannolikheten för att bli utsatt för dessa sanktioner och för att säkerställa lagenlighet. Giuffrida et al. (2021) framhäver regulatorisk risk som den typ av risk som är mest komplex och rekommenderar användning av juridiska experter och konsulter för att säkerställa full överensstämmelse med regler och bestämmelser.

### **5.2.2 Olycksrisk**

Olycksrisk är händelser som negativt inverkar på verksamhetens måluppfyllelse genom att resultera i skada, förlust eller motsvarande oönskad konsekvens (Hopkins 2018). Inom näthandeln är denna typ av risk mera komplex då företagets försäljningsställe befinner sig på internet. Creazza et al. (2020) undersökning identifierade flertal källor till ökad olycksrisk inom cyberleveranskedjan som bland annat problem med internetuppkoppling, tekniska fel i nätsidan och sabotageprogram. Förutom dessa cyberrisker är näthandelsföretag även utsatta för flertal fysiska olycksrisker. Ferreira de Araújo Lima et al. (2020) framhäver dessa riskers inverkan då allt från mänskliga misstag till naturfenomen kan leda till bland annat avbrott i leveranskedjan eller produktskador. Denna typ av risk går vanligen att överföra genom försäkringsavtal (Ferreira de Araújo Lima et al. 2020). Genom risköverföring kan finansiell förlust och produktskada kompenseras men dessa åtgärder beaktar sällan immateriella konsekvenser som ett företags rykte eller kundnöjdhet.

### **5.2.3 Kontrollrisk**

Kontrollrisk är sådana risker som skapar osäkerhet eller tvivla för uppnående av verksamhetens måluppfyllelse (Hopkins 2018). Näthandelsföretags rekommenderas fastställa denna sorts kontrollprocesser som säkerställer att verksamheten uppnår gott resultat. Ifall dessa processer slopas ökar risken för operativ osäkerhet (Wang et al. 2020). Denna sorts osäkerhet försvårar måluppfyllelse då verksamhetens effektivitet kan inverkas negativt genom ineffektiv resurshantering eller sanktioner kopplade till lagbrott. Processer och tekniska system karakteriserar kontrollrisken inom näthandeln. Dutta et al. (2019) framhäver säkerhetsrisker kopplade till IT-system som en av de främsta riskerna för näthandelsföretag. Detta eftersom verksamheten innefattar hantering av känsliga data i form av bland annat personuppgifter. Omsorgslös hantering av dessa uppgifter kan leda till kundmissnöje, varumärkesskada eller sanktioner.

Kontrollriskernas inverkan på en verksamhets resurseffektivitet betonas av såväl Patil & Divekar (2014) som Confente et al. (2020) från olika perspektiv. Bägge studie talar om kontrollprocessernas betydelse för förutspående av efterfrågan. Dessa prognoser har en betydlig inverkan på inköpsmängder och därigenom lagerhållningskostnader. Förutspående av efterfrågan försvåras ytterligare inom sådana branscher som innehar säsongmässig variation i efterfrågan. Patil & Divekar (2014) undersökte lagerhållningens inverkan på kundnöjdhet. Resultatet visade ett tydligt samband mellan effektiv lagerhantering och kundnöjdhet vilket ytterligare betonar kontrollriskernas potentiella inverkan. Andra processer som innehar kontrollrisk inom näthandel är orderuppföljning (Giuffrida et al. (2021), hantering av kortuppgifter (Nets 2018) och åtgärder emot bedrägeri (Creazza et al. 2020).

### **5.2.4 Oppportunitetsrisk**

Oppportunitetsrisk är sådana risker som organisationer medvetet söker sig till i önskan av ett positivt resultat (Hopkins 2018). Denna typ av risk har potential att gynna eller skada företagets måluppfyllelse. Att inleda näthandelsverksamhet innefattar denna typ av risk. Den digitala distributionskanalen kan fungera som en effektiv expansionsstrategi, dock med flertal skyldigheter och risker. Witek-Hajduk et al. (2020) undersökte näthandel som expansionsstrategi bland polska modetillverkare. Forskningen identifierade både

marknadsreaktiva och strategiskt proaktiva motivationsfaktorer för näthandelstillämpning. Bland de marknadsreaktiva motiveringsfaktorerna framhövdes konkurrensens betydelse. Då allt fler företag erbjuder service på distans krävs dessa tillämpningar för att upprätthålla konkurrenskraften. Opportunitetsrisk i detta sammanhang innebär att ta sig en ökad riskexponering genom den nya distributionskanalen i hopp om att upprätthålla konkurrenskraft. Till de främsta strategiska motivationsfaktorerna rör själva varumärket. Polska modeföretagen såg värde i skapande av varumärke genom varumärkesprofilering och internationalisering av varumärke. Räckvidden över internet minskar företagets kontroll över varumärket vilket kan leda till oönskad negativ anknytning. Exempel på detta är missförståelse som resultat av kulturskillnader (Giuffrida et al. 2021).

Returpolicyns inverkan på köpintension är ett typiskt exempel på dilemmat med opportunitetsrisk. Returrätten har bevisats minska upplevd risk för konsumenten vilket positivt inverkar köpintension (Confente et al. 2020). Dutta et al. (2019) påpekar dock att en mild returpolicy ökar sannolikheten för kundreturer vilket har negativ inverkan på verksamhetens resultat då detta kan leda till ökade kostnader för transport och returhantering. Denna ökade logistikverksamhet ökar även sannolikheten för produktskador (Giuffrida et al. 2021). För möjligast bästa resultat rekommenderas det att finna balans mellan risk och nytta genom en optimerad returpolicy.

### **5.3 Förslag till fortsatt forskning**

Syftet med detta arbete var att identifiera de risker som förekommer inom e-handel genom att presentera en översikt av tidigare framställt forskningsresultat. Arbetet presenterar flertal olika risker vilka ger grund till rekommendationer för framtida forskning. Klaraste framtida forskningsområdet ligger i hantering av de olika typer av risker som detta arbete identifierat. Behovet för forskning kring riskhantering för leveranskedjans motståndskraft ökar i samband med den ökade mängden riskkällor. Marknadstrender som digitalisering och hållbarhet anses ha betydlig inverkan på framtida riskhantering och forskning inom området. Stor del av tidigare forskning kring dessa trender har fokus på finansbranschen utan att ta leveranskedjan som en helhet i beaktan. Då detta arbete har sitt fokus på B2C verksamhet utan att ta ställning till B2B tillämpning, rekommenderas liknande studier inom riskhantering utföras enskilt för detta segment. Detta eftersom B2B verksamhet

skiljer sig från B2C verksamhet avseende bland annat totala volymer, reglering och allmän affärskutym.

## 6 KONKLUSION

Syftet med detta arbete var att betona riskhanteringens betydelse inom distanshandel genom att identifiera olika typer av risker kopplade till sådan verksamhet. Resultatet redovisar flertal risker som näthandelsföretag är utsatta för. Riskhanteringens roll för näthandelsverksamhet har under de senaste åren framhävts ytterligare som resultat av covid-19 pandemin. Pandemin har försnabbat övergången till distanshandel då flera fysiska säljställen tillfälligt stängdes ner som resultat av reglering och hopp om att begränsa hälsoriskerna. Många risker realiserades under denna tidsperiod som resultat av restriktioner, utmaningar i leveranskedjan och minskad köpintension hos konsumenterna på grund av finansiell oro. Dessa risker ökar i mängd över tid som resultat av bland annat nya riskkällor, marknadstrender och ändringar i lagstiftning. Denna insikt framhäver betydelsen för sådan riskhanteringsverksamhet som har avsikt att förutspå framtida riskexponering genom att identifiera osäkerhetsfaktorer. Stramare hållbarhetsreglering och mera avancerade cyberrisker antas ha betydlig inverkan på framtida näthandelsverksamhet och kan därför inte ignoreras. Tidigare riskhanteringsverksamhet har haft sitt fokus på enskilda funktioner inom leveranskedjan utan holistisk syn. Detta ökar sannolikheten för att potentiella synergier mellan funktionerna förblir outnyttjade och därmed till att organisationer inte lever upp till sin fulla potential. Framtida riskhanteringsverksamhet rekommenderas således vara framtidsinriktad med helhetssyn över hela leveranskedjan.

## KÄLLOR

- Anderson, E., Hansen, K. & Simester, D. 2009, *The Option Value of Returns: Theory and Empirical Evidence*, *Articles in Advance*, s. 1–3.
- Aspholm, I., 2020, *Introduktion till metodik* [muntl.]. Föreläsning: 11.9.2020.
- Bryman, A & Bell. E., 2013, *Företagsekonomiska Forskningsmetoder*, 2 uppl. s. 49.
- Che, Y.-K., 1996, *Customer return policies for experience goods*, *The Journal of Industrial Economics* 44 (1), s. 17–24.
- Confente, I., Russo, I., Peinkofer, S & Frankel, R., 2020, *The challenge of remanufactured products: the role of returns policy and channel structure to reduce consumers' perceived risk*. Tillgänglig: <https://www-emerald-com.ezproxy.arcada.fi:2443/insight/content/doi/10.1108/IJPDLM-03-2020-0089/full/html> Hämtad: 11.10.2021.
- Costs of return deliveries in the United States in 2017 and 2020*, 2021, Statista. Tillgänglig: <https://www.statista.com/statistics/871365/reverse-logistics-cost-united-states/> Hämtad: 26.10.2021
- Creazza, A., Colicchia, C., Spiezia, S. & Dallari, F., 2020, *Who cares? Supply chain managers' perceptions regarding cyber supply chain risk management in the digital transformation era*. Tillgänglig: <https://www-emerald-com.ezproxy.arcada.fi:2443/insight/content/doi/10.1108/SCM-02-2020-0073/full/pdf?title=who-cares-supply-chain-managers-perceptions-regarding-cyber-supply-chain-risk-management-in-the-digital-transformation-era> Hämtad: 9.10.2021.
- Deloitte., 2020, *COVID-19 Managing supply chain risk and disruption*. Tillgänglig: <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/risk/cyber-strategic-risk/articles/covid-19-managing-supply-chain-risk-and-disruption.html> Hämtad: 7.10.2021.
- Dutta, P. Suryawansh, P., Gujarathi, P. & Dutta, A., 2019, *Managing risk for e-commerce supply chains: an empirical study*. Tillgänglig: <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S2405896319310924> Hämtad: 6.10.2021.
- Edwards, H. 2020, *Three Key Risks To E-Commerce Businesses (And What You Can Do About Them)*, Forbes Business Council. Tillgänglig: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2020/08/12/three-key-risks-to-e-commerce-businesses-and-what-you-can-do-about-them/?sh=5803e8552e17> Hämtad: 14.10.2021.
- E-handel i Norden 2017, Postnord, Tillgänglig: [https://www.postnord.fi/siteassets/raportit/e-handeln-i-norden\\_se\\_lowres.pdf](https://www.postnord.fi/siteassets/raportit/e-handeln-i-norden_se_lowres.pdf) Hämtad: 12.10.2020.
- E-handel i Norden 2018, Postnord, Tillgänglig: <http://pages.postnord.com/rs/184-XFT-949/images/ehandeln-i-norden-2018.pdf> Hämtad: 12.10.2020.



- Ferreira de Araújo Lima, P., Crema, M. & Verbano, C., 2020, *Risk management in SMEs: A systematic literature review and future directions*. Tillgänglig: <https://www-sciedirect-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S0263237319300751> Hämtad: 9.10.2021.
- Finlex, *Konsumentskyddslagen, Ångerrätt* Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1978/19780038> Hämtad: 11.10.2020.
- Finlex, *Lag om ändring av konsumentskyddslagen*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190596> Hämtad: 10.12.2020.
- Forsberg, A., 2016, *Litteraturstudie: Checklista*, Medicinska fakulteten, Lunds universitet. Tillgänglig: [https://libguides.lub.lu.se/ld.php?content\\_id=31215431](https://libguides.lub.lu.se/ld.php?content_id=31215431) Hämtad: 7.12.2020.
- Forsberg, C. & Wengström, Y., 2008, *Att göra systematiska litteraturstudier: Värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*, 2 uppl., Bokförlaget Natur & Kultur, Stockholm.
- Giuffrida, M., Jiang, H. & Mangiaracina, R., 2020, *Investigating the relationships between uncertainty types and risk management strategies in cross-border e-commerce logistics*. Tillgänglig: <https://www-emerald-com.ezproxy.arcada.fi:2443/insight/content/doi/10.1108/IJLM-04-2020-0158/full/pdf?title=investigating-the-relationships-between-uncertainty-types-and-risk-management-strategies-in-cross-border-e-commerce-logistics> Hämtad: 6.10.2021.
- Gregory, D., Viet Ngo, L., & Karavdic, M. 2017, *Developing e-commerce marketing capabilities and efficiencies for enhanced performance in business-to-business export ventures*, *Industrial Marketing Management*, s. 1-2.
- Guarantees and returns*, 2021, Your Europe. Tillgänglig: [https://europa.eu/you-reurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index\\_en.htm](https://europa.eu/you-reurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm) Hämtad: 26.10.2021
- Harland, C., Brenchley, R. & Walker, H. 2003, *Risk in supply networks*, *Journal of Purchasing and supply management*, Vol. 9, utg. 2, s. 50–65.
- Hopkin, P., 2018, *Fundamentals of Risk Management*. 5 uppl., Kogan Page.
- Jack, L., Frei, R. & Krzyzaniak, University of Portsmouth, 2019, *Buy Online, Return in store, The Challenges and Opportunities of Product Returns in a Multichannel Environment*. Tillgänglig: <https://institutducommerce.org/medias/publications/Final%20Report%20on%20Online%20Returns.pdf> Hämtad: 13.10.2020.
- Jacobsen, D 2002, *Vad hur och varför: Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*.

- Kothari, C.R. (2018). *Research Methodology, Methods and Techniques*. Tillgänglig: <http://dl.saintgits.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/1133/Research%20Methodology%20C%20R%20Kot-hari%20%28Eng%29%201.81%20MB.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Hämtad: 12.11.2020.
- Mastercard Recovery Insights: Shift to digital 2020, Mastercard, Tillgänglig: <https://www.paymentscardsandmobile.com/wp-content/uploads/2020/06/The-Shift-to-Digital.pdf> Hämtad 13.10.2020.
- Moorthy, S. & Srinivasan, K., 1995, *Signaling Quality with a Money-Back Guarantee: The Role of Transaction Costs*, *Marketing Science*, 14 (4) s. 440–466.
- NETS, 2018, *Risk-Based Authentication: the next generation of 3D secure explained*. Tillgänglig: [https://www.nets.eu/solutions/card-processing/Documents/eBook\\_Risk\\_Based\\_Authentication.pdf](https://www.nets.eu/solutions/card-processing/Documents/eBook_Risk_Based_Authentication.pdf) Hämtad 1.10.2021.
- Patil, H. & Divekar, R., 2014, *Inventory Management Challenges for B2C E-commerce Retailers*. Tillgänglig: <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S2212567114002214> Hämtad: 9.10.2021.
- Ramilton, A., 2017, *Valuation of Zalando SE*. Master Thesis. Tillgänglig: [https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/60752221/252028\\_Alan\\_Ramilton\\_Master\\_Thesis\\_Valuation\\_of\\_Zalando\\_SE\\_vDIGITALCOPY.pdf](https://research-api.cbs.dk/ws/portalfiles/portal/60752221/252028_Alan_Ramilton_Master_Thesis_Valuation_of_Zalando_SE_vDIGITALCOPY.pdf) Hämtad 30 september 2021.
- Return and Refund Laws in the U.S.*, 2020, TermsFeed. Tillgänglig: <https://www.terms-feed.com/blog/return-refund-laws-usa/> Hämtad: 26.10.2021
- Riksgälden, *Finans- och Riskpolicy 2020*. Tillgänglig: <https://www.riksdagen.se/contentassets/e00c3bc75f4c44139c240c1a499cee40/finans-riskpolicy-200513.pdf> Hämtad: 5.10.2020.
- The Institute of Risk Management, 2002, *A Risk Management Standard*. Tillgänglig: [https://www.theirm.org/media/4709/arms\\_2002\\_irm.pdf](https://www.theirm.org/media/4709/arms_2002_irm.pdf) Hämtad 30 september 2021.
- Tibben-Lembke, S. & Rogers D., 2002, *Differences between forward and reverse logistics in a retail environment*. s. 271–277.
- Understanding Risk & Return*, BNP Paribas. Tillgänglig: <https://www.bnpparibasmf.in/learn-invest/understanding-risk-return> Hämtad: 11.12.2020.
- Wang, M., Wang, B. & Chan, R., 2020, *Reverse logistics uncertainty in a courier industry: a triadic model*. Tillgänglig: <https://www-emerald-com.ezproxy.arcada.fi:2443/insight/content/doi/10.1108/MSRA-10-2020-0026/full/pdf?title=reverse-logistics-uncertainty-in-a-courier-industry-a-triadic-model> Hämtad: 6.10.2021.

Witek-Hajduk, M., Grudecka, A. & Napiórkowska, A., 2020, *E-commerce in the internet enabled foreign expansion of Polish fashion brands owned by SMEs*. Tillgänglig: <https://www-emerald-com.ezproxy.arcada.fi:2443/insight/content/doi/10.1108/JFMM-10-2020-0225/full/pdf?title=e-commerce-in-the-internet-enabled-foreign-expansion-of-polish-fashion-brands-owned-by-smes> Hämtad: 6.10.2021.

Yang, Q., Wang, Y. & Ren, Y., 2019, *Research on financial risk management model of internet supply chain based on data science*. Tillgänglig: <https://www-science-direct-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S1389041718307101> Hämtad: 9.10.2021.

## **BILAGA 1**

### **Detaljerad resultatredovisning av identifierade risker**

Författare	Rubrik	Identifierade risker
Wang et al. (2020)	Reverse logistics uncertainty in a courier industry: a triadic model.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hållbarhetsrisk</li> <li>- Intern operativ osäkerhet</li> <li>- Volatilitet i efterfrågan</li> <li>- Avbrott i leveranskedjan</li> <li>- Kundmissnöje</li> </ul>
Giuffrida et al. (2021)	Investigating the relationships between uncertainty types and risk management strategies in cross-border e-commerce logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ökade transportkostnader</li> <li>- Ökade lagerhållningskostnader</li> <li>- Ökade returvolymmer</li> <li>- Produktskador</li> <li>- Försvårad orderuppföljning</li> <li>- Volatilitet i efterfrågan</li> <li>- Lagstiftning eller motsvarande reglering</li> </ul>
Witek-Hajduk et al. (2020)	E-commerce in the internet-enabled foreign expansion of Polish fashion brands owned by SMEs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ökad konkurrens</li> <li>- Varumärkesprofilering</li> <li>- Hållbarhetsrisk</li> <li>- Minskad resurseffektivitet</li> <li>- Ökade transportkostnader</li> <li>- Teknologisk risk</li> </ul>
Confente et al. (2020)	The challenge of remanufactured products: the role of returns policy and channel structure to reduce consumers' perceived risk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ökad upplevd risk hos konsument</li> <li>- Ökade transportkostnader</li> <li>- Kundmissnöje</li> <li>- Ökade lagerhållningskostnader</li> <li>- Minskad köpintension hos konsument</li> </ul>
Dutta et al. (2019)	Managing risk for e-commerce supply chains: an empirical study	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risk för avbrott i leveranskedjan</li> <li>- Volatilitet i efterfrågan</li> <li>- Lagstiftning eller motsvarande reglering</li> <li>- Risk emot integritetsskydd</li> <li>- Risk för bedrägeri</li> <li>- Ökade returvolymmer</li> <li>- Teknologisk risk</li> <li>- Försvårad orderuppföljning</li> </ul>
Patil & Divekar (2014)	Inventory Management Challenges for B2C E-commerce Retailers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volatilitet i efterfrågan</li> <li>- Försvårad lageruppföljning</li> <li>- Ökade returvolymmer</li> <li>- Ineffektiv returhantering</li> <li>- Kundmissnöje</li> </ul>
Creazza et al. (2020)	Who cares? Supply chain managers' perceptions regarding cyber supply chain risk management in the digital transformation era	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risk emot integritetsskydd</li> <li>- Risk för bedrägeri</li> <li>- Lagstiftning och motsvarande reglering</li> <li>- Teknologisk risk</li> <li>- Naturkatastrofer</li> </ul>
Yang et al. (2019)	Research on financial risk management model of internet supply chain based on data science.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risk emot integritetsskydd</li> <li>- Risk för bedrägeri</li> <li>- Teknologisk risk</li> <li>- Begränsat samarbete</li> </ul>

		- Lagstiftning och motsvarande reglering
Ferreira de Araújo Lima et al. (2020)	Risk management in SMEs: A systematic literature review and future directions.	- Olycksrisk - Naturkatastrofer - Kundmissnöje - Teknologisk risk - Produktskador