# Köpa plantor via nätet

2012-10-22 Lise-Lotte Björkman, Riksförbundet Svensk trädgård

Under år 2012 har Fritidsodlingens Riksorganisation och Riksförbundet Svensk Trädgård i samarbete med tidningen Råd & Rön gjort en undersökning om hur det fungerar att beställa plantor via internet. Undersökningen genomfördes som ett medlemsförsök, en så kallad trädgårdsspaning, bland några av Riksförbundet Svensk Trädgårds medlemmar.

## Utförande

Totalt deltog 29 personer i undersökningen. De var slumpmässigt utvalda bland de 77 som ville delta i undersökningen. Hänsyn togs till medlemmarnas postnummer för en bra geografisk spridning över landet.

Medverkan gick ut på att beställa vanliga sommarblommor, som pelargon, fuchsia och i förekommande fall även petunia eller annan sommarblomma enligt givna instruktioner. Sex webbutiker, med något av detta i sitt sortiment, ingick i undersökningen, nämligen Bakker, Botaniska världen, Odla.nu, Plantbutiken, Wexthuset och Wibrant Rockdala. Fem av deltagarna fick beställa hem plantor från alla företagen och har då kunnat jämföra leverantörerna sinsemellan. Övriga 24 beställde endast från ett företag. Från varje leverantör har nio spanare beställt plantor och gjort sina bedömningar.

Man gjorde två rapporteringar, den första om beställning, leverans och växtkvalitet när man fått hem plantorna och den andra i början av september om plantornas utveckling. Frågor besvarades och man graderade sina omdömen på en skala från sämst ett till bäst sex poäng.

## Resultat av första rapporteringen

Beställningen bedömdes utifrån hur lätt det var att hitta växterna på hemsidan, hur bra man informerade om allt från skötselråd till pris, om man upplevde det lätt att beställa, betala och om hur man uppfattade det totala intrycket av webbplatsen. Leveransen bedömdes utifrån om den kommit i utsatt tid, hur plantorna var paketerade och om hur själva leveransen fungerade.

Plantkvaliteten utvärderades utifrån skick, saftspändhet och hur bra rötterna var utvecklade och om plantorna var fria från skadegörare. Fick man det man beställt och var plantorna bra och rätt etiketterade var andra frågor som besvarades. En slutlig bedömning av plantornas totalintryck gav ett sammanfattande svar om plantkvaliteten. Resultatet presenteras som medelvärden av svaren som getts inom respektive kategori, se Diagram 1.

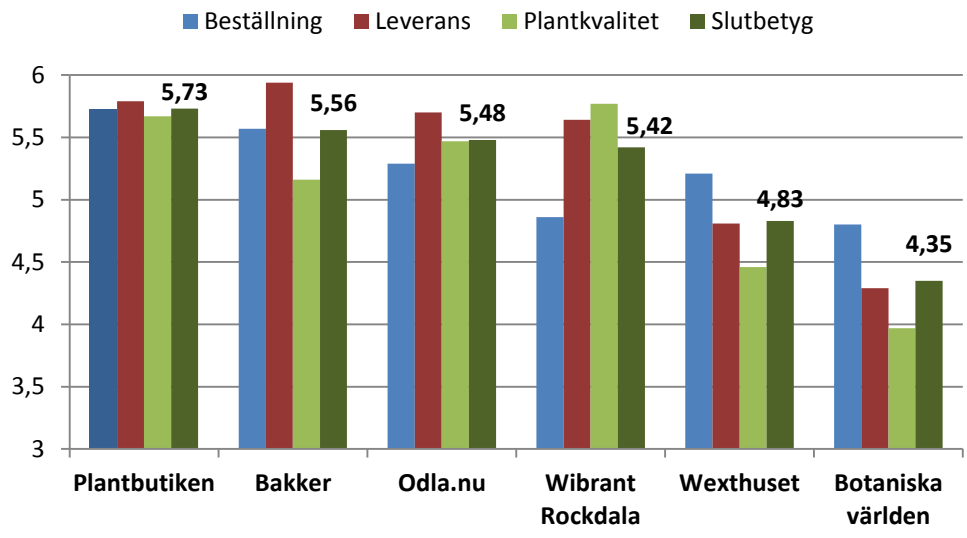



***Diagram 1.*** *Beställning, leverans respektive plantkvalitet, samt sammantaget slutbetyg för varje leverantör. Medelvärden av alla givna betyg från sämst 1 till bäst 6.*

Företagen har överlag fått goda betyg. Plantbutiken har fått den högsta poängen tätt följt av Bakker, Odla.nu och Wibrant Rockdala. Wexthuset ligger på en femte plats och lägst poäng har Botaniska världen fått. Utifrån givna kommentarer finns det både bra och dåliga saker att säga om alla leverantörerna.

Bland de fem som beställt plantor från alla företagen är bedömningen något annorlunda och framförallt är det jämnare i toppen. Plantbutiken och Bakker ligger då på en delad första plats, tätt följda av Wibrant Rockdala. Sedan följer Odla. nu och Wexthuset och sist Botaniska världen.

**Beställningen**
Bedömningen av hemsidornas användarvänlighet är beroende av beställarens datorvana. På frågan om totalintrycket av respektive hemsidan samt i medelvärde av alla beställningsfrågorna fick plantbutiken, följt av Bakker och Odla.nu bäst betyg. Något lägre omdömen fick Wexthusets, Wibrant Rockdalas och Botaniska världens hemsidor. På Bakkers och Botaniska världens hemsidor har man noterat att språkbruk och produktindelningar avviker och hemsidorna kan kännas förvirrande på grund av översättningar och ett bredare, kanske mer främmande utbud. Men det tycks inte nämnvärt ha påverkat det totala omdömet om Bakkers hemsida, där även informationen om växterna var bra enligt givna svar.

Företagens prisinformation på hemsidorna har fått väl godkänt. Dock, enligt kommentarerna, kan de flesta bli ännu bättre på att informera om beställning, frakt och betalning. Svåra att nå har Bakker men speciellt Botaniska världen varit. Många har mejlat utan att ha fått svar, suttit i telefonköer och även blivit bortkopplade när de sökt kontakt. Beställningar har blivit bekräftade men sedan inte levererats. Någon har inte fått det man beställt och även det man uppgivit som ersättningsalternativ har uteblivit. Två fick inga växter överhuvudtaget från Botaniska världen och betyget blev naturligtvis lågt. Men överlag har webbutikerna varit måna om att ersatta dåliga växter ganska omedelbart när man klagat.

**Leveransen**
De flesta föredrar att själva hämta ut paketen på närmaste utlämningsställe så att man undviker risken att plantorna fryser. Dock finns då risk att plantorna blir liggande ngt längre innan man får hem dem eftersom avi först ska skickas ut. Bäst är om utlämningsstället aviserar med sms. Att som plantbutiken och odla.nu använda mejl eller sms för att meddela att paketet skickats iväg och att som Rockdala i förekommande fall skriva på paketet att det inte tål frost är bra åtgärder som kan förhindra onödiga missöden under leverensen.

Överlag har man varit nöjd med hur plantorna varit förpackade. De flesta sticklingarna levererades i plastförpackningar, som i sin tur paketerats i pappkartonger. Wexthuset skickade sina sticklingar i en liten pappkartong, omvirade med tidningspapper. Vilket är en miljövänligare förpackning, men skyddar sämre mot uttorkning. Bästa omdömet rörande leverensen har Bakker fått.

**Plantkvaliteten**
Omdömena om plantkvaliteten har störst spridning. I toppen är det jämt mellan Wibrant Rockdala, Plantbutiken och Odla.nu. Bakker ligger något lägre, följt av Wexthuset och sist Botaniska världen med sämst plantkvalitet. Två fick som sagt inga växter från Botaniska världen och då blir det svårt att bedöma plantkvaliteten. Några har antagit att plantorna därifrån varit lagrade för länge och därför ruttnat, möglat och även dött ganska omgående. Dock har ersättningsväxter som företaget skickat kunnat vara riktigt fina.






*Från Botaniska världen varierade plantkvaliteten och två fick inga plantor överhuvudtaget härifrån. Här pelargoner och petunior som ruttnade ganska omedelbart efter omplantering medan fuchsiorna en annan fick från samma leverantör var fina. Foto: Annika Gustavsson och Ethel Ågren*

Wexthusets plantkvalitet tycks ha varit ojämn, men kommentarerna är sparsamma. Enligt några av de fem som beställt från alla företagen var Bakkers plantor betydligt större än övrigas. Dock verkar kvaliteten variera och andra har fått de sämsta plantorna härifrån.  Odla.nu har fått kommentaren att de brukar ha bättre plantkvalité än vad som denna gång levererades. Från Plantbutiken var kvaliteten jämn och bra men plantorna förhållandevis små. Separata sticketiketter efterfrågades. Plantorna från Wibrant Rockdala har fått beröm och en skriver att plantorna var fina trots sämre webbplats och bättre så än tvärtom.




*Kvaliteten på småplantorna som levererades från Wibrant Rockdala fick bra betyg. Här tre fina pelargonsticklingar i plastförpackningen de kom i. Foto: Annika Gustavsson*

### Resultat av andra rapporteringen

Andra rapporteringen gjordes i början av september efter att man följt upp hur plantorna utvecklats vid fyra tillfällen under odlingssäsongens gång. Då har man bedömt plantornas utveckling för att sedan göra en sammantagen utvärdering av växten man odlat. Slutligen har man tagit ställning till om man skulle kunna tänka sig att beställa från denna leverantör igen. Fyra har inte fullföljt den andra rapporteringen.

Svaret på dessa frågor ger en bra bedömning om man är nöjd med plantorna och då har man samtidigt uteslutit eventuella missöden som plantleverantören inte kan beskyllas för. Som att man t ex satt ut plantorna för tidigt så att de frusit, glömt att vattna eller haft problem med sniglar. Men tycker man att man gjort allt rätt och ändå inte lyckats kan bristande plantkvalitet misstänkas.

**Plantornas utveckling**

I den slutliga bedömningen av växterna som odlats fick Plantbutiken det högsta betyget sedan kom Odla.nu och Wibrant Rockdala följt av Wexthuset och Bakker. Lägst betyg har Botaniska världen fått. Se diagram 2. Jämfört med bedömningen av levererad plantkvalitet har rangordningen omfördelats något. Wibrant Rockdalas plantor som rankades bäst vid leverensen har nu sjunkit två placeringar och även Bakker har fått något sämre rankning.

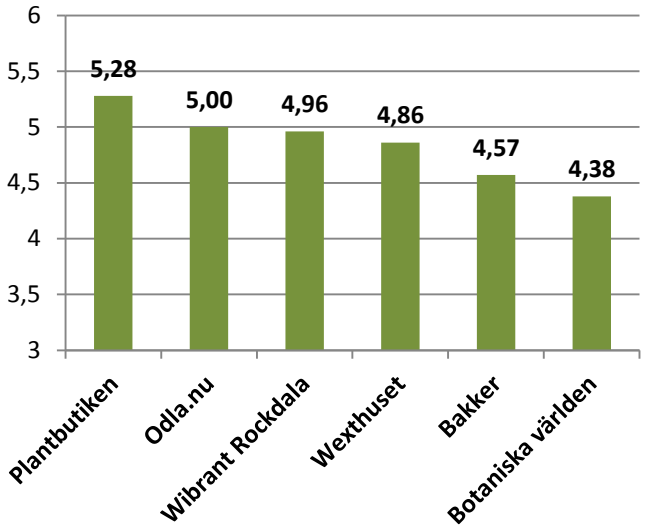



***Diagram 2.*** *Plantornas utveckling. Medelvärde av alla givna betyg på sämst 1 till bäst 6 för varje leverantör.*

**Beställa plantor igen?**

Svaret på frågan om man skulle kunna tänka sig att beställa plantor från samma leverantör igen innefattar indirekt synpunkter på allt från leverantörernas hemsida, leverens, pris, kvalitet, sortiment och kundbemötande och ger en samlad bild av resultatet.

100 procent av de som beställt från Plantbutikens svarar ja på frågan. Bättre betyg kan man inte få och det är framförallt den jämna plantkvaliteten som här ger utslag. Plantbutiken har fått bra resultat spaningen igenom och med detta slutresultat kan man utse dem till undersökningens vinnare.

Hela 86 procent vill anlita Wexthuset igen, samtidigt som det är en del som inte skulle kunna tänka sig att beställa härifrån igen. Ojämn kvalitet kan antas vara en av orsakerna. Leverantören har tidigare i spaningen haft lägre ranking och slutomdömet lyfter resultatet.

Även Odla.nu har många återbeställare, hela 71 procent, och resten har inte tagit något beslut. Denna leverantör varierar sitt utbud efter säsong och kvaliteten var nu enligt några sämre än vanligt.

Botaniska världen har 54 procent återbeställare. Denna leverantör bör framförallt höja sin kvalitet på kundservicen och se till att plantkvaliteten blir jämnare. En beställning härifrån kan resultera i att man inget får!

Från Wibrant Rockdala är det 52 procent som beställer igen, medan hela 40 procent väljer att avstå. Här var plantkvaliteten god från början men den fortsatta utvecklingen bedömdes sämre. Här har även ett förhållandevis högt pris bidragit till beslutet.

Mindre än hälften eller 48 procent skulle välja att beställa plantor från Bakker igen. Plantorna som levererades fick bra betyg och var förhållandevis stora, men den fortsatta utvecklingen gav sämre resultat även om några var riktig nöjda. Många nämner även en hög prissättning som motiv för sitt svar.

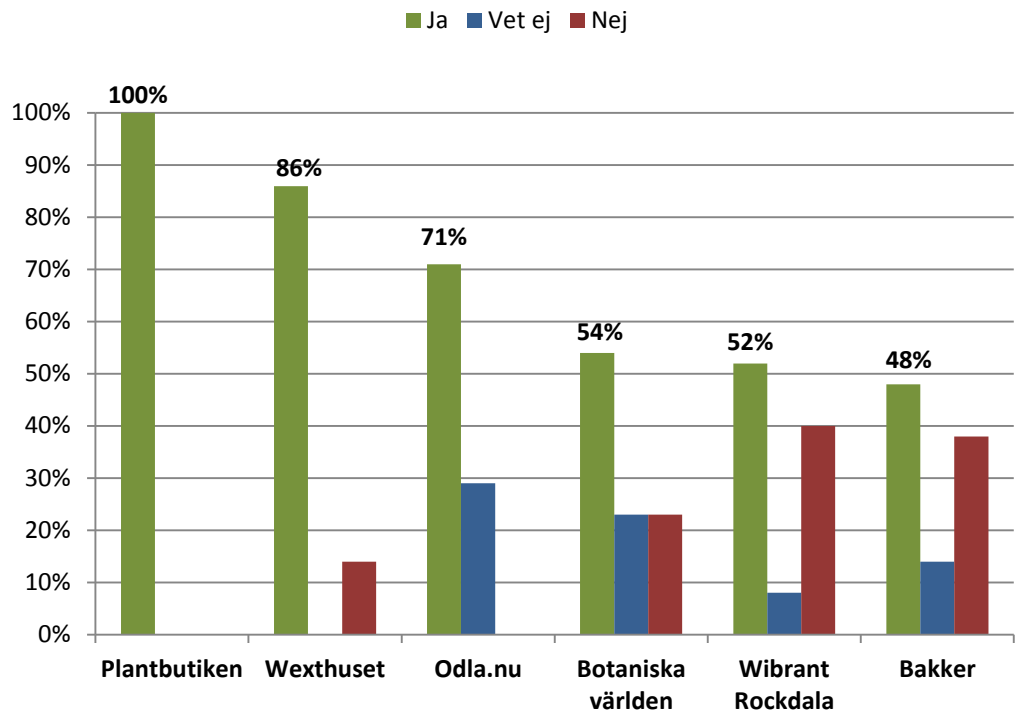



***Diagram 3.*** *Skulle du kunna tänka dig att beställa från denna leverantör igen? Svarsfördelning i procent av givna svar.*



*Plantbutiken och deras plantor fick bra omdömen. I slutet av säsongen var tre småplantor av Petunia hybriden 'Pretty much Picasso' såhär praktfulla. Foto: Annika Gustavsson*

## Övriga kommentarer

Slutligen nämner många nackdelen av att inte kunna se plantorna och föredrar i fortsättningen att handla på vanligt sätt. Medan det för andra är just utbudet av olika växtslag och sorter som även i fortsättningen kommer att locka i webbhandeln. En van odlare har större chans att lyckas med den varierande kvaliteten som förekommer och med större vana av webbhandel hade man förmodligen varit mer kritiska till företagens service. Som konsument skall man inte godkänna undermånliga produkter och dålig kundservice. Förhoppningen är att denna undersökning underlättar fritidsodlarens köpbeslut och höjer kvaliteten hos leverantörerna. Stort tack till alla som bidragit till undersökningen!