Tjekliste for forbrugere – nethandel

Medfinansieret af Den Europæiske Union

Kend sælgeren

- Forsøg at handle på hjemmesider, du kender eller har fået anbefalet og sørg for, at du kender virksomhedens navn og fulde kontaktoplysninger, herunder postadresse, så du ved, hvem du handler med. Stol ikke på en e-mailadresse eller en postboks.

- Læg ikke til grund, at en hjemmeside er hjemmehørende i et land ud fra dets webadresse, fx betyder '.ie' ikke nødvendigvis, at sælger er hjemmehørende i Irland. Det skal stå et sted på hjemmesiden, i hvilket land sælger er registreret. Dine rettigheder og ECC-Netværkets mulighed for at hjælpe dig afhænger af, hvor sælger har forretningssted. Hvis oplysningerne ikke fremgår tydeligt, bør du overveje at handle et andet sted.

- Husk: Hvis du handler på hjemmesider, der er hjemmehørende uden for EU, Norge og Island, gælder dine europæiske forbrugerrettigheder ikke nødvendigvis, og du risikerer uventede told- og momsafgifter!

- Hvis du handler på auktion, skal du være opmærksom på, at ikke alle sælgere er professionelle sælgere, og at forbrugerbeskyttelsen ved e-handel ikke gælder, hvis det er tilfældet.

Undersøg sælgerens baggrund

- Pas på hjemmesider, der er oprettet for nyligt. Svindelhjemmesider kommer og går meget hurtigt.

- Tjek for mærkningsordninger. Elektroniske mærker på hjemmesider kan være tegn på, at sælger har forpligtet sig til at følge de bestemte regler og retningslinjer, der gælder for en mærkningsordning.[1] Nogle mærker er imidlertid falske, og én måde at tjekke det på er at klikke på mærket for at få bekræftet, om det linker til det officielle mærkes websted.

- Undersøg altid ukendte sælgeres baggrund inden køb (fx på www.whois.com). En simpel internetsøgning kan afsløre andre forbrugeres negative feedback om sælgeren i kundeanmeldelser. Men vær opmærksom, fordi skrupelløse sælgere kan finde på at give falsk positiv feedback om sig selv, særligt på deres egne hjemmesider.[2]

- Lad dig ikke narre af rækkefølgen af søgemaskinens resultater. Netsvindlere betaler ofte for at få deres hjemmesider til at stå i toppen af søgeresultaterne.

- Hvis du er i tvivl om sælgeren eller aftalevilkårene, eller hvis du ikke ved, om sælger er til at stole på, kan du kontakte Forbruger Europa og få vejledning.

Undgå svindel

- Svar aldrig på uønskede e-mails (spam), og pas på med at klikke på links eller vedhæftede filer i e-mails, hvis du vil undgå potentielle trusler såsom phishing.

- Hold øje med klare tegn på svindel: Løfter om store belønninger, fx lotterigevinster, opfordring til at handle straks for at få en gevinst, anmodning om betaling på forskud eller om private oplysninger. Vær skeptisk over for al uanmodet kontakt og husk, at hvis det lyder for godt til at være sandt, er det det normalt også.

[1] Trust marks report 2013 "Can I trust the trust mark?", s. 7. http://www.konsumenteuropa.se/PageFiles/155682/Trust Mark Report 2013.pdf
[2] Ibid. s. 51.

- Undlad at videregive personlige oplysninger, som ikke er nødvendige for at afslutte en transaktion. Hvis du videregiver bestemte personlige oplysninger sammen med dit kreditkortnummer, risikerer du identitetstyveri.

- Undgå at købe kopivarer. Sådanne varer er ofte farlige eller af dårlig kvalitet, og det kan være meget vanskeligt at få erstatning, hvis noget går galt. Husk, at det er ulovligt at sælge kopivarer, og at det ofte er forbundet med organiseret kriminalitet. Det kan også være ulovligt at købe kopivarer (fx i Italien). Hvis der gives stor rabat på den vejledende pris, er det ofte et tegn på, at der er tale om en kopivare. Hvis du er i tvivl, kan du kontakte mærkets ejer/rettighedshaveren direkte for at få bekræftet, om sælger er autoriseret forhandler.

Læs aftalevilkårene og gem dokumentation

Læs altid aftalevilkårene for din ordre og sæt dig nøje ind i tingene, inden du indgår en endelig aftale. Vær særligt opmærksom på sælgers vilkår om fortrydelsesret og returnering.

Du kan få brug for dokumentation senere, og det anbefales derfor, at du gør følgende:

- Udskriv og gem aftalevilkårene, inden du bestiller.

- Lav skærmprint, når du bestiller, så du kan dokumentere alle processens trin.

- Gem en kopi af ordrebekræftelse, kvitteringer, breve, e-mails, al korrespondance samt skærmprint af alt usædvanligt.

Sikker betaling

- Send aldrig kontanter, og lav ikke en bankoverførsel, da du i så fald ikke har nogen mulighed for at tilbageføre dine penge, hvis noget går galt. Du er normalt bedre beskyttet, hvis du benytter et kreditkort.

- Ved forudbetaling bør du undgå bankoverførsel af beløbet, hvis du ikke har erfaring med den pågældende sælger.

- Sørg for at bruge en sikker hjemmeside, når du indtaster kreditkortoplysninger. Kig efter symbolet med en lukket hængelås i nederste højre hjørne af browservinduet, og tjek, at hjemmesideadressen begynder med ”https://” ( )

- Nogle hjemmesider tilbyder betaling via en betalingsformidler. Det kan give en vis sikkerhed samt mulighed for hjælp på visse punkter, fx i tilfælde af manglende levering. Tjek aftalevilkårene for den betalingsformidler, du ønsker at benytte. Tjek også betalingsformidlerens identitet, da mange svindlere etablerer deres egen betalingsformidlervirksomhed for at snyde kunderne.

- Sørg for, at du har installeret den nyeste anti-virus software og en firewall på din computer, så du undgår at blive hacket.

- Det anbefales også at åbne en bankkonto, som du kun benytter til nethandel.

Databeskyttelse

Tjek hjemmesidens persondatapolitik og vær forsigtig, hvis der ikke er en. En persondatapolitik beskriver den type personlige oplysninger, som indhentes fra dig, årsagen til at oplysningerne indhentes, samt hvem der har adgang til oplysningerne.

Din ret til oplysninger – inden købet

Sælger skal give følgende oplysninger på sin hjemmeside:

- sælgers navn, adresse og CVR-nummer
- varens eller tjenesteydelsens vigtigste karakteristika
- varens eller tjenesteydelsens samlede pris, inkl. skatter og afgifter
- leveringsomkostninger
- de forskellige betalingsmåder
- leveringsdato og andre oplysninger om levering
- oplysning om fortrydelsesret og fraskrivelse
- oplysning om reklamationsret for varer
- oplysning om, hvor længe tilbuddet gælder
- hvis relevant, oplysning om aftalens bindingsperiode

Efter købet skal sælger sende dig en skriftlig bekræftelse på den indgåede aftale og er desuden forpligtet til at sende dig oplysning om følgende:

- din ret til at fortryde aftalen / fortrydelsesfrist
- hvordan fortrydelsesfristen beregnes
- hvad du skal gøre, hvis du ønsker at fortryde købet
- hvad der sker, efter at du har fortrudt købet
- hvem du skal kontakte, hvis du ønsker at annullere købet
- at du skal betale for eventuel returnering af varerne til sælger, medmindre andet er aftalt
- at du hæfter for værdiforringelsen af de returnerede varer
- garanti og service
- betingelserne for at opsige aftalen, hvis dens løbetid er ubegrænset eller længere end ét år

Du skal modtage oplysningerne, så snart aftalen er indgået og senest ved levering, også hvis levering

allerede har fundet sted.

Du skal modtage oplysningerne i et dokument, du kan gemme. Det er sælgers ansvar at kunne bevise, at du har modtaget oplysningerne.

Garanti og reklamationsret

- En 'garanti' er en frivillig forpligtelse i forhold til bestemte mangler, som garantigiver kan påtage sig. Det defineres som følger: "Enhver yderligere forpligtelse, som en sælger eller producent påtager sig som supplement til de lovregler, der gælder for forbrugerkøb, til at refundere den betalte pris eller at ombytte, reparere eller på anden måde tage sig af varen, hvis den ikke er i overensstemmelse med aftalen.[3] En garanti er et supplement til, ikke en erstatning for, forbrugerens lovfæstede rettigheder.

- En 'reklamationsret' betyder, at forbrugeren er lovmæssigt beskyttet i tilfælde af mangler ved den købte vare. Der er tale om en lovbestemt ret uafhængigt af aftalen. Ifølge forbrugerlovgivningen er sælgeren af varen ansvarlig for mangelfulde varer.

Fortrydelse

- Sælger skal oplyse dig om din ret til at fortryde en fjernsalgsaftale. Fortrydelsesfristen på 14 dage begynder den dag, du har fået varen i fysisk besiddelse. Hvis det er en tjenesteydelse, du har købt, begynder fortrydelsesfristen den dag, aftalen blev indgået.

- Hvis sælger ikke har oplyst dig om din fortrydelsesret, forlænges fortrydelsesfristen med op til yderligere 12 måneder fra udløbet af den indledende fortrydelsesfrist. Hvis sælger imidlertid informerer dig undervejs, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, hvor du modtog informationen.

- Efter din fortrydelse har sælger 14 dage til at refundere betalingen. Hvis aftalen vedrører køb af varer, har sælger ret til at vente med at refundere beløbet, indtil varerne er modtaget retur, eller indtil du har leveret dokumentation for, at du har returneret varen.

- Medmindre sælger har tilbudt selv at afhente varen, har du 14 dage til at returnere varen, regnet fra den dag, hvor du informerede sælger om, at du fortrød købet. Du skal betale omkostningerne ved at returnere varen, medmindre sælger har indvilget i at betale dem, eller hvis sælger ikke har informeret dig om, at du skal betale dem.

Du hæfter for værdiforringelsen af varen, hvis du har håndteret varen på en måde, der ligger ud over, hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, karakter og funktion. Sælger kan tilbagebetale et mindre beløb til dig efter fradrag for værdiforringelse. Dette gælder ikke, hvis sælger ikke har oplyst dig om din fortrydelsesret. Det vil sige, at du har lov til at prøve en kjole derhjemme for at se, om den passer, men du kan ikke have den på til Operaen i Wien.

Det er vigtigt at huske på, at der gælder visse undtagelser, hvor forbrugeren ikke har ret til at fortryde købet, fx flybilletter, pakkerejser, billeje, specialfremstillede varer m.m.[4]

Manglende levering

- Efter at en aftale er indgået, har sælger 30 dage til at levere varen eller udføre den bestilte tjenesteydelse, medmindre du og sælger har aftalt en anden leveringsfrist.

[3] http://europa.eu/legislation summaries/consumers/protection of consumers/l32022 en.htm

[4] Art. 16 i EU-direktiv 2011/83/EU, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1

- Hvis sælger ikke har leveret varen inden for den aftalte frist, kan du kræve, at sælger leverer varen inden for en yderligere frist afhængigt af omstændighederne. Gem dokumentation for, at dette er sket.

- Hvis sælger stadig ikke har leveret varen inden for den yderligere frist, har du ret til at opsige aftalen.

- Bemærk, at hvis det var vigtigt, at leveringen af varen fandt sted inden for den aftalte tidsramme, har du ret til at opsige aftalen straks efter udløbet af den først aftalte tidsfrist. Hvis du ønsker levering senest på en bestemt dag, fx ved en særlig begivenhed eller til jul, bør du informere sælger herom, inden du indgår aftalen.

- Har du opsagt aftalen, skal sælger straks refundere alle betalte beløb.

- Hvis du har betalt med kreditkort, kan du bede din bank om at hjælpe med at få pengene tilbage, hvis sælger nægter at tilbagebetale dem.[5] Betalinger med debitkort kan være dækket af kortudbyderens egne regler, og det giver banken en mulighed for i visse tilfælde at hjælpe forbrugere med at få tilbageført en betaling. Sådanne ordninger opererer imidlertid med stramme tidsfrister, så det er vigtigt at reagere hurtigt.

Reklamationsret – i tilfælde af mangelfulde varer og tjenesteydelser

- En vare eller en tjenesteydelse er mangelfuld, hvis den ikke svarer til beskrivelsen eller ikke kan anvendes til normale formål eller de specifikke formål, som du har angivet til sælgeren. En vare eller en tjenesteydelse er også mangelfuld, hvis den ikke har den normale kvalitet og ydeevne, der med rimelighed kan forventes.

- Forbrugeren skal i første omgang anmode sælger om at reparere eller ombytte varen (uden beregning), medmindre dette er umuligt eller uforholdsmæssigt. Forbrugeren kan under visse omstændigheder forlange et passende prisnedslag, eller at købet ophæves. Disse regler gælder generelt i en periode på minimum 24 måneder fra købsdatoen, men i nogle lande er fristen længere.

- Sælger hæfter for eventuel manglende overensstemmelse ved levering af varen til dig eller som opstår inden for en periode på minimum to år fra levering. Der er dog ikke tale om manglende overensstemmelse, hvis forbrugeren på købstidspunktet vidste eller ikke med rimelighed kunne have været uvidende om den manglende overensstemmelse.

- Enhver mangel, som bliver tydelig senest seks måneder efter levering, formodes at have eksisteret på leveringstidspunktet, medmindre det modsatte kan bevises, eller hvis denne formodning er uforenelig med varens karakter eller karakteren af den manglende overensstemmelse.[6] I de første seks måneder efter købets indgåelse er det sælger, der har bevisbyrden, dvs. skal kunne bevise, at varen ikke var mangelfuld. Efter de første seks måneder er det forbrugeren, der skal bevise den manglende overensstemmelse. (dette gælder ikke i Portugal, og fra med 2016 ikke i Frankrig). Hvis købet bliver ophævet, skal sælger tilbagebetale alle betalte beløb i henhold til aftalen. Sælger er desuden forpligtet til at betale dine omkostninger i forbindelse med returnering af varen.

Hvis tingene går galt – sådan reklamerer du

- Reklamér skriftligt til sælger over, at varen er mangelfuld. Forklar hvad problemet er, hvad du ønsker,

[5] I nogle lande har forbrugere en lovmæssig ret til at få hjælp fra banken ved betaling med kreditkort. Se ECC-Nets rapport "Chargeback in the EU/EEA. A solution to get your money back when a trader does not respect your consumer rights". http://www.konsumenteuropa.se/PageFiles/159452/Chargeback_Report.pdf

[6] EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkøb og og garantier i forbindelse hermed.

sælger skal gøre ved det, og hvornår du ønsker det gjort. Vedlæg en beskrivelse af, hvordan varen er mangelfuld. Fotos kan hjælpe til at påvise manglerne.

- Det er vigtigt, at du informerer sælger om, hvorvidt du anvender din fortrydelsesret, eller du klager over en mangelfuld vare eller tjenesteydelse.

- Det er vigtigt at vide, at begrebet 'reklamationsret' betyder, at forbrugeren er lovmæssigt beskyttet i tilfælde af mangler ved de købte varer. Der er tale om en lovbestemt ret uafhængigt af aftalen. Ifølge forbrugerlovgivningen er sælger af varen ansvarlig for mangelfulde varer.

- Begrebet 'garanti' er en frivillig forpligtelse i forhold til bestemte mangler, som garantigiver, fx producenten, kan påtage sig.

- Hvis du ikke modtager et tilfredsstillende svar fra en sælger i et andet EU-land, Norge eller Island, kan du kontakte Forbruger Europa og få vejledning.

Er jeg ansvarlig for bortkomne eller beskadigede varer?

Som hovedregel er sælger ansvarlig for en vare, indtil du har fået varen i fysisk besiddelse. Det betyder, at sælger hæfter, hvis varen bortkommer eller beskadiges, inden den leveres til dig. Hvis du imidlertid selv arrangerer transporten, er du ansvarlig for varen, så snart den er overdraget til transportfirmaet.

Vær opmærksom på, at du ved returnering i forbindelse med udøvelse af din fortrydelsesret er ansvarlig for varerne, indtil de modtages af sælger. Det er derfor vigtigt, at du har dokumentation for, at du har returneret varen, så du kan søge erstatning fra transportfirmaet, hvis varen beskadiges eller bortkommer.

Hvis en nabo tager imod en vare, uden at dette er aftalt med dig, har sælgeren stadig ansvaret for varen. Dette gælder ikke, hvis leveringen sker til en tredjepart efter aftale med dig.

Din ret til kundeservice uden særlig telefontakst

Hvis sælger har en telefonisk kundeservice, kan du ikke blive pålagt at skulle betale en særlig takst.[7] Sælger er forpligtet til at anvende et almindeligt (geografisk) telefonnummer, som ikke er underlagt en særlig takst.

Yderligere gebyrer

Sælger må ikke opkræve ekstra gebyrer ud over den aftalte pris uden dit udtrykkelige samtykke. Sælger må især ikke anvende allerede afkrydsede felter til at tilbyde og opkræve penge for yderligere varer/tjenesteydelser.

Sælger må heller ikke opkræve højere gebyr af dig for at betale med kreditkort (eller andre betalingsmåder), end hvad det reelt koster sælger at tilbyde denne betalingsmåde.

Vær opmærksom på valutaomregning og gebyrer i den forbindelse, som kan betyde, at slutprisen bliver højere.

[7] I Østrig anses aftalen for allerede at være indgået. Kun hvis en kundeservice-hotline henviser til en indgået aftale, må gebyret ikke overstige den sædvanlige takst.