



**När du handlar  
på distans**



## Distanshandel – så fungerar det

I Sverige har distanshandel en lång tradition. Sedan de första beställningarna gjordes på 1800-talet har distanshandel med varor nått en omsättning på cirka 10 miljarder kronor per år.

Distanshandel ger möjlighet att beställa en vara genom telefon, katalog eller Internet.

Den här broschyren beskriver hur det går till när privatpersoner köper varor på distans. Den ger en kort överblick samt tips för att utnyttja möjligheterna och för att undvika de vanligaste fallgroparna.

### Hur vi köper på distans

Per person köper vi i Sverige relativt lite på distans jämfört med övriga Europa, men mycket tyder på att vi kommer att handla mer framöver.

Internets utveckling har förändrat marknaden för distanshandel. E-handel innebär att företag kan ta emot order, sköta försäljning och administrera kundkontakter via Internet. På kort tid har e-handel blivit den snabbast växande delen inom distanshandel.

Vad är det vi köper på distans? Räknat i kronor är kläder den absolut största kategorin. Däremot är andelen kläder vi



köper på distans – jämfört med totalmarknaden för kläder – fortfarande under 10 procent. Andra storsäljare på distanshandelns topplista är musik och film, hemtextil och kosmetika.

Inom e-handel ser topplistan för 2005 ut som följer:

1. Hemelektronik, tv, video, mobiltelefoner
2. Skivor
3. Böcker
4. Resor
5. Bläckpatroner till skrivare
6. Kontaktlinser
7. Banktjänster
8. Smink

Att handla på distans upplevs av många som praktiskt, lättillgängligt och snabbt. Köparen kan jämföra priser och modeller hemifrån. Men det finns också risker. Inte alla leverantörer är seriösa, vilket i värsta fall innebär att den vara man

beställt inte kommer fram eller är skadad.

## Distans- och hemförsäljningslagen

För att undvika problem är det viktigt att veta vilka krav du kan ställa. Tänk på att prisuppgiften inte alltid omfattar leveranskostnader, vilket kan leda till överraskningar. Distans- och hemförsäljningslagen skyddar dig som konsument. Här är några enkla tips innan du beställer en vara.

## Från beställning till leverans

### Beställning

Innan du beställer en vara på distans kan du enligt lag kräva viss information från säljaren. På webbsidan eller i katalogen ska du kunna hitta:

- Företagets namn och adress.
- Produktens viktigaste egenskaper, till exempel vilket material den är gjord av.
- Varans pris, inklusive eventuella skatter och avgifter såsom porto, tull eller expeditionsavgifter.
- Leveranskostnader.
- Leveranssätt.



- Betalningssätt.
- Information om ångerrätten.
- Hur länge erbjudandet gäller.

När du väl har handlat måste bekräftelsen innehålla:

- Information om eventuell garanti och service.
- Telefonnummer eller e-postadress samt gatuadress dit du kan vända dig om du har klagomål eller vill ångra ditt köp.
- Information om ångerrätten.
- Villkoren för att säga upp avtalet.

I övrigt är det bra om du tar reda på:

- Företagets personuppgiftspolicy.
- Leveranstid.

Varor som klassas som farligt gods får inte transporteras och kan därmed inte beställas på distans. Det gäller för produkter som kan skada människor, miljö och annat gods om de inte hanteras rätt under transport. Ett exempel är sprayflaskor med giftigt innehåll. Mer information om farligt gods kan du få via Statens Räddningsverk.





## **Betalning**

De flesta företag erbjuder ett antal betalningssätt. Ta reda på vilka alternativ som finns, men den viktigaste frågan är förstås om företaget är pålitligt.

Vanligaste betalningssätten:

### *Faktura*

Väljer du fakturabetalning har du ett bestämt antal dagar på dig att betala. Kontrollera vilken tidsfrist som gäller och om företaget tar ut fakturaavgift.

### *Betal- eller kreditkort*

När du handlar via Internet erbjuder många leverantörer möjligheten att betala med kort. Litar du på företaget, är kort ett bekvämt betalningssätt. Skicka aldrig ditt kortnummer med e-post och kom ihåg att kontrollera ditt kontoutdrag i efterhand. Om du upptäcker att någon har använt ditt kort, kontakta utgivaren snarast för att förhindra att det missbrukas ytterligare.

### *Postförskott*

Ett enkelt och säkert betalningssätt som går ut på att du ger pengarna direkt till Postens ombud eller chaufför när du hämtar ditt paket. Oftast tillkommer en avgift.

### *E-giro*

Om både du och företaget är anslutna till e-giro kan du betala din faktura elektroniskt via din Internetbank. Vissa banker tar ut en avgift för e-girobetalning. Information om detta måste i så fall finnas tillgänglig på en kundprislista för respektive bank.

### *Förskottsbetalning*

En vanlig betalningsform om man handlar från utlandet. Den här metoden innebär störst risk för dig som konsument. Kontrollera noga att företaget är pålitligt innan du skickar pengar i förskott.

## **Leverans**

Företagen erbjuder olika leveranssätt. Ibland debiterar de extra beroende på vilket alternativ du väljer. Det kan också vara värt att kontrollera om det finns särskilda restriktioner. Vissa företag levererar till exempel bara inom begränsade geografiska områden.

Ofta kan du välja mellan att hämta ditt paket hos Postens ombud och att få paketet levererat hem till dörren. Det senare brukar debiteras separat. Har du bråttom kan du mot tillägg beställa expresseleverans, men inte alla leverantörer erbjuder den möjligheten. Tänk alltid på att kontrollera leveranstider, särskilt om du till exempel räknar med att få paketet till ett visst datum. Fraktvikt kan vara avgörande för både leveranstid och kostnader.

Om du väljer hemleverans ringer Posten upp dig innan leveransen sker. Om du inte svarar skickas en avi hem till dig. Då kan du boka en ny tid för leveransen. Väljer du att hämta hos Postens ombud får du en avi när paketet finns på plats. Många distanshandelsföretag har möjlighet att erbjuda ett sms i mobilen när försändelsen kan hämtas hos ombudet. Tjänsten innebär att du kan få dina varor en dag tidigare, eftersom du inte behöver vänta på den traditionella pappersavin. Vissa distanshandelsföretag erbjuder dig även möjligheten att själv välja hos vilket postombud du ska hämta ditt paket.

## **Mottagande**

Om du inte hämtar ut den beställda varan får du en påminnelse. Efter en viss tid skickas paketet tillbaka till avsändaren. Normalt måste du betala kostnaderna för returfrakt, expeditionsavgift och hanteringskostnad. Den informationen måste finnas tillgänglig på företagets hemsida, i katalogen eller på annat sätt.

## **Reklamation**

När du tar emot varan kan den ha skadats i transporten. Anmäl i så fall skadan direkt till distributören, enklast där du hämtade paketet. Syns skadan utvändigt kan du reklamera redan när du tar emot försändelsen. I övrigt ska du anmäla felet inom två månader från mottagandet.

## **Ångerrätt**

När du har köpt en vara på distans är säljaren skyldig att informera dig om ångerrätten, det vill säga att du kan ångra ditt köp och vad som i så fall gäller. Enligt svensk lag har du 14 dagars ångerrätt för varor du beställer från svenska företag på distans. Om du ångrar dig måste du lämna ett meddelande inom ångerfristen, som börjar löpa den dag du tar emot varan, dock tidigast den dag du får beställningsbekräftelsen. Detta förutsätter att du inte skadar varan eller ändrar dess form på något sätt. För vissa varor som till exempel livsmedel och tidningar gäller inte ångerrätten.



Från den dag du returnerar din vara har säljaren 30 dagar på sig att göra en återbetalning. Om du bestämmer dig för att skicka tillbaka paketet betalar du endast returportot.

## Handel inom EU och utanför

Internets utveckling har gjort det enklare att beställa varor från andra länder, men det är lätt att glömma bort att det tillkommer ett antal kostnader för import av varor. Det finns även varor som du kan köpa fritt utomlands men som enligt svensk lag inte får föras in i landet.

Varorna kan också omfattas av andra typer av restriktioner, till exempel att det krävs särskilda tillstånd för införsel eller att särskilda villkor gäller. Den som för in sådana varor med post eller annan

frakt ska kunna visa upp giltiga handlingar som styrker rätten att föra in varorna. Den som inte följer gällande regler för införsel kan göra sig skyldig till smuggling.

Varor som det gäller införselrestriktioner för är bland annat alkohol, vissa livsmedel, vapen, sprutor, kanyler, utrotningshotade djur och växter. Läkemedel får föras in genom postförsändelse eller motsvarande endast från länder inom EES<sup>1</sup>. Läkemedlet ska vara för personligt bruk och medicinskt ändamål samt motsvara högst ett års förbrukning. Läkemedel som är receptbelagda i Sverige ska ha skrivits ut av behörig person inom EES.

Inte heller narkotika, dopningsmedel, barnpornografi och farligt gods får föras in i landet. Med farligt gods menas produkter som kan skada människor, miljö och annat gods om de inte hanteras rätt under transport. Rätten till import av alkohol för eget bruk gäller bara om du själv transporterar varorna över gränsen.

Kontakta Tullverket om du är osäker på vilka införselbestämmelser som gäller eller om du har frågor om anmälnings-skyldigheten. Det som finns upptaget i den här broschyren är inte någon fullständig beskrivning av de införselrestriktioner som gäller.

1. EES omfattar EU-länderna samt EFTA-länderna Norge, Island och Liechtenstein.

## Att tänka på

- Är bruksanvisningar etc översatta till svenska?
- Vilken valuta är det som anges?
- Vilken moms sats gäller?
- Dessutom måste du ta reda på om det finns restriktioner för produkten.

Med import menas beställning av produkter utanför EU eller beställning inom EU där det EU-baserade företaget säljer varor som är importerade från ett tredje land och som skickas direkt därifrån. Köper du varan inom EU gäller särskilda regler som beskrivs nedan.

## Beställning från EU-land

EU är en tullunion, vilket innebär att du slipper betala tull om du köper en vara från ett annat EU-land. Expeditionsavgift behöver du inte heller tänka på. Däremot tillkommer fraktkostnad, om den inte redan är inräknad i inköpspriset.

Tänk också på att det tillkommer mellan 20 och 130 kronor i avgift om du beställer mot postförskott. När du handlar inom EU ska moms vara inkluderad i slutpriset.

Ibland händer det att ett EU-baserat företag säljer varor som skickas direkt från ett tredje land. I så fall måste du betala moms och eventuell tullavgift som gäller för import från land utanför EU.

## Ångerrätt

Inom EU har du alltid minst sju arbetsdagers ångerrätt. Hur lång ångerfristen är beror på vilket land du handlar ifrån. Innan du beställer, kontrollera vad som gäller och vilka kostnader du måste betala om du returnerar varan.

Det är handlarens skyldighet att informera dig om ångerrätten. Får du inte den informationen, vänd dig hellre till en annan säljare. Kontrollera också om det medföljer garantier med varan och om garantin i så fall går att använda i Sverige. Finns det ingen garanti kan du även reklamera enligt den lagstadgade reklamationsrätten. Inom EU har du minst två års reklamationsrätt för ursprungsfel. Sådana reklamationer ska riktas direkt till säljaren.

## Beställning från övriga länder

Handlar du från länder utanför EU bör du fundera på vad du vill köpa för vara. Om det är något som kanske behöver returneras är det enklare att handla inom Sverige eller åtminstone EU. Tänk på att du måste betala moms och tull för det du köper utanför EU. Ibland tillkommer fraktkostnader och speditorsavgifter.

## Tull

Posten har till uppgift att påföra tull och moms på varor från länder utanför EU som sänds som postförsändelse. Även många speditörer och fraktbolag hantlar förtullning. Annars måste du själv anmäla införseln av varan till Tullverket.

Tullsatsen varierar. Vanligtvis hamnar den mellan 0 och 20 procent och beräknas normalt på inköpsbeloppet plus fraktkostnaderna. Om du köper livsmedel kan tullsatsen bli ännu högre, beroende på att den beräknas på varans vikt. Momsen ligger som regel på 25 procent men den kan också vara 12 procent (till exempel för livsmedel) eller 6 procent (till exempel för böcker och tidskrifter).

### **Extrakostnader**

Kontrollera extra noggrant om fraktkostnaden ingår i säljarens pris. Ofta debiteras den nämligen separat och beräknas utifrån det leveranssätt man väljer. För importvaror tillkommer även Postens administrations- och expeditionavgifter. Om du beställer mot postförskott måste du även räkna med en avgift på mellan 20 och 130 kronor.

### **Ångerrätt och reklamationer**

Innan du beställer varan bör du ta reda på om du kan ångra ditt köp och vilka kostnader det i så fall medför.

Kontrollera även om det finns garantier och om dessa kan utnyttjas i Sverige. Det är särskilt viktigt vid handel med företag utanför EU då det inte är troligt att du har samma lagstadgade reklamerationsrätt som du har vid handel inom EU. Har du tagit emot produkten men inte vill behålla den kan det finnas möjlighet att få tillbaka den betalda tullavgiften och momsen. Kontakta i så fall Tullverket för mer information innan du skickar tillbaka varan.



## **Att handla säkert**

Det är enkelt och bekvämt att handla på distans, men det innebär en viss risk.

Det bästa du kan göra för att undvika problem är att följa några enkla råd.

### **Kolla betalnings- och leveransvillkoren**

- Läs igenom leveransvillkoren.
- Ta reda på om företaget tar extra betalt för leveransen.
- Undersök vilka regler som gäller för betalning.
- Räkna ut slutpriset.

### **Tänk på säkerheten**

- Skicka inte kortnumret via e-post.
- Kontrollera att företaget är seriöst innan du lämnar ifrån dig uppgifter.



- Lämna inte kortnumret för annat än köp.
- Ange personuppgifter först när du har läst företagets policy.
- I Sverige följer Svenska Postorderföreningens medlemmar branschregler som är framtagna i samråd med Konsumentverket.

### **Följ distanshandelns tumregler**

- Skriv ut beställningen. Du kan behöva den vid en eventuell reklamation.
- Läs vad som gäller angående garanti, service, leveranstid och övriga villkor.
- Om du handlar utomlands, kontrollera att du får all relevant information – till exempel manualer – på ett språk du förstår. Kom ihåg att klädstorlekar kan variera beroende på land.

- Var extra noggrann om du lockas med specialerbjudanden. Är de villkorade?
- Kontrollera varan när du tar emot den. Är du inte nöjd kan du utnyttja din ångerrätt.

### **Ta reda på vad det innebär att importera en vara (från ett land utanför EU)**

- Krävs det speciellt tillstånd för just den produkten?
- Kontrollera vad slutpriset blir. Det kan tillkomma tull och svensk moms, samt fraktkostnader och andra avgifter.



## Mer information och länktips

Vill du veta mer om distanshandel?  
Här kan du få mer information:

### Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden är stället att vända sig till om du har en tvist med ett företag. Blankett finns på webbplatsen.

Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm

Telefon: 08-555 017 00

[www.arn.se](http://www.arn.se)

### Econsumer.gov

På Econsumer.gov kan du få råd om du har problem med distanshandel från ett land utanför EU. På deras webbsida finns också länkar till tvistlösningsinstanser i olika länder.

[www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov)

### Konsument Europa

Konsument Europa är en enhet inom Konsumentverket som jobbar med gränsöverskridande handel inom EU och har en särskild sektion om internationell e-handel.

Postadress: 118 87 Stockholm

Telefon: 08-429 07 80

[www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

### Konsumentverket

Konsumentverket har en särskild sektion om e-handel på sin webbplats. Här kan du få många användbara tips.

[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

### Konsumentvägledare

Behöver du råd i enskilda ärenden kan du alltid kontakta konsumentvägledaren i din kommun.

[www.konsumentvagledare.konsumentverket.se](http://www.konsumentvagledare.konsumentverket.se)

### Posten

Posten tillhandahåller information om Internethandel, samt tjänsterelaterade uppgifter som till exempel leveranstider.

Postadress: 105 00 Stockholm

Kundtjänst privat: 020-23 22 21

Kundtjänst företag: 020-23 22 20

[www.posten.se](http://www.posten.se)

### Post- och Telestyrelsen

Post- och Telestyrelsen ger råd om hur du använder Internet på ett säkert sätt, särskilt användbart vid e-handel.

Postadress: Box 5398,

102 49 Stockholm

Telefon: 08-678 55 00

[www.pts.se](http://www.pts.se)

### **Statens Räddningsverk**

Här kan du bland annat få information om transport av farligt gods.

Postadress: 651 80 Karlstad

Telefon: 054-13 50 00

[www.srv.se](http://www.srv.se)

### **Svenska Postorderföreningen**

Svenska Postorderföreningen publicerar bland annat fakta om och regler för branschen. Här kan du läsa vilka företag som är medlemmar i föreningen.

Postadress: Torggatan 19, 503 34 Borås

Telefon: 033-13 17 70

[www.postorder.se](http://www.postorder.se)

### **Tullverket**

Tullverket ger information kring till exempel frågor om tullavgiften vid privatimport.

Postadress: Box 12854,  
112 98 Stockholm

Telefon: 0771-520 520

[www.tullverket.se](http://www.tullverket.se)





Grafisk produktion: D.G.A. 2005



**Konsument  
verket • KO**

