

## Gode råd om e-handel til forbrugere

Som hovedregel gælder de samme regler, uanset om du handler på internettet eller i en almindelig butik. Men der er noget, der er lidt anderledes, når du køber en vare via internettet:

- Du og den erhvervsdrivende mødes ikke
- Du kan ikke besigtige varen før købet
- Betaling og levering af varen følges ikke ad

Når du handler på internettet, sker det ofte med en virksomhed, du ikke kender i forvejen. Måske findes virksomheden kun på nettet, og det kan være svært at vide, om det er en seriøs virksomhed. Derfor er der et par ting, du selv bør foretage dig, inden du handler:

### Undersøg hvem sælgeren er

På hjemmesiden skal sælgeren klart og tydeligt oplyse navn, fysisk adresse, e-mail adresse, telefonnummer, og CVR-nummer på sin virksomhed. Kan du ikke umiddelbart finde disse oplysninger på hjemmesiden, bør du finde en anden hjemmeside at handle på. Mangler oplysningerne, kan du ofte tage det som udtryk for, at sælger ikke er interesseret i at blive "fundet". Får du efterfølgende problemer, står du i en vanskelig situation, hvis du kun har en e-mail adresse.

### Undersøg varen og dens egenskaber

Undersøg den vare, du vil købe. Du har på hjemmesiden krav på at få oplysninger om varens væsentligste egenskaber - hvad varen kan.

### Undersøg pris og leveringsomkostninger på varen

Sælgeren har pligt til at oplyse dig prisen inklusiv alle afgifter, f.eks. moms. Herudover har du krav på at få at vide, hvad de præcise leveringsomkostninger er. Inden købet skal sælgeren præsentere dig for en oversigt over, hvad varen i alt har kostet dig. Også beløb som andre vil opkræve dig i forbindelse med købet, skal sælgeren oplyse om. Det kan f.eks. være et efterkravsgebyr på posthuset.

### Vær opmærksom på fortrydelsesretten

En af dine vigtigste rettigheder, når du handler på nettet, er retten til at fortryde købet. Du har som hovedregel 14 dages fortrydelsesret, men f.eks. må du ikke bryde forseglingen på lyd og billedoptagelser eller edb-programmer, hvis du vil benytte dig af fortrydelsesretten. Læs mere i afsnittet om fortrydelsesret. Tjek om hjemmesiden giver tydelig oplysning om retten til at fortryde købet, og hvordan du bruger den. Nogle virksomheder forsøger at begrænse dine muligheder for at fortryde et køb ved ikke at oplyse tydeligt nok om det eller ved at opstille ulovlige vilkår for at bruge fortrydelsesretten.

### Vær opmærksom på dine rettigheder ved fejl og mangler

Sælgeren bør på hjemmesiden tydeligt gøre opmærksom på, hvad du skal gøre, hvis du ønsker at klage over en vare inden for reklamations- eller garantiperioden. Har sælgeren ikke sat sig ind i, hvilke rettigheder du har som forbruger, så overvej om du eventuelt vil handle et andet sted. Hvis du konstaterer en fejl ved en vare, skal du klage til sælgeren. Hvis I ikke kan finde en løsning på problemet, kan du muligvis sende en klage til Forbrugerklagenævnet.

### Undersøg salgs- og leveringsbetingelserne

Kan du få adgang til virksomhedens salgs- og leveringsbetingelser, før du køber? Der bør på hjemmesiden være let adgang til sælgerens vilkår for at handle med dig. Husk at skrive dem ud.

### Sælgerens brug af oplysninger om dig

Du bør altid på en hjemmeside kunne finde tydelig information om, hvilke oplysninger sælgeren indsamler om dig (navn, adresse, foretagne indkøb, køn, alder m.v.), hvordan indsamlingen sker, og hvad oplysningerne skal bruges til. Læs mere om hvilke krav, du bør stille, i afsnittet om personoplysninger.

### **Vær opmærksom på sikkerheden ved betaling**

Sælgeren skal på hjemmesiden oplyse dig om, hvad han gør for at beskytte dine betalingsoplysninger. Transmission og eventuel efterfølgende opbevaring af betalingsoplysninger (som f.eks. dit dankortnummer) skal altid være beskyttet mod risikoen for, at nogen uberettiget kan få fat på oplysningerne. Det kan ske ved hjælp af forskellige former for kryptering.

### **Betal med kort**

Du er bedst beskyttet, hvis du bruger et betalingskort (Dankort, VISA-Dankort, Mastercard, Eurocard, American Express eller et andet betalings- eller kreditkort) når du handler på nettet. Hvis du betaler med kort kan du nemlig altid få pengene tilbage hvis:

- sælger opkræver mere, end du er blevet oplyst om, at varen ville koste
- varen ikke bliver leveret
- du fortryder købet ved at undlade at modtage varen
- der er hævet penge på din konto, uden du har givet lov

Kommer du ud for en af disse situationer, skal du først kontakte sælgeren for at få tilbageført pengene. Lykkes det ikke, kan du kontakte udstederen af det betalingsmiddel, du har anvendt og meddele, at du ønsker det beløb tilbageført, som du er uenig i. Banken eller betalingskortudstederen har så pligt til at sætte pengene ind på din konto igen. Hvis du overfører betalingen via homebanking gælder dette ikke.

### **Udskriv, gem og tjek**

Udskriv både din ordre, virksomhedens ordrebekræftelse og andre vigtige breve mellem dig og sælgeren og gem dem. Tjek altid din kontoudskrift for at sikre, at det samme beløb ikke er trukket fra din konto to gange, eller at nogen uretmæssigt har handlet med dit kortnummer.

### **Om e-mærket**

Nogle danske hjemmesider har det såkaldte "e-mærke".

e-mærket er en dansk mærkningsordning for tryk og etisk forsvarlig færden og handel på internettet. Ordningen administreres af E-handelsfonden.

For at kunne ansøge om og få e-mærket skal hjemmesiden som minimum leve op til krav i lovgivningen omkring fx betalingssikkerhed, fortrydelsesret og anvendelse af personoplysninger.

Indehavere af e-mærket skal også leve op til særlige forbrugerbeskyttende krav, der rækker ud over loven ved fx reklamationer, aftaleindgåelse, reklame og konkurrencer.

E-handelsfonden fører løbende kontrol med at e-mærkede hjemmesider opfylder de retningslinjer, som ordningen indeholder.

Du kan læse mere om e-mærket på E-handelsfondens hjemmeside.