

Innholdsfortegnelse

Netthandel	1
Før du kjøper	2
Sjekk nettbutikken	2
Sjekk kontaktinfo	2
Les vilkårene	2
Bestilling	4
Betaling	4
Personlige opplysninger	4
Totalsum og leveringstid	5
Levering	6
Angrerett	6
Forsinkelse	6
Reklamasjon	7
Feil og mangler	7
Klage	7

Netthandel

Slik unngår du å bli lurt på nettet.

Før du kjøper

De fleste som handler på nett opplever få eller ingen problemer med handelen. Samtidig kan de problemene som oppstår ofte unngås ved enkle forholdsregler og noe kunnskap om dine rettigheter.

Det kan være store forskjeller i pris, service og pålitelighet. Vær skeptisk til tilbud som virker for gode til å være sanne - de er ofte akkurat dét. Er du i tvil om nettbutikken er seriøs - dropp handelen.

Sjekk nettbutikken

Det kan være store forskjeller i pris, service og pålitelighet. Vær skeptisk til tilbud som virker for gode til å være sanne - de er ofte akkurat dét. Er du i tvil om nettbutikken er seriøs - dropp handelen.

Forbruker Europa, som er den norske delen av det europeiske forbrukernettsverk, har utviklet nettjenesten Howard hvor du kan kontrollere butikken. Denne tjenesten gir deg blant annet informasjon om når nettbutikken ble opprettet, om den er tilknyttet en merkeordning og andre kunders erfaringer.

Ved kjøp i USA kan du sjekke andres erfaringer med nettbutikken på nettsidene til The Council of Better Business Bureaus.

Sjekk kontaktinfo

Det skal være lett å kontakte selger. Nettbutikken skal opplyse om selgers navn, adresse, organisasjonsnummer og e-postadresse. Se også etter telefonnummer. Er nettbutikken utenlandsk, kan dette ha betydning for dine rettigheter.

Selv om nettstedet ser ut til å være norsk, kan kontaktinformasjonen vise at selger befinner seg i utlandet. Dette kan ha betydning for hvilke forbrukerrettigheter du har, og om toll og moms kan komme i tillegg til prisen.

Mer informasjon om hvor ?norsk? nettbutikken er finner du på Forbruker Europas nettsider.

Les vilkårene

Vilkårene forteller deg hvordan nettbutikken håndterer blant annet forsinkelser, avbestillinger og retur. Synes du vilkårene er urimelige, bør du droppe handelen.

Når du handler fra næringsdrivende i Norge, kan det ikke avtales dårligere vilkår enn det lovgivningen tillater. Det samme gjelder ved kjøp fra næringsdrivende i EU/EØS-land.

Utenfor EU/EØS-området er graden av forbrukerbeskyttelse ved netthandel svært varierende. Du er dermed bundet av den avtalen du inngår ved kjøpet, og bør sette deg ekstra godt inn i nettbutikkens vilkår.

Mer informasjon om nettbutikkens vilkår og markedsføring finner du på Forbrukerombudets nettsider.

Bestilling

Når du har bestemt deg for å handle fra en nettbutikk, er det noen forhåndsregler som en bør følge: Unngå forskuddsbetaling, vær forsiktig med å gi fra deg personlige opplysninger og sjekk alltid totalsum og leveringstid.

Betaling

Dersom du forskuddsbetaler, står du svakere ved ikke-levering, svindel og konkurs. Ikke overfør penger direkte til selgers konto. Bruker du kredittkort eller debetkort på nett, kan du klage til banken din dersom selger ikke leverer. Dette gjelder ikke ved bruk av betalingsløsningen BankAxess.

Kredittkort skiller seg fra debetkort ved at du får tilgang til en gitt kredittsum og regningen kommer i etterkant av kjøpene. De fleste utstedte kort i Norge er imidlertid debetkort, hvor pengene trekkes direkte fra din bankkonto.

Ved bruk av kredittkort har du lovfestet rett på pengene tilbake om du ikke får det du har bestilt, uavhengig i hvilket land selger befinner seg i. Også bruk av debetkort gir deg gode muligheter for å få pengene tilbake. I begge tilfeller må du først klage til selger. Får du ikke gjennomslag hos selger, kan du rette kravet mot banken din og be dem dekke tapet ditt.

NB! Husk også å legge ved klagen du sender til selger i brevet til banken. Banken er ikke ansvarlig dersom du har forskuddsbetalt via pengeoverføring eller overført penger direkte fra konto til konto.

Slik retter du et krav etter kredittkjøpsloven § 8.

Personlige opplysninger

Ikke gi fra deg konto- og kortopplysninger før du har bestemt deg for å handle. Nettbutikken trenger i utgangspunktet kun adressen din. Vær skeptisk til å gi fra deg andre typer personopplysninger, slik som personnummeret ditt.

Du bør ikke gi fra deg flere personopplysninger enn det nettbutikken trenger for å gjennomføre kjøpet. Nettbutikken bør ha en lett tilgjengelig personvernpolicy på sine nettsider. Denne bør forklare hva personopplysningene skal brukes til, selskapets datasikkerhet og hvor du kan henvende deg med spørsmål om behandlingen av dine personopplysninger

Mer informasjon om innhenting og bruk av personopplysninger på internett finner du på Forbrukerombudets nettsider.

Totalsum og leveringstid

Sjekk at du får oppgitt kjøpesum, fraktkostnader, leveringstid og leveringsmåte før bestilling. Etter bestilling skal du motta en ordrebekreftelse. Kontroller denne og ta kontakt med selger hvis den inneholder feil. Husk at fortollingsgebyr og moms kan komme i tillegg ved kjøp fra utlandet på over 200 kroner.

Det er 25 prosent moms dersom du importerer varer for mer enn 200 kroner. På visse varer, slik som klær, kommer det i tillegg toll på 10,5 prosent. Den som fortoller varen for deg, slik som Posten, tar i tillegg et fortollingsgebyr. Sjekk på forhånd om nettbutikken har toll og moms inkludert i prisen.

Mer informasjon om toll og import av varer kjøpt på Internett finner du på Toll- og avgiftsdirektoratets nettsider.

Levering

I motsetning til varer kjøpt du en butikk, har du ved internetthandel en 14 dagers angrerett etter at du har mottatt varen. Når du angrer har du krav på å få tilbake pengene, men returforsendelsen må du dekke selv. Det kan gjelde andre angrefrister ved kjøp fra utlandet.

Angrerett

Ønsker du å angre kjøpet, må nettbutikken ha beskjed senest 14 dager etter at du har mottatt varen og informasjon om angreretten. Du kan også angre før varen kommer. Når du angrer har du krav på å få tilbake pengene, men returforsendelsen må du dekke selv. Det kan gjelde andre angrefrister ved kjøp fra utlandet.

Angreretten gjelder når du handler med næringsdrivende i Norge og EU/EØS-land. Dersom du angrer på kjøp av varer som er spesialtilpasset deg, må du betale for faktisk utført arbeid og medgåtte materialer.

Dersom du har mottatt varen, eller varen er sendt fra selger når du angrer, må du selv betale returkostnadene. Angreretten går tapt dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde.

Mer informasjon om temaet finner du Forbrukerrådets nettsider om angrerett

Ved kjøp fra privatpersoner eller land utenfor EU/EØS-området har du ingen lovpålagt angrerett. I disse tilfellene er du bundet av den avtalen du inngår ved kjøpet.

Du finner oversikt over angrefrister i Europa på Forbruker Europas nettsider.

Forsinkelse

Når det oppstår vesentlige forsinkelser skal selger gi deg beskjed om dette. Du skal også få informasjon om at du har rett til å gå bort fra bestillingen. Selger kan ved forsinkelse tilby deg erstatningsprodukt til tilsvarende pris og kvalitet, men du er ikke nødt til å takke ja til tilbudet.

Reklamasjon

Forbrukerkjøpsloven sier at varen skal være slik du har avtalt med selgeren. Har du opplyst selgeren om at varen skal brukes til noe spesielt, kan du kreve at varen egner seg til dette.

Du har krav på at varen har de egenskaper og den holdbarhet som selgeren har opplyst ved kjøpet, gjennom annonser, på plakater, på emballasjen o.l.

Er ikke tingen i samsvar med det dere avtalte eller det du kan kreve ifølge loven, har varen en mangel. Det betyr at du kan kreve at selgeren omleverer, retter feilen, gir prisavslag, hever kjøpet og/eller gir erstatning.

Feil og mangler

I de tilfellene det oppstår feil eller mangel ved varen, må du melde fra til selgeren så snart som mulig. Du er også nødt til å overholde klagefristene.

Av bevismessige hensyn bør du reklamere skriftlig til selger. Som hovedregel har du krav på lånegjenstand dersom omlevering eller reparasjon tar mer enn en uke.

- Rettigheter ved kjøp av varer fra næringsdrivende (forbrukerkjøpsloven).
- Rettigheter ved kjøp fra privatperson (kjøpsloven)

Ved kjøp i EU/EØS-området er klagefristen som regel to år, mens i Norge er fristen enten to eller fem år, avhengig av hvor lenge varen er ment å vare.

Ved kjøp utenfor EU/EØS-området er du bundet av den avtalen du inngikk ved bestilling. Det er derfor viktig at du kontrollerer kjøpsvilkårene ekstra grundig, slik at du vet hvilke rettigheter du har hvis det skulle oppstå feil eller mangler.

Forbruker Europa kan hjelpe deg om du har handlet på et nettsted i EU/EØS-området.

Klage

Du må som hovedregel selv ha tatt opp saken med selgeren, men du kan rådføre deg med Forbrukerrådet før du gjør dette. Hvis du ikke blir enig med selgeren, kan saken legges fram for Forbrukerrådet.

Mer informasjon om hvordan du går frem for å klage på en mangel ved en vare finner du på Forbrukerrådets klageguide.

Dersom du har brukt kredittkort eller debetkort kan du dessuten klage til banken din dersom selger ikke leverer. Dette gjelder ikke ved bruk av betalingsløsningen BankAxess.

Ved bruk av kredittkort har du lovfestet rett på pengene tilbake om du ikke får det du har bestilt, uavhengig i hvilket land selger befinner seg i. Også bruk av debetkort gir deg gode muligheter for å få pengene tilbake. I begge tilfeller må du først klage til selger. Får du ikke gjennomslag hos selger, kan du rette kravet mot banken din og be dem dekke tapet ditt.

Slik retter du et krav etter kredittkjøpsloven § 8.