

Innehåll:

[Svensk Distanshandel](#)

[Certifieringen Trygg e-handel](#)

[Hur fungerar certifieringen Trygg E-handel?](#)

[Lagstiftning vid distansavtal med konsumenter](#)

[Att tänka på inför ansökan](#)

[12-punkterslistan](#)

[Vanligt förekommande fel i köpvillkor](#)

Svensk Distanshandel

Svensk Distanshandel (SDh) är en branschförening, utan några ekonomiska vinstintressen, för distans- och e-handlare i Sverige. SDh bildades 1973 och har de stora etablerade distanshandelsföretagen, liksom mindre, nystartade e-handelsföretag bland sina medlemmar. Medlemmarnas totala omsättning var 2008 c:a 23 miljarder. Föreningen jobbar dessutom med Business Partner, som är kompetenta och ekonomiskt stabila leverantörer till SDh:s medlemmar. Föreningen arbetar även i EMOTA, den europeiska föreningen för distanshandel, med kontor i Bryssel, vars syfte är att driva frågor som berör distans- och e-handel på europeisk nivå.

Föreningens syfte:

- Att vara den självklara branschföreningen för distans- och e-handlare i Sverige.
- Att vara remissinstans vid legala frågor rörande distanshandelsbranschen.
- Att driva infrastrukturfrågor som kan vara till fördel för branschen.
- Att främja och marknadsföra branschen mot myndigheter, organisationer och konsumenter.
- Att kompetensförsörja föreningens medlemmar
- Att kvalitetssäkra branschen

Certifieringen Trygg e-handel

Trygg e-handel är en certifiering för e-handel som ägs och administreras av SDh. Certifieringen kan sökas av företag som säljer varor eller tjänster via en hemsida till konsumenter i Sverige. Certifieringen Trygg e-handel visar att ett företags e-butik är kontrollerad och lever upp till de krav, som ställs för att få certifieringen.

Företag ansöker om certifieringen på www.tryggehandel.se

För att få trygg e-handelscertifieringen är kravet att följa den "12-punkterslista" som SDh tillsammans med Konsumentverket samt konsument- och branschorganisationer upprättat.

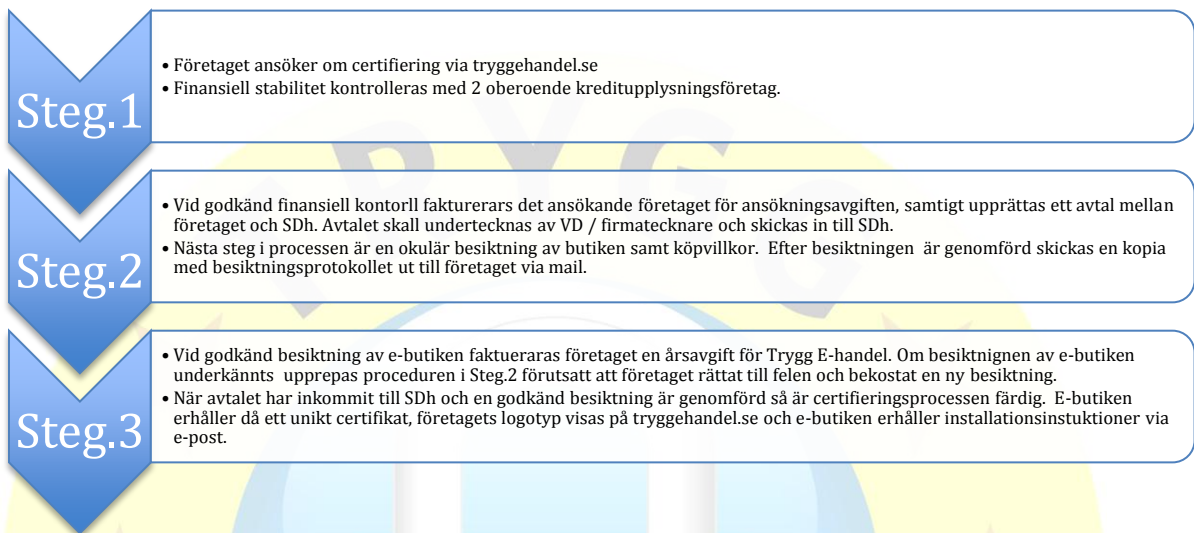
Certifierade företag har rätt att använda trygg e-handelssymbolen på sin hemsida och i sin marknadsföring. Alla certifierade och godkända företag finns upplagda med länk, både på [www.tryggehandel](http://www.tryggehandel.se) och på www.distanshandel.se

Hur fungerar certifieringen Trygg E-handel?

Ansökan & Administration

Trygg E-handel administreras av SDh vilket innebär att SDh hanterar ansökningar samt förvaltar varumärket Trygg E-handel. När du ansöker om certifiering av din butik handläggs ditt ärende enligt följande process.

Certifieringsprocessen



Avgifter

Följande avgifter gäller från och med 2012-01-01.

Ordinarie avgifter:

-Ansökningsavgift 2.500 kr + moms.

-Årsavgift 5.500 kr + moms.

Övriga avgifter:

-Finansiell kontroll av utlandsregistrerat (filial) bolag = 500 kr + moms.

-Återbesiktning vid underkänd okulärbesiktning = 1000 kr + moms.

-Nytt stickprov (provköp) vid underkänd kontroll = 1600 kr + moms.

Rabatterade avgifter för medlemmar i Svensk Handel¹:

Med SDh som vald branschförening:

-Ansökningsavgift på 1.500 kr + moms.

-Årsavgift på 2.500 kr + moms.

Utan SDh som vald branschförening:

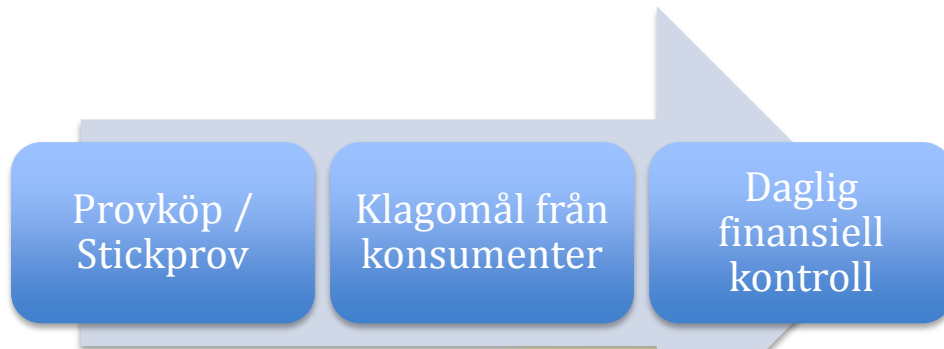
-Ansökningsavgift på 1.500 kr + moms.

-Årsavgift på 5.500 kr + moms.

1. Som kund till någon av våra auktoriserade partners kan du som e-handlare få rabatt på ansökningsavgiften, läs mer här

2. Medlemsnummer för Svensk Handel skall anges i kommentarsfältet på ansökningsformuläret för att erhålla rabatterade avgifter

Löpande kontrollmekanismer



I. Provköp/stickprov

Ett stickprov & provköp genomförs en gång per år på samtliga certifierade e-butiker. När testet genomförs kontrolleras att eventuella anmärkningar som lämnades vid besiktningen är korrigerade. Vidare kontrolleras status på eventuella klagomål som belastar butiken. Sist genomförs ett provköp där alla delar i köpprocessen skall vara förenliga med Trygg E-handels krav samt de köpvillkor som butiken har.

Vid mindre allvarliga anmärkningar varnas butiken, vid framtida stickprov får liknande anmärkningar inte förekomma. Vid mer omfattande fel underkänns provköpet och butiken måste genomgå ett nytt provköp på egen bekostnad.

Om stickprovet & provköpet omfattas av mycket allvarliga anmärkningar rekommenderas omedelbar återkallade av certifieringen utan möjlighet till nytt prov av handläggaren. Beslut om att återkalla certifieringen på dessa grunder tas endast av SDh:s etiska nämnd.

II. Klagomål från konsumenter

Konsumenter har möjlighet att lämna klagomål direkt till trygg e-handel via hemsidan. Varje certifierad butik har en särskild knapp som konsumenten kan trycka på för att lämna ett klagomål. Klagomål måste uppfylla följande kriterier för att beaktas.

- Klagomålet skall vara riktat mot en Trygg E-handel certifierad e-butik.
- Klagomålet skall beröra någon punkt på 12-punkterlistan.
- Klagomålet skall beröra ett faktiskt köp eller beställning av en certifierad butik.

Om följande kriterier uppfylls utreder Trygg E-handel huruvida e-butiken brutit mot någon del i 12-punkter listan genom att inhämta information från både e-butiken om konsumenten. En certifierad e-butik får ha maximalt 3 klagomål per år där e-butiken bär ansvar för felet. En viktig del av bedömningen i varje enskilt ärende är att e-butiken försökt reglera tvisten med konsumenten i det fall e-butiken kan belastas för felet.

III. Daglig finansiell kontroll

- Alla certifierade butiker kontrolleras automatiskt mot 2 oberoende kreditupplysningsdatabaser. Förändringar som anses påverka företagets kreditvärdighet och finansiella stabilitet meddelas Trygg E-handel. För att få sin butik certifierad krävs att e-butiken uppnår godkänd nivå hos minst ett av kreditupplysningsföretagen. Om företagets finansiella stabilitet försämras under den godkända nivå hos båda kreditupplysningsföretagen nivån är konsekvenserna följande:

Hög risk för obestånd – Företaget förlorar certifieringen och mister rätten att använda Trygg E-handels symbol. Butiken har möjlighet att söka dispens om särskilda skäl föreligger.

Liten risk för obestånd med ej godkänd nivå – Företaget måste inom 90 dagar uppnå godkänd nivå godkänd nivå och har under denna period certifikatstatus "under utredning". Om företaget inte uppnår godkänd nivå innan periodens utgång kan SDh komma att återkalla Trygg e-handel certifikat efter en manuell bedömning av företagets ekonomiska situation. Om särskilda skäl föreligger kan butiken söka dispens, SDh kan då besluta om en förlängning av kontrollperioden. Ansökan bör lämnas innan den ordinarie kontrollperioden löper ut om företaget skall ha rätt att behålla sin certifiering.

Lagstiftning vid distansavtal med konsumenter

Distans & Hemförsäljningslagen

Internethandel, postorder- och telefonförsäljning regleras i distans- och hemförsäljningslagen. Lagen innehåller bland annat krav på näringsidkarens informationsskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt.

Konsumentköplagen

I konsumentköplagen står vilka rättigheter konsumenten har när denne köper en vara av en näringsidkare. I lagen hittar du bland annat vilka regler som gäller om du inte är nöjd med varan och vad du då kan kräva av säljaren. Konsumentköplagen är en i huvudsak tvingande lag. Det innebär en stor fördel för dig som konsument eftersom det betyder att näringsidkaren inte får ge dig sämre villkor än vad som står i lagen.

Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen skyddar konsumenten mot, aggressiv och annan otillbörlig reklam. Ett företag som bryter mot lagen kan bli tvungen att betala skadestånd till konsumenten.

Marknadsföringslagen gäller för marknadsföring av varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra nyttigheter, till exempel aktier och krediter. Reklamen ska följa god marknadsföringssed, vilket betyder att den måste följa vissa regler för att skydda konsumenten. Om reklamen inte följer god marknadsföringssed, och om den dessutom bedöms påverka konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat köpbeslut, är den otillåten. Förutom själva lagen finns en svart lista som innehåller 31 marknadsföringsmetoder som alltid är förbjudna.

"E-handelslagen"

E-handelslagen (*Lag om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster*) skyddar konsumenten när hon handlar produkter på Internet. Den ställer krav på vad ett företag måste informera konsumenten om och vilka tekniska hjälpmedel som måste finnas för att göra en beställning, te.x att e-butiken måste ange en e-postadress och ej endast ett kontaktformulär.

Att tänka på inför ansökan

▪ Butikens Information

All information i butiken bör presenteras på ett **övergripande och tydligt sätt**, det skall därmed vara enkelt för konsumenten att hitta information **som omfattar bland annat:**

Butikens köpvillkor

Varans eller tjänstens egenskaper

Varans eller tjänstens pris inklusive frakt, moms och andra skatter eller avgifter.

Om varan finns i lager och vilka leveransvillkor som gäller.

Om varan är behäftad med särskilda restriktioner, t.ex. att varan räknas som hygienartikel och inte kan returneras med bruten plombering eller att **varan eller tjänsten levereras med utländsk manual.**

▪ Resurser vid egen kontroll av köpvillkor

[Ståndpunkt för god marknadsföringssed](#)

[Svensk Distanshandels Branschregler](#)

▪ Okulärbesiktning och resultat

Efter det att ni har lämnat in er ansökan och gått vidare i den initiala finansiella kontrollen så kommer vi på TRYGG E-HANDEL att granska er ansökan. Denna kontroll sker normalt inom 14 dagar efter det att ni betalt ansökningsavgiften. Efter granskningen sänder vi er en kopia av besiktningsprotokollet.

Av ert besiktningsprotokoll framgår om ni blivit godkända, alternativt godkänd med anmärkningar eller underkänd. Protokollet består av 12 delar där var del bedöms enskilt.

GRÖN, GUL, RÖD status

GRÖN status: Innebär att er ansökan är godkänd och att ni har klarat alla delar utan anmärkning.

GUL status: Innebär att er ansökan är godkänd med vissa anmärkningar, t.ex. på grund av otydlig information. TRYGG E-HANDEL har kommenterat vad ni bör korrigera. Vi rekommenderar att ni beaktar dessa anmärkningar då det i ett senare skede kan vara till er nackdel om dessa punkter blir föremål för ev. klagomål. Vid stickprovskontroller kommer även dessa anmärkningar att kontrolleras. *Gul status erhålls endast om maximalt 5 delar har anmärkningar.*

RÖD status: Innebär att er ansökan har underkänts. Röd status erhålls om någon del inte är godkänd alternativt att ert protokoll har fler än 5 anmärkningar. Av besiktningsprotokollet framgår vilka delar på er ansökan som har underkänts, alt. har anmärkningar.

12 –punkterslistan

ALLA TILLÄMPLIGA PUNKTER I LISTAN NEDAN SKALL FRAMGÅ I ER INFORMATION TILL KONSUMENTEN SOM FÖRMEDELAS GENOM BUTIK OCH KÖPVILLKOR.

1. Företagsuppgifter

Det skall tydligt framgå företagets fullständiga namn samt juridiska person (om detta är något annat), organisationsnummer, gatuadress, e-postadress och/eller telefonnummer dit konsumenten kan framställa eventuella klagomål. Om man har speciella öppettider för sin kundsupport skall dessa tider tydligt framgå på hemsidan.

2. Företagets support och tillgänglighet

Företaget skall svara på frågor från kunder via e-post inom 48 timmar från det att förfrågningen mottagits*. Om frågan inte kan besvaras inom 48 timmar skall kunden meddelas om detta inom 48 timmar och företaget skall då meddela orsaken till fördröjningen när konsumentens fråga kan besvaras.

** (Gäller endast förfrågningar som berör faktiska köp eller beställningar och under vardagar, svaret skall vara personligt).*

3. Konsumentens rätt till hjälp

Konsumenten har alltid rätt att vända sig direkt till företaget för att få hjälp med reklamationer, ångerrätt samt annan hjälp som berör köp eller beställning även om företaget själv inte själv tillhandahåller varan eller tjänsten.

4. Produkten och totalkostnader

Det skall tydligt framgå om varan/tjänsten kan användas i Sverige. Dessutom skall konsumenten kunna se vad totalpriset är – inkluderat moms och andra skatter, avgifter och totala leveranskostnader. Säljare skall specificera den tid under vilken ett erbjudande gäller samt om varan finns i lager alternativt om den kan levereras enligt angivna villkor i nära anslutning till varan. Varans eller tjänstens egenskaper skall finnas utförligt beskrivna och tillgängliga innan det att ett köpavtal ingås mellan köparen och säljaren.

5. Leveranstider

Konsumenten skall vid köptillfället informeras om maximal leveranstid från det att beställning gjorts. Om företaget INTE kan leverera inom avtalad tid skall konsumenten utan dröjsmål informeras om anledningen till förseningen och upplysas om en ny leveranstidpunkt. Konsumenten skall då ha rätt att häva köpet utan kostnad.

6. Återbetalning

Konsumenten har rätt att återfå pengarna inom 30 dagar om denne häver köpet från den dag då företaget mottagit meddelandet. Om företaget företar omleverans eller avhjälpande av felet vid reklamation skall eventuella fraktkostnader återbetalas inom 30 dagar från den dag företaget mottagit den reklamerade varan.

7. Ångerrätt

Konsumenten skall informeras om vad som gäller vid ångerrätt samt namn och adress dit man som konsument kan vända sig. Konsumenten skall ha rätt att utan kostnad öppna förpackningen för att kontrollera att varan fungerar. Vid försäljning av tjänster har konsumenten rätt att utnyttja ångerrätten från den dag då köpavtalet ingås. Om tjänsten har påbörjats innan ångerfristen (14 dagar) gått ut, skall företaget, med konsumentens samtycke, informera konsumenten om att ångerrätten upphör från det att tjänsten påbörjas.

8. Reklamation & Säljarens Garanti

Konsumenten skall informeras om vad som gäller vid reklamationer samt namn och adress dit man som konsument kan vända sig. Konsumenten skall ersättas för eventuella fraktkostnader. Trygg e-handels godkända företag lovar att följa Allmänna reklationsnämndens rekommendationer. Villkoren för eventuella garantier som företaget lämnar skall tydligt framgå. Konsumenten har rätt att reklamera en vara eller tjänst om varans eller tjänstens egenskaper avviker från det som avtalats eller som följer av lag.

9. Manualer

En produkt ska åtföljas av den bruksanvisning i fysisk eller digital form som konsumenten behöver för användning av produkten, normalt ska bruksanvisningen vara på svenska.

10. Försäljning till minderåriga.

Företaget får inte ingå avtal med minderåriga (under 18 år) utan målsmans godkännande.

11. Finansiell säkerhet

Företaget skall kunna uppvisa en finansiell stabilitet och god kreditvärdighet. Detta kommer att kontrolleras löpande av oberoende part.

12. Säkra betalningslösningar

Om företaget eller extern part* hanterar kortuppgifter eller information vid direktöverföring skall den part som hanterar uppgifterna uppfylla kraven för PCI DSS. Företaget skall även använda teknik som möjliggör identifiering av kortinnehavaren. Om företaget lagrar personuppgifter skall konsumentens samtycke efterfrågas, personuppgifterna skall skyddas från externt intrång och hanteras enligt bestämmelserna i PUL.

* t.ex. Betalväxel (PSP), e-plattformslieferantör eller webbhotell.

Vanligt förekommande fel i köpvillkor

- FEL: Reklamationsrätten skiljer sig mellan synliga och dolda fel.
 - *Konsumenten har reklamationsrätt i vanlig ordning enligt lag vare sig felet är synligt eller dolt.*
- FEL: Information om ångerrätten redovisas under annan rubrik såsom "Bytesrätt", "Returrätt", "Öppet köp".
 - *Enligt lag skall just rubriken <Ångerrätt> användas i detta sammanhang.*
- FEL: Krav att transportskada skall reklameras inom X dagar.
 - *Transportskada skall reklameras inom "skälig tid" från det felet upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation som sker inom 2 månader från köptillfället anses alltid som inom "skälig tid". Transportbolagens krav om att skadan skall anmälas inom ett visst antal dagar kan alltså inte göras gällande mot slutkonsumenten.*
- FEL: Undantag i Ångerrätten för vissa varor utan lagligt stöd, t.ex. REA-varor.
 - *För att undanta en vara från den lagstadgade ångerrätten krävs stöd i lagen. Exempelvis kan varor som riskerar att förstöras inom ångerfristen (14 dagar) undantas. Vidare upphovsskyddat material såsom datorprogram, ljudupptagningar om förseglingen brutits.*
- FEL: Att föreskriva viss kontaktväg vid t.ex ångerrätt eller annat ärende
 - *Konsumenten har rätt att själv välja hur kontaktväg för meddelande om att denne ångrar köpet. Vidare med vilket transportsätt en vara returneras vid t.ex. ångerrätt eller reklamation. (dock inte en försändelse som kräver betalning i motprestation).*
- FEL: Att endast varans värde återbetalas när konsumenten utnyttjar sin ångerrätt
 - *Enligt lag skall konsumenten återfå vad denne betalt inom 30 dagar när denne ångrar köpet. Det innebär att sådana tjänster och kostnader som konsumenten avtalet om i anslutning till köpet (frakt, fakturering, försäkring) också skall återbetalas. Helt enkelt "vad konsumenten betalt".*
- FEL: Information om ångerrätten skickas ej i läsbar och varaktig form
 - *Att endast skriva ut information om konsumentens ångerrätt i de allmänna villkoren på hemsidan räcker inte. Information om konsumentens ångerrätt skall skickas i läsbar och varaktig form. Exempelvis kan denna information tryckas på dokument som medföljer försändelsen av varan. Informationen kan även skickas via e-post efter köpet, exempelvis i en orderbekräftelse.*