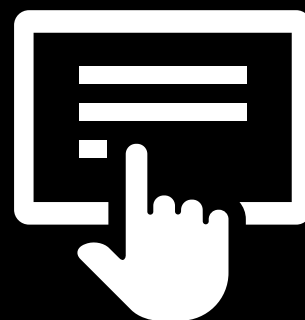
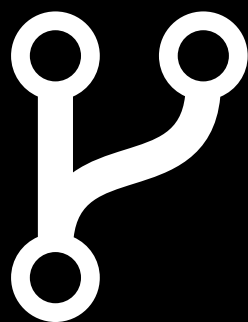
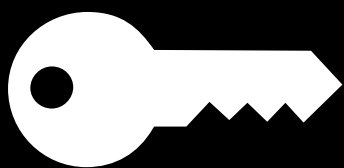


# Internetguide #37

## Skydda dig mot bedragare



Nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning



# I den här guiden lär du dig...

- Hur de vanligaste varianterna av vilseledande försäljning på nätet går till.
- Vilka som är de vanligaste bedrägerierna du utsätts för framför datorn.
- Vilka rättigheter och skyldigheter du har som konsument vid näthandel eller om du luras av bedragare.
- Hur du undviker betalningsanmärkningar.
- Hur du skyddar din dator mot skadlig kod.
- Hur du blir mer källkritisk på nätet.
- Vem du kan be om hjälp när du behöver det.

# Innehåll

<b>1. Bedrägerier, bluffar och vilseledande försäljning</b>	<b>6</b>
<b>2. Vilseledande försäljning</b>	<b>8</b>
2.1 Annonser på nätet	10
2.2 Skräppost	12
2.3 Abonnemangsfällor	13
2.4 Kinashoppar och piratkopior	14
2.5 Värderingstjänster	15
2.6 Dejtingsajter	16
2.7 Köpa och sälja bil	16
2.8 Köp i appar	17
2.9 Andrahandsbiljetter	18
2.10 Husdjur	18
2.11 Läkemedel	19
2.12 Säker betalning	19
2.13 Uppgiftsfällor	20
<b>3. Bedrägeri</b>	<b>21</b>
3.1 Uppgiftsfiskare	22
3.2 Nigeriabrev	28
3.3 Bedrägeri mot säljare	32
3.4 Bedrägeri mot köpare	34
3.5 Investeringsbedrägeri	37
3.6 Id-stöld	38
3.7 Skadlig kod	39
3.8 Case: Så blev jag lurad på nätet	41
<b>4. Grundläggande it-säkerhet</b>	<b>42</b>
4.1 Använd säkra lösenord	43
4.2 Ha koll på programmen	44
4.3 Uppdatera routern	45
4.4 Installera antivirus	45
4.5 E-post är som vykort	46
4.6 Säkra kortbetalningar	46
4.7 Trådlösa nätverk	47

## **5. Källkritik på nätet 48**

5.1 Sökmotorer	49
5.2 Bildsökning	50
5.3 Företags- och personresearch	50
5.4 Domännamn	51

## **6. Dina rättigheter och skyldigheter 52**

6.1 Lagar och regler	53
6.2 När du köper saker från företag	55
6.3 När du köper från privatpersoner	60
6.4 Kontokort och nätbanker	61
6.5 Om du inte betalar	63

## **7. Här kan du få mer hjälp 70**

7.1 Hjälpsom konsument	71
7.2 Hjälpsom företagare	72
7.3 Råd om handel	72
7.4 Källkritik och varningar	72
Missa intel!	73

# Förord

I takt med att användningen av teknik blivit en allt större del av vår vardag har bedrägerier blivit den nya vardagsbrottsligheten. Idag anmäls tre gånger så många bedrägeribrott som för 15 år sedan. Närmare hälften av anmälningarna rör brott som skett med hjälp av dator eller internet, men fler anmälda bedrägeribrott än så har koppling till nätet. Samtidigt vet man att mörkertalet är extra stort för internetbedrägerier. Många anmäler aldrig att de blivit lurade.

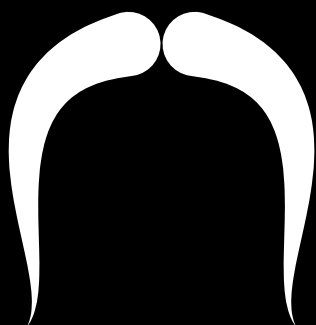
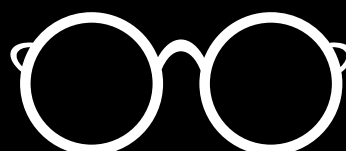
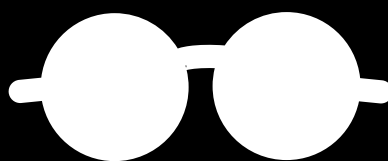
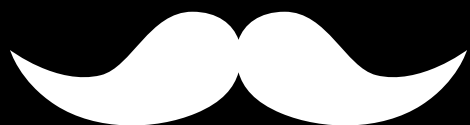
En officiell statistik över vad bedrägerier kostar samhället saknas i Sverige. I Storbritannien, som har jämförbar internetanvändning och -mognad, räknade National Fraud Authority 2013 med en kostnad på 52 miljarder pund. Även om uppskattningen kanske inte helt går att översätta till svenska förhållanden blir siffrorna svindlande. Räknat på den svenska befolkningens mängd motsvarar det 82 miljarder kronor, eller drygt 8 000 kronor per svensk.

Hos Konsumentverket rör av naturliga skäl allt fler av anmälningarna internetbaserade företag och tjänster, och vilseledande marknadsföring som skett via internet. I Konsumentrapporten 2015 framgår att 80 procent av konsumenterna har handlat på distans det senaste året, i regel via nätet. Bara en tredjedel har dock vågat näthandla från ett utländskt företag. Bland de mest missnöjda med sina köp var de utlandsköpare som handlat från ett företag de inte undersökt innan och som inte var välkänt för dem.

Att den som inte läser på och kontrollerar motparten löper större risk att bli lurad, både av näthandlare och bedragare, är inte en svår slutsats att dra. Den som inte känner till sina rättigheter som konsument har också svårt att stå på sig när exempelvis ett företag kräver betalt för en tjänst som marknadsförts på ett vilseledande sätt.

Därför är denna guide viktig läsning för alla, både för att lära hur man som konsument kan bli vilseledd, och hur man ska agera ifall man känner sig lurad.

# 1. Bedrägerier, bluffar och vilseledande försäljning



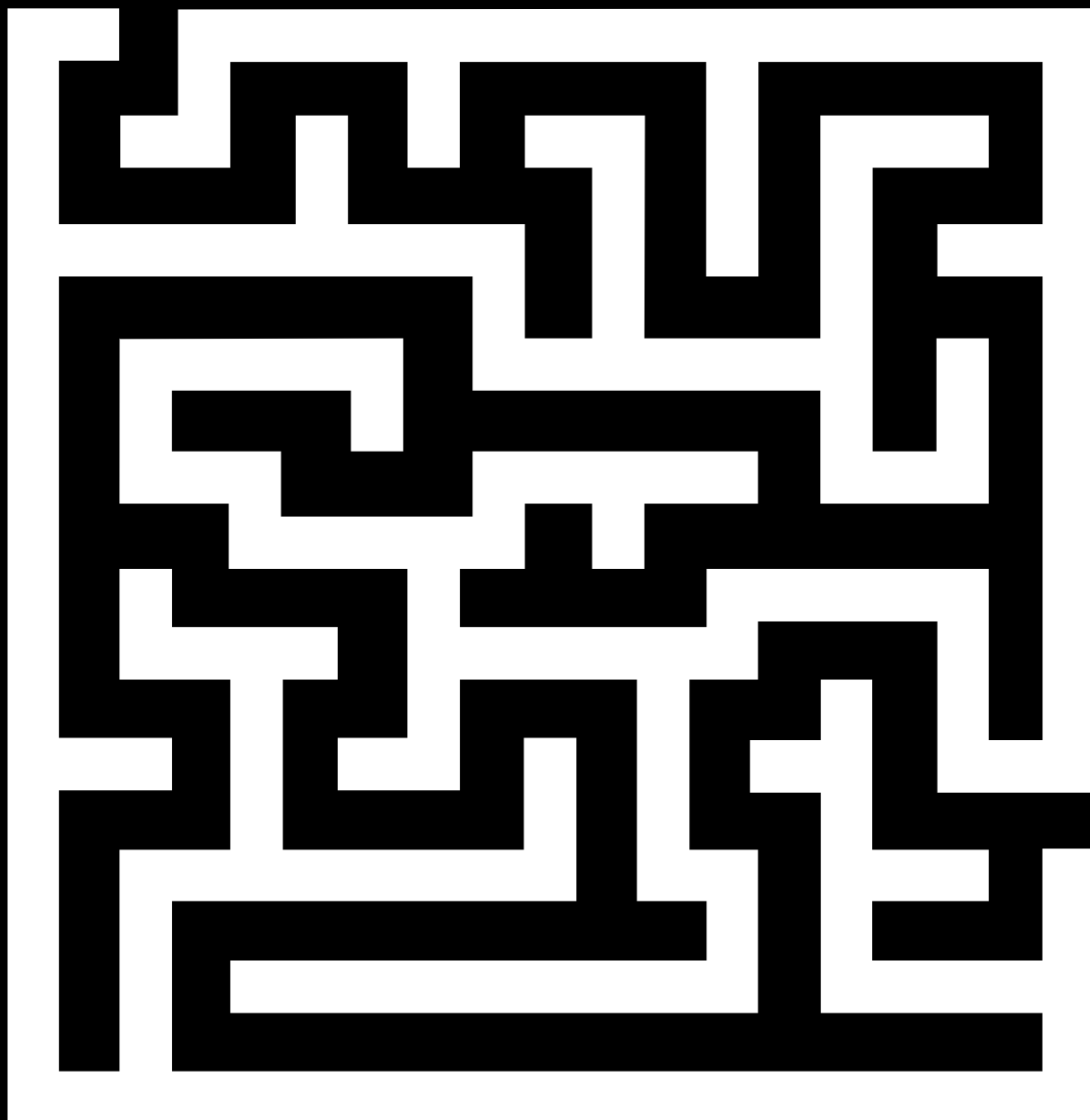
Du skulle aldrig lämna över dina pengar till en maskerad person i en mörk gränd som lovar att återkomma senare med det du ska köpa. Så varför gör du det på internet?

Många är de polistalespersoner som fällt den kommentaren i tidningsartiklar om ännu en privatperson som blivit lurad på nätet. Trots att internethandel funnits i över 20 år tar vi fortfarande för givet att motparten är vad denne säger sig vara, och att varan eller tjänsten är så bra och billig som påstås.

Sanningen är att det är oerhört lätt att låtsas på nätet. Bedragare kan sätta upp en snygg hemsida och låtsas vara en nätbutik. De kan påstå vad som helst i en nätannons utan att någon kollar upp det och de kan ta över någon annans identitet och locka av dig information utan att du märker det.

Men även om det är lätt att luras så är det i regel ännu lättare att avslöja bluffen. Du behöver bara ha ett hum om hur de vanligaste bluffarna och den vilseledande försäljningen är upplagd, och hur du använder internet för källkritik. Känner du dessutom till dina rättigheter – och skyldigheter – som konsument är chansen att du ska drabbas ekonomiskt minimal. Just detta är vad du får lära dig i den här guiden.

## 2. Vilseledande försäljning





Internet ger företag en oöverträffad möjlighet att erbjuda sina varor och tjänster till hela världen. Det gäller oavsett om det som säljs är av bra kvalitet, eller rena rama skräpet.

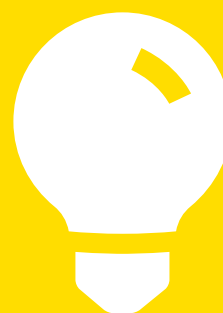
Det sägs att allt går att sälja med rätt reklam, och sällan stämmer det så väl som vid näthandel. Till skillnad mot en vanlig butik har du ingen möjlighet att klämma och känna på en vara. Finns säljaren utomlands kan det vara nästan omöjligt att ställa denne till svars när det du får inte stämmer med vad som utlovats.

Som tur är finns det lagar och regler som skyddar dig, som konsument, mot oseriösa företag och vilseledande försäljning. Du har som exempel ångerrätt inom hela EU, kostnadsfri juridisk hjälp vid en eventuell tvist och skydd om dina kortuppgifter kommer på avvägar.

Tack vare nätet är det också lätt att genomsåda de bedrägliga säljare, dåliga produkter och tjänster som finns. Lär du dig deras knep och hur du kollar upp säljarnas bakgrund är risken att bli lurad minimal. I detta kapitel tar vi upp ett antal exempel på vilseledande försäljning.

### **Tips!** Näthandla säkrare.

- Sök efter omdömen om företaget på nätet.
- Handla från företag märkta med symbolen för Trygg e-handel eller liknande (men se upp med stulna loggor som inte länkar till respektive organisation).
- Använd ett säkert betalsätt som inte skickar pengarna till säljaren innan du fått och godkänt varan.
- Betala med kort med kredit i stället för vanliga bankkort. Får du inte varan kan du, med hjälp av Konsumentkreditlagen, få pengarna tillbaka från kortutgivaren.



## 2.1 Annonser på nätet

Det är mycket lättare att publicera vilseledande reklam på nätet än i de tryckta tidningar eller den reklam du får hem i brevlådan. Enligt Marknadsföringslagen ska det som påstås i reklam vara sant och kunna bevisas, annars kan företaget bakom få böta upp till fem miljoner kronor. Även den som bara medverkar till att reklamen sprids kan straffas på samma sätt.

Att det finns ett medverkansansvar gör att medieföretagen brukar vara noga med att granska de annonser de tar in – plus en omsorg om läsarna. Vi är vana vid att kunna lita på det vi läser i tryckta tidningar. Men detta ställer till problem när det gäller internet. Vi tror i allmänhet att de annonser vi ser på nätet också är granskade och godkända – trots att sanningen är långt därifrån.

Över fyra miljoner svenskar har konton på Facebook. Där fungerar annonserna tvärtom. Den enda förhandsgranskning som finns görs av datorer som går att lura. Facebook litar i stället på att användarna anmäler vilseledande annonser och att bedrägliga, sponsrade inlägg för granskning och eventuell borttagning i efterhand. Google gör likadant för sina annonser – det låga priset och den enorma mängden annonser gör, enligt företagen, att en manuell förhandsgranskning blir omöjlig.

Inte heller tidningarnas egna webbplatser går att lita på. Eftersom de flesta annonser säljs in genom olika annonsnätverk innebär det att tidningen oftast blint litar på att det externa företaget gjort granskningen åt dem.

### Tänk på!

- Annonser på nätet är sällan förhandsgodkända.
- Annonserna du ser är anpassade till dig och dina intressen.
- Anmäler du inte en vilseledande annons kommer den att finnas kvar och lura andra. Hos Facebook anmäler du genom att klicka på kryssset som syns om du håller muspekaren över annonsen.



## **Case: Parfymprov blev abonnemangsfälla**

Britt nappade på annonsen som lovade ett gratisprov och lämnade ut sina kortuppgifter. Först efter tolv månader upptäckte hon att företaget Cosclub dragit 300 kronor varje månad från hennes konto.

Det var en annons på Facebook där man skulle få ett prov på en känd parfym för någon krona, berättar Britt.

Då märkte hon inte att det fanns något dolt i de finstilta villkoren, men i efterhand har hon förstått att villkoren – som innebar ett löpande medlemskap i Cosclub – fanns på som vad hon beskriver som en "skuggsida".

När Britt väl upptäckte att det dragits pengar under ett helt år sökte hon på nätet och hittade en Facebooksida med fler som kände sig lurade. Där fick hon rådet att säga upp abonnemanget, spärra kortet och polisanmäla.

-När jag insåg att det försvunnit totalt 3 540 kronor blev jag både förbannad och generad. Det är inte så att jag inte har ordning på mina saker, men de flesta räkningar jag betalar går via autogiro. Det här var en tillräckligt liten summa för att jag inte skulle märka något, så länge jag inte gick in och kollade kontoutdraget.

-Jag gjorde en kortreklamation men banken sa att jag inte kunde få några pengar tillbaka, eftersom jag ingått ett avtal med företaget.

Något parfymprov har Britt fortfarande inte fått, och hennes polisanmälan lades omgående ned. Samtidigt fortsätter Danmarks-baserade Cosclub att dra på sig anmälningar hos Konsumentverket och Konsument Europa från konsumenter som känner sig lurade.

## 2. Vilseledande försäljning

Bristande eller obefintlig förhandsgranskning har lett till att en lång rad av uppmärksammade annonsbluffar har kunnat lura hundratusentals svenskar. Bantningsbluffar, bilvärderingar och oseriösa tester är några exempel på saker som sålts på ett vilseledande sätt. Många företag har specialiserat sig på att kartlägga vad du gör på nätet, vilket gör att nätannonserna ofta är anpassade till dig och dina intressen. Söker du på övervikt serveras du garanterat annonser om bantning, klagar du på pengabrist lockas du med sätt att bli rik. Annonserna träffar din svaga punkt - och du faller för dem.

### 2.2 Skräppost

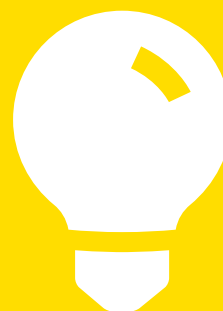
Oönskad e-postreklam kallas för skräppost, eller spam, efter en Monty Python-sketch där namnet på den amerikanska, konserverade köttprodukten nämns ett irriterande antal gånger.

Det är förbjudet att skicka e-postreklam till någon som inte har beställt den. Meddelandet måste dock ha ett kommersiellt syfte för att det ska räknas. Opinionsbildning (politisk reklam), upplysningar eller liknande är inte skräppost, enligt lagen.

Lagen gäller dessutom bara privatpersoner och enskilda firmor. Till företag och andra typer av juridiska personer är det fritt fram. Samma regler som för spam gäller även för SMS, MMS och fax. Överträdelser från svenska företag kan anmälas till Konsumentverket, som dock aldrig dragit någon avsändare inför

### Tips!

- Svvara aldrig på ett spam. Då bekräftar du bara att din e-postadress fungerar och du riskerar att få ännu mer skräppost.
- Ställ in ditt e-postprogram på att inte automatiskt ladda ner bilder, eftersom de också kan bekräfta att din adress fungerar.
- Publicera inte din e-postadress i klartext på nätet. Då hamnar den förr eller senare i spam-marnas händer. Du kan maskera den genom att skriva anders(på)mindomän.se.



rätta. Däremot har ett 30-tal fått åthutningar i form av brev från myndigheten.

Ett typiskt skräppostmeddelande skickas dock från utlandet, ofta via kapade datorer, och innehåller reklam för ett potensmedel. Även om bara en på tiotusen mottagare nappar så lönar sig utskicken. Om den som beställer verkligen får något är högst oklart, i regel är det mycket mer lönsamt att stjäla beställarens kortuppgifter.

## 2.3 Abonnemangsfällor

Lockbetet i en abonnemangsfälla är ofta gratis gåvor, provpaket eller produkter till ett starkt reducerat pris. Det görs reklam i sociala medier eller i sökmotorer, ofta för något som ser ut att vara en undersökning eller en tävling med ett känt varumärke som avsändare. En annan variant är en fejkad nyhetsartikel, där riktiga medieföretags loggor har stulits.

Vanligtvis måste du lämna ut dina kortuppgifter för att betala frakt för att få gåvan eller produkten, men även varianter med faktura i efterhand förekommer. I det finstilla döljs att du samtidigt binder dig att betala ett löpande abonnemang på en nättjänst.

Ett typexempel är Vistacloud, som anmäldes ett 80-tal gånger till Konsumentverket under vintern 2015. Anmälarna uppgav att de via annonser på Facebook köpt presentkort hos kända butiker och snabbmatsrestauranger för en bråkdel av vad de påstods vara

### Viktigt!

- Att köpet innebär att du också beställer en tjänst ska framgå klart och tydligt vid köpknappen. Annars är avtalet ogiltigt.
- Saknas korrekt information om ångerrätten förlängs den till ett år. Se avsnitt 6.2.2.
- Det räcker inte med en länk till en sida med finstilla villkor.
- Drar någon olovandes pengar från ditt kortkonto, kontakta kortutgivaren, förklara vad som hänt och be dem spärra kortet.
- Gör en kortreklamation, se kapitel 6.4.2.
- Kontakta Konsument Europa för råd om motparten ligger utomlands inom EU/EES.



värda. Senare har de upptäckt att mer pengar dragits från deras kortkonto, eftersom köpet också inneburit en prenumeration på en digital lagringstjänst till en månadskostnad på flera hundra kronor.

Ett annat exempel är reklamen för gratis parfymer, som i det finstiltat innebar ett medlemskap på en annan webbplats för 39 euro i månaden.

### 2.4 Kinashoppar och piratkopior

Det finns ett antal seriösa kinesiska näthandlare som säljer ofta häpnadsväckande billiga varor till Sverige. Samtidigt finns det bedrägliga webbplatser som lockar med till exempel billiga märkesvaror som kläder eller solglasögon. Vi kan kalla dem för "kinashoppar", även om de inte behöver vara baserade i just Kina.

Typexemplet på en kinashop är att den ger sken av att vara märkesföretagets egen sida, eller att den är en auktoriserad återförsäljningskanal. Sidan, som ofta byter namn och webbadress, är maskinöversatt till exempelvis dålig svenska, eller på engelska, och lockar med stora rabatter.

Ett vanligt ställe där kinashopparna tillåts annonsera, trots att det handlar om bedrägeri, är Facebook. En sökning på Google leder också ofta in på oseriösa sidor. Kinashopparna utnyttjar också säkerhetshål hos seriösa webbplatser för att lägga upp egna undersidor, lägga in dolda länkar på befintliga sidor eller bara styra om besökaren.

#### Viktigt!

- Lita inte på att de företag du hittar via annonser eller sökresultat är seriösa. Kolla först upp dem i en sökmotor.
- Se till att företaget har fungerande företags- och kontaktuppgifter, som namn, organisationsnummer, gatuadress, telefonnummer och e-postadress.
- Lita aldrig på erbjudanden om billiga märkesvaror.
- Tull och moms tillkommer vid köp från företag utanför EU.
- Det är nästan omöjligt att få rätt mot oseriösa företag baserade utanför EU vid en tvist.



När Peter Forsman, abuse-ansvarig på IIS, under 2014 undersökte sökordet "Airmax" hittade han som exempel en svensk företags-hemsida som fått 163 000 undersidor med länk-spam, upplagda för att manipulera sökresultatet hos Google.

Den som beställer märkesvaror från en kinashop får i bästa fall piratkopior av varierande kvalitet. I värsta fall använder personerna bakom webbplatsen dina kortuppgifter för bedrägerier.

### **2.5 Värderingstjänster**

Att använda en nättjänst kan vara ett snabbt och enkelt sätt att få en prisuppskattning för exempelvis ett fordon. Det finns flera välkända webbplatser som är helt kostnadsfria att använda. Men det finns också en rad värderingstjänster som inte är gratis, utan döljer att tjänsten kostar pengar genom finstilt text eller en utformning som drar blicken till andra delar av sidan än prisuppgiften.

Efter att Marknadsdomstolen 2009 slog fast att sådana tjänster tydligt måste ange att de kostar pengar har de oseriösa värderarna flyttat utomlands, ofta till Baltikum. Sidorna gör reklam exempelvis genom annonser på Facebook eller Google.

De oseriösa sidorna byter namn i takt med att anmälningarna hos Konsumentverket hopar sig, men har lämnat ett långt spår av årtal av liknande konsumentblåsningar bakom sig. Värderingstjänsterna hotar ofta konsumenter som känner sig lurade och inte vill betala – men gör aldrig verklighet av hoten. Varken konsumentvägledare eller Konsumentverket känner till något fall där bilvärderarna vänt sig till tingsrätten, som är den sista instansen för att driva in pengar från den som vägrar att betala.

Finns det en beställningsknapp är näringsidkaren skyldig att i omedelbar anslutning till denna ange att beställningen medför betalningsskyldighet. Annars är konsumenten inte bunden av beställningen. Saknas korrekt information om ångerrätten förlängs den med ett år, se avsnitt 6.2.2.

## 2.6 Dejtingsajter

Många av de stora, i regel utlandsbaserade, webbplatserna för nätdejting har krångliga avtalsvillkor. Läser du dem inte noga kan du fastna i ett abonnemang som du har svårt att ta dig ur. Konsumentverket får varje år många klagomål, och råder nätdejtare att kolla upp vilket företag man har att göra med innan registrering, vad exakt som är gratis och vilka funktioner som kräver betalning. Kolla också upp den minsta tid du måste betala för ditt medlemskap, oavsett om du är aktiv eller inte. Kolla också om abonnemanget automatiskt kommer att förnyas efter en viss tid, och när och hur du i sådana fall måste säga upp det.

## 2.7 Köpa och sälja bil

Att köpa eller sälja bil gör man idag bäst genom annonsering på nätet. Men precis som vid annan nätförsäljning kan både köpare och säljare råka ut för bedrägerier.

Som säljare finns det några enkla knep för att få bilen såld snabbt och till rätt pris, som att städa och tvätta bilen, ta bra fotografier, skriva en utförlig och ärlig annonstext, och sätta rätt pris genom att kolla upp vad liknande bilar kostar.

När du väl hittar någon som är intresserad, bör du först och främst aldrig släppa iväg någon på provkörning utan att du själv är med. Försvinner köparen olovandes med bilen får du inte ett öre på försäkringen. Tänk på att det körkort köparen visar upp kan vara förfalskat.

Du bör se upp för så kallade förmedlare, som lovar att de kan sälja bilen åt dig. Att du skriver ett kontrakt om betalning hjälper föga när förmedlaren visar sig vara en brottsling som raskt säljer bilen vidare så fort du har skrivit över den.

Du bör heller aldrig lämna över bilen innan du har fått pengarna i handen eller insatta på ditt bankkonto. Många luras genom att bedragaren på mobilen visar att hen gör en överföring, och sedan i efterhand stoppar överföringen när ägarbytet skett. En postväxel kan i sin tur visa sig vara falsk när du efteråt ska lösa in den.

Det förekommer också att du faktiskt får betalt, men att ägarbytet inte går igenom eftersom köparens uppgifter visar sig vara falska. Eftersom bilen fortfarande står i ditt namn får du påminnelser för p-böter och trängselavgifter som du är skyldig att betala. Använde du Trafikverkets app för ägarbyte märker du om uppgifterna är fejkade.

En annan variant är den utländske köparen, som kontaktar dig via sms eller e-post. Läs mer om metoden i kapitel 3.3.3. och 3.3.4.



Som köpare finns det också många sätt att bli lurad på. Köper du nytt är bilen på annonsbilden alltid i regel extrautrustad, medan priset som anges gäller grundutförandet. Och ingår exempelvis vinterdäcken? Den bil du provkör kan ha en dyrare motor än den du beställer, och SUV:en som marknadsförs med bra vägegenskaper kanske bara är tvåhjulsdreven i grundutförande. Den angivna bränsleförbrukningen ligger alltid långt från sanningen.

Köper du begagnat kan säljaren på samma sätt ljuga om bilens egenskaper och vad som ingår. Är motparten ett företag har du ett visst skydd mot sådant, även om många får dra sitt ärende hela vägen till Allmänna Reklamationsnämnden för att få rätt. Fast ARN:s beslut behöver inte bilfirman följa, och i så fall återstår bara att göra samma sak som vid köp från en privatperson: att stämma säljaren i tingsrätten och bevisa felaktigheten.

Du kan också råka ut för att bilens mätare är "skruvad", det vill säga visar lägre miltal än vad bilen egentligen gått. Det kan också handla om en tidigare utdömd bil – krockad eller vattenskadad – som importerats och snabbfixats. Båda dessa saker går att upptäcka genom att köpa bilhistorik hos tjänsten Carfax.

Vid varje besiktning noteras dessutom mätarställningen, och protokollen kan begäras ut från det företag som genomfört besiktningen. Hos Transportstyrelsen kan du kolla upp nuvarande och tidigare ägare. Se upp om säljaren vill ha betalt samtidigt som bilen i själva verket ägs av ett leasingföretag.

En variant är att annonsera ut någon annans fordon till ett vrakpris, och sedan kräva handpenning av alla de intresserade som vill göra ett klipp. Metoden förekommer både i Sverige och på exempelvis tyska bilsajter.

## 2.8 Köp i appar

Mobilappar till Iphone och Android kan ibland vara gratis att ladda ner, men innehålla moment som du sedan måste betala för att få tillgång till. Det är många barnfamiljer som har fått fakturor på tiotusentals kronor eftersom barnen inte har förstått att "pengarna" i spelet varit riktiga.

Rent formellt kan barn under 18 inte ingå avtal om köp om du som förälder inte godkänner det. Enligt ARN:s praxis anses du som vårdnadshavare ha accepterat köpet om du inte spärrat köp i appar eller gjort en annan inställning som gör att det inte går att köpa på digitalt sätt. Däremot anses du inte ha gjort det om barnet olovligen kommit över dina inloggningsuppgifter och gjort ett köp. I de flesta, eller alla, fall som hamnat i media har familjen dock fått tillbaka pengarna – om än som "goodwill".



## **Tips! När barnen spelar.**

- Undvik spelappar som finansieras genom köp i appen. De ska vara märkta med "erbjuder köp inuti app".
- Ställ in så att lösenordet alltid måste anges vid alla köp i appar.
- Ha koll på vad dina barn spelar och vilka appar de laddar ned. Provspela dem gärna själv.

## **2.9 Andrahandsbiljetter**

Att köpa biljetter i andra hand till populära evenemang kan vara förenat med stora risker. Avsnitt 3.7 tar upp falska biljetter vid köp av privatpersoner. Även vid köp av företag som förmedlar andrahandsbiljetter kan det gå snett. Vanliga klagomål är att det inte framgår att det handlar om biljetter i andra hand, vilseledande prisinformation eller att man fått en sämre biljettkategori än den man betalat för. Många andrahandsföretag säljer biljetter redan innan de har släppts officiellt, och räknar med att själva kunna köpa genom bulvaner eller på andrahandsmarknaden. Det har dock hänt att de missbedömt tillgång och efterfrågan, och att deras kunder helt enkelt blivit utan biljetter. Den som vill köpa andrahandsbiljetter bör alltid kontrollera företagets villkor. Hur sent levereras biljetterna? Vad blir ersättningen om evenemanget blir inställt?

## **2.10 Husdjur**

Ska du köpa husdjur på nätet bör du se upp för oseriösa säljare. Det förekommer att populära hundraser föds upp i utlandet i regelrätta uppfödningfabriker, och sedan smugglas in till Sverige. Valparna är då varken vaccinerade eller veterinärbesiktigade, och har antagligen skiljts från tiken alltför tidigt och är i dåligt skick efter resan. En in-smugglad hund kan också bära på farliga sjukdomar.

Är priset lågt och snabb leverans utlovas ska man se upp. Som köpare bör man alltid noggrant kontrollera hundens bakgrund, kräva att få besöka modertiken och valpen i dess hemmiljö, och kontrollera att valpen är veterinärbesiktigad och id-märkt.

Du kan själv göra dig skyldig till ett brott om du köper en hund som du rimligen borde ha anat är insmugglad, skriver Tullverket. På myndighetens webbplats finns mer information om införselregler och vad du som köpare bör tänka på.

Försäljningen av husdjur kan också handla om rent bedrägeri, som du kan läsa mer om i kapitel 3.2.3.

## 2.11 Läkemedel

På nätet finns det många webbplatser som säljer läkemedel utan tillstånd och utan recept. Vanligast är livsstilsmediciner som Viagra, bantningsmedel och antidepressiva mediciner. Även olika sorters naturläkemedel, kosttillskott och gymprodukter kan klassas som läkemedel, beroende på vad de påstås ha för funktion.

Det finns flera faror med att näthandla läkemedel eller naturmedicin. Köper du utan recept riskerar du att beställa en medicin som är farlig för dig – typexemplet är Viagra som inte bör tas av män med hjärtbesvär. Undersökningar visar också att det mesta som säljs är förfalskningar som antingen är helt verkningslösa, eller innehåller substanser som är otillåtna på grund av att de är farliga. Många potens- eller bantningsmedel marknadsförs som naturliga, men innehåller i själva verket läkemedelssubstanser. Det förekommer också att utgången medicin märks om med nytt datum. Du riskerar även att dina kortuppgifter hamnar i orätta händer, och att ditt paket beslagtas av tullen.

Från 1 juli 2015 har EU infört en ny symbol för näthandel med läkemedel, som alla lagliga aktörer ska visa på sina hemsidor. Hos respektive lands läkemedelsmyndighet kan man kontrollera om nätapoteket är godkänt.

### Regler vid läkemedelsköp!

- Det är inte tillåtet att föra in läkemedel via post från länder utanför EES. Tänk på att många nätapotek bara låtsas finnas inom Europa.
- Receptbelagda läkemedel ska vara förskrivna av läkare och för eget bruk.
- Leta efter EU:s nya symbol och jämför med Läkemedelsverkets lista över godkända nätapotek.

## 2.12 Säker betalning

Ett sätt att undvika att bli lurad, både vid handel från företag och privatpersoner, är att använda en så kallad betalningsförmedlare som fungerar som mellanhand. Först när du fått och godkänt varan får säljaren pengarna, alternativt så ersätter mellanhanden dig. Exempel på betalningsförmedlare är Paypal, svenska Payson, och

## 2. Vilseledande försäljning

Trustly – som står bakom annonsajten Blockets tjänster Blocket-paketet och Direktbetalning.

Läs villkoren innan du använder en betalningsförmedlare så att du gör på rätt sätt för att skyddas. I regel tar förmedlaren en avgift för sina tjänster, från säljaren eller köparen. Kolla också upp att betalningsförmedlaren verkligen är seriös – en vanlig bedrägerimetod är att sätta upp en falsk förmedlare med webbplats och allt och lura dig att betala dit.

Idag sker mycket av handel på exempelvis Tradera genom överföringar mellan bankkonton. Det finns vissa risker med att lämna ut sitt bankkontonummer, men det är i regel svårt för en bedragare att utnyttja det i ett bedrägeri, till skillnad från ett kortnummer.

Något som är starkt förknippat med bedrägerier är att betala via pengaöverföringstjänster som Western Union och MoneyGram. Till skillnad mot betalning till ett bankkonto går transaktionerna och vem som tar emot pengarna inte att spåra. Tradera uppmanar till och med sina användare att anmäla säljare som har dessa tjänster som betalalternativ.

Se också avsnitt 4.7 om säkra kortbetalningar.

### 2.13 Uppgiftsfällor

Det finns en stor mängd företag, som via så kallade kakor spårar vad du gör på nätet, för att sälja informationen till annonsörer som därmed kan anpassa sina annonser. I avsnitt 7.3 tipsar vi om hur du kan bli av med dem.

Det finns också företag vars enda syfte är att få dig att aktivt lämna ut personuppgifter som namn, e-postadresser, telefonnummer och så vidare. Det sker genom "undersökningar", eller nättävlingar där du erbjuds att vinna en surfplatta, telefon och andra priser. Genom att delta godkänner du att dina uppgifter säljs till ett stort antal företag som får kontakta dig i försäljningssyfte. I regel är chansen till vinst minimal. Läs alltid det finstilta innan du deltar.

# 3. Bedrägeri



**kr**



Det kan vara svårt att avgöra vad som är ett bedrägeri, och vad som "bara" är vilseledande försäljning. Den straffrättsliga definitionen av ett bedrägeri kräver att fyra kriterier, rekvisit, är uppfyllda:

1. Ett vilseledande som förmår den vilseledde till handling eller underlåtenhet som
2. leder till skada för den vilseledde och
3. vinning för den som vilselett. Dessutom ska
4. den som vilseleder haft ett uppsåt att vilseleda.

Det finns ett mycket stort antal bedrägerivarianter på internet. I vissa är det du som aningslöst ger bedragaren pengar eller information i handen, i andra tekniska svagheter i program som gör att du kan drabbas trots att du gör allt rätt. Men om du är rätt påläst minskar risken markant.

Vill du bidra till att minska bedrägerierna, sprid denna guide till dina vänner och bekanta, tipsa tidningarna om du träffar på bedrägeriförsök – och polisanmäl alltid om du drabbas. Även om många bedrägerier sker från utlandet och sällan går att utreda är åtminstone statistiken viktig.

## 3.1 Uppgiftsfiskare

Det är oftast mycket lättare att få dig att själv lämna ut de uppgifter en bedragare behöver för att kunna stjäla från dig, än att exempelvis hacka din dator eller göra inbrott.

Att lura dig på det sättet sker genom så kallad "social engineering", eller social ingenjörskonst på svenska. Det handlar helt enkelt om att veta vilka knappar man ska trycka på för att få dig att frivilligt lämna ut information.

Uppgiftsfisket kan ske på en rad olika sätt – till exempel genom mejl, sms eller telefonsamtal. Grundläggande är att bedragaren låtsas vara någon du skulle kunna tänka dig att lämna ut den eftersökta informationen till.

### 3.1.1 Phishing

Nätfiske, på engelska phishing (uttalas 'fishing'), är ett samlingsbegrepp för de olika försök till uppgiftsfiske som sker över internet.

Det vanligast nätfiskeförsöket sker via ett mejl, som utger sig från att vara från ett företag du är kund hos. Du uppmanas besöka en hemsida för att uppdatera dina uppgifter. Sajten är i sin tur en skickligt utförd kopia av det riktiga företagets webbplats. Bedragaren skickar sitt mejl till alla e-postadresser denne kommer över. I det slumpvisa urvalet träffar alltid några mejl rätt.

Nätfiskeförsök kan till exempel utge sig vara från banker eller betaltjänster som påstår att ditt konto är utsatt för bedrägeri och ber dig verifiera inloggningsuppgifter eller streamingtjänster som varnar för att tjänsten avslutas om du inte uppdaterar dina kortuppgifter, eller från Skatteverket som vill ha dina uppgifter för att betala tillbaka skatt. Ytterligare en variant är att locka med hög ersättning om du svarar på en kundnöjdhetsundersökning.

Det är också vanligt att bedragaren fiskar efter inloggningsuppgifter till ditt e-postkonto, eller dina konton i sociala medier. Dessa kan sedan användas i andra bedrägerier som drabbar dina vänner och bekanta.

Misstänker du att ett mejl är ett nätfiskeförsök ska du aldrig klicka på länkar i det, aldrig öppna det så att bilder laddas ned, och aldrig öppna bifogade filer. Gör du det riskerar du att bekräfta för bedragaren att din e-postadress är aktiv och därmed värd att sälja eller utsätta för fler bedrägeriförsök. Öppnar du bilagor eller besöker bedragarens webbplats riskerar du att skadlig kod installeras på din dator (se avsnitt 3.9.2 om trojaner).

Är du osäker på om mejlet är ett bedrägeriförsök ska du aldrig använda uppgifterna i det för att kontakta företaget det utger sig komma från. Dessa kan vara falska. Skriv i stället webbadressen ur minnet, eller slå upp telefonnumret i nätkatalogen.

## Viktigt! Bli inte lurad av e-posten.

- Skicka aldrig kontonummer och kreditkortsinformation via e-post, eller efter att du blivit uppmanad till det i mejl.
- Kontrollera att e-postadressen du svarar till verkligen går till den du tror.
- Klicka aldrig på länkar utan att innan hålla muspekaren över den, så att du ser adressen länken verkligen går till. Verkar länkbeskrivningen och länken inte stämma överens, klicka inte.
- Öppna inte bilagor som du inte väntar dig att få, hur angeläget det än kan verka.
- Fråga alltid någon annan om råd om något verkar misstänkt.



### 3.1.2 Spear phishing

Spear phishing, eller spjutfiske på svenska, är till skillnad från vanliga nätfiskeförsök riktade mot specifika offer. Det kan vara företagare, välbärgade människor – eller bara slumpvis utvalda personer.

Om bedragaren har tagit reda på bakgrundsinformation om dig som mål ökar chansen att uppgiftsfisket lyckas. Att ta reda på personliga detaljer om dig och din bekantskapskrets behöver inte vara svårt. Det kan räcka med att gå in på din Facebookprofil. Med rätt information kan bedragaren utge sig för att vara någon du känner eller gör affärer med.

En av de största cyberstölderna avslöjades 2015, där hackare kommit över flera miljarder kronor genom att manipulera bankomater. Bedrägeriet började med falska mejl till bankanställda. Mejl som såg ut att komma från en kollega, men i stället innehöll en trojan som avlyssnade datorn och tog reda på hur bankens system fungerar.

## Viktigt!

Inget, absolut inget, företag du är kund hos ber dig någonsin om att få dina uppgifter via mejl.



### 3.1.3 Smishing och vishing

Uppgiftsfiske med hjälp av sms kallas ibland för smishing. Upplägget är detsamma, men kan vara mer framgångsrikt eftersom vi inte väntar oss att bedragare ska ha våra mobilnummer.

Exempelvis köp- och säljsajten Blocket har drabbats av bedragare som skannat av annonser där annonsörens mobilnummer varit synligt, och sedan skickat ett sms med en länk till en sida där annonsören uppmanas lämna ut sina kortuppgifter för att få tillbaka en påstådd dubbeldebitering.



Att fiska efter uppgifter via röstsamtal på telefonen kallas på engelska vishing. Även här handlar det om att få dig att lämna ut värdefulla uppgifter. Den absolut vanligaste varianten är så kallat Microsoftbedrägeri.

#### **3.1.4 Microsoftbedrägeri**

Microsoftbedrägeri är ett försök att via telefon få dig att lämna ut kortuppgifter, låta uppringaren ta kontroll över datorn och/eller installera skadlig kod.

Bedrägeriet har riktats mot svenskar åtminstone sedan juli 2011, men har förekommit i engelskspråkiga länder långt tidigare. Det går till så att en engelsktalande person, påfallande ofta med indisk brytning, ringer till synes slumpvisa nummer.

Den som svarar får höra att det är Microsoft eller Windows-supporten som ringer, och att man uppmärksammat att den uppringdes dator drabbats av virus. Uppringaren är envis och tålmodig, och ber att få fjärrstyra datorn för att visa på virusinfektionen.

När offret övertygats om att något är fel säger bedragaren att problemet kan fixas för en mindre avgift. När offret lämnat ut sina kortuppgifter dras i stället en större summa, typiskt några tusen kronor.

Bedragaren kan i teorin även utnyttja fjärrstyrningen till att installera skadlig kod, även om det tidigare verkar ha varit ovanligt. Men i april 2015 rapporterade polisens nationella bedrägericenter att bedragarna nu stjal betydligt större summor. Antingen genom kortuppgifter offret lämnat ut, eller genom att göra banköverföringar från offrets internetbank.

Ett 20-tal personer drabbades av det nya upplägget varje vecka enligt uppgifter från bankerna, och enskilda har blivit av med så mycket som 100 000 kronor. Polisen misstänker att det handlar om nya bedragare som modifierat den gamla metoden.

#### **3.1.5 Facebookbedrägeri**

Så kallat Facebookbedrägeri är en kombination av flera metoder. Det börjar med att bedragaren kommer åt någon annans inloggningsuppgifter till Facebook, genom nätfiske, lösenordsgissning eller annat sätt.

Väl inloggad identifierar bedragaren användarens närmaste vänner, och tar reda på deras personnummer. Genom att studera chattloggar kan bedragaren uttrycka sig på samma sätt som den kapade användaren. Sedan skickas chatt-meddelanden till vännerna, med en fråga om hjälp. Vännen/bedragaren säger sig ha tappat bort sin bankdosa, och undrar om offret kan använda sin egen för att hjälpa sin vän att logga in.

### 3. Bedrägeri

Att bankdosor är personliga och endast kan användas för att logga in på det egna kontot är något många inte känner till. Att lämna ut koderna bankdosan genererar ger bedragaren full tillgång till offrets bankkonto, som sedan töms genom överföringar till andra konton.

Offren kan därmed bli av med stora summor från alla sina konton, i värsta fall flera hundratusen kronor, som banken inte kommer att ersätta eftersom man brutit mot villkoren genom att lämna ut sin inloggningsinformation.

Metoden är mycket vanlig, och till skillnad från de flesta andra bedrägeriförsök sker den på svenska och utförs av svenskar. Bedragarna kan gömma sig bakom anonyma nätverk och använda målvakter som tar emot pengarna. Flera har dock fällts i domstol.

#### 3.1.6 Falskt nödrop

Ett så kallat falskt nödrop är en variant av spjutfiske, där bedragaren kommit över inloggningsuppgifter till någons e-postkonto, alternativt fått tillgång till e-postkontots adressbok.

Från det kapade mejlkontot skickas sedan ett påhittat nödrop ut till alla kontakter. Vanligtvis påstås att personen har blivit bestulen eller råkat ut för en olycka i utlandet, och nu behöver låna pengar för att kunna ta sig hem eller betala en sjukhusräkning. Pengarna ska föras över med en betaltjänst som Western Union.

Mejlen är i regel skrivna på maskinöversatt svenska, och kan därför innehålla en del konstigheter som gör dem lättare att genomskåda.

Flera kända personer, däribland förre utrikesministern Carl Bildt, har drabbats.

## Viktigt! Avslöja Facebookbedragaren.

- Lämna aldrig ut uppgifter från din bankdosa – de är personliga.
- Kontakta din vän på annat sätt, exempelvis via telefon, om du tror att dennes profil har blivit kapad. Att ställa kontrollfrågor i chatten räcker inte alltid.
- Undvik att dina egna vänner blir lurade genom att ha säkra lösenord som du inte använder på flera ställen och se upp för nätfiskeförsök.
- Om du eller någon annan drabbas, agera snabbt för att varna alla vänner och få tillbaka kontrollen över användarkontot.



## Case: Kapat konto lurade vännerna

Helene fick sitt Facebook-konto kapat och två av hennes vänner blev av med pengar till bedragaren som utgav sig för att vara Helene själv.

- Jag satt och tittade på tv på kvällen när en nära vän ringde och undrade hur det egentligen gick med bankkoderna, eftersom vi inte fått ordning på dem via chatten, berättar Helene.

- Jag sa vadå, jag pratar ju med dig i telefon och inte någon chatt! Men hon förstod inte vad jag menade, för jag hade ju visst chattat med henne på Facebook!

Hur bedragaren kom över Helenes Facebookkonto är oklart, men antagligen började det med ett kapat mejlkonto. När Helene försökte logga in på Facebook var lösenordet ändrat, och när hon begärde ut ett nytt upptäckte hon att hon inte kom in på sitt Hotmailkonto. Först klockan tre på natten lyckades hon få tillbaka kontrollen över kontot.

Bedragaren hade hunnit kontakta ett tiotal av hennes Facebook-vänner och be om hjälp att logga in på banken eftersom hon behövde betala räkningar. De flesta hade anat oråd och vägrat lämna ut koder från sina bankdosor, eller ställt kontrollfrågor bedragaren inte kunnat svara på. Men den vän som råkade värst ut blev av med 17 000 kronor från sitt konto.

- Hon hade tänkt att gud, klart jag måste hjälpa, berättar Helene. Bedragaren hade övertalat vännen att skicka koder flera gånger "eftersom det inte hade funkat". På så sätt kom bedragaren både in på banken och kunde signera överföringen.

- Efter att hon förstått att hon blivit lurad mårde hon jättedåligt och ville inte prata om det, berättar Helene.

Banken ersatte inte Helenes vän för de försvunna pengarna eftersom hon lämnat ut koderna frivilligt. En annan vän blev av med 5 800 kronor, men banken lyckades stoppa överföringen.

Känner du själv till att koderna från bankdosan är personliga och inte kan användas till någon annans konto?

- Ja, det gjorde jag. Jag får ju de koderna för att logga in på mitt konto, säger Helene.

Helenes polisanmälan lades ned utan att någon gärningsman hittats.

## 3.2 Nigeriabrev

Det vi idag kallar nigeriabrev är ett förtroendebedrägeri med rötter så långt tillbaka som 1700-talet. Metoden är att skicka brev (fax, mejl) till mer eller mindre slumpvis utvalda personer, berätta om någon sorts gömd ”skatt” och be mottagaren om hjälp att, mot en andel, komma över skatten.

Det första belägget för metoden finns i Eugène François Vidocqs memoarer, översatta till svenska 1829. Vidocq, som tidigare i sitt liv var en ökad brottsling, grundade 1812 den franska säkerhetstjänsten Sûreté och anses som kriminologins fader.

I memoarerna beskrivs ”det som på tjufspråket kallas jerusalemsbref”, som skickades till rika personer. I ett exempel på brev berättar avsändaren hur han varit kammartjänare hos en markis, och hur de under flykt från soldater tvingats kasta en väska med guld och juveler i en damm. Tjänaren sitter nu fängslad, och ber om hjälp att fiska upp väskan och skicka honom en del av pengarna.

De som nappar på brevet får veta att det finns en karta i en pantsatt kappsäck, och kan mottagaren vara så snäll att skicka pengar så att den kan lösas ut? Offren betalade sedan ända upp till 1 500 franc, en betydande summa på den tiden.

Marie-François Goron, chef för Sûreté 1887-1894, berättar i sina memoarer (på svenska 1899) om ”detta klassiska bedrägeri [...] som tusentals tidningar ha avslöjat, men som ändå alltid lyckas”.

Goron beskriver hur bedrägeriet ända sedan starten anpassat sig efter omständigheterna, allt från kejsarinnans gömda juveler till den kände bankiren som gömt undan miljoner från sina kreditgivare innan han flytt landet. Brev skickades i regel från Spanien, och trots att han kunde visa på högvis med liknande brev fanns det alltid någon som valde att tro på att ”skatten” fanns på riktigt.

Då som nu försöker bedragaren att mjölka offret på så mycket pengar som möjligt. Det tillkommer alltid avgifter och komplikationer på vägen mot skatten. Ibland reser offren till och med för att träffa bedragaren, och riskerar då att utsättas för utpressning eller till och med att mördas.

De moderna nigeriabreven blev vanliga på 80-talet, och handlade då ofta om just rika nigerianer i knipa. När internet och e-posten kom exploderade fenomenet, och idag är massmejlade av olika typer av nigeriabrev en storindustri i bland annat just Nigeria. Metoden används dock av bedragare i hela världen.

Hur stor andel av dem som får ett nigeriabrev som låter sig luras är oklart. Enligt Vidoq rörde det sig om var femte mottagare, och Goron hundra år senare pratar om 3-4 procent. För de helt slumpvisa e-postutskicken är andelen med säkerhet mycket mindre. Det finns teorier om att de är medvetet dåligt utformade, så att bara de

allra mest godtrogna ska nappa och bedragaren därmed ska slippa slösa tid på dem som inte betalar.

Det är dock fel att kalla offren för nigeriabreven för ointelligenta. I Sverige har bland annat vd:ar för framgångsrika företag och en före detta minister låtit sig luras på stora summor. Bedragarna vet precis vilka knappar de ska trycka på i vårt mänskliga psyke. I regel är offret bra på att övertyga sig själv om att fortsätta skicka pengar när de väl har börjat, på samma sätt som den som investerat i aktier som minskar i värde har en psykologisk spärr mot att sälja och ta förlusten. Ofta behövs en tredje part som pekar på det orimliga i bedragarens löften, och inte ens då kan vissa acceptera att "skatten" aldrig existerat.

Goron skriver 1899 att bedrägeriet alltid lyckas, "emedan det baserar sig på människornas begär att vinna mycket genom att riskera litet, om de också skola associera sig med tjuftar och uppbära en riklig andel af illa förvärvade pengar". Att det kan röra sig om stulna pengar spelar alltså liten roll för den som nappar.

Nigeriabreven finns i en rad olika varianter, med något värdefullt för dig som det gemensamma lockbetet.

#### **3.2.1 Den gömda skatten**

Ett klassiskt nigeriabrev knyter an till aktuella händelser som krig och olyckor och lockar med en begravd eller fastlåst förmögenhet som endast kan frigöras med hjälp av mottagaren. Det kan som exempel handla om diamanter, guld, eller pengar på ett bankkonto.

En variant – som till och med skickas som vanliga brev än idag – påstår sig komma från en advokatfirma i exempelvis Spanien, där en person med samma efternamn som mottagaren dött. Advokaten försöker nu hitta någon som är, eller är villig att säga sig vara, den avlidnes släkting.

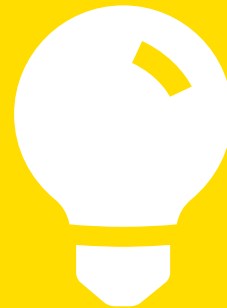
#### **3.2.2 Dejtingbedrägeri**

Andra varianter siktar in sig på andra typer av skatter, som kärlek. Här börjar det ofta med en falsk profil på en dejtingsida och smäktande mejl som får offret att falla för den fiktiva personen. När det väl blir dags att träffas inträffar oundvikligen komplikationer som gör att offret behöver skicka pengar. Kärleken kan behöva pengar till en flygbiljett, betala en sjukhusräkning, eller behöva lån för att kunna starta företag i Sverige.

Ofta påstår bedragarna sig vara framgångsrika män från rika länder, som en hög amerikansk militär. De som luras av löftena om närhet och kärlek är påfallande ofta välbärgade kvinnor med högstatusjobb. Precis som vanliga nigeriabrev investerar många så mycket känslomässigt i relationen att de vägrar tro att personen de förälskat sig i är en bedragare.

## Tips! Bli inte blåst av nätkärleken.

- Var extremt misstänksam om pengar förs på tal, särskilt om de ska föras över via betaltjänster där pengarna inte går att spåra.
- Gör en bildsökning på de bilder motparten skickar, se avsnitt 5.2.
- Sök i en sökmotor på de texter som motparten skriver.
- Be någon utomstående du litar på om råd om du känner att du har svårt att vara objektiv.



Bara i Dalarna rapporterar polisen om ett tiotal ärenden de senaste två åren, där offren lurats på allt ifrån 10 000 till 1,9 miljoner kronor. Mörkertalet är sannolikt mycket stort, då många skäms alldeles för mycket för att anmäla. Den känslomässiga skadan hos de som drabbas kan samtidigt bli mycket stor.

Förutom regelrätta dejtingsajter kan kontakten ske i sociala medier som Facebook, eller via mejl. En kvinna som blev kontaktad spelade med, och kunde notera att bedragaren i vissa meddelanden uttryckte sig annorlunda – antagligen för att det just var olika personer som spelade rollen. Precis som vanliga nigeriabrev är romansbedrägerier en närmast industriell sysselsättning för bedragare i vissa afrikanska länder.

I Sverige kallas bedragare som lurar offret ekonomiskt med hjälp av kärlek för ”sol-och-vårare”, efter signaturen ”Sol och vår” i bedragaren Karl Vesterbergs annons i en tidning 1916. Det finns många exempel på inhemska bedragare som ägnar sig åt den typen av bedrägeri, både där de faktiskt inleder en fysisk relation med offret och där de bara umgås på distans. Även kvinnor begår romansbedrägerier mot män.

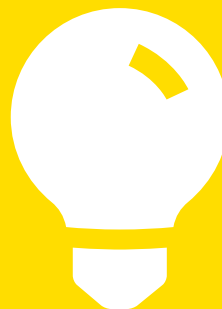
### 3.2.3 Husdjursbedrägeri

Annonser om attraktiva husdjur kan också vara ett nigeriabrevsbedrägeri. Här finns djuren – ofta raskatter eller hundar – utomlands och kan fraktas till Sverige mot en avgift som ska betalas i förskott. Väl på resan tillstöter olika komplikationer.

Ett exempel är de två kvinnor som såg en annons om två katter av rasen brittisk korthår, som för 3 000 kronor kunde levereras med flyg från London. Djuren påstods sedan fastna på olika flygplatser,

## Tips! Kolla upp husdjuret.

- Gör en bildsökning för att se om bilden på husdjuret är stulen.
- Be att få se bilder på husdjuret ur andra vinklar.
- Betala aldrig genom betaltjänster där mottagaren inte kan spåras.



och först när offren betalat 21 000 kronor i olika frakt-, karantän- och vaccineringsavgifter utan att få katterna insåg de att de hade blivit lurade.

Köper du husdjur, särskilt hundar, på nätet finns det en del saker du ska se upp med. Läs mer i avsnitt 2.11.

### 3.2.4 Lotteribedrägeri

Det är svårt att vinna i ett lotteri som man inte deltagit i. Trots det fungerar varianten med den falska lotterivinsten väl. Syftet är, precis som i de andra nigeriabrevsvarianterna, att locka dig att skicka pengar till bedragarna för något du aldrig kommer att få.

Det hela börjar ofta med ett mejl eller sms från någon som säger sig vara ett gratislotteri på nätet. Alternativt ett stort internetföretag, som lottar ut pengar för att göra reklam för internet. I ett fall 2012 uppgavs meddelandet till och med komma från svenska Lotteriinspektionen, och meddelade att mottagaren vunnit på sin e-postadress!

Den som svarar på kontaktförsöket ska uppge kontaktuppgifter, bifoga id-kopia eller liknande. I regel dröjer det till nästa steg innan bedragaren meddelar att du måste betala en avgift eller skatt i förskott för att få ut vinsten. Betalar du den första summan får du snart krav på fler avgifter.

I fall där sms använts för första kontakten har det hänt att mottagaren uppmanats att svara med ett nyckelord till ett nummer, som antagligen är ett betalnummer. Ibland tar bedragaren till och med telefonkontakt med offren, på samma sätt som investeringsbedragare gör, för att övertyga dem om att vinsten är äkta.

I Sverige används påståendet om en falsk lotterivinst hos exempelvis Postkodlotteriet för att komma över äldres bankkort och koder. Bedragaren ringer först och gör sedan hembesök.

## 3.3 Bedrägeri mot säljare

Den som lägger upp saker till salu på en köp- och säljsajt kan bli av med både varor och pengar. Här är de vanligaste bedrägerierna riktade mot säljare.

### 3.3.1 Utebliven betalning

Den enklaste varianten är att du som säljare skickar eller lämnar över varan innan du har fått betalt – och sedan aldrig får det. Lita aldrig på säljarens uppgifter att pengarna är betalda – ett kvitto eller en skärmdump kan förfalskas – utan konstatera själv att pengarna verkligen landat på ditt konto. En vanlig banköverföring – även om den görs i din åsyn – kan stoppas av köparen i efterhand. En postväxel kan visa sig vara falsk när du försöker lösa in den. I avsnitt 2.7 kan du läsa mer i detalj om vad som kan drabba den som ska sälja ett fordon.

### 3.3.2 Den falske förmedlaren

Du övertalas lämna över varor till någon som utlovar sig kunna sälja dem åt dig mot provision. Även om du skriver på ett kontrakt hjälper det inte om motparten är en bedragare som säljer dina saker och behåller köpesumman själv. Metoden används oftast när det gäller fordon, men ett annat exempel är den oseriösa auktionisten som försvann med pengarna. Annonserar du om lägenhetsbyte kan du bli kontaktad av en falsk mäklare som erbjuder hjälp, men lurar dem som kommer på bytesvisningarna att förskottsbeta för svartkontrakt (som i sin tur är otillåtna).

### 3.3.3 Den utländske köparen

Du kontaktas via mejl eller sms av någon som – i regel på engelska – bedyrar att det du säljer är just vad hen sökt efter. Köparen befinner sig i utlandet men är villig att betala för frakten. Köparen skickar ett falskt kvitto från exempelvis betaltjänsten Paypal eller Western Union på att pengarna för varan plus frakten skickats. Du ombeds sedan föra över pengarna för frakten till en påstådd fraktfirma – som är falsk. Metoden har använts på de mest skiftande objekt, som en soffa, en säng, en hembygdsdräkt, brasved och en kamera. Den som låtit sig luras uppmanas ofta betala ännu mer pengar, exempelvis för ”försäkringskostnader”.



### 3.3.4 Falsk check

Här utnyttjar bedragaren det faktum att det tar ett par dagar eller veckor innan den inlösande banken upptäcker att en check är falsk eller saknar täckning. Bedrägeriet kan följa samma spår som i fallet med ”den utländske köparen”, eller också ber köparen om ursäkt för att checken råkat bli på en högre summa än överenskommet och ber dig skicka tillbaka det överskjutande beloppet. När banken upptäcker att checken saknar täckning kräver de tillbaka hela summan de betalat ut till dig, inklusive de pengar du hunnit skicka iväg till bedragaren.

### 3.3.5 Triangelbedrägeri

Genom att utnyttja en oskyldig köpare kan bedragaren genom triangelbedrägeriet betala för en attraktiv vara som någon annan säljer. Den börjar med att säljaren (1) kontaktas av bedragaren (2) och lämnar ut sitt bankkontonummer eller Swish-nummer som köpesumman ska betalas till. Steg två är att bedragaren lägger upp en egen annons med valfri vara till samma pris. I steg tre nappar en eller flera köpare (3) på den annonsen, och uppmanas betala till den första säljarens konto.

I sista steget gör bedragaren (2) upp med säljaren (1) – som nu fått den överenskomna summan till sitt konto – om att träffas på en neutral plats och lämna över varan. Har flera köpare betalat heter det att ”det skett av misstag” och säljaren ombeds ta med den överskjutande summan.

När den lurade köparen (3) inte får den vara hen själv har betalat för och polisanmäler spåras pengarna till säljarens (1) konto, som är helt oförstående.

Metoden har också använts med hjälp av id-stöld, då säljaren (1) fått betalt genom att sms-lån tagits i en oskyldig parts namn. Triangelbedrägeriet fungerar tack vare att det inte går att kontrollera vem ett bankkontonummer verkligen tillhör. I fall där betaltjänsten Swish använts har numret tillhört ett olistat kontantkort.

### 3.3.6 Id-stöld

En kopia på ett körkort eller en annan id-handling kan användas i bedrägliga syften. Det drabbade till exempel en person som sålde en begagnad dator på nätet och kontaktades av en köpare som ville veta vem hen gjorde affärer med innan köpesumman förskottsbetalades. Efter att ha mejlat iväg en kopia på sitt id-kort fick säljaren lån tagna i sitt namn.

### 3.3.7 Nätfiske

När du betalat för annonsen på köp- och säljsajten får du ett mejl eller sms som påstår att du måste verifiera dina kortuppgifter,

alternativt att det dragits för mycket pengar som du ska få tillbaka. Webbplatsen du ska fylla i uppgifterna på är dock falsk och kortuppgifterna hamnar i bedragares händer.

## 3.4 Bedrägeri mot köpare

Polisen brukar säga att vi gör saker på internet vi aldrig skulle göra i riktiga livet. Och det är nog sant, för trots att vi gladeligen skickar iväg pengar till någon vi aldrig träffat skulle vi aldrig räcka över pengar till en maskerad person i en mörk gränd som lovat att strax återkomma med varan.

Det finns säkra betalningssätt, där en mellanhand behåller pengarna tills köparen fått varan och är nöjd med den (läs mer om dessa i avsnitt 2.13). Men eftersom de innebär lite mer krångel, och extra avgifter, betalar de flesta fortfarande genom överföring till ett bankkonto eller ett Swish-nummer. Trots att vi inte vet vem mottagaren egentligen är. I de allra flesta fall går det ju ändå bra.

### 3.4.1 Förskottsbedrägeri

Den med största sannolikhet vanligaste bedrägeriformen i Sverige idag är förskottsbedrägeriet: Att lura en köpare att betala för en vara innan köparen har den i sin hand.

För en bedragare är det nästan skrämmande lätt: Lägg upp en nätannons eller nätauktion på en attraktiv vara till ett bra pris, be om betalning till ett bankkonto och lova att du skickar varan när du fått pengarna. Upprepa fem, tio eller 20 gånger mot alla som hör av sig på annonsen innan du byter ut den mot en ny.

De flesta bedragare lägger upp annonser på saker många är intresserade av, som den senaste mobilen till ett bra pris, datorer, presentkort på resor, lägenheter, hundar, märkesväskor – listan kan göras lång. På mer nischade sajter, eller på auktionssidan Tradera, med sina tydliga kategorier, kan även mer udda prylar finna många köpare.

För den som snabbt behöver pengar – för spelskulder, missbruk eller bara för att leva loppa – är förskottsbedrägeriet lika enkelt som att ta ett sms-lån. Det är dessutom till synes mindre risk att bedragaren behöver betala tillbaka pengarna. Många lurade polis-anmäler inte, och på grund av det stora antalet anmälningar är risken stor att anmälan blir liggande under lång tid hos polisen, eller helt enkelt avskrivs. En bedragare kan fortsätta länge innan hen åker fast, och straffsätserna är låga.

Det förekommer varianter, som att skicka en tegelsten i ett paket i stället för varan. Att som säljare begå brotten under någon oskyldigs identitet. Att använda en "målvalt" för bankkontot, vilket ofta sker när den organiserade brottsligheten ägnar sig åt

förskottsbedrägerier. En riktigt avancerad metod är att skapa trovärdighet på Tradera, som har ett omdömessystem på köpare och säljare, genom att genomföra en del riktiga affärer för att sedan blåsa så många som möjligt innan klagomålen hinner komma in.

Rent polisiärt behöver det inte särskilt svårt att klara upp de flesta förskottsbedrägerier. Pengarna går i regel till ett bankkonto som påfallande ofta ägs av bedragaren själv. Ibland är bedragaren helt öppen med sin identitet gentemot offren, men ofta används ett påhittat namn och ett oregistrerat mobilnummer, eller en lika anonym e-postadress. Anledningen till att de flesta bedragare inte åker fast är att polisen måste kunna bevisa uppsåt och har svårt att hinna med alla anmälningar.

#### **3.4.1.1 Falsk mellanhand**

Se upp när en säljare föreslår att ni ska använda en säker mellanhand för att skydda betalningen. Det förekommer, särskilt när det handlar om internationella bedrägerier, att mellanhanden helt enkelt är bedragaren själv. Föreslå i stället en mellanhand som du själv väljer.

#### **3.4.2 Köpesbedrägeri**

I stället för att sätta in en egen annons och förskottslura köpare på pengar kan en bedragare kontakta personer som har satt in köpesannonser. Bedragaren övertalar dem att hen har det sökta, och lovar att skicka varan så snart betalningen satts in på ett bankkonto.

Risken att bli lurad på ett udda föremål är här större än vid förskottsbedrägeriet, eftersom bedragaren inte behöver ta hänsyn till något sorts marknadsintresse. Det finns exempel på bedragare som spärrats av exempelvis Blocket från att själv lägga upp annonser men fortsatt sin bana genom att gå över till köpesbedrägerier.

#### **3.4.3 Falska biljetter och presentkort**

Att köpa evenemangsbiljetter i andra hand från privatpersoner är förenat med stora risker. Bedragare kan förfalska biljetter, eller kopiera och sälja en äkta biljett till flera kunder, vilket innebär att bara den som är först in genom spärren blir insläppt. Vanligt är också att en köpare förskottsbetalar för biljetter som denne sedan aldrig får.

Samma variant förekommer också med presentkort, exempelvis på resor. Även här kan det finnas ett äkta presentkort i botten, vars giltighet du kan kontrollera, men det du får kan vara falskt eller förbrukat.

#### **3.4.4 Bostadsbedrägeri**

I bedrägerier med lägenheter eller sommarstugor kräver bedragaren deposition eller förskottshyra, men när det är dags att flytta in går den falske uthyraren under jorden. I många fall uppdagas bedrägeriet först när du tillsammans med andra lurade står i porten.

## Viktigt! Hyr bostad säkert.

- Låt dig aldrig stressas av ett bra erbjudande som bara gäller här och nu.
- Ingen seriös uthyrare begär pengar i förskott innan hen träffat sin tilltänkta hyresgäst och skrivit kontrakt. För annonsörer på Blocket är det till och med förbjudet.
- Ska du hyra studentlägenhet eller sommarstuga är det säkrast att använda en etablerad förmedlare.
- Kräv legitimation av uthyraren när ni ses – men tänk på att falska id-kort är billiga och välgjorda.
- Var extra vaksam om uthyraren påstår att hen befinner sig utomlands och inte kan träffa dig.
- Skicka aldrig bevis på din identitet – som ett avfotat id-kort. Då riskerar du att din egen identitet används i bedrägerier.
- Kontrollera att lägenhetens adress existerar, och att uthyraren är folkbokförd där. För en sommarstuga kan du göra samma kontroll av ägare och adress.
- Kontrollera att det verkligen är uthyrarens lägenhet, och att hen har tillstånd från fastighetsägare eller bostadsrättsförening att hyra ut den. Lita inte på de kontaktuppgifter uthyraren uppger, utan ta reda på det själv.
- Kontrollera att hyran är skälig och skriv alltid ett riktigt kontrakt.



Bedrägeriet förekommer oftast på orter med konstant eller tillfällig bostadsbrist, som storstäder eller städer med universitet eller högskolor. För bluffar med stugor är sommaren den naturliga högkonjunkturen. Även semesterboende utomlands förekommer.

Bostadsbedragaren annonserar både på större och mindre, mer nischade, annonssajter. Ibland är uppgifterna om bostaden helt påhittade, med foton mer eller mindre slumpvis stulna på internet. Ibland är hela eller delar av annonsen stulen från någon som vill sälja eller hyra ut sin bostad, men med kontaktuppgifterna ändrade till bedragarens.

För att göra det extra troligt att du ska nappa förekommer att bedragaren anordnar visning av en faktisk lägenhet – sin egen, eller någon denne själv hyr i andra hand eller har lånat.

Det förekommer även bedrägerier vid försäljning av lägenheter. Risken att bli lurad på stora summor är naturligtvis stor när det gäller svarta hyreskontrakt. I ett fall ringde bedragaren en person som satt

ut en bytesannons och påstods sig vara mäklare och erbjöd förmedlingshjälp. Bedragaren stod sedan för visningarna, och skrev falska kontrakt med flera personer, samtidigt som hyresgästen som ville byta fick höra att ingen varit intresserad.

### 3.5 Investeringsbedrägeri

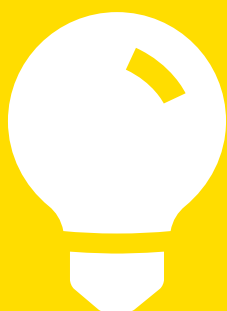
Tack vare offentlighetsprincipen, bra kunskaper i engelska och att många äger aktier är svenskar tacksamma offer för så kallade investeringsbedragare.

Det börjar med att du blir kontaktad via telefon och utlovad hög avkastning genom investeringar i utlandet, exempelvis onoterade aktier. Påståendena i telefon backas upp av namn som liknar etablerade firmors, webbsidor som ser seriösa ut, eller glansiga broschyrer. Säljarna är i regel mycket pålästa, uthålliga och påstridiga.

Går du med på att investera kan du till och med få se kursutvecklingen för dina påhittade aktier på likaledes påhittade marknadsplatser, eller få löpande information om utvecklingen skickad till dig. Först när du vill sälja och ta hem vinsten blir det problem, och pengarna går upp i rök.

De som lurats en gång kan till och med utsättas för nya försök, bland annat genom kontakter med ”nya” firmor som erbjuder sig att kunna köpa aktierna – mot en avgift som ska betalas i förskott.

På Finansinspektionens varningslista finns namn på företag och falska myndigheter som FI och andra länders tillsynsmyndigheter



### Så undviker du att bli investeringslurad!

- Se upp för löften om orimligt hög avkastning. Verkar något för bra för att vara sant är det nästan garanterat så.
- ”Garanterad avkastning” och ”säker investering” är löften som är värda mycket litet.
- I en värld full av insatta investerare och duktiga riskkapitalister, varför skulle just du kontaktas med ett fantastiskt erbjudande? Vad tjänar säljaren på affären?
- Lita inte på källor och länkar som säljaren lämnar ut som bevis, utan gör dina egna efterforskningar.
- Kolla upp att motparten har nödvändiga tillstånd och inte finns med på FI:s varningslista.
- Skäms inte för att fråga någon kunnig, exempelvis Finansinspektionens konsumentenheter, om investeringserbjudandet du fått.
- Läs checklisten på [fi.se](https://www.fi.se) under ”Varningslistan – Så undviker du att bli lurad”.

varnar för. Varningarna utfärdas när företag försöker verka på en marknad utan att ha nödvändiga tillstånd eller utan att vara registrerade hos tillsynsmyndigheten. Listan, som innehåller hundratals namn, är långt ifrån komplett och nya namn tillkommer löpande, påpekar FI.

Även investeringsbedrägerier från svenska företag eller privatpersoner förekommer. Ibland har de varit uppbyggda som pyramidspel där de som varit först in fått tillbaka både pengar och den utlovade avkastningen. Ibland har personen bakom spekulerat bort pengarna, eller använt dem för egen lyxkonsumtion.

## 3.6 Id-stöld

Att utnyttja andras identitet är ett av de vanligaste bedrägeribrotten i Sverige. En bedragare kan använda de "lånade" personuppgifterna för att till exempel beställa varor, teckna abonnemang, söka lån eller utföra bedrägerier mot andra.

Offentlighetsprincipen gör det lätt för bedragare att kartlägga tilltänkta offer med personnummer och allt. Drabbas du av id-stöld måste du bestrida alla fakturor du får för att slippa bli betalningskyldig.

Du kan aldrig hindra att du id-kapas, däremot finns det steg du kan ta för att snabbare upptäcka brottet. Sätt lås på din brevlåda så att bedragare inte kan stjäla avier eller kopior på kreditupplysningar ur den. Anmäl dig så att du får omfrågandekopiorna via e-post i stället. Det finns också betaltjänster som bevakar ändringar i folkbokföringen för att se om bedragare styr om din post, men se upp för oseriösa bevakningstjänster.

## Checklista! Om du får varor beställda i ditt namn.

- Begär bedrägerispärr hos samtliga rikstäckande kreditupplysningsföretag. Spärra ditt personnummer för köp hos Svensk Distanshandels medlemmar.
- Kontakta företagen du får krav från och förklara.
- Polisanmäl.
- Var skeptisk mot dem som säljer id-skyddstjänster.



## 3.7 Skadlig kod

Skadlig kod är program som helt enkelt kan få din dator att göra saker den inte borde. De tre vanligaste typerna är datorvirus, trojaner och maskar. Gemensamt för all sorts skadlig kod är att den antingen utnyttjar säkerhetshål i programmen, eller lurar dig att själv släppa in dem, så att de kan ta kontroll över din dator.

Ofta märker du ingenting särskilt om du fått skadlig kod på datorn. Möjligen går datorn lite långsammare än vanligt, om bedragaren samtidigt använder den för att spamma eller förstöra för andra. Det finns också kod som serverar dig bedrägliga annonser, vilket du kan märka om du får en "undersökning" som ser ut att komma från det företag vars webbplats du just lämnat.

### 3.7.1 Virus

Datorvirus fungerar precis som virus i naturen. De "infekterar" programfiler genom att bli en del av dem, och "smittar" sedan vidare. Många av de tidiga virusen var skapade bara på skoj för att se om det gick, och gjorde ingen skada. Att programmera ett virus är dock mycket komplicerat, och numera finns ofta andra syften, som att avlyssna eller radera informationen på din dators hårddisk.

### 3.7.2. Trojaner

Precis som den trojanska hästen lurade staden Trojas försvarare att släppa in sina fiender, tar sig datorvärldens trojaner in i din dator, dolda i ett annat program eller fil.

En trojan kan till skillnad från ett virus existera på egen hand, och är enklare att programmera. Bedragare använder trojaner för att exempelvis avlyssna det du skriver på tangentbordet, som användarnamn och lösenord, och omärkligt skicka uppgifterna vidare till sin skapare. De kan också användas för att styra om din webbläsare så att du loggar in på bedragarens kopia av din internetbank och därmed ger denne möjlighet att logga in på riktigt och tömma dina bankkonton.

Under 2015 fick många svenskar ett mejl som påstods innehålla en faktura på ett högt belopp från en känd hemelektronikbutik. Den bifogade pdf-filen var dock infekterad med en trojan som var specialiserad på just bankuppgifter.

Trojaner kan helt och hållet ta över och fjärrstyra din dator. Bedragare som kopplar samman kapade datorer i ett så kallat botnet (bot som i robot) använder detta bland annat för att skicka spam, eller göra överbelastningsattacker i utpressningssyfte. En sådan attack går ut på att skicka så många anrop till webbplats så att ingen annan kan komma fram, vilket förstås är mycket illa för företag som driver sin verksamhet på internet.

### 3. Bedrägeri

En riktigt otäck variant är trojaner som i smyg krypterar alla filer på din hårddisk. Betalar du inte lösensumman som sedan krävs är dina filer för alltid förlorade. En lindrigare variant var meddelandet många svenskar fick för ett par år sedan. Rutan som plötsligt låste datorn sade sig komma från Polisen och Regeringskansliet. I meddelandet påstods att de surfat på olämpliga sidor och måste betala böter, annars hotade fängelse. Samma variant har nu dykt upp på mobiler.

#### **3.7.3 Maskar**

En mask är precis som en trojan ett fristående program, men sprider sig precis som ett virus vidare mot nya datorer att infektera. En mask som infekterat en dator kan göra ungefär samma skada som en trojan, men en del maskar gör inget annat än att sprida sig vidare. Vilket kan vara nog så illa, när mejlservrar och nätverk överbelastas.



### **3.8 Case: Så blev jag lurad på nätet**

Stefan Lisinski är Dagens Nyheters rutinerade rättsreporter, som skrivit åtskilliga artiklar om nätbedrägerier. Trots det föll han för ett klassiskt nätfiskeknep.

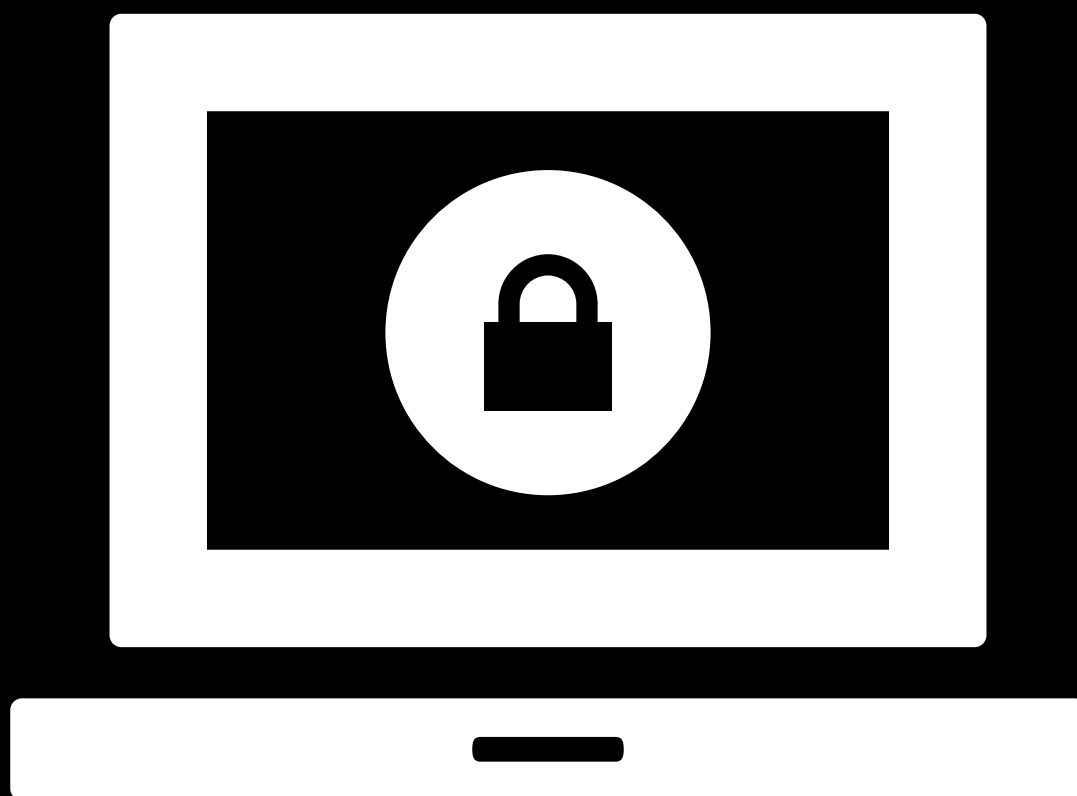
I en krönika i DN berättar han om hur. "Ibland har jag tänkt att det är särskilt naiva människor som går på de dåligt översatta mejlen", skriver han och berättar att mejlet han föll för kom från filmtjänsten Netflix.

Mejlet såg äkta ut och var inte illa skrivet, och han var stressad och tänkte att han nog hade glömt bort att betala, som mejlet påstod. Så han klickade på länken och följde instruktionerna och lämnade ut sina kortuppgifter.

"Jag hade ändå tur", skriver han. "Efter några minuter ringde banken och berättade att någon försökt plocka ut 13 000 kronor från mitt konto". Transaktionerna hann stoppas och kortet spärras.

"Min lärdom är att alla bedragare inte skriver dålig svenska, och återigen, att inte lämna ut sina kortuppgifter på nätet", påpekar han i krönikan.

# 4. Grundläggande it-säkerhet



Det finns några saker du alltid bör göra för att skydda din dator och dina uppgifter. Tänk på att om du slarvar med säkerheten kan det drabba både dig själv och andra. IIS internetguide *IT-säkerhet för privatpersoner* går igenom det du bör tänka på mer i detalj.

Ingen dator, eller mobiltelefon och surfplatta för den delen, går helt säker för skadlig kod. Och ja, det gäller även Apples datorer och mobiler. Lyckligtvis finns det en hel del du kan göra för att minimera riskerna.

## 4.1 Använd säkra lösenord

I huvudsak gör vi två fel när vi väljer och använder lösenord. Dels är det ofta alldeles för kort och därmed lättgissat, dels använder vi lösenordet på flera olika ställen.

Det är inte ovanligt att hackare kommer åt olika nättjänsters användardatabaser. Även om lösenorden är hashade, det vill säga inte syns i klartext, så är de inte helt säkra. De som kommit över databasen kan på sin egen dator i lugn och ro försöka knäcka krypteringen med hjälp av speciella program. Det kan jämföras med att försöka logga in flera miljarder gånger i sekunden.

Ett sätt att ”knäcka” lösenordet är att jämföra mot en lista med vanliga ord. Ett annat sätt är att helt enkelt gissa alla möjliga kombinationer. Det är alltså dåligt att bara ha ett namn eller ett ord som lösenord. Det är också mindre bra att ha ett kort lösenord.

Ett bra lösenord är både långt och innehåller både stora och små bokstäver, siffror och andra tecken – vilket tyvärr gör det nästan omöjligt att komma ihåg. Ett tips är därför att använda en hel mening som betyder något för dig som lösenord, och stoppa in siffror eller andra tecken. Allt fler säkerhetsexperter menar att längden är det väsentliga.

Bedragare vet att vi ofta använder samma lösenord på flera ställen. Om de kommit över ett lösenord kommer de att testa det på alla möjliga tjänster. Riktigt illa går det om de kommer in på ditt e-postkonto. De kan då använda ”glömt lösenordet”-funktionen på andra webbplatser och få ett nytt lösenord mejlat till sig. Använd ett riktigt bra – och unikt – lösenord till mejlen!

Ett sätt att göra det mycket svårare för bedragare är att använda tvåfaktorsinloggning. Du har det redan på din netbank, där det krävs både bankdosa och lösenord, eller e-legitimation och en kod du får via sms, för att logga in. Även andra nättjänster, som Gmail och Facebook, ger dig möjlighet att använda tvåfaktorsinloggning.

En hemsnickrad variant är att skriva ned ett långt och krångligt lösenord på en lapp i plånboken. Låter det tvärt emot vad du fått höra? I regel har du ju stenkoll på var plånboken är och upptäcker snabbt om den försvinner. Men skriv lösenordet på ett sådant sätt

## 4. Grundläggande it-säkerhet

att upphittaren – om du nu skulle bli av med plånboken – inte kan gissa vad det kan användas till.

En sista variant, kanske mest användbar för de nättjänster du sällan använder, är att skapa ett lösenord genom att hamra vilt på tangentbordet i några sekunder. När du vill logga in nästa gång använder du i stället tjänstens ”glömt lösenordet”-funktion för att få ett nytt.

Även om du har världens säkraste lösenord spelar det ingen roll om du ger det till bedragaren. Läs därför kapitlet om uppgiftsfiske noga.

### Läs mer!

I guiden IT-säkerhet för privatpersoner, i synnerhet kapitel 5 om lösenord. Den finns att hitta på [internetguider.se](http://internetguider.se).



## 4.2 Ha koll på programmen

Alla program kan innehålla säkerhetshål som gör att skadlig kod kan leta sig in i din dator. Det är därför bra att aldrig installera program i onödan, och att avinstallera dem du har slutat använda. Det gäller även pluginprogram, insticksprogram till webbläsare som exempelvis Flash.

Se till att alltid, så snabbt som möjligt, uppdatera datorns operativsystem, program och insticksprogram. Välj gärna att ladda ned och installera nya uppdateringar automatiskt, om du kan göra den inställningen vid installationen. Då minimerar du risken att skadlig kod slinker in genom nyupptäckta säkerhetshål.

Installera aldrig program du uppmanas till i fönster som dyker upp när du surfar. Det förekommer falska meddelanden om att du har drabbats av virus, bör uppdatera drivrutiner eller liknande, och måste ladda ned något som löser problemet. Stäng alltid sådana uppmaningar. Gå direkt till programvaruleverantörens hemsida i stället, om meddelandet såg äkta ut, och uppdatera där.

### 4.3 Uppdatera routern

Precis som program kan innehålla säkerhetshål kan din trådlösa router göra det. En router som hackats kan smitta alla datorer som ansluter till den med skadlig kod, snappa upp lösenord och skicka dig till bedragarens sida i stället för bankens när du ska logga in. 2014 avslöjade DN att Bredbandsbolaget hade ett stort säkerhetshål i de routrar de gav sina kunder. Att ändra lösenord hjälpte inte heller, eftersom de innehöll ett dolt admin-konto med ett lösenord på bara fyra tecken.

#### Viktigt! Uppdatera mera!

- Uppdatera routerns mjukvara, firmware, till den senaste versionen.
- Byt standardlösenord till admin-sidan.
- Se till att eventuell möjlighet att fjärrstyra routern är avslagen.



### 4.4 Installera antivirus

Ingen dator bör vara utan ett säkerhetsprogram, även kallat antivirusprogram, specialiserat på att upptäcka skadlig kod. Risken är stor att du själv aldrig märker om din dator blivit smittad. Många säkerhetsprogram har dessutom funktioner för att blockera skadliga webbsidor och stoppa intrångsförsök i sin linda.

Rådet gäller både PC- och Mac-användare. Även om den mesta skadliga koden riktas mot Windows är Mac ingen fredad zon. I takt med att vi använder mobilen allt mer fokuserar bedragarna också på skadlig kod även för den plattformen. Det finns säkerhetsprogram som täcker både datorer och mobiler.

Det finns både gratisprogram och program som kostar pengar.

Ett tips är att leta på en sökmotor efter tester av antivirusprogram. Kom ihåg att ett antivirusprogram aldrig ger ett hundra procentigt skydd mot ny skadlig kod, och alltid måste hållas uppdaterat.

Ett gott råd är även att aktivera ditt operativsystems säkerhetsfunktioner, till exempel brandvägg och liknande. Ett annat är att inte "jailbreaka" din Iphone för att kunna installera program som inte godkänts av Apple, eftersom det minskar säkerheten.

## 4.5 E-post är som vykort

Det är två saker du bör veta om e-post som du antagligen inte tänkt på. Det första är att ett e-postmeddelande är att betrakta som ett vykort. Men det menas att vem som helst i kedjan av datorer som distribuerar mejlet också kan läsa innehållet. Precis som postsorteren eller brevbäraren kan läsa baksidan på ett vanligt vykort. Skriv därför aldrig stöldbegärlig information, som kortnummer, i ett mejl.

Den andra saken är att avsändaren i ett mejl är lätt att förfälska. Det kan se ut som om du får ett mejl från någon du känner eller ett företag du gör affärer med – men i själva verket är mejlet från en bedragare.

I Internetguiden IT-säkerhet för privatpersoner kan du läsa mer om hur du kan hålla innehållet i dina mejl säkert genom kryptering.

## 4.6 Säkra kortbetalningar

Att betala med ditt kontokort över nätet är i regel mycket säkert, bara du tänker på några grundläggande saker.

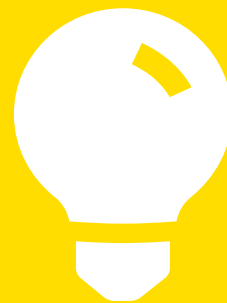
För det första ska du aldrig lämna ut dina kortuppgifter på en webbsida som inte är krypterad. Är den inte det skickas dina kortuppgifter i klartext över internet, och vem som helst på vägen kan snappa upp dem. Du ser att en sida är krypterad genom att det står https i stället för http i adressfältet och att det visas ett låst hänglås.

För det andra ska du inte lämna ut dina uppgifter till vilken skum sida som helst. Sidor med piratkopior eller olagliga läkemedel kan lika gärna stjäla dina kortuppgifter som leverera det du beställt.

Som alltid finns det en risk, om än liten, att en seriös e-handlare får sin databas hackad, och kortnumren sprids till bedragare. Det

## Tips! Surfa säkert på wifi.

- Undvik helst att ansluta till öppna trådlösa nätverk.
- Aktivera kryptering om du har ett eget trådlöst nätverk hemma.
- Rensa listan på sparade nätverk så att du inte loggar in automatiskt.
- Använder du ett öppet nätverk, logga bara in på sajter som använder krypterad anslutning (https i adressfältet).
- Använd en så kallad VPN-tunnel om du har möjlighet.



kan vara tryggt att veta att många nätbutiker låter en betalningsförmedlare som Dibs, Payex eller Paypal sköta kortbetalningen, vilket du märker om du dirigeras om när det är dags att betala i kassan. På det viset får e-handlaren aldrig reda på dina kortuppgifter.

Tidigare behövdes bara kortnummer, giltighetstid och CVV-nummer (den tresiffriga koden på baksidan) för att näthandla. Numera har både Visa och Mastercard en extra säkerhetsfunktion som många använder, där du måste bekräfta köpet genom e-legitimation eller en kod du får via sms. Men eftersom det fortfarande finns handlare, särskilt utomlands, som inte har det utökade säkerhetssystemet, bör du ändå vara mycket noga med dina kortuppgifter.

Många nätbanker har system där du kan låsa ditt kort för köp utomlands, eller för köp över internet. Dessa spärrar kan låsas upp tillfälligt när du ska på semester eller näthandla.

## 4.7 Trådlösa nätverk

Att ansluta till ett öppet trådlöst nätverk ute på stan eller på resa kan vara frestande. Är nätverket inte krypterat betyder det att trafiken kan avlyssnas av vem som helst i närheten. Det innebär att bedragare kan komma över inloggningsuppgifter och annan värdefull information som du skickar.

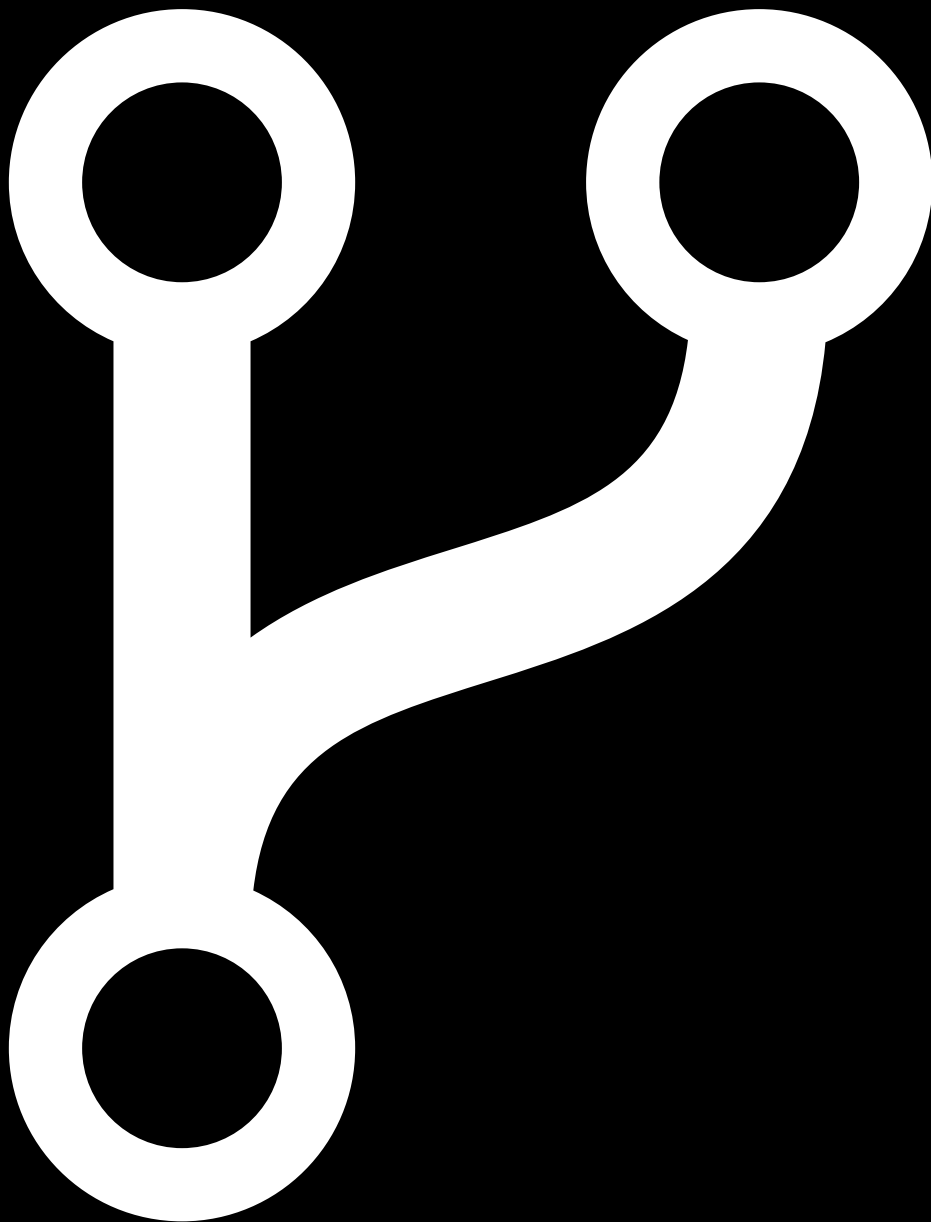
En bedragare kan också sätta upp ett eget nätverk, döpa det till exempelvis "SJ", och sedan avlyssna allt du gör, eller installera skadlig kod på din dator. Eftersom de nätverk du har loggat in på tidigare sparas i en lista så försöker din dator eller mobil att logga in på nätverk med samma namn automatiskt – trots att det kanske inte är det "äkta" nätverket

### Läs mer!

I guiden *Digitalt självförsvar – en introduktion* som finns att hitta på [internetguider.se](http://internetguider.se).



# 5. Källkritik på nätet





Har du för vana att våga ifrågasätta sanningshalten i meddelanden och uppmaningar du får på internet minimerar du risken att bli lurad, eller att själv lura andra. Det finns mycket du kan kolla upp med bara några tryckningar på tangentbordet, bara du vet hur du ska göra.

Det mest grundläggande är att granska avsändaren till informationen du fått. Finns det uppgifter om vem som står bakom?

## Läs mer! Lär dig källkritik

I guiden Källkritik på internet som finns att hitta på [internetguider.se](http://internetguider.se).



## 5.1 Sökmotorer

Att lära dig att använda en sökmotor – oavsett om det är Google, Bing eller någon annan – är bland det bästa du kan göra för att slippa bli lurad. ”Googla” helt enkelt allt som ser det minsta misstänkt ut! Chansen är stor att någon annan redan har uppmärksammat en bluff eller ett oseriöst företag och varnat för det.

En oseriös företagare eller en bedragare stjälar ofta bild och text från andra, eller återanvänder sin egen text i nya meddelanden eller på nya sajter. Genom att söka efter kopierad text kan du få en fingerisning om seriositeten på webbplatsen du är på. Hos en vanlig sökmotor kan du helt enkelt sätta citattecken runt ett textstycke, så hittar den sidor där exakt samma text förekommer. Det finns även sökmotorer som är specialiserade på att hitta plagierade eller stulna texter. En av de mest kända hittar du på [Copyscape.com](http://Copyscape.com).

Får du alltför många sökträffar är ett annat tips att söka på exempelvis ett företagsnamn tillsammans med nyckelord som ”bluff”, ”klagomål” eller engelska ”scam”. Du kan också söka efter tester och konsumentomdömen om en produkt på samma sätt.

Glöm inte att värdera källan till eventuell kritik eller beröm du googlat fram. Är det en riktig nyhetssida, blogg eller omdömessajt, eller är det bara något en skojare skapat för att det ska verka bra?

## 5.2 Bildsökning

Genom att ta reda på bakgrundsdata om en bild kan du få ledtrådar till om avsändaren är trovärdig eller inte.

Genom Googles bildsök kan du se om en bild varit publicerad på webben tidigare. Högerklicka på en bild på webben och välj ”kopiera bildadress” eller motsvarande, klistra in den i Googles sökruta och tryck sök. Du får då upp frågan ”Vill du testa Googles bildsök i stället”. Tryck på den länken.

Du kan också gå direkt till [images.google.com](https://images.google.com). Klickar du på den lilla kameraikonen i sökrutan kan du också dra och släppa en bild för att söka, eller välja en bild på din egen dator att ladda upp. I webb-läsaren Chrome kan du högerklicka på en bild och söka direkt.

Vill du ta reda på när bilden först lades upp på webben kan du klicka på ”sökverktyg” i google-fönstret, och sedan välja en period, eller klicka på ”anpassad period”. Det finns även andra bildsöktjänster, som [tineye.com](https://tineye.com) och [imageraider.com](https://imageraider.com).

## 5.3 Företags- och personresearch

Det är alltid nyttigt att kolla upp att personen eller företaget du tänker göra affärer med verkligen finns, eller är den eller det de utger sig för att vara.

Person- och företagsnamn kan du enkelt kolla upp hos tjänster som [ratsit.se](https://ratsit.se), eller [birthday.se](https://birthday.se). Där listas också adressen som personen eller företaget är skrivna på. Existerar namnet, och stämmer uppgifterna med vad de uppger till dig? Vill säljaren inte lämna ut några sådana uppgifter är det lika bra att strunta i affären.

Telefonnummer är lätta att kolla upp på [eniro.se](https://eniro.se) eller [hitta.se](https://hitta.se), eller i appar som Truecaller. Är numret som anges i annonsen om den billiga prylen inte listat någonstans kan det vara ett tydligt varningstecken. Söker du på namn och adress och i stället hittar helt andra nummer kan det vara ett tecken på id-stöld. Ring och fråga! Många är fallen när en köpare helt litat på en bedragares uppgifter, och sedan åkt hem till någon som fått sin identitet stulen.

Du är inte trygg bara för att du vet vem du gör affärer med. Ett företag kan till exempel vara på fallrepet. Du kan kostnadsfritt ringa Kronofogdemyndigheten och fråga om ett företag eller en privatperson har några skulder. Om du inte känner till personnumret kan du ringa Skatteverket och fråga. Med det kan du sedan också ringa tingsrätten där personen är folkbokförd och fråga om det finns några domar mot denne.

## 5.4 Domännamn

Du kan på ett enkelt sätt kolla upp vem som har registrerat domännamnet till en webbplats. För .se och .nu-adresser går du till [iis.se](http://iis.se) och fyller i domännamnet (utan http och www). Är domänen alldeles nyregistrerad men webbplatsen påstår sig ha funnits längre är det antagligen något lurt i görningen. Är domänen registrerad av en privatperson visas inte uppgifterna, men IIS lämnar ut namnet om du ringer och frågar.

För .com, .net och .org kan du göra samma sökning på [nic.com/whois](http://nic.com/whois). Här syns även privata registreringar. Är domännamnet registrerat via ett anonymiseringsföretag, som bara låter sina egna uppgifter synas, är det också ett varningstecken.

# 6. Dina rättigheter och skyldigheter



Som konsument är du ofta mycket väl skyddad mot dåliga produkter, oseriösa företag och bedragare. Samtidigt måste du ofta känna till dina rättigheter för att kunna utnyttja dem och ge mindre kunniga företag svar på tal.

I det här kapitlet går vi igenom de lagar som finns och vad som gäller när du handlar från företag och privatpersoner. Vi tar också upp vilka rättigheter och skyldigheter du har om du blir lurad av bedragare.

## 6.1 Lagar och regler

Det finns en rad lagar som reglerar hur det ska gå till när du handlar från företag eller privatpersoner. Det finns också praxis – hur lagarna ska tolkas – från domstolar och Allmänna reklamationsnämnden. Här försöker vi reda ut vad som gäller i olika situationer som du kan hamna i.

### 6.1.1 Vad är en konsument

Dina rättigheter varierar beroende på om du köper något i egenskap av privatperson, konsument, eller som näringsidkare, det vill säga företagare. Som konsument är du både bättre skyddad av lagar och kan få gratis hjälp av samhället. Som företagare förväntas du klara av allt själv.

En konsument definieras som ”en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför en näringsverksamhet”.

Med det menas att du måste vara en privatperson som köper något för enskilt bruk. Handlar du något åt en förening eller ett företag är du inte konsument. Det väsentliga är ditt syfte. Tror du att du är en konsument när du ingår avtalet så är du det i regel också, även om du har en enskild firma och är näringsidkare på papperet.

### 6.1.2 Avtal och avtalslagen

När du köper något ingår du ett avtal. Säljaren lovar att leverera en viss vara, och du lovar att betala för den. Avtalslagen reglerar hur och när man kan ingå avtal, och lagen gäller både om du är konsument och om du är företagare.

Avtal är lika bindande oavsett om de ingås muntligt eller skriftligt, genom ett handslag, i en butiks kassa eller på avstånd, till exempel över telefon eller internet. Vid muntliga avtal över telefon brukar säljaren spela in en del av samtalet som bevis på vad ni har kommit överens om.

## 6. Dina rättigheter och skyldigheter

### 6.1.3 Så ingår du ett avtal

För att ett avtal ska komma till ska det finnas ett korrekt och tydligt erbjudande – ett erbjudande – riktat till en bestämd motpart – dig – som du accepterar i sin helhet. Säger du ”ja, men jag vill ha det här också” som svar har du inte tackat ja, utan i stället kommit med ett motbud, som säljaren i sin tur kan neka eller acceptera.

Det får inte förekomma några oklarheter om vad som har avtalats, men om motparten i avtalet har en bilaga med finstilla villkor är du i regel bunden av dem även om du inte läst igenom dem. De måste dock ha varit tillgängliga för dig före köpet.

Villkor får inte ändras i efterhand utan att båda parter går med på det. Som exempel får ett företag inte lägga på en fakturaavgift om det inte står i avtalet.

### 6.1.4 Vem kan ingå avtal

Du måste vara myndig, över 18 år, för att få ingå ett avtal. Omyndiga kan bara ingå avtal med förmyndarens (normalt föräldrarnas) samtycke. Ålder och eventuellt samtycke är upp till motparten att kontrollera, då avtal som ingåtts utan föräldrarnas medgivande kan ogiltigförklaras.

18-årsgränsen gäller dock inte den som har ett eget hushåll och handlar till det. Från 16 års ålder har man rätt att handla för pengar man tjänat själv. I båda fallen måste köpen ske ”kontant” och högst för 1 000 kronor. Kreditavtal (alltså att köpa något på avbetalning) är inte tillåtna i det fallet.

Ett avtal som en person med neuropsykiatrisk eller kognitiv funktionsnedsättning ingått kan i vissa fall ogiltigförklaras i efterhand, om nedsättningen kan visas med ett läkarintyg.

### 6.1.5 Negativ avtalsbindning

Att hävda att du ingått ett avtal trots att du inte tackat ja är inte tillåtet. Det kallas negativ avtalsbindning, och är trots det ett vanligt klagomål i anmälningar till Konsumentverket. Hävdar någon att du gjort en beställning som du inte känner igen, kontakta dem (helst via mejl) och be dem bevisa detta.

### 6.1.6 Lurats att ingå avtal

Det är inte tillåtet att vilseleda dig så att du ingår ett avtal du annars inte skulle ha gjort. Motparten får inte undanhålla väsentliga saker och givetvis inte påstå saker som inte är sanna. I så fall kan avtalet helt eller delvis ogiltigförklaras, det vill säga inte längre gälla. Ett företag får inte heller ha avtalsvillkor som strider mot de konsumentskyddande lagarna. I de fallen ska det felaktiga avtalsvillkoret helt enkelt bortses från.

## 6.2 När du köper saker från företag

När du i egenskap av konsument handlar varor (lösa saker) av ett företag gäller först och främst Konsumentköplagen. Lagen är tvingande, – villkoren i den måste följas och går inte att avtala bort så att du får sämre villkor än de som står i lagen. Handlar du över internet eller via telefon gäller också Distansavtalslagen. Marknadsföringslagen reglerar vad företag får påstå om varan eller tjänstens egenskaper.

### 6.2.1 Vilket pris ska du betala

Priset som ett företag uppger till konsument ska alltid vara inklusive moms. Någon reglering av hur mycket saker får kosta finns inte, utan det är upp till dig att acceptera det pris som säljaren satt om du tycker att det är rimligt. De priser som uppges i reklam och marknadsföring är normalt inte bindande för säljaren, eftersom reklamen riktar sig till en vidare grupp och inte bara till dig. Ett bindande avtal om köp träffas först i kassan. Däremot kan du ha rätt till ersättning, exempelvis för resa om marknadsföringen varit felaktig och du i onödan har åkt till en butik. Ett ingånget avtal om ett köp kan dessutom hävas om priset blivit fel, och du som köpare förstått eller borde ha förstått att priset var för lågt.

### 6.2.2 Så kan du ångra ett köp

Har du beställt en vara på distans, det vill säga över telefon, internet, eller av en säljare som befinner sig utanför sitt ordinarie försäljningsställe, som gatusäljare, har du enligt Distansavtalslagen 14 dagars ångerrätt från det att du fått varan. Det gäller även om du sedan hämtar varan i en butik. Gäller det köp av en tjänst har du 14 dagars ångerrätt från det att avtalet ingicks. För att ångerrätten ska börja löpa gäller dock att du har fått korrekt information om den, annars förlängs den i upp till ett år.

Vid telefonförsäljning räcker det med att du har fått informationen muntligt, men den ska vara klar och tydlig och anpassad till mottagaren. En skriftlig bekräftelse med bland annat information om ångerrätten ska också skickas ut, och måste komma fram senast sista dagen av de 14 dagarna.

När du ingår ett avtal på en webbplats måste du uttryckligen ha tagit på dig ett betalningsansvar, annars är du inte skyldig att betala. Det innebär exempelvis att en beställ-knapp ska heta ”köp nu” eller ”betala nu”, men inte bara ”bekräfta”, ”betala” eller liknande.

Det är du själv som får stå för returfrakt om du ångrar dig vid köp av en vara, men bara om företaget informerat om detta innan köpet. Företaget har rätt till ersättning för den eventuella värdeminskning som skett när du har hanterat varan mer än nödvändigt för att undersöka dess egenskaper eller funktion. Men, rätten till ersättning

## Viktigt! Det här ska du få reda på om ångerrätten!



Du ska innan köpet få följande information: a) om och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, b) om tidsfristen och om övriga villkor för ångerrätten, c) om hur ångerrätten utövas, d) att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur du kan ta del av den. Efter köpet ska informationen också lämnas i varaktig form, det vill säga skriftligt.

Saknas någon av punkterna a-d förlängs ångerfristen till ett år, annars är ångerfristen 14 dagar från det att du ingick avtal om en tjänst, eller från det att du mottog en vara. Du är inte skyldig att betala returporto vid ånger om du inte upplysts om kostnaden tidigare.

Du ska också få information om att du e) är skyldig att ersätta företaget för en proportionell andel av det avtalade priset för en tjänst som delvis utförts innan du utövar ångerrätten. Har du inte fått den informationen behöver du inte betala, i stället har du rätt att få tillbaka pengarna som du har betalat för tjänsten.

Ångerrätten gäller inte för en tjänst som har fullgjorts, om du gått med på att tjänsten börjar utföras och att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten fullgjorts – det vill säga levererats till fullo – under ångerrätsperioden.

Har du handlat i en vanlig butik har du ingen lagstadgad ångerrätt. Ett undantag är om du personligen blivit inlockad i butiken av en säljare som befann sig utanför lokalen. Många butiker erbjuder i stället öppet köp eller bytesrätt. Villkoren för detta är upp till varje butik, så försäkra dig om vad som gäller innan du handlar. Ett vanligt trick är att säljaren bryter förpackningen i butiken, samtidigt som öppet köp bara gäller vid obruten förpackning.

Du har alltid rätt att avbeställa en vara innan den har levererats, men säljaren får då ta betalt för de kostnader denne haft, som transport eller kreditupplysning, eller övriga (skäliga) förluster för att affären inte blivit av. Har du betalat handpenning får säljaren behålla den, men bara om ni kommit överens om det i avtalet.



gäller bara om företaget vid köpet korrekt har informerat om villkoren för ångerrätten.

Praxis på hur stort värdeminskingsavdraget får vara saknas nästan helt i skrivande stund. I EU-direktivet som ligger till grund för den svenska lagen framhålls att en konsument endast bör få hantera och undersöka en vara på motsvarande sätt som i en butik. I en icke bindande vägledning från EU-kommissionen tas exemplen att få prova plagg och testa ljud och bild vid köp av TV- och videoutrustning upp, men utan att få ta bort tillverkarens lappar. Observera att detta normalt sett ger dig rätt att bryta en förpackning utan att avdrag får göras. Konsumenten får däremot inte testa hushållsartiklar genom att använda dem, eller konfigurera programvara i en dator, enligt vägledningen. I ett fall som hunnit avgöras i ARN ansågs en konsument som använt ett par skor över en helg och sedan ville ång-  
ra sig bara ha rätt till 50 procent av nypriset.

### **6.2.3 När ska du få varan**

När du köper en vara ska den överlämnas utan dröjsmål, eller inom 30 dagar om ni inte kommit överens om något annat.

### **6.2.4 Om du inte får varan**

Får du inte varan i tid bör du kontakta säljaren och komma överens om en ny, skälig leveranstid. Kommer varan ändå inte har du rätt att häva avtalet, det vill säga att få pengarna tillbaka.

### **6.2.5 Om du får en felaktig vara**

Du ska få den vara ni har avtalat om och ingen annan, och den ska dessutom ha en bruksanvisning som bara i undantagsfall får vara på något annat språk än svenska. Saknas denna, eller om varan inte stämmer överens med hur den beskrivits i exempelvis reklam, eller är skadad, ska du få köpet hävt eller varan utbytt. Samma sak gäller om säljaren lovat att varan har vissa egenskaper – exempelvis är vattentät – och sedan inte visar sig vara det. De egenskaper säljaren inte uttryckligen lovat är du dock skyldig att ta reda på själv. Är varan farlig för liv eller hälsa betraktas den också som felaktig, och du ska få en felfri eller pengarna tillbaka.

### **6.2.6 Om det blir fel på varan**

Enligt Konsumentköplagen har du tre år, från det att du tagit emot varan, på dig att reklamera ursprungliga fel. Med det menas att felet ska ha funnits från början, även om det inte visat sig förrän senare. Uppstår felet inom sex månader från köpet är det säljaren som ska bevisa att det inte var fel på varan från början. Efter den perioden är det du som ska göra det troligt att felet var ursprungligt. Du måste

## 6. Dina rättigheter och skyldigheter

reklamera inom skälig tid från det att du upptäckt felet. Har du reklamerat inom två månader anses du alltid ha gjort det i rätt tid.

Varan du köpt kan också ha en garanti, som är ett frivilligt åtagande från tillverkaren att varan ska fungera under en viss tidsperiod. Under hela garantitiden är det säljaren som har bevisbördan för huruvida felet är ursprungligt eller inte.

### **6.2.7 Så reklamerar du**

Att reklamera betyder att du helt enkelt förklarar för säljaren att du inte är nöjd med varan och varför. Även om du kan reklamera muntligt så är det bäst att göra det skriftligt, så vet du vad du har sagt och när.

### **6.2.8 Till vem ska du reklamera**

Det är alltid den som sålt varan du ska reklamera till. En butik som säljer en mobiltelefon har inte rätt att kräva att du ska kontakta ett annat företag för att reklamera, även om just det är vanligt förekommande. För att kunna reklamera måste du visa att varan är köpt hos säljaren. Ett kvitto är bäst, men ett kontoutdrag där det framgår att du har betalat varans pris kan också räcka som bevis.

### **6.2.9 Nekad reklamation**

Har du själv genom onormal användning orsakat att varan skadats behöver inte säljaren ta ansvar för felet. Du är skyldig att följa bruksanvisning och instruktioner, och kan exempelvis inte klaga på läckande skor eller fuktskadad mobil om du inte skyddat dem enligt anvisningarna. Samtidigt måste säljaren dokumentera skadan och inte bara påstå att det är så. Du har som kund rätt att kräva exakt dokumentation på vad som skett vid reparationstillfället. Observera att även om en säljare menar att felet inte går på en eventuell garanti så har du ändå rätt att reklamera enligt konsumentköplagen.

### **6.2.10 Rätt att kräva en ny vara**

Har en vara gått sönder, eller inte fungerar som den ska, har du rätt att få den utbytt eller reparerad utan kostnad. Du har rätt att kräva att få varan utbytt direkt, men om det innebär oskäligen kostnader för säljaren så får denne reparera i stället. I praktiken innebär det att du i regel måste acceptera reparationsförsöket.

### **6.2.11 Så länge får varan repareras**

Ska varan repareras har säljaren i regel två försök på sig att reparera samma fel, återkommer det en tredje gång har du rätt att få en ny vara eller häva köpet om felet är av väsentlig betydelse. Reparationen ska ske inom skälig tid, i regel ett par dagar. För tekniskt komplicerade produkter, som mobiltelefoner eller datorer, är dock

praxis upp till tre veckor. Kan säljaren erbjuda en ersättningsvara, till exempel en lånemobil, kan längre tid vara acceptabel.

#### **6.2.12 Prisavdrag på skadad vara**

Du har rätt att få prisavdrag motsvarande skillnaden mellan en felfri vara och den felaktiga varan om du vill behålla den i det befintliga skicket. Det kan vara vettigt om det bara rör sig om saker som skönhetsfel. Du kan också få ersättning för att själv rätta till felet.

#### **6.2.13 När får du häva köpet**

Du kan häva ett köp, det vill säga lämna tillbaka varan och få pengarna åter, vid väsentliga fel. Det gäller om varan är försenad, och ni kommit överens om en ny skälig tidsfrist som ändå inte hålls. Du kan också häva köpet om säljaren inte lyckats reparera ett fel efter två försök. Du ska få ränta på pengarna och ersättning för dina utlägg. Samtidigt har säljaren rätt att ta betalt för den tid varan varit till nytta för dig, även om det brukar kunna kvittas mot ränteersättningen.

#### **6.2.14 Ersättning för merkostnader**

Det ska inte bli dyrare för dig för att du fått en felaktig vara. Därför ska säljaren stå för alla de kostnader som krävs för att avhjälpa felet. Du har också rätt att få utgifter som resor, porto och telefonsamtal ersatta, men också förlorad inkomst om du tvingats ta ledigt och fått löneavdrag. Du har också rätt till skadestånd om den felaktiga varan har skadat andra av dina saker. Du kan däremot inte få ersättning för sådant som irritation och obehag (så kallad ideell skada), och måste kunna visa dina faktiska kostnader genom intyg, kvitton och liknande.

#### **6.2.15 Täckningsköp**

Om du ingår ett avtal om köp, och säljaren inte kan leverera varan, har du rätt att köpa varan av någon annan och om varan är dyrare kräva ersättning för mellanskillnaden i pris. Det kallas för täckningsköp. Samma sak gäller om köpet hävs på grund av en felaktig vara.

#### **6.2.16 Skyldighet att upplysa om tvistlösning**

Sedan 1 januari 2016 är e-handelsföretag inom EU tvungna att på sin webbplats upplysa konsumenter om de alternativa tvistlösningsförfaranden som finns. För tvister inom Sverige handlar det om Allmänna reklamationsnämnden, ARN. Gränsöverskridande tvister ska anmälas via EU-kommissionens plattform på [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Mer information om vad som gäller finns på [konsumenteuropa.se](http://konsumenteuropa.se).

## 6.3 När du köper från privatpersoner

När du köper från, eller säljer en vara till en privatperson gäller i stället Köplagen. Samma lag gäller mellan två företag. Villkoren i Köplagen går, till skillnad från Konsumentköplagen, att avtala bort och blir det en tvist får du som konsument inte heller någon hjälp av exempelvis konsumentvägledare.

### 6.3.1 När kan du ångra ett köp

I köplagen finns ingen ångerrätt, så om du vill kunna ångra köpet och få pengarna tillbaka måste du komma överens om det med säljaren i förväg. Observera att när du är säljare får du inte heller ångra dig och vägra sälja varan om ni har avtalat om ett köp.

### 6.3.2 När ska du få varan eller pengarna

Om ni inte har kommit överens om en tidpunkt ska varan levereras inom skälig tid från det att ni ingick avtalet. Säljaren har dock ingen skyldighet att lämna varan innan du som köpare har betalat. Får du varan för sent eller inte alls kan du kräva att få den, eller häva köpet. Är du säljare kan du på samma sätt kräva att få betalningen eller häva köpet. Har sen leverans eller betalning lett till att du, som köpare eller säljare, drabbats av kostnader kan du ha rätt till ersättning för dessa.

Både köpare och säljare har så kallad vårdplikt, vilket betyder att de är skyldiga att ta hand om en vara, även om en försening skett.

### 6.3.3 Om det är fel på varan

Det är vanligt att en säljare friskriver sig från ansvar att en begagnad vara fungerar felfritt, som att den säljs i "befintligt skick". Men stämmer inte varan överens med säljarens beskrivning, eller om säljaren låtit bli att upplysa dig om eventuella kända brister i varan, har du trots en eventuell friskrivning ändå rätt att reklamera. Detsamma gäller om varan är i mycket sämre skick än du kunnat ana, exempelvis utifrån priset.

### 6.3.4 Så reklamerar du

Du reklamerar på samma sätt som du gör mot företag, det vill säga kontaktar säljaren och berättar vad som är fel. Det måste du göra inom skälig tid från det att du upptäckt, eller borde ha upptäckt felet. Möjligheten att reklamera försvinner två år efter du fått varan.

### **6.3.5 Kan säljaren neka reklamationen**

Du får inte klaga på fel du antas ha känt till vid köpet. Har du undersökt varan, eller trots uppmaning från säljaren struntat i att undersöka den, får du inte heller hänvisa till fel du borde ha märkt vid undersökningen.

När du har tagit emot varan övergår risken för att den försämras på dig. Samtidigt ansvarar säljaren för fel som funnits vid överlämnandet av varan. Det är dock du som köpare som måste visa, eller åtminstone göra det övervägande sannolikt, att felet fanns redan vid överlämnandet. Annars kan säljaren neka. Kommer ni inte överens är den enda möjligheten att låta en domstol avgöra vem som har rätt.

### **6.3.6 Vad kan du kräva i reklamationen**

Är det fel på varan kan du kräva att säljaren åtgärdar felet eller levererar en likvärdig vara. Kan säljaren inte göra det inom skälig tid kan du i stället kräva prisavdrag eller, om felet har stor betydelse för dig, att köpet hävs.

Du kan också ha rätt till ersättning för kostnader som du fått på grund av den felaktiga varan.

### **6.3.7 Köp av stöldgods och god tro**

Köper du något som visar sig vara stulet är du tvungen att lämna tillbaka varan till den ursprungliga ägaren, utan ersättning. Tidigare fanns en lag om förvärv i "god tro", men den ändrades 2003. Som köpare har du dock rätt att kräva tillbaka köpesumman av säljaren. Borde du ha misstänkt att varan var stulen kan du själv dessutom åtalas för häleri. I ett uppmärksammat fall 2012 dömdes fyra kvinnor som köpt barnkläder och leksaker billigt på Tradera till dagsböter. Varorna var stulna, och kvinnorna, som handlat för tiotusentals kronor av säljaren under ett år, borde ha förstått att man inte kan köpa nya saker till en tredjedel av priset, enligt domen i hovrätten. Det är alltså en god idé ifrågasätta alltför låga priser och exempelvis be säljaren visa ett kvitto på varan.

## **6.4 Kontokort och nätbanker**

Att betala med ett kontokort är ett bekvämt sätt att näthandla, liksom att sköta bankärendena på internet. Men vad händer om dina uppgifter hamnar i orätta händer och du blir av med pengar?

Lagen om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument reglerar vad som händer om det sker så kallade obehöriga uttag. Lagen gäller kontokort och om det sker bedrägerier med exempelvis din bankdosa eller ditt bank-id.

Har du blivit av med ditt kort och förlustanmält det blir du aldrig skyldig att betala de transaktioner som skett efter det. Huvudregeln

## 6. Dina rättigheter och skyldigheter

är dessutom att banken ersätter dig helt och hållet för de pengar som försvunnit även innan. Har uttag gjorts med din kod finns dock en självrisk på 1 200 kronor, men inte om kortet skimmats (det vill säga fått uppgifterna på magnetremsan kopierade).

Har du varit "grovt oaktsam" får du stå för uttag upp till 12 000 kronor. Det gäller om du inte har skyddat din kod, följt villkoren hur kortet ska förvaras och användas, eller spärrat kortet i tid efter att du upptäckt att det försvunnit eller utnyttjats. Exempel på det är om du lämnat ditt kort i bilen, på hotellrummet eller förvarat kod och kort tillsammans. Det är också grovt oaktsamt om du luras till en falsk banksida genom ett phishingmejl och där ger ut inloggningsuppgifterna – du borde ha vetat bättre.

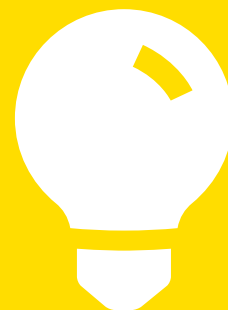
Har du ansetts vara "särskilt klandervärd" får du stå för alla uttag som gjorts. För kort är det till exempel att lämna kortet obevakat i ett olåst omklädningsrum eller i en restauranggarderob. Att lämna ut inloggningsuppgifter till din nätbank, exempelvis genom Facebookbedrägeri (se avsnitt 3.1.5), innebär också att du får ta hela förlusten själv. Det beror på att banken i sina villkor är tydlig med att koder från en bankdosa är personliga och inte får lämnas ut.

Det finns ett enda fall hos ARN där en konsument gått skadeslös efter en misstänkt trojan. I det fallet hävdade banken att konsumenten varit oaktsam genom att lämna ut sitt Verified by VISA-lösenord i ett phishingmejl eller att hennes dator varit drabbad av en trojan. ARN menar dock att konsumenten visat normal aktsamhet genom att ha antivirusprogram och brandvägg.

Hos Swedbank säger man att man gör en grundlig undersökning av varje fall, och rör det sig om trojaner har man i de flesta fall ersatt kunden fullt ut. Däremot är ett krav att kunden ska ha antivirusprogram och brandvägg, om denne inte har haft något skydd alls kan det bli svårt att få ersättning.

### **Tips! Pruta!**

Ett kreditkort kan även användas för att förhandla ned priset på en dyrare vara eller få saker på köpet. Orsaken är att kortutgivaren, för att täcka risken med kreditköpet, tar ut en avgift på någon eller några procent på köpesumman av butiken. Det är därför vissa kortutgivare kan ge dig återbäring på dina köp – det är i själva verket den du köper av som står för kostnaden. Betalar du kontant eller med ett vanligt debetkort (bankkort) blir det billigare för butiken.



#### **6.4.1 Konsumentkreditlagen**

Har du ett kort där du handlar på kredit, det vill säga där pengarna inte dras direkt från ditt bankkonto, kan du enligt konsumentkreditlagen rikta samma krav mot kreditgivaren som mot säljaren. Det innebär till exempel att om du beställer och betalar en vara du inte får kan du kräva tillbaka pengarna från kortutgivaren. Är du orolig för att säljaren inte är att lita på, eller att ett flygbolag kommer gå i konkurs innan du hinner resa, är det därför en god idé att betala med ett betal- eller kreditkort. Samma regler gäller även om du betalat med ett bankkort, men vid köpet utnyttjat en kontokredit. Kontakta kortutgivaren om hur du går tillväga.

#### **6.4.2 Kortreklamation**

Om det sker obehöriga köp med ditt kort, du blir dubbeldebiterad eller liknande, så ska du lämna in en kortreklamation till kortutgivaren för att få tillbaka pengarna. Men, du kan också lämna in en kortreklamation om du inte fått varan eller lurats in i en abonnemangsfälla (se avsnitt 2.1.3) – även om du betalat med ett vanligt bankkort. Både Visa och Mastercard har tvistlösningsorgan där du kan få hjälp av att få tillbaka pengarna från säljarens konto, en så kallad chargeback. För att du ska få hjälp måste du först ha försökt lösa problemet själv, skriftligen, med säljaren. Vägrar denne fyller du i kortreklamationsblanketten från din bank/kortutgivare och skickar med all dokumentation kring köpet som du sparat och visar att du själv har försökt lösa problemet.

Det kan vara en god idé att ta hjälp av en konsumentvägledare, eller om motparten finns utomlands inom EU/EES, av Konsument Europa, för att få en så korrekt ansökan som möjligt. Konsument Europa har i flera fall hjälpt konsumenter som lurats av timeshare-bolag på semestern att få tillbaka pengarna. Exempel på återbetalning vid en abonnemangsfälla saknas och att bevisa att man vilseletts när man lämnat ut kortuppgifterna kan vara svårt. Fråga Konsument Europa eller konsumentwebbplatsen [Knyt.se](http://Knyt.se) om de har skärmdumpar på vilseledande sidor som de har stött på.

### **6.5 Om du inte betalar**

Många är rädda för konsekvenserna om de inte betalar en faktura, även om de inte har beställt något eller känner att de lurats att ingå avtalet. Här nedan går vi igenom processen, och berättar hur du ska agera. Sanningen är att du inte behöver vara särskilt rädd.

#### **6.5.1 Att bestrida en felaktig faktura**

Om du får en faktura, ett krav, på något som inte stämmer överens med det du beställde, något du inte beställt eller på något sätt lurats

## 6. Dina rättigheter och skyldigheter

att beställa, så ska du inte betala. Kontakta i stället företaget som skickat kravet och förklara klart och tydligt att du inte tänker betala, varför, och vad du vill att företaget ska göra, till exempel att stryka kravet. Gör detta skriftligt, via mejl, så att du har bevis på både vad du skrivit och när du skickat det. Tänk på att ta med uppgifter som faktura- och kundnummer, så att företaget kan se vad bestridandet gäller.

Får du en vara som du inte beställt har du ingen skyldighet att skicka tillbaka den på egen bekostnad. Vill företaget ha tillbaka varan får de antingen skicka dig returporto, eller hämta varan själva. Generellt gäller att den som mottar en vara som inte beställts kan slänga varan eller behålla den. Det kan dock finnas anledning till försiktighet, särskilt om det rör sig om en vara av högre värde, eftersom det kan ses som om du accepterar köpet om du börjar använda den.

Ett företag måste kunna bevisa att det finns ett giltigt avtal, en beställning, mellan dem och dig.

### **Så agerar ett oseriöst företag**

Seriösa företag skickar sällan ut påminnelse efter påminnelse, utan vänder sig i stället till Kronofogden vid utebliven betalning. Ett oseriöst företag med en tveksam fordran vill, eller vågar, sällan vända sig till Kronofogden, utan föredrar att skicka hotfulla meddelanden.



#### **6.5.2 Påminnelser och inkasso**

Ett företag som anser att du är skyldig dem pengar kan skicka en påminnelse. De har då rätt att ta ut en påminnelseavgift på som mest 60 kronor, men bara om ni kommit överens om det i köpeavtalet.



Företaget kan också skicka ett, ofta hotfullt utformat, inkassokrav. Vanligast är att ett utomstående inkassobolag anlitas, men ett inkassokrav kan även skickas från fordringsägaren. Till inkassokravet får läggas en inkassoavgift på högst 180 kronor och ränta på det obetalda beloppet.

Ett inkassobolag är som en fastbunden hund. Det kan skälla och se hotfullt ut, men det är också allt bolaget kan göra. Ett inkassobolag kan aldrig ge dig en betalningsanmärkning, inte ens om du struntar i att bestrida, invända mot, kravet.

Givetvis ska du bestrida när du får ett felaktigt grundat inkassokrav. Har du redan bestridit kan du kopiera det meddelandet. Dubbelkolla bara så att du inte missat något.

Inkassobolaget är skyldigt att följa inkassolagen, som innehåller tydliga regler för hur de får agera. Bolaget ska driva verksamheten på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. Ett krav får inte skickas om det är sannolikt att fordran inte är lagligen grundad eller framstår som obefogad, till exempel om avtalet kommit till genom tvång eller svek. Sanningen är dock att många inkassobolag inte undersöker om kravet är korrekt förrän du bestrider det.

Har du bestridit på ett klart och tydligt sätt får inkassobolaget varken hota att skicka ärendet vidare till Kronofogden eller faktiskt göra det. I stället måste de lämna tillbaka ärendet till sin kund.

Ett inkassobolag som tar över andras fordringar måste vara godkänt av Datainspektionen, och det är också dit du kan anmäla bolag som missköter sig.

### **6.5.3 Kronofogden och betalningsanmärkning**

Många betalar av okunskap en skuld i panik så fort ordet Kronofogden nämns, även om de tycker kravet är felaktigt. Läs detta kapitel noga – det är det absolut viktigaste i den här guiden!

Vi tar det från början. Betalar du inte ett krav kan den som skickat det, fordringsägaren, vända sig till Kronofogdemyndigheten och be om hjälp. Det går till så att fordringsägaren fyller i en blankett, en så kallad ansökan om betalningsföreläggande, och betalar 300 kronor till myndigheten. Fordringsägaren har rätt att kräva dig på de 300 kronorna, plus ytterligare 380 kronor som ersättning för jobbet att fylla i blanketten.

Kronofogden kommer då att skicka ut ett brev till dig med ett så kallat föreläggande med krav på betalning av skulden. Det gör Kronofogden utan att på något sätt ta ställning till om skulden är korrekt eller inte. Brevet med föreläggandet är i stället en uppmaning till dig att gå igenom innehållet i kravet och kontrollera om skulden är riktig och att beloppen stämmer. Du får med ett delgivningskvitto som du alltid ska skriva på, om du inte vill att en delgivningsman ska söka upp dig, vilket kan medföra extra kostnader.

## 6. Dina rättigheter och skyldigheter

Från det att du skrivit på delgivningskvittot har du tio dagar på dig att svara.

Om kravet stämmer ska du kontakta den som kräver dig på pengar – fordringsägaren eller inkassobolaget – och ta reda på exakt hur mycket du måste betala in med ränta. Betala omedelbart eller förhandla om att få delbetala summan, och be fordringsägaren att ta tillbaka, återkalla, kravet från Kronofogden. Du måste också meddela Kronofogden att du har betalat och begärt att fordringsägaren ska återkalla kravet.

Struntar du i att betala, eller glömmet bort att meddela detta till Kronofogden, meddelar myndigheten ett så kallat utslag. Det betyder att man slår fast att du är skyldig att betala, och gör det möjligt för myndigheten att driva in pengarna från dig. Då, men först då, har du råkat ut för det alla är så rädda för. Du har fått en betalningsanmärkning, som kommer göra ditt liv rätt så mycket svårare under ett par år. Det är inte Kronofogden som ger dig anmärkningen, utan kreditupplysningsbolagen, som löpande hämtar uppgifter hos Kronofogden.

Är du en privatperson, konsument, är det bara Kronofogdens utslag som syns hos kreditupplysningsbolagen. Att någon skickat in en ansökan om betalningsföreläggande syns inte. Du har alltid möjligheten att betala ett krav från Kronofogden utan att drabbas på annat sätt än att bli fattigare för stunden. I värsta fall har fakturan du inte betalade växt med 60 kronor i påminnelseavgift, 180 kronor i inkassoavgift och 680 kronor i kronofogdens avgifter, plus ränta.

Är du en juridisk person, alltså ett aktiebolag, organisation eller liknande, syns även en ansökan om betalningsföreläggande hos kreditupplysningsföretagen.

### **6.5.4 Om kravet är felaktigt**

Om skulden du krävs på är felaktig ska du inte betala, utan i stället meddela Kronofogden skriftligt att kravet inte stämmer. Enklast är att skriva "jag bestrider" på delgivningskvittot. Gentemot Kronofogden behöver du inte motivera varför du bestrider, men du måste göra det inom den tid som meddelas på föreläggandet. Då går Kronofogden inte vidare till ett utslag, och du får aldrig någon betalningsanmärkning.

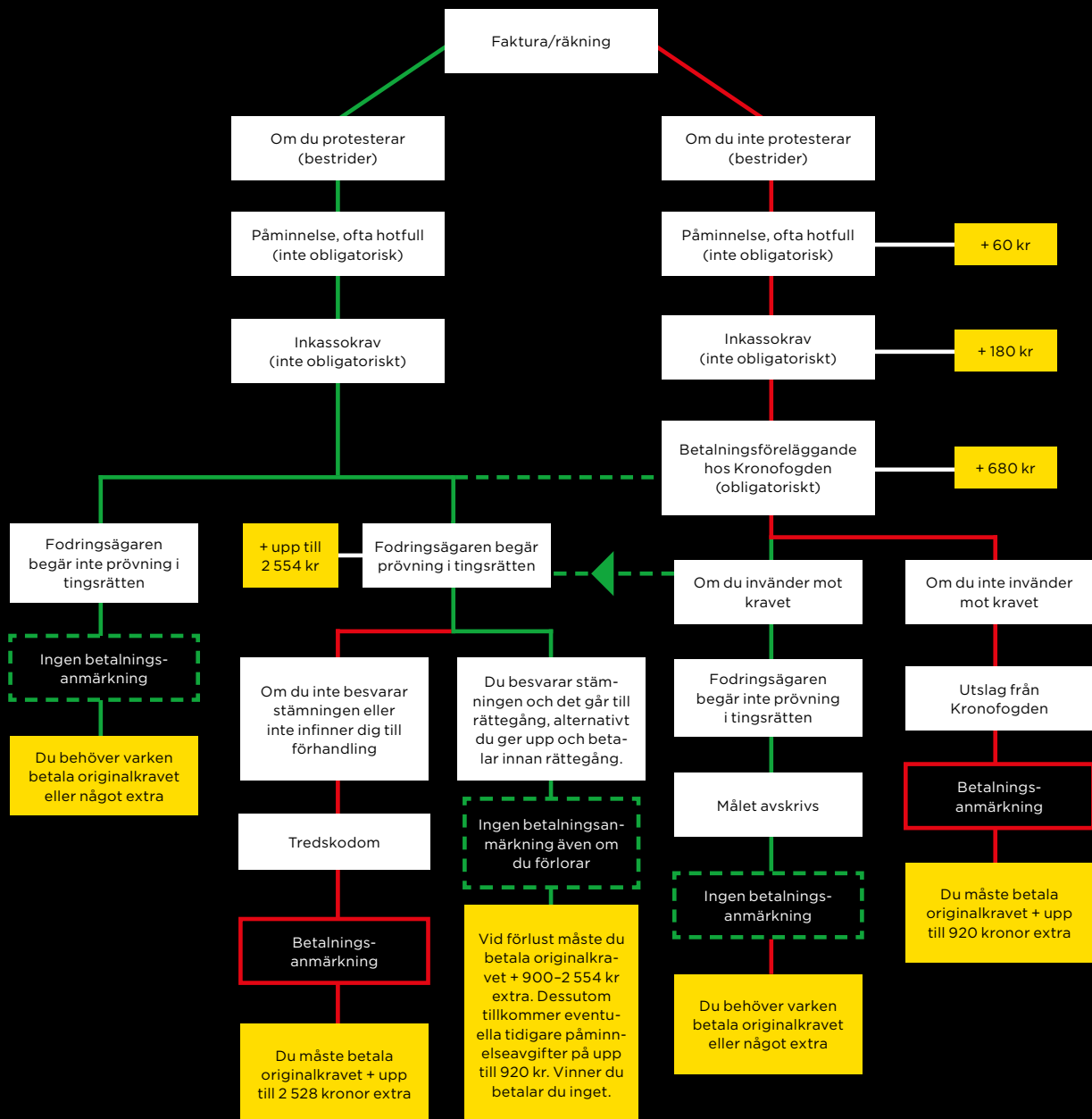
Vad myndigheten i stället gör är att fråga den som ansökte om betalningsföreläggandet om denne vill gå vidare och stämma dig i tingsrätten. Det kan låta ännu mer skrämmande, men i de flesta fall behöver du inte betala mer än ett par tusenlappar extra om du förlorar en sådan tvist. Om du förlorar och betalar får du fortfarande ingen betalningsanmärkning.

### **6.5.5 Tingsrätten**

Om du bestrider en faktura och vägrar betala måste företaget, om de vill ha betalt, stämma dig i tingsrätten och bevisa att kravet är riktigt. Rör kravet mindre än ett halvt basbelopp (hälften av 44 300 kronor för 2016) behöver den som förlorar tvisten bara ersätta en timme av motpartens kostnader för juridiskt ombud — och ibland inte ens det. Den som förlorar måste dock alltid stå för de 900 kronor det kostar att lämna in en stämning. I guiden Skydda ditt företag mot bedragare finns ett utförligt kapitel om hur en tvist i tingsrätten går till. Om du skulle bli stämd som konsument, kontakta alltid en konsumentvägledare eller Konsumentverkets tjänst Hallå konsument för kostnadsfri juridisk rådgivning.

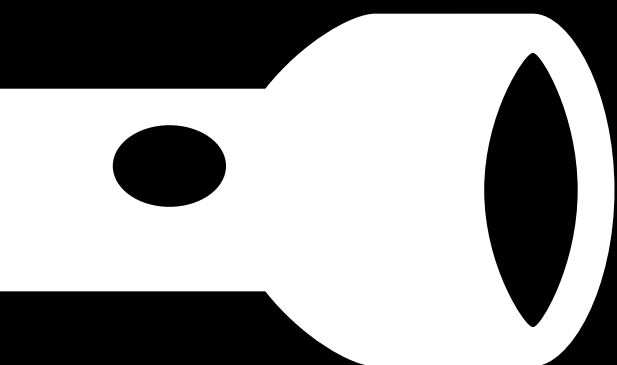
# Om du blir lurad!

Här kan du se olika alternativ på vad som händer och vad du kan göra när du fått en felaktig räkning eller bluffaktura. De gula fälten visar kostnader som tillkommer utöver den ursprungliga skulden vid varje steg. Observera att det är felaktigt att gå till kronofogden med en fodran som du bestridit, men att oseriösa företag ändå kan göra det, eller hota med att göra det.





# 7. Här kan du få mer hjälp



På nätet finns en mängd resurser för dig som vill veta mer om ett ämne, eller få hjälp av proffs.

## 7.1 Hjälp som konsument

Som konsument har du rätt till kostnadsfri juridisk rådgivning, både från konsumentvägledare och branschorganisationer.

Hallå konsument är Konsumentverkets nationella konsumentvägledning, som kan svara på enklare frågor. Du hittar kontaktuppgifter här: [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)

Kommunal konsumentvägledning finns i de flesta kommuner, och kan hjälpa dig med komplicerade ärenden.

[www.hallakonsument.se/sok-din-kommuns-konsumentverksamhet/](http://www.hallakonsument.se/sok-din-kommuns-konsumentverksamhet/)

Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå finansieras av branschorganisationer och erbjuder kunnig och oberoende rådgivning inom respektive område.

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

Telekområdgivarna erbjuder samma sak inom tele-, internet- och tv-abonnemang. [www.telekomradgivarna.se](http://www.telekomradgivarna.se)

Konsumenternas Energimarknadsbyrå informerar om och ger råd samt vägledning i frågor som rör energimarknaden.

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

Konsumentverket ger inte individuell rådgivning, men är tillsynsmyndighet. Det är här du kan anmäla företag som inte sköter sig, och läsa på om dina rättigheter.

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

Konsument Europa är en del av Konsumentverket, men finansieras också av EU. Syftet är att främja gränsöverskridande handel genom att ge konsumenter råd och stöd. Du kan kontakta dem när du har frågor eller en tvist med ett utländskt företag inom EU/EES.

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

Allmänna reklamationsnämnden erbjuder konsumenter kostnadsfri tvistlösning inom många områden. [www.arn.se](http://www.arn.se)

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd hjälper dig i tvister om arvode eller andra ekonomiska krav mot en advokat eller advokatbyrå. Besluten är dessutom bindande.

[www.advokatsamfundet.se/Konsumenttvistnamnden/](http://www.advokatsamfundet.se/Konsumenttvistnamnden/)

## 7.2 Hjälp som företagare

I guiden Skydda ditt företag mot bedragare finns det råd och länkar där du som företagare kan få hjälp mot bedragare och oseriösa företag. <https://www.iis.se/guide/skydda-ditt-foretag-mot-bedragare/>

## 7.3 Råd om handel

### Läkemedelsverket om nätpotek

<https://lakemedelsverket.se/Alla-nyheter/NYHETER-2015/Ny-EU-gemensam-symbol-for-internethandel-med-lakemedel/>

### Tullverket om läkemedel

<http://www.tullverket.se/innehallao/i/internethandel/internethandel/handlarattpainternet/forfalskadelakemedel.4.565387eb13a5987c2a12e6d.html>

### Tullverket om hundköp

<http://www.tullverket.se/innehallao/i/internethandel/internethandel/handlarattpainternet/kopingensmuggelhund.4.565387eb13a5987c2a12e7e.html>

### Trygg E-handel

Svensk Digital Handels certifiering av svenska nätbutiker inom 14 punkter för att du ska kunna känna dig tryggare som kund. <https://www.tryggehandel.se/trygg-e-handel/om-trygg-e-handel/>

### Så skyddar du dig från att bli spårad

Dagens Nyheter visar i en granskning att många svenska webbplatser, inklusive myndigheter, skickar information om dig till utländska företag. Genom att hindra så kallade kakor kan de inte spåra dig för att exempelvis skicka dig riktad reklam. <http://www.dn.se/ekonomi/teknik/svenska-myndigheter-lamnar-ut-dina-surfvanor/>

## 7.4 Källkritik och varningar

### Källkritik på internet

IIS egen guide Källkritik på internet lär dig att använda källkritik för att värdera källor på internet. [internetguider.se](http://internetguider.se)

### Viralgranskaren

Tidningen Metros prisbelönta satsning som fått hela mediesverige att bli mer källkritiska. Tar både reda på sanningen om väldelade historier och lär dig granska själv: [www.metro.se/nyheter/viralgranskaren/](http://www.metro.se/nyheter/viralgranskaren/)



### **Internetsweden**

IIS-medarbetaren Peter Forsmans privata sida där han varnar för bluffar och bedrägerier och lär dig själv granska på nätet.

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

### **Knyt.se**

Bevakar och sammanfattar det som skrivs i media med konsument- och bedrägerianknytning. <http://knyt.se/>

### **Bluffakuten**

Varnar för blufftävlingar och skadlig verksamhet på Facebook:

[www.facebook.com/Bluffakuten](http://www.facebook.com/Bluffakuten)

### **Annonsfusket**

Varnar för vilseledande annonser och sponsrade inlägg på

Facebook: [www.facebook.com/Annonsfusket](http://www.facebook.com/Annonsfusket)

### **Facecrooks**

Sida på engelska som varnar för vanliga bluffar på Facebook.

<http://facecrooks.com/>

## **Miss inte!**

På vår webbplats hittar du presentationer av alla kostnadsfria publikationer. Du kan läsa dem direkt på webben eller ladda ner pdf-versioner. Det finns guider för dig som vill lära dig mer om digitalt självförsvar, omvärldsbevakning, it-säkerhet, nätets infrastruktur, källkritik, användaravtal, barn och unga på internet, statistik och mycket mer. [internetguider.se](http://internetguider.se)

### **Skydda ditt företag mot bedragare - nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning**

Internet och telefoni skapar fantastiska möjligheter för företagare och privatpersoner att interagera och göra affärer. Den här guiden handlar om myntets baksida, bedragarna som utnyttjar möjligheterna för egen vinning. I guiden förklaras bedragarnas metoder, vad som kan hända och vad du bör se upp med. Viktigast av allt: du får reda på dina rättigheter och hur du skyddar din verksamhet. Ta del av drabbades berättelser och gå igenom checklistorna så du kan vara säkrare när du använder internet i ditt företagande.

### **Användarvillkoren som ingen läser – så använder företagen din information**

Hur ofta brukar du egentligen läsa igenom villkoren innan du godkänner ett elektroniskt avtal som ger dig tillgång till program, appar, webbplatser och nätbutiker? När du trycker på "godkänna" ger du företaget som ligger bakom programmet, appen eller tjänsten tillgång till olika typer av information. Men det är du som borde ha kontrollen över vilken information du delar med dig av och hur den används. Den här Internetguiden ger en introduktion till vad avtalen innehåller och vilka konsekvenser villkoren kan ha för dig.

## Anders Nyman

Anders Nyman är frilansjournalist och föreläsare med konsumentfrågor och bluffakturor mot företagare som sin specialitet. Han har avslöjat en rad uppmärksammade och landsomfattande bedrägerier. 1999 startade han en teleprisjämförelse på nätet och rekryterades till Cint, en av världens första omdömessajter. Sedan 2010 driver han sin egen granskande konsumentsajt, [Knyt.se](http://Knyt.se). Åt IIS har Anders Nyman tidigare skrivit två Internetguider om bedrägliga affärsmetoder på nätet. Du hittar dem här: [internetguider.se](http://internetguider.se)



Foto: Sara Arnald CC-BY ND

**Skydda dig mot bedragare  
- nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning**

IIS internetguide, nr 37. 2016.

Anders Nyman

Texten skyddas enligt lag om upphovsrätt och tillhandahålls med licensen Creative Commons Erkännande 2.5 Sverige.



Illustrationerna skyddas enligt lag om upphovsrätt och tillhandahålls med licensen Creative Commons Erkännande-Icke-Kommersiell-IngaBearbetningar 2.5 Sverige.



Läs mer om ovanstående villkor på <http://www.creativecommons.se/om-cc/licenserna/>

Vid bearbetning av verket ska IIS logotyper och IIS grafiska element avlägsnas från den bearbetade versionen. De skyddas enligt lag och omfattas inte av Creative Commons-licensen enligt ovan.

IIS klimatkompenserar för sina koldioxidutsläpp och stödjer klimatinitiativet ZeroMission.

Författare: Anders Nyman  
Redaktör: Hasse Nilsson  
Projektledare: Jessica Bäck  
Formgivning: AGoodId  
Första upplagan  
ISBN 978-91-7611-134-5

Du hittar alla IIS utgivna internetguider på [internetguider.se](http://internetguider.se)  
I denna guide bidrar Polisens Nationella Bedrägericenter med erfarenheter och tips kring brottsförebyggande åtgärder.



**Vi driver internet framåt!** IIS arbetar aktivt för positiv tillväxt av internet i Sverige. Det gör vi bland annat via projekt som samtliga driver utvecklingen framåt och gynnar internetanvändandet för alla. Exempel på pågående projekt är:

**Bredbandskollen**

Sveriges enda oberoende konsumenttjänst för kontroll av bredbandsuppkoppling. Med den kan du på ett enkelt sätt testa din bredbandshastighet.

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

**Internetdagarna**

Varje höst anordnar vi Internetdagarna som är Sveriges ledande evenemang inom sitt område. Vad som för tio år sedan var ett forum för tekniker har med åren utvecklats till att omfatta samhällsfrågor och utvecklingen av innehållet på internet. [www.internetdagarna.se](http://www.internetdagarna.se)

**Internetfonden**

Hos Internetfonden kan du ansöka om finansiering för fristående projekt som främjar internetutvecklingen i Sverige. Varje år genomförs två allmänna utlysningar, en i januari och en i augusti. [www.internetfonden.se](http://www.internetfonden.se)

**Internetguider**

IIS publicerar kostnadsfria guider inom en rad internetrelaterade ämnesområden, som webb, pdf eller i tryckt format och ibland med extramaterial. [www.internetguider.se](http://www.internetguider.se)

**Internetstatistik**

Vi tar fram den årliga, stora rapporten "Svenskarna och internet" om svenskarnas användning av internet och dessemellan ett antal mindre studier. [www.soi2015.se](http://www.soi2015.se)

**Webbstjärnan**

Webbstjärnan är en skoltävling som ger pedagoger och elever i den svenska grund- och gymnasieskolan möjlighet att publicera sitt skolarbete på webben. [www.webbstjarnan.se](http://www.webbstjarnan.se)

**Internetmuseum**

I december 2014 lanserade IIS Sveriges första digitala internetmuseum. Internetmuseums besökare får följa med på en resa genom den svenska internethistorien. [www.internetmuseum.se](http://www.internetmuseum.se)

**Federationer**

En identitetsfederation är en lösning på konto- och lösenordshandlingen till exempel inom skolans värld eller i vården. IIS är federationsoperatör för Skolfederation för skolan och för Sambiförvård och omsorg. [www.iis.se/federation](http://www.iis.se/federation)

**Internets infrastruktur**

IIS verkar på olika sätt för att internets infrastruktur ska vara säker, stabil och skalbar för att på bästa sätt gynna användarna, bland annat genom att driva på införandet av IPv6. [www.iis.se](http://www.iis.se)

**Sajtkollen**

Sajtkollen är ett verktyg som enkelt låter dig testa prestandan på en webbsida. Resultatet sammanställs i en lättbegriplig rapport. [www.sajtkollen.se](http://www.sajtkollen.se)

**Läs mer på nätet redan idag!** På Internetguidernas webbplats hittar du mängder av kostnadsfria publikationer. Du kan läsa dem direkt på webben eller ladda ner pdf-versioner. Det finns guider för dig som vill lära dig mer om webbpublicering, omvärldsbevakning, it-säkerhet, nätets infrastruktur, källkritik, användaravtal, barn och unga på internet, digitalt källskydd och mycket mer. [internetguider.se](http://internetguider.se)

---

## Nya Internetguider!



### Kom igång med säkrare mobiltelefon!

Av: Anders Thoresson

Guiden tar upp grunderna för säkrare användning av din mobil i praktiken och du får lära dig:

- Om säkerhetsproblem och annat som påverkar din integritet när du använder en mobiltelefon.
- Generella beskrivningar av de problem som finns.
- Tips om inställningar för Iphone, Android och Windows Phone.

Innehållet är ett komplement till Internetguiden "Digitalt självförsvar - en introduktion". Reportrar Utan Gränsers Martin Edström och Carl Fridh Kleberg från Expressen ger dig hjälp att med enkla verktyg skydda dig mot de hot som finns mot allas vår kommunikation och information på nätet. Författarna tar även upp sådant som massövervakning och de spår du lämnar efter dig på internet.

---



### Ungas integritet på nätet

Råd till dig som är vuxen

Av: Åsa Secher

Den här guiden belyser vad integritet på nätet betyder för unga idag. Det är ett viktigt ämne att ta sig an för att vi som vuxna ska kunna stötta och hjälpa barn och unga att känna var deras gränser går så att de inte råkar illa ut. Guiden riktar sig till vuxna i barns närhet och även om internetanvändandet börjar i tidig ålder, handlar innehållet framför allt om unga i åldrarna 10 till 16 år. Du får bland annat ta del av vad unga gör på nätet, vad grooming är, hur du som vuxen kan hjälpa unga att sätta gränser och vad Barnkonventionen säger om ungas rätt till integritet. Guiden är producerad i samarbete med Barnens Rätt i Samhället (BRIS).