

Guide til sikker handel online:

## **Sådan er du dækket, hvis du bliver svindlet på nettet**

**Danskerne er glade for at handle online, og det giver desværre mere arbejde til onlinesvindlerne, der franarrer kunderne penge igennem falske webshops. Som forbruger er det ikke altid let at gennemskue, om du handler sikkert online. Lise Agerley fra Alka forsikring giver her gode råd til at undgå svindlerne og forklarer, hvad du skal gøre hvis uheldet er ude.**

Danmark er et af de lande i Europa, hvor flest handler online. I 2016 handlede 82 procent af danskerne på nettet, viser tal fra Danmarks Statistik, og ifølge en ny e-handelsanalyse fra FDHI (Foreningen for Dansk Internethandel) har danskerne handlet på nettet for 56,9 mia. kr. i første halvår af 2017. Det svarer til en stigning på 13 procent ift. 1. kvartal sidste år.

Men den stigende onlinehandel betyder også, at flere bliver snydt på nettet. Ifølge nye tal fra Rigspolitiet er anmeldelserne for bedrag ifm. køb, salg og bytte af varer på internettet steget med hele 300 procent fra 2009-2016. <sup>1</sup>

"Vi køber online, fordi det er nemt og hurtigt. Men nogle gange går det *for* hurtigt, og så går det galt. De fleste kender til skræmmehistorierne om ældre mennesker, der bliver lokket til at sende store summer penge udenlands – men onlinesvindler er meget mere end det. Og det er ikke altid let at gennemskue," fortæller Lise Agerley, kommunikationsdirektør i Alka.

### **Du er godt stillet**

Ryger du i online-fælden, er du som forbruger heldigvis godt dækket ind.

"Hvis man har taget sine forholdsregler, er der god mulighed for at få sine penge tilbage. Betaler man f.eks. med sit normale kort, har man krav på at få pengene retur, hvis varen ikke kommer frem, eller hvis der bliver trukket et større beløb end aftalt," siger Lise Agerley.

E-handelsanalysen fra FDIH viser, at danskerne brugte de velkendte betalingskort som Visa- og/eller Dankort i 60 procent af nethandlerne i 1. halvår af 2017. Bliver du udsat for svindel i en netbutik med denne betalingsmetode, kan betalingsinstituttet hjælpe dig med at få pengene tilbage.

"Som udgangspunkt skal man gå direkte til netbutikken, hvis man oplever ikke at modtage sine varer eller der er andre problemer med købet. Men viser hjemmesiden sig at være en fupbutik, og du har betalt med de velkendte betalingskort, kan banken hjælpe med at returnere pengene og afvise betalingen. Først og fremmest handler det dog om at have sit på det tørre og kunne bevise sin sag, f.eks. ved at gemme alle mails fra netbutikken til handlen er fuldført og læse betingelserne godt igennem, før man trykker 'køb'."

Af e-handelsanalyse fremgår det også, at tre ud af fem forbrugere, der har oplevet svindel med onlinehandel inden for det seneste halve år, er blevet helt eller delvist godtgjort. Men for at

---

<sup>1</sup> National Strategisk Analyse 2017, Rigspolitiet: [https://www.politi.dk/NR/rdonlyres/60D84675-DFA7-46FE-BDEC-6FE6545FC8AF/0/Rapport\\_NSA17\\_enkeltsider.pdf](https://www.politi.dk/NR/rdonlyres/60D84675-DFA7-46FE-BDEC-6FE6545FC8AF/0/Rapport_NSA17_enkeltsider.pdf) (s. 87-88)

forhindre, at andre skal igennem samme ærgerlige situation, er det altid vigtigt at anmelde de svindlende hjemmesider til politiet med det samme, opfordrer Lise Agerley.

### **Seks gode råd til at undgå svindel, når du handler på nettet**

1. **Tjek op på virksomheden.** Hvis du ikke kender firmaet, er det en god idé at bruge fem minutter på at google dig frem til andres erfaringer, brugeranmeldelser og generel information om virksomheden. En hjemmeside med (mange) gode anmeldelser fra f.eks. Trustpilot vil sjældent være svindel.
2. **Kontroller om hjemmesiden er e-mærket.** Hvis hjemmesiden er dansk, kan du kigge efter e-mærket, der betyder, at virksomheden bag siden har forpligtet sig til at overholde lovgivningen og følge e-mærkets retningslinjer for online handel.
3. **Kig efter manglende info, for lave priser og skøre sprogfejl.** En hjemmeside i et EU-land skal altid have virksomhedens navn, en fysisk adresse og kontaktoplysninger stående frit tilgængeligt, og på danske hjemmesider skal virksomhedens CVR-nummer også fremgå. CVR-nummerets rigtighed kan du tjekke på [www.cvr.dk](http://www.cvr.dk). Desuden kan manglende info om varerne, alt for gode spot-priser og et sprog fyldt med stave- og grammatikfejl være stærke faresignaler. At en hjemmeside har enten tilgængelig information om virksomheden, realistiske priser og fint sprog betyder dog ikke nødvendigvis, at den er ok – du skal altid tænke på helhedsindtrykket.
4. **Vent på den grønne hængelås, når du betaler.** Hvis hjemmesiden har en HTTPS-forbindelse, og forbindelsen mellem sælger og bruger dermed er krypteret, vil du kunne se en lille, grøn hængelås foran url'en i de fleste browsere. Så er siden legitim.
5. **Hold øje med webadressen.** Når du klikker på et link til en netbutik, kan du risikere at gå lige i armene på de kriminelle, og det er derfor vigtigt at holde øje med, at webadressen fortsat ser korrekt ud ift. virksomheden. Ligeledes kan du ikke altid regne med, at '.dk' betyder, butikken hører hjemme her i landet. Tænk igen på helhedsbilledet.
6. **Betal ikke via kontooverførsel eller check.** Hvis du gør det, kan banken ikke hjælpe dig i tilfælde af svindel. Bruger du i stedet dit normale betalingskort eller f.eks. MobilePay, kan banken hjælpe med at tilbageføre dine penge.

#### **For mere information kontakt venligst:**

Lise Agerley, kommunikationsdirektør i Alka

Direkte: 43 58 59 11

[lag@alka.dk](mailto:lag@alka.dk)