

## **NOTAT**

Dato:  
Sag: 24/13102-3  
Sagsbehandler: /AKS

### **Nethandel uden for EU**

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

**ERHVERVS MINISTERIET**

Min mor skal have en pyjamas, min kæreste han skal måske have noget udstyr til sin motorcykel, og så er der min veninde, hun skal nok have en taske, tror jeg. Årets største gavebegivenhed er lige om hjørnet - julen. Og hvor skal jeg så købe gaverne? Ja, mange af os køber selvfølgelig både julegaver, og alt mulig andet, på nettet, fordi det er nemt og bekvemt og hurtigt og tit også billigt, hvis man altså lige finder et godt tilbud. Og hvorfor betale en hel masse for en taske, hvis man nu kan finde den til en bedre pris i en anden webshop?

I denne episode af vores podcast Råd til forbrug har jeg besøg af direktør i Forbruger Europa, Lars Arent, som hver dag hjælper forbrugere, som er kommet i klemme efter de har handlet på nettet. Velkommen, Lars.

- Tak.

Lars, kan du ikke godt forstå, at jeg og alle mulige andre tænker, at det er fedt at handle i webshops, hvor jeg kun skal betale en brøkdel af, hvad en vare koster på en europæisk side.

- Jo, selvfølgelig kan jeg det. Og det er jo fristende at kigge efter lavest mulige pris. Men der er jo bare situationer, hvor at lav pris også kommer med forskellige konsekvenser.

Ja, det kan jeg jo godt regne ud, og det skal vi selvfølgelig tale om. Men lad os nu lige se på, for eksempel en ledning til at oplade en telefon. Hvis jeg nu køber den i en specialbutik, så koster den cirka 300 kroner, hvis jeg køber den i supermarkedet, så kan jeg få den til cirka hundrede kroner, men hvis jeg køber den på en af de store kinesiske sider, ja så koster den 25 kroner. Så kan jeg altså godt undre mig en lille smule over, hvorfor jeg skal betale så meget mere. Kan du ikke forstå det?

- Jo, det forstår jeg godt. Nu siger du *den* som om, der kun er en ledning. Og det kan jo være, at det er forskellige ledninger, altså en specialbutik kan jo f.eks. have en ledning fra et kendt varemærke, det er jo noget man så også kommer til at betale for, og så har den så også høj kvalitet og høj sikkerhed, det følger normalt med. Hvis du køber den i en dagligvarebutik eller et supermarked, så kan det være, at det er sådan et "noname", altså det er ikke et

varemærke, men stadigvæk, hvis du køber den i et dansk supermarked, så vil den skulle have høj kvalitet og også en høj sikkerhed. Og så igen, handler man på nogle hjemmesider, som hører til uden for EU, der ved du ikke, hvad du får. Det kan simpelthen være, du får en ledning, som hverken har kvalitet og som i øvrigt også kan være farlig, altså uden den sikkerhed, vi forventer.

Okay, men det er jo en markant prisforskel. Altså, kan du ikke godt forstå, at mange bliver fristet til at handle uden for EU, fordi de kan spare så mange penge alligevel?

- Det er jo umuligt ikke at forstå, fordi jo, det kan jeg godt forstå, og sådan er vi indrettet. Men sagen er bare den, at der kan være en grund til, at det er dyrere, der kan være forskel, og det bliver vi nødt til, synes jeg, som forbrugere også at tænke over.

Hvilke andre grunde er der til at betale lidt ekstra og så købe varerne inden for EU?

- Ja, det er jo ikke kun sikkerhed, der er en problematik her, i forhold til om man køber varer her inden for EU, altså i Europa, eller om man køber dem fra virksomheder uden for EU. Der er også noget omkring, at vi har skabt et system her i EU, hvor man som forbruger har masser af rettigheder og sikkerhed, hvis ikke alt går godt. Så har vi også regler, der beskytter forbrugeren på den måde, at virksomheder de skal kunne give sig til kende; vi skal vide, hvem vi handler med. Og så kan man sige, så er der en helt anden teknisk ting, der er, at der er told og moms på varer, der kommer uden for EU. Og det kan altså også betyde, at man som forbruger får en vare, der koster mere end man tror, og det der står på siden.

Og endelig så er der jo også noget med, hvordan de mennesker, der har lavet de her varer, vi kan købe meget billigt, egentlig arbejder, altså hvilke forhold de arbejder under. Det der jo heller ingen kontrol med overhovedet.

- Det er en faktor, man bliver nødt til at tage med. Det er noget, der særligt gælder, hvis vi er over i det der med, at man køber kopivarer og andet, men det er helt rigtigt, at man forventer, at de varer, vi køber i Europa, de har et vist niveau på alle områder.

Men betyder det, at jeg ikke bør købe noget på nettet, hvis webshoppen ikke har hjemme i EU?

- Nej, det mener jeg heller ikke, og det er ikke det, jeg siger. Man bestemmer jo helt klart selv, hvor man vil købe sin vare, så længe man gør det inden for det, der er lovligt. Men det fritager jo ikke en for at have et valg og tage en beslutning omkring, er der nogle varer fra nogle steder i verden, hvor man tænker: Det her er simpelthen så billigt, så der bliver jeg nødt til at tænke mig om to gange, inden jeg køber.

Er det kun bestemte lande, jeg skal være varsom med? Altså, Storbritannien er jo heller ikke med i EU, for eksempel, længere.

- Nej, det har du ret i. Og det er ikke kun bestemte lande. Der er en snitflade mellem EU og andre lande, men der findes en hel del lande, for eksempel England, der har et lige så højt beskyttelsesniveau af deres forbrugere, og som har samme rettigheder, og hvor det også måske er muligt for en dansker at sørge for, at hvis der er noget galt, så får man hjælp, hvis man har brug for det.

Så det vil sige, der er nogle områder, som ligger langt herfra, hvor man måske har mindre viden om, hvad det egentlig er, der foregår?

- Jamen, eller sagt i forhold til det vi ved i Forbruger Europa, altså vi driver en hotline, og vi forsøger at hjælpe folk, når de har problemer, og dem vi får igennem, det er nogle gange nogen, der har handlet på hjemmesider, der hører til i Asien og i Kina, og der er ingen hjælp at hente, og der er nogle udfordringer der, som vi i hvert fald kan konstatere via den hjælp, vi giver forbrugerne.

Okay, så lad os dykke lidt ned i, hvad jeg egentlig får af ekstra service, hvis man kan sige det sådan, når jeg handler i en webshop inden for EU kontra uden for EU. Hvis vi for eksempel skal starte med at kigge på sådan noget som fortrydelsesret, nu sagde du lige, at der er ingen hjælp at hente, egentlig. Men hvis man nu handler på nettet inden for EU's grænser versus uden for EU, hvordan ser det så ud med fortrydelsesret?

- Man kan sige det på denne måde: I EU er der indført en generel ret til at fortryde, hvis man køber noget online. Og den vil sådan set gælde i alle situationer, hvor virksomheder målretter deres markedsføring og prøver at sælge noget til borgere i EU, herunder sælge noget til en dansker. Så udgangspunktet vil være, at hvis man finder en hjemmeside, hvor man kan se, at den er på dansk, eller den prøver at tilbyde mig varer, sender dem her til vores land, så er der egentlig fortrydelsesret i udgangspunktet. Problemet er i virkeligheden, og man skal altid lave sådan et realitetstjek på sådan nogle regler, og i virkeligheden er det sådan, at hvor vi

inden for EU har mulighed for også at komme efter de virksomheder, der ikke overholder for eksempel fortrydelsesretten, så er det langt vanskeligere, og nogle gange helt umuligt, hvis de virksomheder ikke er etableret i EU og altså inden for vores område.

Ja, det er så en af de der sider, at vi kan se, at der kan være problemer i praksis. Hvad betyder det sådan, hvis jeg nu leger, at jeg køber en vare på en hjemmeside i Kina, og så får jeg varen hjem, og den er jeg faktisk ikke særlig vild med, eller den er måske gået i stykker, eller der er et eller andet, der ikke er i orden, hvad kan jeg så gøre?

- Det er et rigtig godt spørgsmål, for der ligger jo i det, at måske kan du slet ikke gøre noget andet end at ærgre dig og så prøve at komme videre i dit liv, forstået på den måde, at både det med at kunne fortryde en vare, som ikke lever op til det, man havde regnet med, det er jo det, der er essensen i onlinehandel; du kan ikke se og mærke varen, så måske vil du ikke have den alligevel, eller du får en vare der går i stykker, simpelthen ikke lever op til det, den skal. Der findes det her regelnet, det her sikkerhedsnet, der beskytter dig. Hvis virksomheden stiller sig på bagbenene og virksomheden er etableret i EU, så kan vi gøre noget ved det. Hvis virksomheden stiller sig på bagbenene og er beliggende for eksempel i Østen eller andre steder, så er der ikke noget at gøre.

Så selv om virksomheden godt kan finde på at skrive, at man har 14 dages returret, ligesom i EU, så er der bare ikke rigtig nogen, der kan håndhæve det, hvis de så ikke tager imod det?

- Nej, og det er jo vigtigt at sige, at der kan være mange situationer, hvor de også ønsker at leve op til reglerne, og så er alt jo i udgangspunktet godt. Men det vi kan konstatere i Forbruger Europa, når vi forsøger at hjælpe forbrugerne og vejlede dem, er, at der også er rigtig mange situationer, hvor der ingen hjælp er at hente. Og der er svaret, hvis virksomheden ligger f.eks. i Kina, at der kan vi ikke hjælpe.

Så ved jeg, at man også nogle gange kan tro, at man har handlet med en virksomhed, der ligger inden for EU, men som måske i virkeligheden ikke gør det. Jeg tror, man kalder det "kamuflerede hjemmesider". Hvad er det for noget?

- Ja, det er i hvert fald sådan i dag, at der er relativ let adgang til, at man køber et domænenavn, det kan være punktum DK eller punktum FR, som var det i Frankrig, det er der ikke noget i vejen for, det kan virksomheder gøre, uanset hvor i verden de hører til. Men

derfor kan de godt være etableret et andet sted, og derfor kan du godt få den umiddelbare oplevelse af, at det er en europæisk hjemmeside, og det er det måske slet ikke.

Hvorfor gør virksomhederne sig de her anstrengelser?

- Jamen, det kan der være mange og også gode, legitime grunde til at ville markedsføre sig og vise, at man hører til. Og man kan sige, hvis man lever op til reglerne og gør alt, hvad man skal, så er det jo sådan set okay. Problemet er bare, og det er jo også derfor, vi taler om det nu, det er, at der findes også en masse virksomheder, som ikke lever op til reglerne og ikke gør det okay. Og hvis de ser ud som om, de er etableret i EU, men ikke er det, så forsvinder rettigheder og muligheder for dig som forbruger.

Ja, det skulle lige til at spørge om: Hvad vil det egentlig betyde for mig, hvis jeg tror, jeg har handlet med en dansk side, men reelt er den kinesisk?

- Igen, den skal i den teoretiske, juridiske verden, så skal den leve op til alle reglerne. Gør den det ikke, så er forskellen, at hvis det havde været en dansk etableret virksomhed, så havde man kunne gå til Forbrugerklagenævnet, eller et andet sted hen, og klage sin sag billigt og enkelt og så få hjælp der. Men er den reelt beliggende i f.eks. Kina, så kan du ikke komme efter den.

Men hvordan kan jeg så tjekke, hvor en webshop egentlig har hjemme?

- Ja, man kan sige det, der ligger i det, det er, at der er nogle webshops, der gerne vil give sig ud for at være noget andet end det, de er, og det er sådan set dem, man helst skal opdage. Altså dem der lader som om, at de er etablerede i Danmark eller inden for EU, men ikke er det. Og det er ikke en helt let opgave i dag, fordi der er rigtig gode muligheder for at snyde, hvis man vil det, med denne slags oplysninger. Men i Forbruger Europa, der har vi nogle tommelfingerregler som vi går efter, og som vi også siger til forbrugeren: Det er det, du kan. Det er for eksempel: Hvad skriver de om leveringstiden på varerne? Altså, hvor det kan være to til fire dage inden for EU, så kan det godt være, den her hjemmeside afslører sig selv ved at skrive, at det er fire til seks uger. Så skal man også lede efter adresser og kontaktoplysninger. Altså nogle af de her hjemmesider lader som om, at de har en adresse i et europæisk land, men det er stadig en indikation af, findes den adresse, og kan man søge virksomheden frem, der? Så er der også

et andet kendetegn ved nogle af de her, vi kan kalde dem svindel-hjemmesider, og det er, at de er oversat maskinelt. Det vil sige, det ser ud som om, det er på dansk eller på engelsk, men det er noget, der er oversat fra et andet sprog, og der sniger sig altså stavfejl ind og mærkelige formuleringer. Er der sådan nogle, så er det værd at lade advarselslamperne blinke.

Kan man ikke også se det på prisen nogle gange?

- En meget lav pris i forhold til sammenlignelige hjemmesider, det er en indikation af, at der er noget her, der er anderledes, og det *anderledes* kunne meget vel være, at den virksomhed med de lave priser er beliggende et andet sted end EU, og muligvis gør sig ud i ikke at levere varerne på en ordentlig måde.

Hvis man nu har tjekket alle de her ting, du lige har nævnt, og man stadigvæk er lidt usikker, er der så flere steder, hvor man kan tjekke?

- Ja, det er der, og man kan sige, hvis der kun var plads til ét råd, så vil vores råd i Forbruger Europa være, at hver gang du skal til at handle et sted, du ikke kender til i forvejen, så gør dig den tjeneste at åbne et andet vindue på computeren eller på telefonen og søg, om der er andre, der har anmeldt den pågældende butik. Det er jo f.eks. noget, man gør på Google, det er noget, man gør på Trustpilot, og vi kan bare konstatere i forhold til vores sagsbehandling og vores sager, og der, hvor vi hjælper forbrugerne, i alle de situationer, hvor der er virksomheder, der snyder forbrugerne, der kunne man have opdaget det ved at kigge på disse brugeranmeldelser på forhånd.

Så det handler også om lige at se sig for og ikke bare blive opslugt af at købe en vare, men lige undersøge, hvad det egentlig er, der foregår omkring en?

- Du har fuldstændig ret, fordi det går nogle gange lidt stærkt. Man ser en annonce på de sociale medier, man ryger over på en hjemmeside, og egentlig skal man bare klikke tre gange og skrive sit navn, så har man købt varen. Men det tager heller ikke mere end to-tre minutter ekstra, hvis man så lige kiggede den efter i kortene og det er simpelthen *rådet*, hvis vi skal give ét.

Nu har vi lige talt lidt om, hvordan man egentlig kan gennemskue, hvor en platform hører hjemme, men jeg har hørt, at der også findes et andet begreb som hedder ”dropshipping”, som man også lige skal være opmærksom på. Hvad går det ud på?

- Ja, det er noget, der nu i nogle år, har fyldt rigtig meget i hele EU, at der er en masse virksomheder, der etablerer sig på en måde, som så har fået betegnelsen ”dropshipping”. Og man kan sige, hvad ligger der i ordet ”dropshipping”? Det er meget lavpraktisk det, at virksomheder etablerer sig med adresse i EU, men grundlæggende er det bare en tom skal. Så når du køber noget af sådan en virksomhed, som ellers ser ud som om, det er da en vare jeg køber her inden for EU, så det, der sker er, at ordren ryger afsted ud til Østen et sted, og så kommer varen også derfra.

Kan du give et eksempel?

- Jamen f.eks. her fra dansk side har vi haft nogle udfordringer med en virksomhed etableret i et af de andre EU-lande, som sælger børnelegetøj og ting til børn. Og det ser egentlig alt sammen godt ud, og priserne er meget attraktive. Men det, der sker, det er, at når man så bestiller på denne hjemmeside på det land, som i dette tilfælde er Holland, og tror måske at dette er hollandske kvalitet eller hollandske varer. Det næste, der sker, det er så, at man får en pakke ude fra Asien, og dem vi har talt med, de har fået noget legetøj af en kvalitet, som er helt uacceptabel, og som de er meget utrygge ved, at deres børn overhovedet skal komme i nærheden af.

Men ét er jo, at vi ikke ved, hvem vi handler med, og måske handler vi med nogen i Asien, selv om vi så troede, at de var fra Holland eller fra Tyskland. Noget andet er jo så de varer, vi får, fordi nu har vi lige talt om børnelegetøj. Vi har også talt om opladere til mobiltelefoner tidligere, men der kan jo være sikkerhedsmæssige problemer med mange ting, mange andre varer også, hvis de kommer fra lande uden for EU. Er det ikke korrekt?

- Jo, det kan du jo. Og selv om Told og Skat bliver dygtigere og dygtige til at kontrollere varer ved grænsen, altså hvis man selv køber noget hjem, så er der ting, der ryger igennem, og ting som man må sige, de har simpelthen ikke det niveau af produktsikkerhed, som vi vil acceptere - og heller ikke dem, der har købt dem.

Hvad kan det betyde?

- Ja, det kan jo betyde rigtig meget, fordi det har noget at gøre med, om man ender med at købe noget, der måske kan være skadeligt, kemikalier, måske kan det være farligt, at det kan gå i brand, det kender vi fra elektronik, eller andre ting, altså alt muligt, som vi

bare ikke ønsker os, og som vi helt ufrivilligt kommer i kontakt med på denne måde, ved at handle uden for det sikkerhedssystem, der er i EU.

Men jeg kan jo heller ikke vide mig sikker alligevel på, at alt er kontrolleret og sikkert, bare jeg handler inden for EU, vel?

- Nej, det kan du have ret i, men du kan føle dig væsentlig mere sikker. Og de sikkerhedskrav, der er her i EU, dem har virksomheder forpligtet sig til at overholde, og der findes også kontrolsystemer for det.

Og det betyder vel egentlig, at hvis jeg køber noget inden for EU, som ikke er i orden, så er det vel strafbart?

- Det er én ting, selvfølgelig er det det. Og man kan sige, vi har også ret kompetente myndigheder i alle lande, for eksempel også i Danmark med Sikkerhedsstyrelsen, der egentlig holder øje med den slags.

Så er der også den kategori, vi kender som kopivarer.

- Det er rigtigt. Der er også den situation, hvor man egentlig køber en kopivarer, og de har nogle helt særlige problemer indbygget, hvis man vælger at gøre det.

Men hvorfor er det egentlig et problem at købe en kopivare? Altså, hvis jeg godt gider betale for at flashe en Chanel taske, der er falsk, eller nogle falske Gucci solbriller, må jeg så ikke godt det?

- Jo, det må du faktisk godt i Danmark. Der er reglerne skruet sådan sammen, at det at købe en kopivare til sig selv, det er som sådan ikke ulovligt, så længe du ikke lige pludselig sælger den videre til din ven eller venner, det må du ikke.

Men hvad er så problemet?

- Jamen, der er flere og der er mange. En hel praktisk udfordring for dig kan være, at hvis du vælger at købe en kopivare fra en virksomhed, der ligger uden for EU, så har Told lov til at stoppe den, når den kommer til København. Så screener de pakkerne og finder de sådan en, så kan de finde på at beslaglægge den, og så har du en ret stor udfordring i forhold til, at så kan du ende med at være i slagsmål med det varemærke, hvor kopivaren hører til.



Så det kan blive dyrt?

- Det kan både blive dyrt, besværligt og temmelig ubehageligt.

Hvad er der af andre problemer på det her område?

- Altså, man kan sige det sådan: Kopivarer i sig selv er en kæmpe udfordring og kræver, at du, synes jeg, som forbruger har taget klar stilling til, om det er noget, du vil være med til. Og det siger jeg på den måde, fordi der er masser af undersøgelser, der viser, at kopivarer bliver produceret under nogle ret kummerlige forhold, som inkluderer, i mange tilfælde, at udnytte børn og andre. Det er også bevist flere gange, at kopivarer kommer i stand på den måde, at der findes et helt kriminelt netværk rundt om det, på samme måde som man kender fra narkohandel, og det er man simpelthen med til at understøtte, når man køber kopivarer.

Så man skal tænke sig rigtig godt om, og måske skal man så i virkeligheden bare spare sammen til den ægte vare i stedet for at købe en billig efterligning?

- Man skal tænke sig rigtig godt om, og du har helt ret, det er en overvejelse. man bør gøre sig.

Hvad så med sådan noget som betaling? Altså, jeg betaler næsten altid med kreditkort eller med mobilepay, når jeg handler på nettet. Er det det bedste at gøre?

- Det vil være Forbruger Europas bud på at gøre det bedste, ja. Altså brug dit kreditkort eller en tilknyttet ordning som f.eks. MobilePay, fordi så findes der en lang række situationer, hvor du faktisk kan få hjælp af din bank, og de vil dække dit tab.

Hvorfor skulle min bank have interesse i at dække mit tab?

- Det er simpelthen sådan, reglerne er indrettet. Altså din bank og dem, der har udstedt kreditkortet, der findes nogle spilleregler for dem, der betyder, at i forskellige situationer, for eksempel hvis du ikke får din vare, så skal de returnere pengene til dig, og altså ikke aflevere dem til sælger.

Den sidste, men måske næsten den allervigtigste ting, den handler jo om levering af den eller de varer, jeg nu har købt. Hvad nu hvis de ikke kommer?

- Ja, så er vi i den situation, hvor man kan sige at erfaring er, at hvis den virksomhed du har handler med ligger inden for EU's grænser, så er der noget hjælp at hente, og på den måde, så vil du være bedre stillet.

Men hvis jeg nu har handlet i en netbutik uden for EU, og varen ikke kommer, hvad så?

- Ja, du skal selvfølgelig altid starte med at gå til butikken selv og tage en dialog med dem om, at du mangler din vare. Og hvis det sørger for at bringe tingene i orden, så er alt jo godt. Når jeg står her, så er det jo på vegne af Forbruger Europa, og vi hjælper dem, hvor tingene ikke går så let og smidigt, og der må man bare sige, hvis det er fordi varerne ikke kommer fra et land uden for EU, så har vi simpelthen ikke nogen muligheder for at aktivere et andet Forbrug Europa-kontor eller andre, der kan hjælpe. Det vil sige, så vil vores vejledning til forbrugeren være, at der er ikke rigtig noget at gøre.

Kan min bank så hjælpe mig her?

- Det kan den muligvis. Og så er vi tilbage ved den klare opfordring til at bruge et kreditkort eller en tilhørende ordning. Fordi så kan man gå til sin bank, hvis man husker at gøre det så hurtigt, som man kan, og så vise dem dokumentationen for, at man har forsøgt at få en vare, og den ikke er kommet, og så skal de faktisk hjælpe.

Det er jo sådan set ret let at opsummere dine gode råd omkring handel på nettet, synes jeg. Hvis jeg vælger at købe produkter i webshops uden for EU, så kan jeg ikke rigtig regne med at få hjælp, hvis jeg bliver snydt. Så måske kan det godt gå hen og blive dyrt at spare penge. Kan man sige det sådan, Lars?

- Ja, det er ret præcist.

Som jeg sagde i begyndelsen af podcasten, da jeg præsenterede dig, så er du jo direktør i Forbruger Europa og i er jo vores venner i nøden, altså os forbrugere, når noget alligevel går galt, så kan man søge hjælp hos jer, ikke?

- Det kan man, og det kan man gøre, uanset hvem man har handlet med uden for Danmarks grænser. Der er bare grænser for, hvor meget vores jurister kan hjælpe, hvis det er en virksomhed uden for EU.

Men kan du ikke lige sige, hvad Forbruger Europa egentlig er?

- Jo, Forbruger Europa er et netværk med kontorer i alle EU-lande, og vi lidt sat i verden for at sikre os, at det her med for eksempel onlinehandel, eller med at rejse, eller med at leje bil, at det kan foregå sikkert og ordentligt. Og hvis noget går galt, så er det afsted og henvende sig, så vi er til for at sikre os, at alt inden for EU er i orden og går godt.

Og så skal vi måske lige sige, at det er gratis at få hjælp hos jer.

- Det er selvfølgelig gratis. Det er et samarbejde i alle landene mellem Europa-Kommissionen og her i Danmark, Konkurrence og Forbrugerstyrelsen.

Det er rigtig godt at vide. Tusind tak fordi du kom og klædte os på til at handle på nettet, forhåbentlig uden at blive snydt på den ene eller den anden måde, Lars.

- Selvfølgelig

Og tak fordi du lyttede med derude. Der er mange flere gode råd at hente i vores øvrige episoder af Råd til forbrug, som du finder der, hvor du plejer og lytte til din podcast.