

Konsumenträtt för alla!

Att vara en trygg
konsument och
få sina rättigheter
tillgodosedda

S SVERIGES
KONSUMENTER



ALLMÄNNA
ARVSFONDEN

Maria
Wiezell

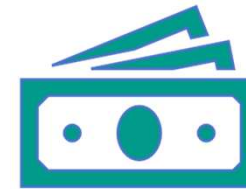


Här finns konsumentstödet



Vad är konsumentbyråerna?

- Konsumenternas Bankbyrå
 - Konsumenternas försäkringsbyrå
 - Konsumenternas energimarknadsbyrå
 - Telekområdgivningsbyrån
- www.konsumenternas.se tfn: 0200-22 58 00
- www.energimarknadsbyran.se tfn: 08-522 789 50
- www.telekomradgivarna.se tfn: 08-522 767 00





Konsumentverket: Åhléns,
Nakd och Stadium rea-
bluffade

Det här ska vi prata om

Hur gör jag för att:

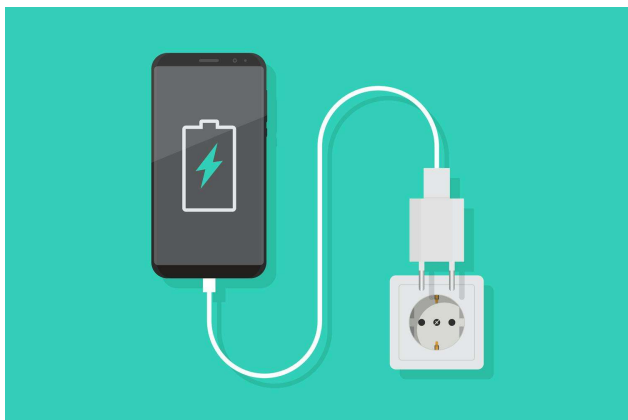
- Bara få de varor och tjänster jag har tänkt köpa
- Få dem till det pris jag tror jag har avtalat om
- Inte bli lurad av lockande "gratis" eller billiga erbjudanden
- Inte bli bedragen
- Få hjälp att utöva mina konsumenträttigheter
- Viktigt att tänka på





Företaget

- Vem är det jag handlar av?
- Företagets namn, kontaktuppgifter och recensioner
- Svenskt, inom eller utanför EU



Köp i butik

Kom ihåg!

- Ingen ångerrätt.
- Fråga om öppet köp och/eller bytesrätt.
- Avtal? Ta hem och läs!
Bli inte stressad av säljaren.

"Jag skulle bara ha en sladd till mobilen. Men blev lurad att köpa ett helt nytt abonnemang."



Köp på nätet, sociala medier och appar

Tänk på!

- 14 dagars ångerrätt inom EU.
- Kolla om det finns kontaktuppgifter till kundtjänst.
- Kolla recensioner.
- Ifrågasätt: Verkar det för bra för att vara sant?
- Betala helst inte i förskott. Om du måste så använd kreditkort.
- Leta efter symbolen för säker e-handel.



Klicka!



Köp via nätet, sociala medier och appar



- Vad tackar jag ja till?
- Ett erbjudande som låter för bra för att vara sant är förmodligen just det.



- Sprid inte dina kontaktuppgifter.
- Lämna inte ut kontouppgifter.
- Betala inte i förväg.



Telefonförsäljning

Kom ihåg!

- Om du bara tackat ja till information – svara då inte ja eller tryck ok via sms eller mejl.
- Företaget måste kunna bevisa att det finns ett skriftligt avtal.
- 14 dagars ångerrätt. Undantag vid till exempel lotteri och evenemang.
- Vill du ångra ditt köp? Meddela företaget skriftligt.

Särskilt krav vid telefonförsäljning

Krav på skriftligt avtal. Du måste godkänna säljarens erbjudande efter säljsamtalet genom:

- mejl
- brev
- sms
- signering via bank-id
- nix 077-228 00 00

Obs!

Om du signerar under samtalets gång är avtalet inte giltigt!



Köp utanför affärslokal

Kom ihåg!

- 14 dagars ångerrätt.
- Ta inga beslut på plats.
- Vid hemförsäljning
– be säljaren återkomma.

”Utanför matbutiken ville någon sälja på mig ett nytt elavtal. De följde med mig hem så jag kunde bekräfta med mitt bank-id på datorn”

Fulförsäljning

När ett företag försöker få människor att köpa saker eller teckna avtal genom vilseledande affärsmetoder.

- Abonnemangsfällor
- Värderingssidor
- Provpaket



Två typiska fulsälj-situationer

"Vet du att dina personuppgifter ligger ute på nätet? Vårt id-skydd hjälper dig om bedragare försöker komma åt dina pengar."

"Stanna kvar på mobilen så hjälper jag dig att signera."

Fyra lagar som skyddar oss

1. Konsumentköplagen
2. Konsumenttjänstlagen
3. Lag om distansavtal och avtal utanför fast affärslokal
4. Konsumentkreditlagen



Bedrägerier

När en gärningsperson lurar någon att göra något eller att inte göra något som den annars skulle gjort.

Syftet är att tjäna pengar på det och det leder till ekonomisk skada för den som luras.

Obs!

Även försök till bedrägeri är brottsligt och ska polisanmälas

Därför är det så lätt att bli lurad

1. Individuella riskfaktorer som stresskänslighet, ålder, auktoritet och it-vana påverkar vår förmåga att fatta genomtänkta beslut.
2. Vi riskerar att fatta sämre beslut i nya, överraskande och stressiga situationer.
3. Vi är lättare att påverka när vi är osäkra, saknar preferenser och vana. Då använder vi ofta signaler från vår omgivning för att bestämma oss snabbt.
4. När vi upplever osäkerhet tenderar vi att bli mer tillitsfulla. En psykologisk strategi för att hantera stress.



Så många blir lurade

- 23 286 personer januari-augusti 2025
- Augusti 35 % fler än under juli
- 17 % fler under augusti 2025 än under augusti 2024
- Stort mörkertal.

6 sätt att förebygga bedrägeri

- Lämna aldrig ut dina personliga uppgifter.
- Använd aldrig din bankdosa eller ditt bank-id på uppmaning av någon som kontaktar dig.
- Kolla upp avsändarens nummer och ring själv direkt.
- Blir du osäker? Avsluta samtalet!
- Spärra obehörig adressändring hos Skatteverket.
- Googla på ditt namn på nätet. Vilka uppgifter ligger ute öppet? Kolla om det går att få dem borttagna.



Ta strid för din rätt – fyra instanser

- Reklamera till banken
- Överklaga till bankens kundombudsman
- Anmäl till ARN
- Ansök om KO-biträde

Vägledande dom i Högsta Domstolen: T 4623-21

5 viktigaste sakerna att komma ihåg!



1. Tre år att klaga på fel. Gäller även begagnade varor.
2. Ångerrätt 14 dagar vid distansköp, telefonförsäljning och köp utanför butik.
3. Lämna inte ut dina uppgifter.
4. Betala inte i förskott.
5. Var kritisk och ha inte bråttom!

När pengarna inte räcker

Privatlån (Blancolån)

- Kräver ingen säkerhet.
- Åldersgränsen varierar, men många långgivare tillåter lån upp till 70–75 års ålder.
- Räntan beror på kreditvärdighet och inkomst. Ju större risk ju högre ränta.



Bolån



- Möjligt även som pensionär, men banken gör en noggrann bedömning av din framtida inkomst.
- Om du ännu inte gått i pension, räknar banken med att din inkomst minskar med ca 30 % enligt Europeiska bankmyndighetens direktiv

Kapitalfrigöringslån (60-plus lån, seniorlån / hypotekspension)

- Måste ha en obelånad eller lågt belånad villa, bostadsrätt eller fritidshus som säkerhet.
- Betalar ingen ränta eller amorteringar så länge du bor kvar.

- **Men tänk på att:**

- Räntan är högre än på ett bolån
- Du kan få betala ränteskillnadsersättning om du löser ditt bundna bolån
- Du kan gå miste om bostadstillägg i och med lånets utbetalning.
- I dag finns det två företag som erbjuder kapitalfrigöringskrediter.
Bluestep/Enity Bank Group (60-plusbanken) och Svensk hypotekspension/NOBA bank



Sälja guld/klockor mm

- När du säljer guld som privatperson omfattas du inte av konsumentlagstiftningen
- Ingen ångerrätt
- Läs villkoren noga. Vad godkänner du? När och hur betalningen ska ske och till vilket pris.
- Kolla upp företaget. Vad tycker andra och har de fått det som utlovats?
- Om du och företaget inte kan komma överens kan du vända dig till tingsrätten.
- Om du har blivit vilseledd av ett företag kan du anmäla det till Konsumentverket.

Här finns mer information om oss!

The screenshot shows the website's header with the logo 'SVERIGES KONSUMENTER', navigation links like 'In English', 'Medlemsorganisationer', and 'Prenumerera på vårt nyhetsbrev', and a search bar. A dark purple navigation bar contains 'Vad vi gör', 'Vad du kan göra', 'Våra projekt', 'Nyheter & press', 'Blogg', and 'Om oss'. A red circular badge with 'Råd & Rön' is on the right. The main content area features a sidebar with categories like 'EKO-september', 'Fair Finance Guide', 'Kemikalieappen', 'Mattanken', 'Standardisering', 'Plastkampen', and 'Mitt kemikaliesmarta hem'. The main article is titled 'Konsumenträtt för alla' with a sub-header 'Hem / Våra projekt / Konsumenträtt för alla' and an image of a man on a phone and a woman with a shopping basket.

<https://www.sverigeskonsumenter.se/>

<https://www.facebook.com/sverigeskonsumenter>

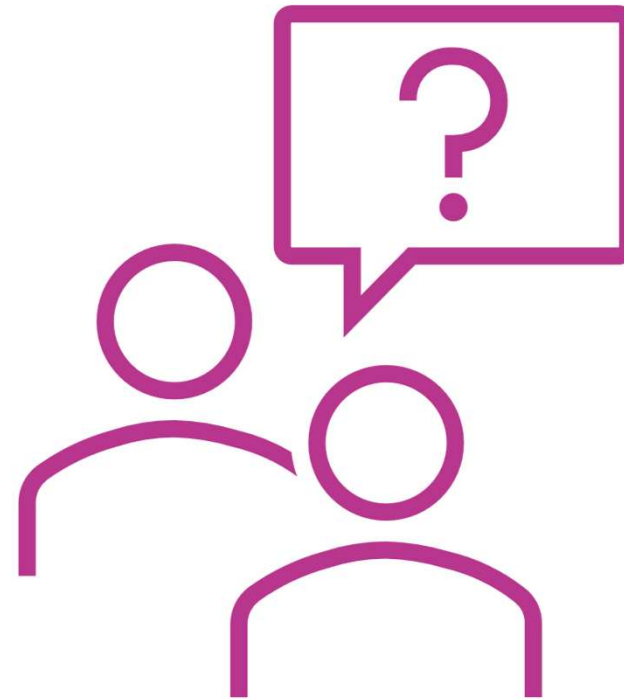
A dark blue graphic with a yellow speech bubble containing the quote: "Att få fråga tills jag uppfattat rätt". Below it is a white speech bubble that says "Konsumenträtt för alla!".

The screenshot shows a page titled 'Föreningsaktiviteter om konsumenträtt'. It features a sidebar with a list of links: 'EU-valet 2024', 'Fair Finance Guide', 'Konsumenträtt för alla', 'Stöd för dig som är konsument', 'Om projektet - så jobbar vi', 'För dig som jobbar med konsumenter', 'Föreningsaktiviteter om konsumenträtt', 'Kärnaffären utmanar livsmedelsbranschen', 'Mitt kemikaliesmarta hem', 'Standardisering', 'Unga Konsumenter', and 'Plastkampen'. The main content area has a photo of hands stacked together and text explaining the purpose of the page: 'Den här sidan vänder sig till dig som arbetar i en organisation eller förening och som vill öka kunskapen om Konsumenträtt bland era medlemmar. Här har vi samlat några förslag på aktiviteter ni kan göra, stort och smått. Kanske har din förening redan ett konsumentpolitiskt program och arbete som pågår? Då kan det här vara ett komplement för att ta det arbetet vidare. Om ni inte har arbetat med konsumentfrågor tidigare kan detta bli en puff framåt!'. It also includes contact information and a call to action: 'Börja med det här' and 'En bra start är att undersöka i vilken mån er kommun erbjuder konsumentstöd. Sök på kommunens hemsida eller här, på Konsumentverkets hemsida. Om det finns konsumentvägledare i er kommun så ta gärna kontakt och fråga vilken typ av stöd de kan erbjuda och hur många timmar per vecka. Förutom att avhjälpa konkreta konsumentproblem arbetar många konsumentvägledare förebyggande och kan komma ut och föreläsa till exempel.'

Tips till föreningar!

Frågestund

Jag svarar på
era frågor!



Tack för idag!

Sveriges Konsumenter:
Maria Wiezell, konsumentvägledare.

Rådgivningen
Onsdag och fredag kl 9–11 och kl 13–15
Tel: 08-674 43 74
radgivning@konsumentcentrum.se

Projektet
konsumentratt@sverigeskonsumenter.se
sverigeskonsumenter.se