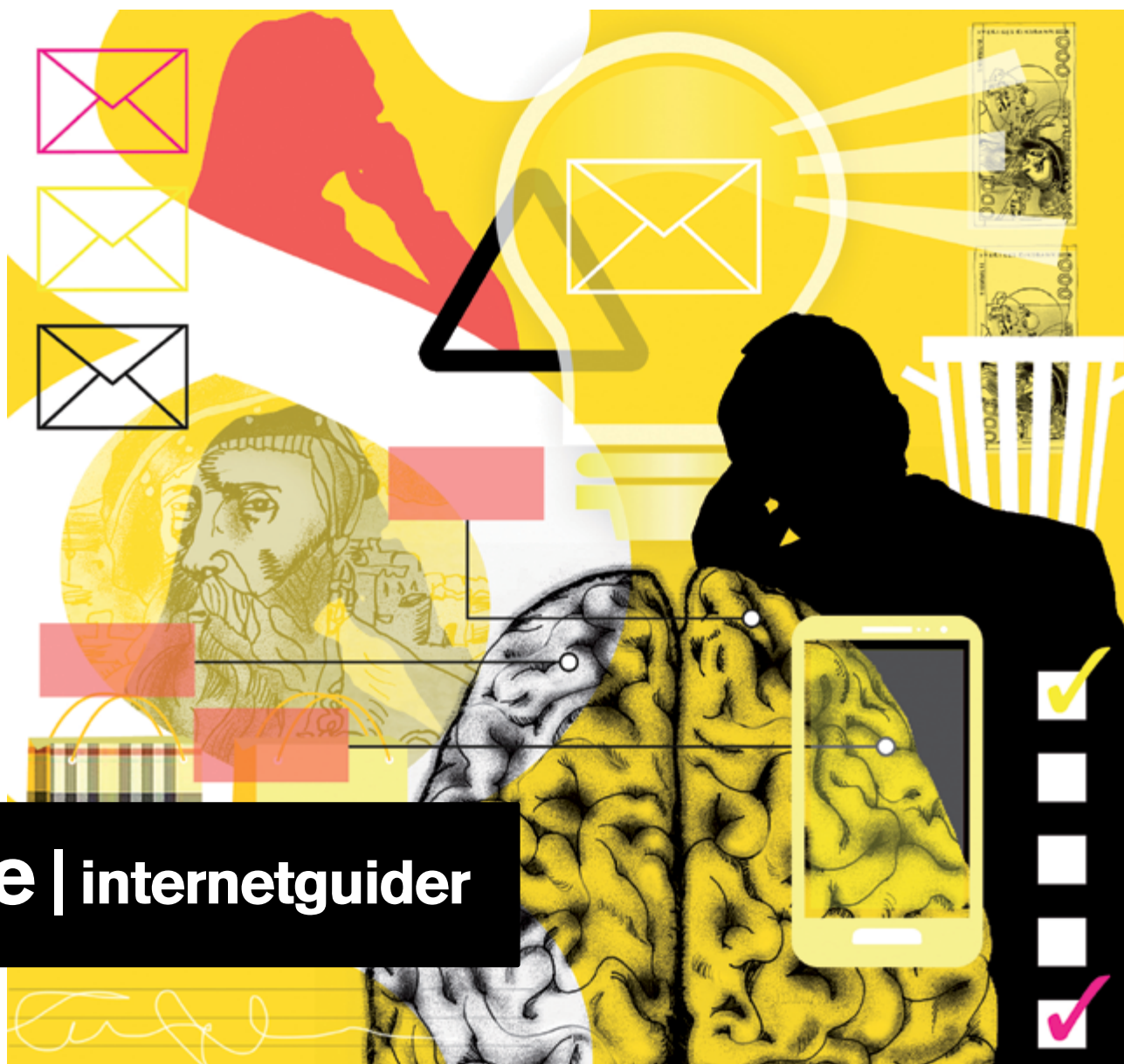


.se

Anders Nyman

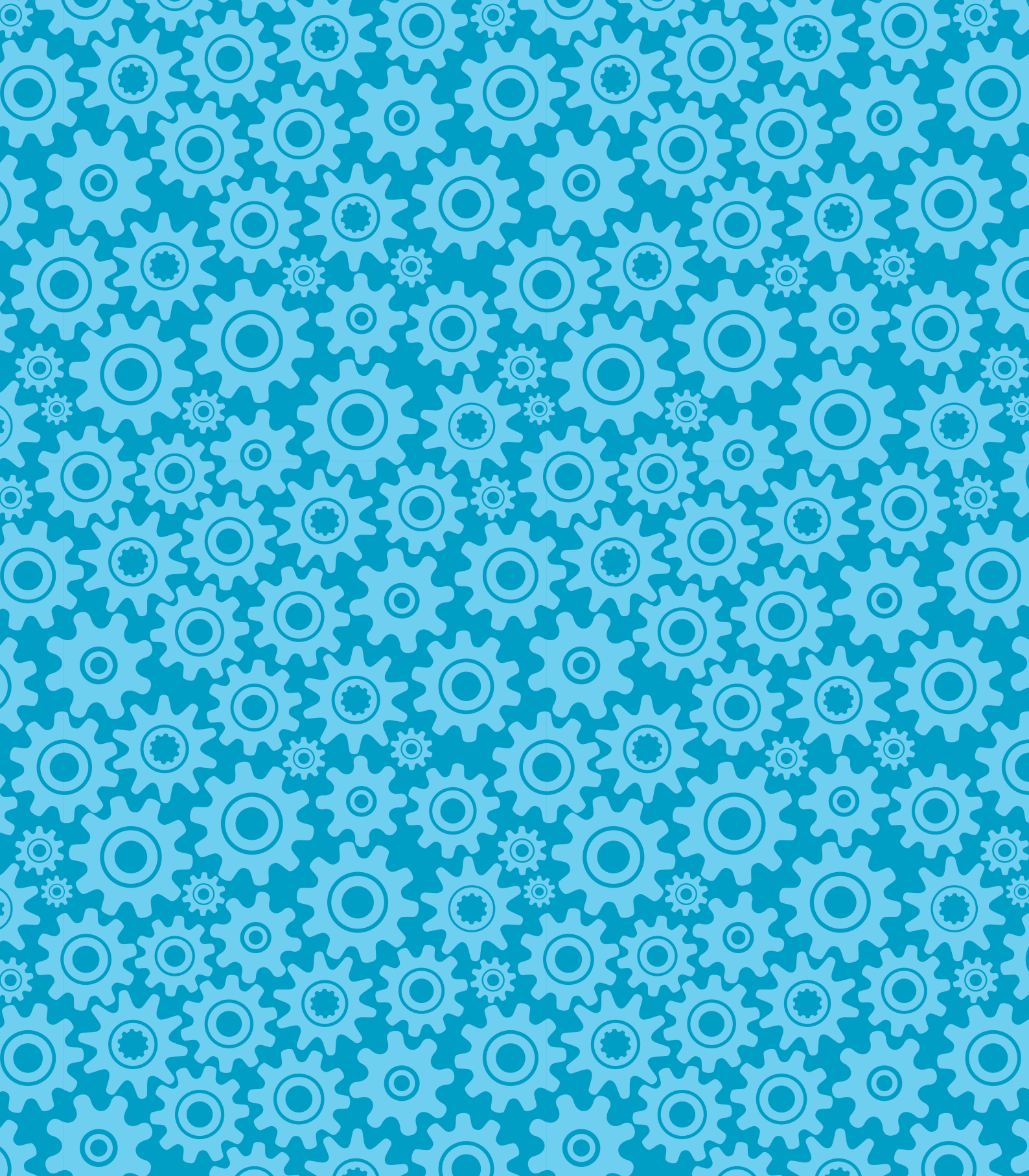
Skydda ditt företag mot bedragare

– nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning



.se | internetguider

Anders Nyman



Anders Nyman

Skydda ditt företag mot bedragare

- nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning

Skydda ditt företag mot bedragare

.SE:s Internetguide, nr 29

Version 1.0 2013

Anders Nyman

Texten skyddas enligt lag om upphovsrätt och tillhandahålls med licensen Creative Commons Erkännande 2.5 Sverige vars licensvillkor återfinns på creativecommons.org, för närvarande på sidan creativecommons.org/licenses/by/2.5/se/legalcode.



Illustrationerna skyddas enligt lag om upphovsrätt och tillhandahålls med licensen Creative Commons Erkännande-Icke-Kommersiell-IngaBearbetningar 2.5 Sverige vars licensvillkor återfinns på creativecommons.org, för närvarande på sidan creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/se/legalcode.



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

.SE klimatkompenserar för sina koldioxidutsläpp och stödjer klimatinitiativet ZeroMission. Se www.uwab.se för mer information om ZeroMission.



Författare: Anders Nyman

Redaktör: Hasse Nilsson

Projektleddare: Jessica Bäck

Formgivning: Bedow

Omslagsillustration: Camilla Atterby

Första upplagan, första tryckningen.

Tryck: Danagårds LiTHO, Ödeshög, 2013

Tack till: Peter Forsman, Anders Olofsson, Alexander Malmgren, Wiggo Lindgren, Axel Eklund och alla andra som bidragit.

ISBN: 978-91-87437-00-7

.SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) ansvarar för Internets svenska toppdomän. .SE är en oberoende allmännyttig organisation som verkar för en positiv utveckling av Internet i Sverige.

Alla .SE:s Internetguider

Du hittar alla .SE:s utgivna Internetguider på www.iis.se/guider. Du kan beställa en prenumeration på nyttgivna guider genom att skicka namn och adress till publikationer@iis.se.

Organisationsnummer: 802405-0190

Besöksadress: Ringvägen 100 A, 9 tr, Stockholm

Brevledes på .SE Box 7399, 103 91 Stockholm

Telefon: +46 8 452 35 00. Fax: +46 8 452 35 02

E-post: info@iis.se www.iis.se

.se

Innehåll

FÖRORD	05
INLEDNING	07
BEDRÄGERIER, BLUFFAKTUROR	
OCH VILSELEDANDE FÖRSÄLJNING	09
Vad är en bluffaktura?	09
Dina rättigheter och skyldigheter som företagare	10
BEDRAGARNAS METODER	11
2.1 Skriftliga bedrägerier	11
2.2 Muntliga bedrägerier	13
2.3 Vanligaste bedrägerierna vid försäljning mot företag	15
2.4 Vanliga bedrägerier mot företag	28
LAGAR OCH REGLER FÖR DIG SOM FÖRETAGARE	35
3.1 Inkasso	36
3.2 Kronofogden och betalningsanmärkning	37
3.3 Avtalslagen	40
3.4 Så ingår du ett avtal	41
3.5 Ogiltiga avtal	43
3.6 Brottsbalken	44
3.7 Tingsrätten	45
3.8 Marknadsföringslagen	48
CHECKLISTA FÖR ATT UNDVIKA ATT BLI LURAD	49
REKLAMSPÄRR	51
CHECKLISTA OM DU HAR BLIVIT LURAD	53
FLER RESURSER PÅ NÄTET	57
Allmän information om bluffakturor	57
Varningslistor	57
Juridisk hjälp	57
Mediabevakning	57
Vilka bluffföretag stämmer	58
Sociala medier	58



Förord

Idag är det lättare än någonsin att starta och driva ett företag. Tack vare Internet och tjänster som verksamt.se behöver du inte ens lämna skrivbordet för att hitta rätt företagsform och registrera ditt företag. Bankaffärerna kan du också sköta över Internet och bokföringsprogram i "molnet" när du från vilken uppkopplad dator som helst.

Internet har också gett upphov till en rad nya affärsmodeller och sätt att tjäna pengar. Även om du driver en fysisk butik kan du nå befintliga och nya kunder via Internet, runt om i hela världen. En egen domän, webbplats och närvaro i sociala medier som Facebook och Twitter kan ge dig mycket reklam för relativt små summor. Betalda annonser på nätet kan göra att du når exakt den målgrupp du vill sälja till.

Samtidigt har Internet en baksida. Skadlig kod med virus och illasinnade trojaner kan i värsta fall sabotera din dator eller tömma dina bankkonton. En rad

oseriösa företag står på kö för att utnyttja din okunskap om exempelvis Googleanonsering eller nyttan av att vara med i nätkataloger.

Här är Internet din bästa vän för att avslöja både bedragare och onödiga tjänster. Du kan lätt ta referenser på den du funderar att göra affärer med, eller jämföra priser och villkor. Skulle du bli lurad kan du få många goda råd gratis.

Själv är jag i mitt yrkesliv född och upp vuxen på Internet. Jag började med en teleprisguide på 1990-talet och fortsatte på en av världens första sajter där besökarna kunde betygsätta olika produkter och tjänster. När jag svarade i företagets telefon och upptäckte att det fanns säljare som försökte lura mig började jag lägga ut samtalen och varna för dem på Internet.

Idag driver jag min egen konsumentwebbplats knyt.se och arbetar som frilansjournalist med specialområde blufffakturor och bedräglig försäljning mot företagare. Jag föreläser, lobbar mot politiker och försöker sprida information om både bedragarnas metoder och hur du kan försvara dig. Jag har försökt fylla denna guide med allt jag vet i ämnet. Hoppas du aldrig kommer ha nytta av den!

Anders Nyman



Inledning

Internet skapar fantastiska möjligheter för både privatpersoner och företag att testa idéer, främja innovationer och göra affärer. Med hjälp av Internet är det enkelt att starta företag och de allra flesta företagare använder Internet varje dag. Det kan handla om marknadsföring, att sköta sina ekonomiska transaktioner eller som en del i kärnverksamheten, till exempel e-handel. Den här guiden handlar om myntets baksida, bedrägerier som utnyttjar nätet, och vänder sig i första hand till företagare.

Det är inte bara seriösa affärsidkare, utan också kriminella aktörer som använder Internet som en viktig del av sin affärsverksamhet. De senaste åren har antalet anmälda nätbedrägerier ökat markant.

För de företagare som drabbas kan smällen bli hård. Företag har inte samma rättigheter som konsumenter och kan i värsta fall fastna i dyra och långa avtal som inte ger någonting alls. Att komma ur bedragarnas avtal behöver dock inte vara omöjligt, vilket några drabbade berättar om i denna guide.

Vi som medverkar i denna guide är .SE, Företagarna, Svensk Handel och Polisen. Vi har alla intresse av att bidra till att utbilda och upplysa företagare om hur de kan undvika bedrägerier på nätet och i den fysiska världen, men också om vad de kan göra om de trots allt råkat illa ut.

I den här guiden tar vi upp bedragarnas olika metoder, vad som kan hända och vad man som företagare ska se upp särskilt med. Bedragarna ska inte få övertaget utan istället ska vi fokusera på vad man kan göra om man trots allt råkat illa ut. Ta del av drabbades berättelser och gå igenom checklistorna så behöver du inte vara rädd för att använda Internet som en viktig del i ditt företagande.

Stockholm maj 2013

Danny Aerts, vd .SE

Lars Nordfors, chefsjurist Företagarna

Per Geijer, säkerhetschef Svensk Handel

Anders Olofsson, kommissarie Polisen

OI

Bedrägerier, bluffakturor och vilseledande försäljning

Driver du ett företag kommer du förr eller senare råka ut för någon som försöker lura dig. I den här guiden får du lära dig vilka metoder bedragare och oseriösa säljare använder. Du får veta hur du använder Internet för att försvara dig och söka mer information. Du får också veta vilka rättigheter – och skyldigheter – du har som näringsidkare.

Vad är en bluffaktura?

En bluffaktura kan definieras som en faktura för något du som företagare inte beställt, eller har lurats att beställa. Det finns många varianter, allt från erbjudanden som liknar fakturor till helt påhittade, falska fakturor.

Dick Malmlund, operativt ansvarig på företaget Varningsinfo, uppskattar att 3–4 procent av de som fått en bluffaktura utan att tidigare ha varit kontakt med avsändaren betalar. Har det skett en telefonkontakt innan betalar kanske 40 procent. Just

bedräglig telefonförsäljning är något som ökat, och även seriösa företag kan ha säljare som vilseleder för att få in sin provision.

Svensk Handel uppskattar att bluffakturebranschen i Sverige omsätter minst 1,2 miljarder kronor om året. Det är antagligen mycket lågt räknat. Räknar man med tjänster som kanske inte är rena bedrägerier men ändå helt onödiga eller sålda på ett vilseledande sätt är den riktiga summan säkert mångdubbelt högre.

En majoritet av det som säljs rör Internet. Det kan handla om införande i telefonkataloger på nätet, nätannonser, webbsidor och domänadresser eller sökmotoroptimering. Internet kan också användas som kontaktväg för att lura dig, via vilseledande webbplatser eller mejl. Det förekommer även rena bedragare, som fiskar efter dina uppgifter och lurar dig att lämna ut exempelvis nummer till betal- och kreditkort eller inloggningsuppgifter till tjänster på nätet. ▶

► **Dina rättigheter och skyldigheter som företagare**

Som näringsidkare har du ingen ångerrätt när du ingår avtal om köp av varor eller tjänster via Internet eller telefon. Du har ett stort eget ansvar att förstå vad du accepterar för avtalsvillkor. Samtidigt får du inte luras eller hotas att ingå ett avtal av din motpart. Då kan avtalet ogiltigförklaras.

Som företagare kan du uppleva att du kommer i kläm när oseriösa företag utnyttjar myndigheter och rättsväsende för att få betalt. Driver du bolag som är en egen juridisk person, som aktiebolag eller handelsbolag, får du en betalningsanmärkning så fort någon vänder sig till Kronofogden med ett krav. Det gäller oavsett om kravet är riktigt eller inte. Väger du ändå att betala kan du bli stämd i tingsrätten av någon som gjort samma sak hundratals gånger och vet precis hur man ska agera.

Men med rätt kunskap kan du vända på steken. Om du bestrider, invänder mot, ett krav på rätt sätt, kan du enkelt få Kronofogden att ta bort noteringar i sitt register. Du får dessutom aldrig anmärkningar om det gäller företag på Svensk Handels varningslista. I ett tvistemål i tingsrätten kan du dessutom försvara dig själv. Utan

att behöva blanda in dyra jurister och utan att riskera att behöva stå för mer än några tusenlappar av motpartens rättegångskostnad om du ändå skulle förlora.

De flesta bluffbolag tjänar sina pengar på att du är ouppmärksam och betalar av misstag. Skulle du invända är det så effektivt att hota med betalningsanmärkning eller stämning att du nästan alltid betalar ändå. I verkligheten går ytterst få oseriösa företag till Kronofogden eller tingsrätten. Du kan enkelt ta reda på om företaget du råkat ut för stämmer kunder som vägrar betala. Läs mer i faktarutan i kapitel 3.4

Du kan också få mer hjälp än vad du anar. Dels från myndigheter, som gärna förklarar vad som gäller, och dels från företagarrorganisationer som listar företag du ska se upp med och ger dig råd om hur du ska agera. Det finns grupper på Facebook, sammanslutningar av företagare, artikelarkiv och privata bloggar. Det finns också företag som hjälper dig mot betalningskraven. På Internet hittar du dem alla.

Anders Olofsson, kriminalkommissarie vid Bedrägeriroteln i Stockholm, har en enkel lösning på problemet med bluffakturor: Betalar ingen så försvinner de. Dit kan vi nå om varje företagare vet sina rättigheter och hur oseriösa säljare agerar. ●

02 Bedragarnas metoder

Uppfinningsrikedomen hos bedragare och oseriösa säljare är stor, och nya varianter dyker ständigt upp. Mycket handlar om Internettjänster, eller så använder bedragarna Internet i sina försök att lura dig. Samtidigt är en enkel sökning på Internet ett av de bästa sätten att försvara sig på.

De flesta metoderna kräver din aktiva medverkan för att de ska fungera. Vet du vad det handlar om innan du blir kontaktad kan du enkelt hejda skojarna. Goda rutiner och en policy för hur du själv och dina anställda ska agera gör att risken att ditt företag ska luras blir minimal.

Handlar det om rena bedrägerier, som trojaner i datorn eller id- eller företagskapningar, finns det åtgärder du bör vidta i förebyggande syfte. Två exempel är att ha ett uppdaterat antivirusprogram på datorn och att använda starka lösenord.

Metoderna för bedrägerier och bedräglig försäljning kan översiktligt delas upp

på kontaktsätt, alltså hur skojaren tar kontakt för att försöka lura dig.

2.1 Skriftliga bedrägerier

Avdelningen skriftliga bedrägerier täcker in alla erbjudanden och bedrägeriförsök du får direkt till dig, förutom vanliga brev, reklamblad och fax även kontaktförsök via e-post och sms. Du kan även bli kontaktad på Internet, genom sociala nätverk som Facebook och Google+, liksom via chattprogram som MSN (vilket numera är en del av IP-telefonitjänsten Skype).

Bedragarna använder en rad trick när de försöker sälja saker till dig. Gemensamt är att de, via hur ett erbjudande är utformat eller hur texten är formulerad, vilseleder dig att teckna avtal eller beställa/betala något du annars inte beställt. Ofta används tidspress för att få dig att tacka ja utan att du ska hinna tänka efter. Du kan bli rädd att missa ett bra erbjudande, eller att inte hinna betala en faktura med kort ▶

- datum. Din ouppmärksamhet och osäkerhet är bedragarnas bästa vän.

Falsk marknadsföring är det mest harmlösa. Här handlar det om att i reklam påstå att den vara eller tjänst som erbjuds har egenskaper den inte har, eller är bättre än konkurrenternas. Extra livslängd eller miljöegenskaper är två exempel. Marknadsföringslagen ställer hårda krav på att det som påstås ska vara sant, men även seriösa företag kan tumma på sanningen i sin marknadsföring.

I finstilta erbjudanden döljs de verkliga avtalsvillkoren i text så liten att det ibland behövs förstoringsglas för att kunna läsa den. Syftet är att få dig att acceptera luriga avtalsvillkor. Eller så göms texten ”detta är bara ett erbjudande” i något som ser ut som en riktig faktura. På Internet göms ofta villkoren på undersidor, som du måste klicka på en minimal länk för att komma till.

Renommésnyltning, att utnyttja någon annans goda namn eller varumärke, är en vanlig taktik. Det kan handla om ren stöld av varumärken, att manipulera en logga, eller använda färg och form som liknar ett etablerat företags.

Å-pris-tricket innebär att du luras att tro att priset gäller för till exempel 10 produkter, medan det i själva verket är angivet per



Checklista!

Så undviker du att bli lurad

- Ingå aldrig avtal utan att kolla upp motparten, exempelvis genom en sökning på nätet.
- Låt dig inte stressas eller skrämmas av kort svars- eller betaldatum.
- Läs noggrant igenom det finstilta – och kom ihåg att du kan behöva förstoringsglas!
- Kolla upp avsändaren, produkterna eller tjänsterna genom att söka och jämföra på Internet.
- Kom ihåg, det är mycket större risk att du ska bli lurad än att du missar ett bra erbjudande.

styck. Du luras genom att offerten eller beställningssedeln är medvetet otydlig, och styckepriset så orimligt högt att du tror att priset rör en större mängd.

Leasingavtals-tricket innebär att du erbjuds en gåva eller en gratisprodukt om du tecknar ett abonnemang på telefoni eller andra tjänster. Sedan kommer ett skriftligt avtal från säljarens partner, ett leasing- eller finansbolag. Du uppmanas att omedelbart skriva under om du inte vill betala hela summan på en gång. Gåvan, som kan vara en billig mobiltelefon eller en gps, har förvandlats till en produkt du köper på dyr avbetalning. Protesterar du stäms du av leasingbolaget, en tvist som kan vara svår att vinna eftersom det inte är leasingbolaget som lurat dig.

2.2 Muntliga bedrägerier

Du har säkert stött på försäljare med välsmort munläder som kan bemöta eller avfärda alla dina argument om varför du inte ska köpa vad denne har att erbjuda. Att någon är bra på att sälja behöver inte vara något negativt – om det som säljs är en produkt eller tjänst du faktiskt har nytta av.

Muntlig försäljning kan ske i en butik, ute på stan eller av en dörrknackare. Köper du något av en säljare du träffar öga

mot öga skriver du i regel under en orderbekräftelse eller ett avtal, eller byter vara mot pengar på en gång. Allt som oftast sker dock kontakten via telefon, ett verktyg som gjort det lätt att snabbt kontakta ett stort antal människor i precis rätt målgrupp, som nyblivna företagare.

Ett muntligt avtal är enligt lagen precis lika bindande som ett skriftligt. Svårigheten ligger i att bevisa vad man kommit överens om, om en tvist skulle uppstå. Vid telefonförsäljning är det därför standard att säljaren spelar in en så kallad muntlig bekräftelse i slutet av samtalet. Säljaren läser upp vad ni kommit överens om, och du accepterar och bekräftar dina uppgifter. I regel är det bara denna, sista del av försäljningssamtalet som spelas in.

Är du en *tidigare kund* har en säljare mycket lättare att få dig välvilligt inställd. Ett populärt trick är att ljuga om, eller ge sken av, att ditt företag redan är kund eller på något annat sätt haft med uppringaren att göra. En vanlig variant är att säljaren vill tacka för att du tidigare svarat på en undersökning, och nu vill skicka en gåva (samt smyga med en stor beställning på lysrör, toner eller liknande).

Renommésnyltning fungerar lika bra muntligt som skriftligt. Säljaren kan ljuga och påstå att denne ringer från ett stort ►

- ▶ etablerat företag. Alternativt heter företaget som ringer upp något som lätt kan förväxlas med det kända företaget. Särskilt lätt är det om du redan förväntar dig att bli kontaktad av exempelvis katalogföretaget du redan är kund hos.

Ändrade förutsättningar är ett vanligt trick. Här har säljaren först sagt en sak upprepade gånger i det inledande samtalet. Sedan är det plötsligt något annat som gäller när själva orderbekräftelsen spelas in, eller det skriftliga avtalet undertecknas. Risken är då överhängande att du inte ens uppfattar att förutsättningarna ändrats.

Vi ska bara *uppdatera uppgifter*, kan säljare från mindre nogräknade katalogföretag säga. Du riskerar då att tro att det är katalogföretaget du redan är kund hos som ringer. När du bekräftar namn, adress och andra uppgifter hävdar de sedan att du ingått ett avtal som kostar pengar.

Skrämselpropaganda används ofta i kombination med *stress*. Någon är ute efter ditt företagsnamn eller varumärke, eller det fantastiska erbjudandet gäller bara här och nu.

"Provavtal som inte sagts upp" handlar om en ren lögn och är enligt polisen att beteckna som bedrägeri. Ditt företag påstås ha tecknat en tjänst som inte sagts



Checklista!

Så undgår du att bli vilseledd

- Tänk på att vid nästan all muntlig försäljning saknas finstiltla villkor och förbehåll. Du bör alltid fråga dig: Vad är det säljaren inte säger?
- Är du det minsta osäker på vem säljaren representerar och erbjudandets exakta villkor, be att få återkomma och ta säljarens namn, kontaktuppgifter och exempelvis webbadress till företaget säljaren representerar.
- Låt dig aldrig stressas. Var inte rädd för att missa ett "bra erbjudande". Låt dig inte skrämmas av hot om krav på stora summor eller betalningsanmärkning.
- Var inte rädd för att verka oartig! Är du inte intresserad, inte uppfattar vad säljaren säger eller vill ha betänketid – lägg på luren eller gå därifrån om säljaren inte respekterar ditt beslut.
- Använd Internet! Sitter du framför en dator när du blir kontaktad, eller har tillgång till en smart mobil, sök på företagets eller produktens namn. Kolla efter klagomål och jämför priser.

upp, och nu kommer det kosta tiotusentals kronor för kommande period. Du erbjuds att minska summan genom att spela in ett "avslutande avtal", som i själva verket blir ett helt nytt avtal. Frågar du efter bevis på den tidigare beställningen kan du få höra att det kostar 2 000 kronor att beställa ut ljudfilen.

"Mer information" kan säljaren be att få skicka. Du kan då luras att spela in en "bekräftelse" på vad du tror är en beställning av information, men som i själva verket är ett muntligt avtal. Se upp med att bekräfta företagsnamn, adressuppgifter och vem du är med ett "ja". Säg istället "skicka informationen till" eller liknande.

2.3 Vanligaste bedrägerierna vid försäljning mot företag

Här är exempel på de produkter och tjänster som säljs med vilseledande eller bedrägliga metoder.

2.3.1 DOMÄNNAMN

Ett domännamn är en vital del i att skaffa ditt företag en adress och identitet på nätet. I stort sett alla företag tjänar på att ha en egen domän och webbplats med information om verksamheten och kontaktuppgifter. Det gäller även om du inte planerar att sälja varor eller tjänster över nätet.

Att registrera ett domännamn, exempelvis dittföretag.se eller dittvarumärke.nu, kostar inte mycket om du gör det själv hos någon av alla återförsäljare som finns. Samtidigt finns det oseriösa företag som både är mycket dyra och försöker lura dig att bli kund på olika sätt.

Registrera ditt domännamn samtidigt som ditt företag

Är du i färd med att starta ett företag bör du, samtidigt som du överväger olika namn på företaget, också titta på om namnen är lediga som domännamn. Företag som har Sverige som marknad använder mest den svenska toppdomänen .se, följt av .nu.

Det finns oseriösa aktörer som bevakar vilka nya företag som registreras hos Bolagsverket. De registrerar namnen som domännamn, för att sedan kontakta företagen ifråga och erbjuda domänen till en hög kostnad. För att enkelt stoppa sådan "utpressning" kan du lägga några hundralappar på att själv registrera de olika namnförslagen på företaget som domännamn redan innan du lämnar in dem till Bolagsverket. Detsamma gäller om du registrerar varumärken hos Patent- och Registreringsverket, PRV.

2.3.1.1 Domänskojare på telefon

En av de vanligaste metoderna som används av rena bedragare är att ringa upp ►

- ▶ och påstå att en annan av deras kunder är på väg att registrera ”dina” domäner under olika toppdomäner. Eftersom de är snälla (alternativt tvingade av regler) vill de kolla med dig först, eftersom du har själva företagsnamnet/varumärket. Domänskojaren som ringer kan också påstå att deras kund kommer använda domänen för otrevligheter. Du erbjuds att köpa domänen själv först, men då måste du acceptera på en gång.

Kostnaden är flera tusen kronor per domän. Skojarna försöker få dig att tacka ja till flera domännamn under olika toppdomäner som .com, .biz, .net. Ibland sägs domänen bara kosta några hundralappar, men då handlar det istället om att registrera domänerna i tio år, vilket gör att kostnaden per domännamn ändå blir flera tusen kronor.

Den som nappar får betala dyrt för något som ofta är helt onödigt. Har du redan ditt företags namn registrerat som .se-adress räcker det ofta. Någon ”annan kund” finns inte, och inte heller skyldigheten att kontrollera med dig, oavsett om det rör ditt företagsnamn eller varumärke. Dessutom brukar domänskojarna registrera domänen i sitt eget namn istället för ditt. Det innebär att du inte har någon kontroll över den. Slutligen kan du få betala för tio års registrering, men domänen är bara betald för ett år.

2.3.1.2 *Oönskad överlåtelse*

En annan vanlig variant är att du blir kontaktad med en uppmaning att det nu är dags att betala för en ny registreringsperiod. Du kan luras tro att det är företaget du brukar betala till, trots att det inte är det. En annan variant är att locka dig med lägre priser än du betalar idag. Du fyller i blanketten som kommit som brev eller via e-post och returnerar den, och lämnar därmed över kontrollen av din domän. Oseriösa aktörer kan sedan tvinga dig att betala mycket mer än du brukar, eller så blir du helt enkelt tvungen att köpa tillbaka din egen domän. ▶



Överkurs!

Läs mer om domäner i Internetguiden Domännamn, och mer om tveksamma tillvägagångssätt vid domänförsäljning i guiden Oseriösa metoder vid försäljning av domännamn. Båda finns på iis.se/guider.



Drabbade berättar: Vibs

Robert och Vibs Sohlberg på Slussens Pensionat i Bohuslän hade haft domänen och webbplatsen slussenspensionat.se i nästan 13 år när de blev uppringda i februari 2010. En artig ung man från företaget Ensidia som sålde domäner berättade att någon nu ville registrera domännamnet slussenspensionat.com. Det var Ensidias policy att höra av sig till företag som hade .se-adressen, för att se om de ville ha domänen istället och undvika problem med porrsidor och andra obehagligheter.

Det var bråttom, och efter att ha diskuterat med sin man tackade Vibs ja. Kostnaden skulle vara 195 kronor per år för .com och andra toppdomäner. Men istället för en förväntad orderbekräftelse kom en faktura på 12 237 kronor. Den gällde fem domäner - under 10 års tid.

När Vibs försökte nå Ensidia svarade de inte. Istället sökte hon efter information på nätet och fann att det rörde sig om ett systematiskt bedrägeri, som pågått i flera år under olika namn. Först när Vibs bestridit fakturan och faxat tillbaka den hörde företaget av sig. De meddelade att de hade spelat in en del av samtalet som bevis för hennes beställning.

Efter en påminnelse dröjde det ända till juni innan hon hörde av dem igen, i form av ett brev från Uddevalla tingsrätt. Slussens Pensionat hade blivit stämnda av skojarnas bolag MNL Invest, dit fakturan överlåtits. Vibs lät sig inte skrämmas, utan svarade att hon bestred att det fanns ett avtal. Hon skickade med den information hon hittat på nätet, och påpekade att domänerna bara var registrerade på ett år, inte tio.

Under en muntlig förberedelse i rätten, där MNL deltog via telefon, tackade hon nej till att förlikas på halva summan. Efteråt gick hon till kansliet och begärde ut de stämningar MNL lämnat in mot andra företag. Hon kontaktade sedan företagen och peppade dem att inte ge upp, utan istället vittna till varandras fördel.

Tack vare Internet fick hon kontakt med fler drabbade och experter som vittnat mot domänskojare i en tidigare rättegång. Vibs punktade upp varför hon inte skulle behöva betala, inkluderade skriftlig och muntlig bevisning, och lämnade in till rätten. Då backade MNL och drog tillbaka stämningen, både mot Slussens Pensionat och de andra företagen.

► 2.3.2 "GRATIS" WEBBPLATS

En egen webbplats är något i stort sett alla företag tjänar på att ha i marknadsförings-syfte. Med lite datorvana är det inte svårt att både köpa ett domännamn och plats hos ett webbhotell, som erbjuder enkla verktyg för att publicera din webbplats.

Det finns också många företag som erbjuder hjälp med att sätta upp och underhålla webbsidor. De oseriösa lurar in kunden i ett dyrt och långt avtal. En metod som använts med framgång är denna:

En säljare ringer upp, säger att de behöver referenskunder och att de vill erbjuda dig en gratis webbplats. Du behöver bara betala för webbhotellet. Det är bråttom, helst ska du acceptera på stående fot innan erbjudandet går till nästa. Att skapa webbplatsen är dock inte gratis, utan kostnaden är inbakad i det väl tilltagna webbhotellspriset. Det du får är ofta enklast tänkbara sida, som bara kan administreras av företaget som kontaktat dig. Det gör att du får svårt att snabbt ändra eller lägga till något på webbplatsen.

2.3.3 SÖKMOTORANNONSERING/
LISTNING

Har du en egen webbplats är du redan utan kostnad synlig i nätets sökmotorer, som indexerar allt de hittar. Hur långt



Viktigt! ATF

Skulle någon enskild eller ett företag registrera ditt varumärke eller bolagsnamn som ett domännamn under .se kan du vara hjälpt av Alternativt tvistlösningsförfarande (ATF) hos .SE. Om du anser att någon annan har registrerat ett domännamn du har rätt till kan du överklaga tilldelningen av domännamnet i efterhand genom ATF. ATF är en enkel och snabb process för alla som anser att deras rättighet (till exempel varumärke eller firma) felaktigt har registrerats som domännamn av någon annan. Alla med en rättighet kan ansöka om att inleda ett ATF-ärende. Det är dock alltid svårt att veta vad som ligger bakom en registrering av domännamn och det är inte säkert att innehavaren av din rättighet som domännamn kände till dig eller din verksamhet. Läs mer om ATF på www.iis.se/domaner/atf/



Överkurs!

.SE har flera Internetguider om hur man skapar en webbplats från grunden, exempelvis Skapa en webbplats med WordPress. På nätet finns också många andra guider, och många webbhotell erbjuder lättanvända verktyg. Överväg du att anlita ett företag som hjälper dig, ta noggranna referenser. Hur ser tidigare kunders sidor ut? Är de nöjda? Sök på nätet efter omdömen eller klagomål på företaget. Se också till att få en skriftlig offert på det du vill ha.

fram i sökresultatet du hamnar beror på många olika saker. Det viktigaste är vad du skriver på sidan, själva innehållet. Nyckelord som används, hur många som länkar till dig, och till och med vilket verktyg webbplatsen är gjord med inverkar på sökresultatet.

Så kallad SEO, search engine optimization eller på svenska, sökmotoroptimering, är olika sätt att få just din sida att hamna högre upp i sökresultatet. Om du säljer hantverkstjänster i Stockholm vill du exempelvis kanske hamna högt upp när någon söker på "hantverkare Stockholm". Ett annat sätt att synas är att köpa sig annonsplats vid sidan av sökresultatet. Hos Google sker det via så kallade Adwordsannonser. Priset varierar beroende på hur populärt sökordet du vill synas med är.

Det finns en uppsjö företag som erbjuder både SEO-tjänster och hjälp med Google Adwords. Bland dessa finns de som försöker utnyttja din okunskap. De kan påstå att du måste betala för att synas hos Google överhuvudtaget. De kan marknadsföra sin nätkatalogtjänst med motiveringen att du syns bättre hos sökmotorerna om du är listad i katalogen med olika sökord. De kan sälja Adwordsannonser till överpris, eller helt enkelt ta betalt utan att leverera något.



Drabbade berättar:

Tomas

När företaget Yellow Register 2007 lurade Tomas Bergströms sambo att teckna ett avtal fick han upp ögonen för företagets metoder. Då hade Yellow, eller Comitnet, Yreg och Yrkesregistret som de också kallat sig, varit verksamma i nästan tio år.

Metoden de använde var att locka mindre företag med en "kostnadsfri" webbplats som tack för att de blev referenskunder. Det var bråttom att skriva på avtalet som faxades över, för snart skulle någon annan få chansen istället. Bara en "liten" kostnad på 590 kronor i månaden i tolv månader för webbhotell och domän tillkom.

De som blev kunder upptäckte dock att webbplatsen knappast var gratis, utan kostnaden var inbakad i det skyhöga webbhotellspriset. Sajten var också enklast möjliga, gjord i en standardmall. Dessutom missade de flesta att avtalet löpte vidare med 24 månaders förlängning om det inte sades upp inom nio månader med rekommenderat brev.

Tomas Bergström letade på nätet och hittade berättelser från många fler som lurats. Han bestämde sig för att göra något. Ett år senare föddes den ideella föreningen Småföretagare mot Yellow

Register Online, med huvudsyftet att stämma Yellow i Marknadsdomstolen och få företagets metoder förbjudna.

2010 hade ett omfattande bevismaterial om företagets metoder tagits fram. Yellow Register stämde i en grupptalan. Företaget försökte klara sig undan en dom genom att säga att de inte använde de påstådda metoderna, men att de ändå erkände föreningens talan. Marknadsdomstolen valde att ändå pröva målet, och slog fast att metoderna både använts och var vilseledande. Yellow förbjöds att påstå att erbjudandet bara gällde under en begränsad tid, att mottagaren var särskilt utvald, att bolaget inte ville sälja något och att ge intryck av att produktionen av webbplatsen skulle vara gratis. Man tvingades dessutom stå för föreningens rättegångskostnader på 607 000 kronor.

Föreningen hjälpte också de företagare som blev stämde sedan de vägrat betala. Yellow Register hade då stämt över tusen företag i tingsrätterna och vunnit 95 procent av målen.

– När vi började lägga oss i lönade det sig inte längre. De slutade stämna, avslutar Tomas Bergström.



Överkurs!

Ditt bästa försvar mot den sorts bedragare som beskrivs i kapitel 2.3.3 är att lära dig hur sökmotorlistning fungerar. Sök på exempelvis SEO guide eller Adwords guide i en sökmotor så hittar du många guider, både för nybörjare och mer avancerade användare.

▶ 2.3.4 NUMMERUPPLYSNING/ NÄTKATALOGER

Idag är det sällsynt med tryckta telefonkataloger. Istället finns en rad olika nätkataloger, där namn, adress och andra uppgifter listas. Att köpa ett register över Sveriges alla företag och lägga upp dem i en databas kostar inte mycket. Sedan skickas ”uppdateringsblanketter” ut via post eller mejl, eller så ringer försäljaren och frågar efter ”uppdateringar”. Att ändra eller acceptera kostar i båda fallen pengar, även om du aldrig betalat för att vara med tidigare. Renomményltning, tidigare kund-tricket och ”uppdatera uppgifter” är alla vanliga metoder att få dig att tacka ja.

Det finns även utländska kataloger som luras med en uppdateringsblankett som skickas via post eller e-post, där du förbinder dig till tre års publicering för runt 1 000 euro per år. De har namn som

European City Guide, European Business Guide och liknande. Företagare över hela världen har lurats. Samtidigt verkar det som att de lurade som vägrar betala slipper undan. Ingen har stämts, trots att skojarna hotar sina offer upprepade gånger med just detta.

2.3.5 BRANSCHREGISTER

Samma trick som för nätkataloger med adressuppgifter används för nätkataloger med information om ISO-certifieringar, internationella register med deltagande i mässor, specialistkataloger eller liknande. Ofta rör det sig om utskick på engelska, med kostnaden dold i det finstilta.

I Sverige säljs även deltagande på telefon i register över exempelvis ISO-certifierade företag. Att vara med kan kosta tusentals kronor, trots att registren kan ha dåligt uppdaterade databaser och få besökare. ▶



Drabbade berättar:

Helena

Helena Jergander arbetar som kommunikatör på Svenska Kyrkan i Nacka. I november 2011 blev hon uppringd av en säljare från ”nummerupplysningen” som ville bekräfta uppgifter inför nästa års publicering. Nacka församling var redan kund hos Eniro och Helena frågade vilken nummerupplysning det gällde. På det svarade säljaren Eniro.

När fakturan kom var den istället från Letaföretag Sverige AB. Som bevis för beställningen hade Letaföretag en inspelning av sista delen av samtalet, där säljaren också sade namnet ”Letaföretag”. Nacka församling vägrade att betala och stämde då i tingsrätten.

Eftersom det fanns en inspelning som bevis trodde kyrkans jurist att det skulle bli svårt att vinna. Helena ville dock inte ge upp utan sökte mer information på Internet, där hon fick hjälp att hitta fler företag som kunde vittna om att säljaren även i deras fall påstått sig vara från Eniro.

När det var dags för den muntliga förberedande förhandlingen bortsåg tingsrätten från de andras vittnesmål, eftersom de inte rörde just detta mål. När Nacka församling inte var intres-

serade av en förlikning fortsatte rätten direkt till huvudförhandling, och Helena fick vittna om vad hon hade upplevt. Församlingen påpekade också att de polisanmält fakturan som bedrägeri. Ljudfilen som båda parterna hänvisat till spelades också upp.

Att det fanns ett avtal höll båda parterna med om. Frågan var om säljaren lurat Helena Jergander att ingå avtalet. Att uppge ett annat företags namn kan vara ett ”svikligt förledande” enligt 30§ avtalslagen och grund att ogiltigförklara avtalet.

När domen kom efter en vecka hade Nacka församling vunnit. Tingsrätten menade att Helena Jergander var ett trovärdigt vittne som på ett tydligt och konkret sätt kunnat berätta om hur säljaren påstått sig ringa från Eniro. Letaföretag kunde inte motbevisa Helenas vittnesmål, eftersom den första delen av samtalet inte spelats in. Visserligen nämndes Letaföretag tre gånger i den inspelade avtalsbekräftelsen, men mycket snabbt och på ett sådant sätt att det var svårt att uppfatta. Avtalet ansågs därför vara ogiltigt och stämningen ogillades.



Tips!

Söker du efter, eller är du, ett företag som är certifierat inom ett visst område? Webbplatsen certifiering.nu drivs på uppdrag av Swetic, branschorganisationen för de ackrediterade certifieringsföretagen. På certifiering.nu listas certifierade företag helt kostnadsfritt. Informationen uppdateras automatiskt från certifieringsorganen varje natt och företagens namn knyts ihop med adressuppgifter från PAR-registret.

- ▶ De som har betalat har ofta gjort det av misstag, eftersom säljaren kontaktat exempelvis miljöansvariga som inte är vana att fatta beslut om medieinvesteringar. Bland de som oavsiktligt betalat eller fått sina logotyper utnyttjade finns en känd svensk vapentillverkare, ett kärnkraftverk, ett stort gruvbolag och ett militärt verk.

2.3.6 PATENT- OCH

VARUMÄRKESREGISTRERINGAR

Har du ansökt om att registrera ett varumärke hos Patent- och registrerings-

Kolla nätkatalogerna

Testa att söka på ditt företagsnamn eller organisationsnummer på Internet. Du hittar ett stort antal nätkataloger som listar ditt företags grunduppgifter alldeles gratis.

Innan du blir betalande kund, oavsett om det är en stor välkänd eller liten okänd nätkatalog, ta reda på vad du får för pengarna. Hur många besökare har katalogen, och mäts det av någon oberoende part? Hur många söker på dina nyckelord? Och kanske viktigast, finns statistik på hur många som hittar till just din information? Kan du inte mäta hur många nya kunder du får är risken stor att du kastar pengarna i sjön.

verket, PRV, är de uppgifter du lämnat in offentliga. Det innebär att du kan bli kontaktad av oseriösa aktörer som vill sälja på dig onödiga tjänster.

Samma sak gäller för patentansökningar. De oseriösa företagen kan låtsas vara en ▶

- ▶ del av själva registreringsprocessen, med blanketter på krånglig engelska du ska fylla i. I själva verket tackar du ja till att delta i en onödig katalog eller register mot betalning.

Under en period såldes varumärkesregistreringar på samma sätt som domäner. Skojaren ringde upp, påstod att någon annan var på väg att ansöka om ditt varumärke. Du kunde få hinna före denna någon som var ute efter ditt varumärke om du gav uppringaren tillåtelse att ansöka i ditt namn, mot en dryg kostnad.

2.3.7 UPPHANDLINGAR OCH OFFERTFÖRFRÅGNINGAR

På Internet finns flera gratisjänster som samlar offentliga upphandlingar eller offertförfrågningar, både inom Sverige och i resten av EU. Som företagare kan du använda dessa för att försöka få nya kunder. Det finns också många avgiftsbelagda bevakningstjänster. Några marknadsförs med vilseledande uppgifter, som att erbjuda en kostnadsfri provperiod som förvandlas till ett betalabonnemang utan möjlighet att ångra sig.

2.3.8 SPÄRRTJÄNSTER

Privatpersoner, konsumenter, kan anmäla sina fasta telefoner till Nix Telefon, ett register telemarketingföretag är skyl-



Tips!

En sökning på nätet på exempelvis offentliga upphandlingar ger en lång rad träffar. Exempel på gratisjänster är valfrihetswebben.se, e-avrop.com och ted.europa.eu. Är du intresserad av en betaltjänst, jämför priser och innehåll. Studera noggrant villkor för en eventuell provperiod. Sök efter klagomål på tjänsten på Internet, exempelvis genom att skriva företagsnamnet tillsammans med nyckelord som bluff eller lurad samt fraud eller scam när det gäller internationella företag.

diga att jämföra sina ringlistor mot. Till privatpersoners mobiltelefoner gäller grundregeln att försäljningssamtal inte är tillåtna alls, om inte de inte gett företaget tillstånd i förväg. Ett Nix-register för mobiler varken finns eller behövs därför. Att bryta mot reglerna kan vara ett brott mot så kallad god sed vid marknadsföring, och därmed också ett brott mot marknadsföringslagen. Det är straffbart och kan medföra böter på upp till 5 miljoner kronor. När du är företagare gäller inget av



Tips!

En av orsakerna till att företags-nix inte fungerar är att det skulle vara orimligt att förbjuda företagare att kontakta varandra. Som företagare finns det istället andra sätt att minska reklam- och telefonsäljarmängden. Läs mer om hur i kapitel 4.

Jämför abonnemanget

Eventuella löften som ges i inledningen av ett försäljningssamtal är värdelösa om de inte kommer med i själva avtalsinspelningen i slutet. Har du inte full koll på de finstilta detaljerna i teleabbonemanget du uppmanas teckna, be att få kolla upp dem och återkomma. Teleoperatörerna listar i regel priser och villkor på sina webbplatser. Kom ihåg att läsa även det finstilta. Det finns också prisjämför-elsesajter som jämför mobilabonnemang för företag. Några exempel är Pricerunner.se, Prisfakta.se, 5itopp.nu och Mobilio.se. Vissa återförsäljare erbjuder också rådgivning, och för lite större företag upphandlingar av telefoni.

ovanstående. Det är tillåtet att ringa upp dig i försäljningssyfte hur och var som helst. Det gäller även om du blir kontaktad på din privata telefon. Har du lämnat ut numret, exempelvis till Bolagsverket eller Skatteverket i samband med att firman registrerades, blir uppgiften offentlig. Tanken på ett "företags-nix" för att sätta stopp för försäljningssamtalen även till företagare kan verka som en god idé. Flera företag har försökt tjäna pengar på en sådan "spärllista". Listan skulle skickas till de olika telemarketingföretagen, som då skulle undvika att ringa de listade. Av flera skäl fungerade inte idén, främst för att det finns otaliga telemarketingföretag, och ingen brydde sig om listorna. Det har dock inte hindrat mindre nogräknade företag att marknadsföra tjänsten som "lösningen på telefonförsäljarproblemet" och ta betalt för den. Trots att det gått ett antal år sedan idén sprack skickas fortfarande bluffakturor på "företags-nix".

2.3.9 TELEFONABONNEMANG

De flesta telebolag använder telefonförsäljning för skaffa nya kunder eller att få befintliga kunder att uppgradera sina abonnemang. När ett telebolag ringer sina egna kunder anlitas ofta externa telemarketingföretag, där säljarna får provision på ►

- det de säljer. Det kan dock innebära att säljaren eller säljbolaget bara agerar i eget intresse och försöker tjäna så mycket pengar som möjligt, även på sätt som är dåligt för telebolagets varumärke på sikt. En av de stora mobiloperatörerna erkände i slutet av 2012 att de fortsättningsvis stoppat all extern telefonförsäljning på grund av att det missnöje den orsakat bland kunderna.

Det är långtifrån säkert att det nya abonnemang säljaren försöker sälja till dig verkligen är bättre än ditt gamla. Inträdesavgifter, öppningsavgifter för samtal och liknande finstiltta villkor nämns sällan. För mobilt bredband nämns sällan datanedladdningsgränser. Tittar du på tv eller lyssnar på radio över nätet kan du snabbt förbruka den mängd data som ingår, och får betala mer eller får hastigheten strypt. Kanske behöver du inte ens ett separat abonnemang för mobilt bredband. Ofta ingår det i ditt mobilabonnemang, och du kan enkelt dela Internetkopplingen till din dator.

Säljare som ringer från teleoperatörer du inte är kund hos ska du också vara vaksam mot. Det förekommer att säljare från mindre nogräknade teleoperatörer ger sken av att vara från någon av de större operatörerna. För mobilabonnemang kan det exempelvis heta att du fortsätter att ringa i xx mobilnät som vanligt, och



Tips!

Innan du annonserar i en tidning bör du ta reda på vilka och hur många läsare och vilken upplaga den har. På så sätt kan du uppskatta vad det kostar att nå varje presumtiv kund. Företaget Tidningsstatistik mäter upplagan för mer än 1 000 tidningar och tidskrifter. Det finns också något som heter RS (Reklamstatistik), som gäller trycksaker utan registrerade mottagare, som gratistidningar, annonsblad eller kataloger. Du hittar TS och RS-statistik på www.ts.se. Motsvarande för webbplatser heter KLA-index och drivs av Sveriges Annonssörer. Mer information finns på www.kiaindex.net

för fast telefon att du är berättigad till en prissänkning. Har du enskild firma och ett privataffonnemang kan du få det förvandlat till ett företagsabonnemang utan ångerrätt och med lång bindningstid.

2.3.10 FALSK TIDNINGSINTERVJU

Att bli omnämnd i en tidningsartikel kan vara utmärkt gratisreklam för ditt företag. På en riktig tidning är det ”vatten-



Tips!

Besök rådgivarens egen sajt. Ser den amatörmässig ut? Hur ofta uppdateras webbplatsen? Vilken information publiceras? Har de egna nyheter eller varningslistor, eller "lånar" de rentav sitt innehåll från andra sidor? Sök också omdömen och klagomål om rådgivaren på nätet. Du kan även kontakta landets tingsrätter och fråga om rådgivaren stämt något företag. Fråga sedan det företaget varför de blivit stämda.

täta skott" mellan redaktionen och annonsavdelningen. Uppmanas du att köpa en annons i samband med intervjun bör du därför dra öronen åt dig. Det finns tidningar eller magasin där "reportrarna" i själva verket är illa förklädda annonssäljare. Själva intervjun görs enligt en standardmall, och först efter att du gett en timme av din tid får du veta att en förutsättning för att artikeln ska komma in är att du betalar för en annons. Något som sällan eller aldrig nämns vid den första telefonkontakten.

2.3.II OSERIÖS HJÄLP MOT BLUFFFAKTUROR

Det finns kostnadsfri rådgivning om bluffakturor för medlemmar hos många bransch- eller företagarorganisationer, till exempel Företagarna och Svensk Handel. Många företagare är dock inte med i någon organisation. Här kommer de privata rådgivarna in, som mot en kostnad erbjuder juridiska råd och hjälp om du drabbats av en bluffaktura. En del är seriösa, medan andra bara försöker tjäna så mycket pengar som möjligt med minsta möjliga arbete. Vissa drivs till och med av samma personer som skickat ut bluffakturorna. En del av rådgivarna använder oseriösa katalogföretags webbplatser för att hitta företag att erbjuda sina tjänster till. Det kan låta ungefär så här: "Hej, vi ser här att du är kund hos ett oseriöst företag. Vi kan hjälpa dig att bli av med dem". Kruxet är dock att långt ifrån alla på katalogföretagets webbplats betalar för att finnas med där.

Oseriösa rådgivare kan kopiera Svensk Handels varningslista och nyheter och publicera dem som sina egna. Du vet inte om den som ger juridiska råd bara är en glad amatör. I ett fall fick en kund som behövde hjälp ett mejlsvar med inklippt information från Konsumentverkets webbplats, som bara gällde konsumenter. ▶

- Vissa företag säljer tjänsten att du kan hänvisa säljare som ringer dig till dem istället. Se då upp så att du inte ger rådgivaren rätt att teckna avtal i ditt namn. I en skojarers händer skulle en sådan fullmakt kunna innebära en katastrof. Innan du tackar ja till att bli kund hos någon som erbjuder hjälp mot bluffakturor bör du ställa dig frågan om det verkligen lönar sig. En guide som den du just nu läser kan ge dig nog så bra information, liksom de gratisresurser som finns på Internet.

2.3.12 FÖRBRUKNINGSVAROR

Lysrör, skrivartoner och rengöringsmedel är tre typiska varor oseriösa varusäljare erbjuder på telefon. Gemensamt är att de använder forcerade försäljningsmetoder där målet är att få dig att beställa utan att du hinner tänka efter. Det sker exempelvis genom "tidigare kund"-tricket, ofta med en gåva du ska få som tack. Vissa har en taktik där de är oerhört familjära och pladdrar på om sig själva för att skapa en relation till dig som ska göra det svårare för dig att tacka nej – eller ens uppfatta att samtalet kommer in på en beställning. Ofta används också försäljningsargument som att lysrör eller toner ska vara billiga, miljövänliga eller räcka extra länge. Något som inte behöver stämma. Gemen-

samt för den här typen av företag är att de bara säljer på telefon. Frågar du efter deras webbplatser finns de inte eller är ytterst sparsmakade. Några webbshoppar har de inte. Deras företagsnamn tycks dessutom ofta vara konstruerade för att det ska vara svårt att söka på Internet efter klagomål på dem. Använd en sökmotor för att hitta andra leverantörer av kontorsmaterial, och jämför sedan priser innan du blir kund.

2.4 Vanliga bedrägerier mot företag

Finns det inte någon vara eller tjänst som erbjuds handlar det inte om vilseledande försäljning, utan bedrägeri. Det finns många sätt att lura dig att betala, skicka varor eller lämna ut känsliga uppgifter. Här är några varianter:

2.4.1 FALSK BOKNING

Den här metoden riktar sig mot exempelvis hotell eller cateringföretag. En bokning görs över Internet, i regel från utlandet, och betalas med en falsk check eller stulet kontokortsnummer. Sedan hör bedragarna av sig och beklagar att de måste avbeställa. Du får förstås behålla en del av summan, men kan du föra över resterande till ett konto eller via betaltjänster som Western Union? ►



Drabbade berättar: Gabriella

– Tretton års studier är över. Äntligen ska man ut i verkligheten och arbetslivet. Av en kompis får jag veta att ett företag söker unga, hungriga och arbetsvilliga medarbetare. Det är perfekt.

Gabriella da Silvas första jobb visade sig dock vara långt ifrån perfekt. Gabriella berättar om en stor sal fullsatt med ringande ungdomar som pratade finska, danska och svenska. Säljledare gick omkring och skrek ”Kom igen nu Sälj! Sälj! Sälj! AVSLUTA! TID ÄR PENGAR!”. Över allt låg en ljudmatta med hög musik.

Tillsammans med åtta andra nyanställda fick hon först utbildning. Den gick ut på att under namnet Laserdata ringa runt till företag och samla namn med förevändningen att de skulle skicka ut en broschyr om kontorsmaterial till dem. Broschyren var dock bara ett påhitt. Efter två dagar sattes hon under sitt nya namn ”Amanda Eriksson” att ringa de insamlade kontakterna från ett företag med ett helt annat namn än Laserdata. När Gabriella bad säljledaren Malin att få ta med säljmanuset hem för att öva skrek säljledaren ”det får absolut inte lämna kontoret!”.

Enligt manuset skulle samtalet inledas med att företagaren erbjöds en värdecheck på H&M eller Ica, som tack för en undersökning denne tidigare påstods ha svarat på. Sedan skulle Gabriella ”bon-da” med kunden genom att vara personlig och prata om resor eller allt mellan himmel och jord. Syftet var att få kunden att lita på henne. Sedan skulle hon be att få uppdatera en databas – som inte fanns – över hur många skrivare den uppringde företagaren hade. Hade de tillräckligt många skulle hon gå vidare och berätta om sina fantastiska long life-toners. Därefter skulle hon locka med biljetter till attraktiva sportevenemang, och kanske en lunch när hon ”skulle vara i hens område” om några veckor. Sen var det bara att avsluta genom att meddela att hon nu skulle skicka ett startpaket av skrivartoner – för 14 796 kronor. När Gabriella efter en vecka slutade var hon den åttonde som gjorde det.

– Taktiken att försöka lura folk med falska erbjudanden kändes vedervärdig. Att ständigt bli utskälld för att man inte sålde något, att man var värdelös, var oerhörd psykiskt påfrestande. Stresen var fruktansvärd, berättar hon.

- ▶ En falsk check upptäcks sällan direkt av den inlösande banken. Du får ut pengarna, men blir sedan återbetalningsskyldig till banken när bluffen avslöjas. Var mycket försiktig med checkar!

2.4.2 "HACKAD" DATOR/MOBIL

Ett stort antal kunder hos en svensk bank har de senaste åren fått sina konton tömda. De drabbade är både företag och privatpersoner. Kunderna har fått sina datorer smittade av trojaner, en sorts datorvirus som ger nätskurkarna en bakdörr in i datorn. På så sätt har bedragarna kommit över inloggningsuppgifter och kunnat föra över pengarna till egna konton. Trojanerna tros ha spridits via Facebook, hackade webbplatser eller mejl. Tusentals kunder kan vara infekterade utan att veta om det.

Ovanstående är ett, lyckligtvis sällsynt, exempel på hur illa det kan gå när säkerheten inte är på topp hos banker eller deras kunder.

2.4.3 NÄTFISKE/PHISHING

Att få dig att själv lämna ut värdefulla uppgifter, som kontokortsnummer eller lösenord, är en av de mest effektiva metoder bedragare kan använda. Det vanligaste sättet att "fiska" efter uppgifter



Tips!

Antivirus och brandvägg

Se till att alltid ha ett uppdaterat antivirusprogram installerat på alla datorer företaget använder och att brandvägg finns installerad. Var försiktig med att klicka på länkar eller öppna okända bilagor i mejl, och tänk på vilka webbplatser eller Facebooksidor du besöker. Använd långa och varierande lösenord med olika typer av tecken och aldrig samma lösenord på flera ställen. Även smarta mobiler kan drabbas på samma sätt som datorer. Se upp med vilka appar du installerar. Många gånger begär appar att få långt större behörighet än nödvändigt. Ett enkelt sätt att öka säkerheten är att använda en särskild webbläsare enbart till sina bankärenden, vilket minskar risken för att eventuella spionprogram kommer åt känslig information.

är att utge sig för att vara någon annan i ett mejl. Det kan handla om "Visa" eller "Mastercard" eller din bank som skriver att du måste uppdatera dina uppgifter. Betalningsförmedlaren "Paypal" kan be dig logga in, eller "Blocket" eller "Skatteverket" kan be om dina uppgifter för att betala tillbaka pengar.

Bedragaren lånar enkelt både avsändaradress och den riktiga webbplatsens utseende. I och med att så många företag och myndigheter har råkat illa ut sedan anställda klickat på illasinnade länkar eller öppnat bilagor de trott kommit från säkra avsändare är det av stor vikt att vara på sin vakt när det gäller allt som kom-

mer via e-posten. Inget företag, organisation eller myndighet du haft kontakt med kommer att fråga efter dina inloggningsuppgifter – de har dem ju redan i sina system.

Får du ett mejl med en uppmaning att logga in och tror att det kan vara äkta, klicka aldrig på länken i mejlet. Gå istället direkt till företagets webbplats, och skriv adressen ur minnet, inte ur mejlet. Phishingmejl på svenska är ofta maskinöversatta och är lätta att identifiera. Om du söker på nätet på en del av innehållet eller på avsändaren hittar du som regel varningar för bluffen från andra som har blivit utsatta.

Betalkortsbluffar

Var uppmärksam på lösa eller utstickande delar när du tar ut pengar i en bankomat eller betalar i en kortterminal. Dölj pin-koden med handen när du slår in den. Tejpa över CVV-koden på baksidan med ogenomskinlig tejp som är svår att ta bort. Då kan obehöriga inte notera siffrorna. Lämna aldrig kortet till personal som går iväg med det utom synhåll. Var extra försiktig utomlands, och sätt om möjligt spärrar på hur mycket kortet kan användas.

2.4.4 STULNA KORTUPPGIFTER

Precis som för privatpersoner kan företagets konto- och kreditkort skimmas. Det betyder att uppgifterna på magnetremsan kopieras och förs över till ett nytt kort som en bedragare sedan kan handla med. Bedragaren kan ha noterat pin-koden i samband med detta, eller så används ett falskt id-kort vid köp. Skimningen kan ske genom att en uttagsautomat eller kortläsare förses med extrautrustning som läser av magnetremsan.

Alla nya kort har sedan ett par år tillbaka ett chip, varifrån kortinformationen inte kan kopieras på samma enkla sätt som från mag-

- ▶ netremsan. De flesta betalterminaler i butik kräver också att man använder chipet vid betalning. Men eftersom magnetremsan fortfarande finns kvar som backup, till exempel om chipet är trasigt eller om terminalen saknar chip-läsare, är korten fortsatt sårbara.

Det kan också räcka med att en bedragare noterar kortnumret och CVV-koden på baksidan för att hen ska kunna handla i många nätbutiker. Både Visa och Mastercard har ett system där du måste ange ett lösenord vid näthandel. Det är dock inte säkert att just företagskortet har detta aktiverat, eller att nätbutiken kräver det. Ofta upptäcker du att dina kortuppgifter är på villovägar först när du får fakturan eller det dras pengar från kontot.

2.4.5 STULEN IDENTITET

Precis som en privatperson kan ett företag få sitt organisationsnummer "lånat" av en bedragare som beställer varor och tjänster i företagets namn, med avhämtning eller leverans till sig själv. Det händer till och med att bedragaren lurar hotell. På sommaren brukar bygghandlare råka ut för bedragare som beställer och hämtar byggvaror för tiotusentals kronor i andras namn. Det förekommer också att bedragare försöker ta ut pengar från företagskonton med en falsk fullmakt.



Tips!

Registrerar du dig på myndighetstjänsten minameddelanden.se får du mejl och sms när Bolagsverket tagit emot ett ärende som rör ditt företag. Du kan också registrera en e-postadress direkt hos Bolagsverket och få samma meddelanden. Via länken Söka eller betala ett ärende på Bolagsverket.se kan du söka på organisationsnummer och se de senast inkomna ärendena.

Du kan läsa mer om hur du skyddar dig mot företagskapning på bolagsverket.se

Udda beställningar

Du kan skydda dig genom att dubbelkolla ovanliga eller udda beställningar. Kontakta beställaren, och använd uppgifter ur telefonkatalogen, inte de som den misstänkte bedragaren uppger. Polisanmäl och varna andra företag inom din bransch eller i närområdet om du upptäcker ett bedrägeriförsök.

För dig som företagare är det omöjligt att skydda dig från att någon utnyttjar dina uppgifter i bedrägligt syfte. Ofta upptäcker du bedrägeriet först när fakturan kommer. I regel går du dock skadeslös, om du kan visa att det inte är du som beställt.

Har du däremot lämnat ut varor till en bedragare får du i regel stå för notan själv.

2.4.6 FÖRETAGSKAPNING

Genom att skicka in falska papper om styrelse- och adressändring till Bolagsverket kan bedragare ta kontroll över ett företag och dess tillgångar. Någon kontroll över vem som lämnar in uppgifterna görs inte. Bedrägerisättet var vanligare innan Bolagsverket 2005 började skicka alla ändringar för kännedom till den gamla adressen. Nu är företagskap-

ning relativt sällsynt, även om det fortfarande förekommer.

2.4.7 KAPADE FAKTUROR

Vid minst två tillfällen under 2012 har ett antal företag i Sverige fått sin utgående post stulen. Bedragare har sedan öppnat brev med fakturor och kopierat dem, samtidigt som de bytt ut företagets bank- eller plusgiro till sitt eget. Sedan har de ändrade fakturorna skickats vidare till mottagaren.

Flera av företagens kunder har betalat till det felaktiga girot, och upptäckt bedrägeriet först när de fått påminnelser. Enligt flera olika jurister ligger ansvaret på att pengarna kommer rätt på den som betalar. Det innebär att om du luras av en kapad faktura riskerar du att behöva betala två gånger. ●

Granska fakturor

Var uppmärksam på ändrade uppgifter på fakturor du får. Kontrollera gironummer på bgc.se och plusgirot.se. Tillhör kontot en privatperson syns det inte där. Hos din Internetbank kan du däremot se även privata giron när du lägger in fakturan för betalning. Kontakta företaget ifråga om du är det minsta tveksam. Använd då inte kontaktuppgifterna från fakturan.

03 Lagar och regler för dig som företagare

När du som företagare lurats av ett oseriöst företag får du ofta höra: Du är företagare, du har ingått ett bindande avtal och har ingen ångerrätt. Påståendet är både rätt och fel. Sanningen är att det finns goda möjligheter att slippa ifrån ett avtal som tillkommit på ett felaktigt sätt. Dessutom, har motparten medvetet lurat dig kan det vara bedrägeri och straffbart med upp till sex års fängelse.

Det stämmer att du som näringsidkare inte omfattas av de lagar som är till för att skydda de svagare konsumenterna, som ger exempelvis ångerrätt vid köp på distans. Istället har du ett eget ansvar att alltid vara kunnig och påläst. Du betraktas som jämbördig med det företag du ingår avtal med.

Ett ingånget avtal behöver dock inte vara giltigt om du lurats eller tvingats att ingå det, eller ingått det av misstag. I det som kallas för avtalslagen ägnas tredje kapitlet åt sådana fall. Ett avtal måste också

ingås av någon som är behörig att ingå det, och det ska ha uppkommit på ett visst sätt.

Har du en enskild firma är det inte heller säkert att du ingår ett avtal som näringsidkare. Det beror både på om din verksamhet kan betraktas som aktiv, och din avsikt när avtalet ingicks. Kan du hävda att du är konsument kan det finnas möjlighet att få hjälp av Allmänna Reklamationsnämnden, kommunens konsumentvägledare eller till och med Konsumentverket.

Många företagare är rädda för att hamna hos Kronofogden och för att företaget ska få en notering, också kallad betalningsanmärkning, hos kreditupplysningsbolagen. Det stämmer att juridiska personer som aktiebolag och handelsbolag får en anmärkning så fort någon skickar in ett krav till Kronofogden, oavsett om kravet är riktigt eller inte. Det går dock att skydda sig mot detta genom att invända mot ursprungskravet på rätt sätt. Genom en överenskommelse bland de svenska kreditupplysningsbolagen får du dessutom aldrig någon anmärkning om bluffföretaget finns med på Svensk Handels varningslista. Det får du inte heller om du har en enskild firma.

Vägrar du betala kan du bli stämnd i tingsrätten. Få oseriösa företag går så långt, men även om de gör det kan du försvara dig själv utan större kostnader om ►

- ▶ tvisten rör mindre än ett halvt basbelopp. Du behöver inte stå för annat än en liten del av motpartens rättegångskostnader om du skulle förlora.

I de följande kapitlen kan du lära dig mer om hur inkasso, Kronofogden, avtalslagen och tingsrätten fungerar, och vad som är ett bedrägeri enligt brottsbalken.

3.1 Inkasso

Ett företag som anser att du är skyldig dem pengar kan välja att överlåta kravet till ett inkassobolag. Då får du ett ofta hotfullt utformat inkassokrav, där det står att om du inte betalar överläts ärendet till Kronofogden. Men faktum är att det enda inkassobolagen kan göra är att be dig betala. De kan inte själva driva in pengar, och ett inkassokrav i sig ger aldrig någon betalningsanmärkning.

Ett inkassobolag som tar över andras fordringar måste vara godkänt av Datainspektionen. Företag får även skicka inkassokrav på sina egna fordringar, så kallad egeninkasso. Det är något många oseriösa aktörer gillar att göra, av den enkla anledningen att många skräms att betala vid ett inkassohot. För egeninkasso krävs inget tillstånd av Datainspektionen. Myndigheten har dock tillsyn även över dessa och ska se till att de följer inkassolagen.

Har kravet lämnats till ett inkassobolag är det till dem du måste betala, eller bestrida om du anser att kravet är felaktigt. När du bestrider är det viktigt att du tydligt anger varför. Sammanfatta vad som hänt och grunden för att du anser att kravet är felaktigt. Enligt god inkassosed får då inkassobolaget varken hota att skicka ärendet vidare till Kronofogden eller faktiskt göra det. Istället måste de lämna tillbaka ärendet till sin kund.

Inkassolagen innehåller tydliga regler för hur inkassobolagen får agera. Datainspektionen sammanfattar lagen och vad som anses vara god inkassosed i en skrift riktad till de som driver inkassobolag. Bland annat ska verksamheten bedrivas på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt. Krav får inte skickas om det är sannolikt att fordran inte är lagligen grundad eller framstår som obefogad, exempelvis om avtalet kommit till genom tvång eller svek. Ett inkassoföretag kan dessutom bli skadeståndsskyldigt mot den det vidtar otillbörliga inkassoåtgärder mot.

Följer ett inkassobolag inte lagen kan du anmäla det till Datainspektionen, som kan starta ett tillsynsärende, göra inspektioner på plats, och i allvarliga fall dra in inkassobolagets tillstånd. Rör

Kolla själv på nätet

Kolla upp företaget du får inkassokrav från. Har det tillstånd av Datainspektionen? En lista över godkända bolag finns här:

www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/inkassolagen/gallande-inkassotillstand/

Datainspektionens faktabroschyr för inkassobolag:

www.datainspektionen.se/Documents/faktabroschyr-allmannarad-inkasso.pdf

Du kan också kolla upp om bolaget fällt av Svensk Inkassos Inkassonämnd:

www.svenskinkasso.se/

Följer inkassobolaget inte lagen, kan du anmäla det både till Datainspektionen och till Inkassonämnden.

det sig om egeninkasso finns det inget tillstånd att dra in, men där kan istället Datainspektionen välja att polisanmäla bolaget. Samma sak gäller om ett bolag trots saknat tillstånd skickar inkassokrav åt andra.

Inkassobolagen har en branschorganisation som heter Svensk Inkasso. Till deras Inkassonämnd kan alla som utsätts för tveksamma inkassoåtgärder också anmäla. Nämndens uttalanden har dock ingen juridisk betydelse.

3.2 Kronofogden och betalningsanmärkning

Många bluffföretag gillar att hota med Kronofogden, men enligt myndighetens egen statistik gör få verklighet av hoten. Trots det väljer många företagare att betala en oriktig faktura av rädsla för en betalningsanmärkning. Har du bestridit på rätt sätt behöver du dock inte oroa dig.

3.2.1 BETALNINGSFÖRELÄGGANDE

Ett företag som anser att du är skyldig ►

► dem pengar kan få hjälp av Kronofogden att först fastställa skulden, och sedan driva in den. Processen börjar genom en ansökan om ett betalningsföreläggande, vilket kostar den som söker 300 kronor. Du får då ett brev från Kronofogden med ett delgivningskvitto du ska skriva under och skicka tillbaka. Sedan har du en viss tid på dig att avgöra hur du ska agera.

Om du anser att kravet är riktigt betalar du skulden till den som ansökt om det. Du bör också skriftligt meddela Kronofogden att du betalat. Den som ansökt ska nu ta tillbaka sin ansökan.

Om du anser att kravet är felaktigt ska du invända mot det. Det kallas att bestrida. Se till att Kronofogden får ditt svar i rätt tid. Myndigheten får nu inte fortsätta driva målet. Istället frågar Kronofogden den som ansökt huruvida kravet ska föras vidare till tingsrätten för att där avgöras om det är riktigt. Svarar den som ansökt inte inom fyra veckor skriver Kronofogden av ärendet.

Kan du inte betala men accepterar kravet, eller struntar i att svara Kronofogden, beslutar myndigheten att skulden är riktig, ett så kallat utslag. Det innebär att Kronofogden kan gå vidare och driva in skulden, exempelvis genom utmätning av din egendom.

Anser du att utslaget är felaktigt kan du inom en månad ansöka om återvinning

hos Kronofogden. Då omprövas beslutet i domstol. Du måste samtidigt ansöka om inhibition, det vill säga uppskov, för att slippa betala under tiden. Mer om hur du gör finns på kronofogden.se.

3.2.2 BETALNINGSANMÄRKNING

En betalningsanmärkning är vad kreditupplysningsbolagen kallar en notering om att du inte skött dina betalningar. Till skillnad från vad många tror är det inte Kronofogden som utfärdar betalningsanmärkningar. Däremot använder kreditupplysningsbolagen uppgifterna i Kronofogdens register. Kreditupplysningslagen reglerar vilka uppgifter som får användas och hur.

Är du privatperson får kreditupplysningsbolagen endast använda uppgifter där utslag meddelats, det vill säga att skulden slagits fast av Kronofogden. Som privatperson har du därmed alltid möjligheten att betala eller invända mot ett felaktigt krav innan du får en betalningsanmärkning. Driver du en enskild firma räknas du här som en privatperson. En anmärkning ligger vanligtvis kvar i tre år.

Mot juridiska personer, alltså bolag, får kreditupplysningsbolagen även använda de inkomna ansökningarna om betalningsföreläggande. Det innebär att så fort

någon lämnar in en ansökan till Kronofogden mot ditt företag blir den synlig i en kreditupplysning och inverkar på kreditvärdigheten. Det hjälper inte om du betalar. För juridiska personer ligger anmärkningen dessutom i regel kvar i fem år.

En betalningsanmärkning betyder inte automatiskt att ditt företag inte längre är kreditvärdigt. Kreditupplysningsbolagen väger in många olika faktorer i en kredit”rating”, exempelvis tidigare års vinst och omsättning. Flera anmärkningar har naturligtvis större vikt, liksom om skulden slagits fast genom ett utslag.

Så slipper du en anmärkning

Vem som helst kan sabotera för ett företag genom att lämna in en påhittad skuld till Kronofogden. Detta har fått många att kräva att kreditupplysningslagen ändras så att företagare får samma skydd som privatpersoner. En betalningsanmärkning borde noteras först när skulden slagits fast, eller att det ska krävas flera betalningsförelägganden innan de blir synliga.

Mot detta vänder sig kreditupplysningsbranschen. De påpekar bland annat att det är viktigt för ett företags leverantörer att snabbt få information om företaget är på fallrepet. Att avgöra om en skuld är riktig i domstol tar flera månader. Långt fler före-

tag skulle därmed kunna råka illa ut.

Att kreditupplysningslagen skulle ändras är därför inte särskilt troligt. Istället finns redan ett sätt att komma tillrätta med blufföretag som hotar med Kronofogden. Från 1 juli 2008 finns det möjlighet för Kronofogden att blockera missvisande uppgifter i sitt register. Det innebär att uppgiften inte längre lämnas ut, och att kreditupplysningsbolagen måste rätta i sina egna register.

Beslut ifall en uppgift kan anses vara ”missvisande i fråga om den registrerades vilja eller oförmåga att uppfylla sina ekonomiska förpliktelser” tas av Kronofogdens team för rättelser. Det finns ett säkert sätt att alltid få rätt. Eftersom Kronofogden aldrig avgör tvister mellan två parter, utan hänvisar dessa till domstol, är det formellt fel att ansöka om betalningsföreläggande på ett krav som redan bestridits.

Det du behöver göra för att bli av med noteringen i Kronofogdens register är helt enkelt bara att visa att du bestridit en faktura innan ansökan om betalningsföreläggande kom in till myndigheten.

Enligt rättelseteamet är ett mejl, ett fax med sänt-kvitto, eller ett rekommenderat brev fullgoda bevis, eftersom du då har en tidsstämpel för ditt bestridande. Däremot är inte ett vanligt, daterat brev bra nog, ef-

► tersom det lätt kan förfalskas i efterhand.

Har du missat att svara när Kronofogden skickat brev om en ansökan om betalningsföreläggande, och det har gått så långt att Kronofogden meddelat ett utslag, är det dock mycket svårare att få uppgiften blockerad.

Inga anmärkningar från företag på Varningslistan

Sedan hösten 2011 finns en överenskommelse mellan samtliga svenska kreditupplysningsföretag om att sortera bort anmärkningar från företag som finns på Svensk Handels varningslista. Det innebär att kreditupplysningsbolagen inte registrerar om ett listat företag lämnar in en ansökan mot dig.

Spärren gäller samtliga uppgifter från Kronofogden, från och med att företaget förs upp på varningslistan fram till att det tas bort från listan. Samtliga noteringar från denna period är för evigt blockerade hos kreditupplysningsföretagen.

Rättelsemöjlighet hos kreditupplysningsbolagen

Alla kreditupplysningsbolag har enligt lag en skyldighet att rätta felaktiga uppgifter. Så här säger Hans-Henrik Stjerna, vd på kreditupplysningsbolaget Syna: – Det är oerhört

enkelt att övertyga vår utredningsavdelning om att en fordran är tvistig, och är den tvistig ska den bort ur registret. Det gäller även hos andra kreditupplysningsföretag.

En lista på alla kreditupplysningsföretag finns på Datainspektionens webbplats:

www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/kreditupplysningslagen/gallande-tillstand

3.3 Avtalslagen

Ett avtal är en överenskommelse mellan två parter, exempelvis mellan en köpare och en säljare. Att köpa något är att ingå ett avtal. Både fysiska personer (enskilda individer) och juridiska personer (som företag, föreningar, organisationer) kan ingå avtal, och det kan ske både muntligt och skriftligt. Den lagtext som reglerar vad som gäller heter lagen om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (SFS 1915:218), eller avtalslagen rätt och slätt.

När du som konsument ingår ett avtal om köp med en näringsidkare omfattas du i regel av konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen. De ligger ”ovanpå” köplagen (som gäller köp av fysiska varor) och avtalslagen, och innehåller bestämmelser

som ska skydda dig som bedöms vara en svagare part i avtalet. Ovanpå dessa finns dessutom distans- och hemförsäljningslagen, som reglerar sådant som ångerrätt vid köp över telefon eller Internet.

Som företagare saknar du det extra skydd konsumenterna har. Även om du själv bara har en enskild firma anses du jämbördig med stora företag som kanske till och med har en egen juridisk avdelning. Du har ingen ångerrätt om det inte särskilt avtalas, och ingen hjälp av instanser som den kommunala konsumentvägledningen eller Allmänna Reklamationsnämnden. Bli ni oense om avtalets innehåll måste tvisten lösas av en domstol.

Grundprincipen är att ingångna avtal alltid ska hållas. Just denna princip brukar oseriösa företagsjurister gilla att hänvisa till i rätten, gärna på latin: ”pacta sunt servanda”. Men det finns likväl möjligheter att ändra eller ogiltigförklara ingångna avtal.

Vad som gäller regleras i avtalslagens tredje kapitel. 30§ påminner om bedrägeri, man blev lurad in i ett avtalsförhållande som man med rätt kunskap inte hade accepterat. 33§ är en sällan använd generalklausul, medan ofta åberopade 36§ handlar om avtalsvillkor som är oskäliga och omständigheterna vid avtalets tillkomst.

3.4 Så ingår du ett avtal

Anbud och accept

Ett avtal anses ha upprättats om det finns ett korrekt och tydligt anbud, en offert, som köparen fått ta del av och accepterat. Det ska inte finnas några oklarheter om vad som avtalats. Avtalet och dess villkor är bindande för både dig och motparten. Det gäller även om du inte läst igenom de finstilla villkoren. Muntliga avtal är lika bindande som skriftliga avtal. För att slå fast vad som sagts vid exempelvis en försäljning över telefon brukar dock en orderbekräftelse skickas ut. Alternativt spelas en del av samtalet in, där du bekräftar avtalet och dess villkor. Även om ett inspelat avtal kan verka korrekt i sig spelar omständigheterna i samtalet innan roll. Här finns utrymme för domstolen att lyssna på din berättelse om vad som sades innan inspelningen började. Började samtalet med att du bara ombads bekräfta dina kontaktuppgifter? Gav säljaren intryck av att du var tidigare kund och bunden av tidigare avtal? Trodde du att säljaren utlovade en gratis test av tjänsten? Påstods du bara beställa mer information eller få ett korrektur innan ett bindande avtal upprättades? Det är några exempel som kan sätta ”godkännandet” i nytt ljus och ogiltigförklara avtalet. ▶

► *Fullmakt*

Den som ingår avtalet ska ha rätt att göra det för att det ska gälla. Företagets ställföreträdare eller firmatecknare, som styrelse och vd, har den rätten. Andra anställda kan ges en fullmakt att träffa avtal. Anställda kan också ha så kallad ställningsfullmakt, som beror på dennes ställning och vad som är sedvänja. En säljare i en butik får till exempel anses ha fullmakt att sälja varorna i butiken till kunderna. Däremot får säljaren inte sälja själva butiken, eller vanligtvis teckna avtal gällande butikens marknadsföring. Den rätten kan däremot en marknadschef anses ha.

Har en anställd som inte har fullmakt tidigare tecknat avtal med till exempel ett katalogföretag kan denne anses ha toleransfullmakt. För att denna ska gälla måste det dock röra sig om upprepade tillfällen och att huvudmannen, arbetsgivaren alltså, inte ingripit för att sätta stopp.

Konsument istället för företagare

Har du en enskild firma kan det ibland svårt att veta var gränsen mellan dig som privatperson och dig som företagare går, och vem du tecknar avtal som. Enligt Skatteverket driver du som fysisk person en näringsverksamhet när verksamheten drivs självständigt, varaktigt och i vinst-

syfte. Äger du näringsfastigheter är du också en näringsidkare. Med näringsfastighet menas i allmänhet hus du hyr ut eller jord- och skogsbruk. Många äldre som till exempel äger skog har drabbats av oseriösa telebolag som förvandlat deras privata abonnemang till företagsabonnemang. De har sedan nekats ångerrätt med hänvisning till att de är näringsidkare. Så många har drabbats att Konsumentombudsmannen gett så kallat KO-biträde till en person som stämts efter att ha vägrat betala. KO-biträdet har skett i form av en skrivelse, där Konsumentverkets jurist pekat på avgöranden av Allmänna Reklamationsnämnden och Etiska nämnden för direktmarknadsföring, DM-nämnden.

DM-nämnden anser att en verksamhet ska anses utgöra en aktiv näringsverksamhet endast om minst två av följande kriterier är uppfyllda: Momsregistrering, arbetsgivarregistrering, inregistrerad firma eller F-skatt registrerad i momsbefriade branscher.

KO pekade i skrivelsen också på att frågan huruvida en privatperson agerar i egenskap av näringsidkare eller inte ska avgöras med hänsyn till dennes avsikt. En konsument är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, enligt

den konsumenträttsliga lagstiftningen. Att förvandla ett telefonabonnemang som bara används privat till ett företagsabonnemang kan därför ifrågasättas.

Har du ingått ett avtal som konsument ska du ha fått skriftlig information om din 14 dagars ångerrätt. Har du inte fått denna gäller ångerrätten istället ett helt år.

3.5 Ogiltiga avtal

Vill du hävda att ett avtal är ogiltigt är det upp till dig att visa varför. Att du gjort en dålig affär är aldrig grund nog i sig. Nedan följer en rad exempel på när avtal kan komma att anses ogiltiga. Exempelen är främst hämtade från rättens resonemang i tings- och hovrättsdomar, uttryckta i lekmannatermer. Kom ihåg att lagen alltid är en tolkningsfråga, och olika domare kan resonera på olika sätt trots liknande mål eftersom det alltid beror på omständigheterna i det enskilda fallet.

Har tjänsten utförts?

Köper du en immateriell tjänst – en tjänst som inte är knuten till ett visst fysiskt föremål – ska den i regel utföras innan du behöver betala den, om inget annat avtalats. Att tjänsten utförts är något motparten ska bevisa om det blir en tvist. Det finns exempel på nätkatalogföretag som

stämt företagare, bara för att få målet ogillat sedan de i stämningen missat att visa att det avtalade utförts.

Misstag

Enligt 32§ avtalslagen kan du slippa ifrån ett avtal om du gjort ett misstag vid avtalets ingående, och motparten insett eller borde ha insett detta. Detta bör även kunna tillämpas när avtal ingås med ”fel” part och denne varit i ”ond tro”. Ett exempel är när katalogbolag medvetet använder namn som liknar Eniros tjänst 118118. Om katalogbolaget ändå hävdar att de handlat i god tro kan du hänvisa till 36§ avtalslagen, och att det kan anses oskäligt att du blir bunden av det misstag du begått. Där kan hänsyn tas till vem som framkallat misstaget – det vill säga den snabbpratande, otydliga säljaren.

I ett fall ogiltigförklarades avtalet sedan företaget kunnat visa att det året innan bestridit och försökt komma ur ett tidigare avtal med samma företag. Att de medvetet velat bli kund igen hos företaget ansågs som osannolikt.

Vilseledande

Enligt 30§ avtalslagen gäller inte ett avtal som kommit till genom ett ”svikligt förledande” eller en omständighet som förtigits ▶

- och som spelat roll för avtalets tecknande. Ett typexempel är när säljaren påstår att denne ringer från det stora, välkända katalogbolaget. Kan du vittna om att säljaren ljugit kan rätten avgöra att det inte spelar någon roll att det riktiga namnet nämns i den del av samtalet säljaren spelat in som bevis på beställningen. Särskilt hjälper det om säljaren pratat snabbt eller otydligt. Att du genast invänt när du fått fakturan från "fel" bolag kan också väga in i bedömningen.

3.6 Brottsbalken

Enligt svensk lag (Brottsbalk (1962:700) 9 kap 1§) är bedrägeri ett brott som i normalfallet straffas med fängelse i upp till två år, och om brottet anses som grovt i upp till sex år. Är brottet ringa kallas det bedrägligt beteende och straffet kan då stanna vid böter. Även försök till bedrägeri är straffbart, om det funnits fara för att brottet hade kunnat fullbordas.

För att ett agerande ska anses vara bedrägeri måste fyra kriterier, rekvisit, vara uppfyllda:

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

Det behöver inte vara bedrägeri bara för att du genom en säljares otydliga uppgifter lurats att teckna ett avtal. Istället kan det handla om en civilrättslig tvist om avtalsvillkor. Just detta har många företagare fått höra när de polisanmält bluffakturor. Anmälningarna har sällan utretts, och även i de fall där det gjorts har åklagare ofta varit motvilliga att väcka åtal.

Åklagaren Tord Josefson i Helsingborg vågade dock, trots motstånd uppifrån i organisationen, väcka åtal mot männen bakom ett av de senaste årens största bluffföretag. Företagslansering Sverige AB:s säljare lurade över tusen företagare att betala för tjänster de inte beställt, genom att ringa upp och hänvisa till ett påhittat provavtal som inte sagts upp.

Trots att Josefson bara fick små utredningsresurser blev åtalet en framgång. Tingsrätten kom i maj 2012 fram till att tillvägagångssättet var grovt bedrägeri, och att det handlade om grov organiserad brottslighet. Domen har överklagats till hovrätten, nu även med rubriceringen utpressning.

Framgången, tillsammans med ett politiskt tryck uppifrån, har lett till vad som förhoppningsvis är en omsvängning i rättsväsendets attityd. Under 2013 har polisen gjort razzior mot flera telefonförsäljningsbluffar. Flera bedrägeriförsök med

falska fakturor har också stoppats innan någon hunnit bli lurad. Även ett fakturavilligt erbjudande kan utgöra ett bedrägeriförsök om syftet uppenbart är att vilseleda genom att bluffen är svår att upptäcka.

3.7 Tingsrätten

Om du bestrider en faktura i alla instanser återstår för motparten att bevisa i domstol att kravet är riktigt. Det sker genom att lämna in en stämningsansökan mot ditt företag i tingsrätten. Det kan låta skrämmande att bli stämd. Många är rädda att de ska tvingas betala stora summor i rättegångskostnader om de förlorar. Det gör att de betalar inför hotet, eller ger upp direkt när de blir stämda.

Det saknas heltäckande statistik, men granskningar av enskilda skojarbolag gjorda av bland annat SVT visar att runt nio av tio stämda företagare ger upp innan ett mål går hela vägen till rättegång. Företagarna struntar i att försöka försvara sig, de ger upp och betalar hela skulden, eller så går de med på en förlikning. Samtidigt vinner i regel en majoritet av de företagare som låter målet gå till rättegång.

Förenklat tvistemål minskar din risk

Gäller tvisten mindre än ett halvt basbelopp, vilket motsvarar 22 250 kronor för

2013, behandlas stämningen som ett så kallat förenklat tvistemål (även kallat FT-mål eller småmål). Det är en måltyp som skapats för att hålla nere rättegångskostnaderna, både för parterna i målet och för samhället. Tanken är att parterna i målet ska föra sin egen talan, utan att blanda in kostsamma jurister. Av den anledningen behöver den förlorande parten bara ersätta maximalt en timme av motpartens kostnad för juridisk rådgivning. Dessutom är domaren skyldig att hjälpa parterna att få fram det de vill säga i rätten.

Har du inte tid eller ork att föra din egen talan är reglerna dock till din nackdel. Måste du anlita ett ombud måste du även om du vinner stå för huvuddelen av den kostnaden själv, något som kan överstiga vad du sparar på att slippa betala den felaktiga fakturan.

Ett FT-mål sköts också av en ensam domare.

Avgifter i domstolen

Om du förlorar ett FT-mål måste du, förutom ursprungsfakturan och ränta på denna, betala motpartens ansökningsavgift på 450 kronor. Du kan också behöva betala för resa och uppehälle för motpartens ombud och eventuella vittnen, som även kan kräva ersättning för förlorad ar- ▶

- ▶ **betsinkomst.** Möjligheten att närvara via videolänk eller telefon minimerar dock risken att du behöver stå för detta. Till sist kan du behöva ersätta en timme av motpartens kostnad för juridisk rådgivning. Kostnaden får vara maximalt motsvarande statens så kallade rättshjälpstaxa, vilken är 1 242 kronor för 2013.

Rör målet motpartens kärnverksamhet och är okomplicerat eller återkommande i verksamheten kan du dock slippa att betala den timmen. Enligt rättsfallet NJA 2007 s. 579 som avgjorts i Högsta Domstolen är kostnaden för rättslig rådgivning då obefogad – motparten vet ju redan hur denne ska agera.

Stämning och rättegång – så går det till

Det förekommer att oseriösa företag skickar vad de påstår är en kopia på en inskickad stämning till sina offer, i syfte att skrämma dem att betala. Blir du stämnd på riktigt kontaktas du alltid direkt av din lokala tingsrätt och uppmanas svara på hur du ställer dig till det som yrkas i stämningen. Nekar du till att du är skyldig att betala ska du skriftligt ange varför, och vilka bevis du stöder dig på.

Bevis kan till exempel vara en kopia på ditt tidigare bestridande, eller din redogörelse för hur säljaren agerat. Ett tips är att

läsa kapitlet om avtalslagen i denna guide för att se om några av exemplen passar i ditt fall. Du behöver inte skriva på juristspråk. Däremot ska du vara tydlig med att lista allt du anser ligger till grund för att avtalet inte är giltigt, och de bevis du har som stöder detta. Du kan också använda motpartens bevisning, som en otydlig ljudinspelning av det påstådda avtalet, som bevis för din egen sak.

Struntar du att svara inom angiven tid eller inte kommer när du är kallad blir det en så kallad tredskodom. Det innebär att motparten automatiskt får rätt i sina yrkanden. Med domen kan sedan Kronofogden driva in pengarna från dig. En tredskodom går dock att överklaga inom en viss tidsperiod. Görs det tas målet upp på nytt.

Efter att du och motparten yttrat er skriftligt kallar domstolen till en så kallad muntlig förberedelse. Det innebär att motpartens ombud och du själv eller ditt eget ombud möts framför domaren i målet. Sammanträdet kan också hållas per telefon om det är lämpligt. Parterna får bemöta varandras påståenden, och behovet av bevis går igenom. Domaren är också skyldig att uppmana parterna att komma överens, förlikas, för att spara samhället kostnaderna för en riktig rättegång. Det betyder inte att domaren anser att någon har mer rätt än den andre.

Nekar du att förlikas går processen vidare. Om målet är okomplicerat och alla relevanta bevis bedöms ha lämnats in kan domaren välja att avgöra målet på handlingarna. Annars sätts ett datum för en huvudförhandling, och parterna kan få komplettera sin bevisning.

Huvudförhandlingen börjar med att käranden, den som lämnat in stämningen, framställer sitt yrkande, det vill säga vad denne vill att domstolen ska besluta. Därefter får svaranden, det vill säga du, ange din inställning. Sedan redogör parterna för bakgrunden till tvisten och anger de fakta som de åberopar. Efter denna sakframställning läggs bevisningen fram, och

eventuella vittnen hörs. När all utredning i målet har gått igenom håller parterna slutanförenden. Innan målet avslutas ska också den som vill ha ersättning för sina rättegångskostnader begära det. Glöm inte att hänvisa till ”NJA 2007 s. 579” (se stycket om avgifter i domstolen) om det är befogat.

Domen meddelas i regel inom några veckor. Är du eller motparten missnöjd med domen kan den utan kostnad överklagas till hovrätten inom tre veckor. Om hovrätten beslutar att ta upp målet gäller samma begränsning för ersättning som i tingsrätten. I hovrätten avgör alltid tre domare, även om det är ett FT-mål. ▶

Ta reda på vilka som stämmer

Bara ett fåtal av företagen på de två största varningslistorna över oseriösa företag, Svensk Handels och Förenade Bolags, stämmer regelmässigt företagare i tingsrätten. Du kan enkelt ta reda på om det företag du råkat ut för brukar stämma genom att mejla landets tingsrätter och fråga ”har ni några stämningar på organisationsnummer x”. Du kan också begära ut de domar som finns för att se hur rätten resonerat i tidigare fall. En lista på de bluffföretag som stämmer finns också på knyt.se/stamningar/ Sveriges Domstolar har en utmärkt förklaring om hur tvistemål fungerar på adressen: www.domstol.se/Tvist/

► **Marknadsföringslagen**

Näringsidkare som marknadsför produkter eller tjänster måste följa marknadsföringslagen (2008:486). Det gäller vare sig marknadsföringen riktar sig mot konsumenter eller andra företag.

En bluffaktura eller ett erbjudande utformat som en faktura kan vara ett brott mot marknadsföringslagen.

Är mottagaren ett företag får dock Konsumentverket, som är den ansvariga tillsynsmyndigheten, inte agera mot avsändaren. Enligt det myndighetsdirektiv som finns får Konsumentverket bara gå vidare med anmälningar där mottagaren är en konsument.

Det innebär att vapnen i Konsumentverkets arsenal, att utfärda ett förbuds-föreläggande, kräva marknadsstörrningsavgift eller stämma företaget bakom det vilseledande utskicket, inte kan användas. Istället är det upp till den enskilde näringsidkaren att stämma det oseriösa företaget i marknadsdomstolen.

Eftersom en sådan stämning kan kosta miljonbelopp är det få som tar det steget. Ett exempel är Hitta.se som stämde ett oseriöst katalogföretag som använde namnet Hittaföretag. Ett annat exempel, unikt i sitt slag, är den ideella föreningen Småföretagare mot Yellow Register som

stämde bolaget med samma namn (mer om det i avsnittet om Tomas Bergström på sidan 20).

Kanske är reglerna på väg att ändras. Problemet med bluffakturor och oseriösa katalogföretag har uppmärksammats på EU-nivå och EU-kommissionen planerar att lägga fram ett förslag under 2013. Då kan de metoder som vissa katalogföretag använder uttryckligen komma att förbjudas. Varje EU-land föreslås dessutom vara tvunget att utse tillsynsmyndigheter som ska se till att bestämmelserna följs samtidigt som de ska samarbeta över gränserna för att stoppa bedragarna.

Förslaget ska sedan behandlas av EU-länderna, och kan som bäst hinna omvandlas till lag under 2014. Först då kan Konsumentverket eller en annan myndighet komma att få ansvaret för att stoppa vilseledande marknadsföring mot företag. Fram till dess finns det därför ingen orsak för dig som företagare att anmäla andra företag till Konsumentverket.

Checklista för att undvika att bli lurad

En stor nypa misstänksamhet och rätt rutiner, svårare än så är det inte att undvika att bli lurad av bluffföretag eller bedragare. Här följer några enkla åtgärder som gör din verksamhet så bluffsäker som möjligt.

Allmänt förebyggande

1. Se till att du och dina eventuella medarbetare är medvetna om att det kommer göras försök att lura företaget. Läs exempelvis denna guide om vilka metoder som används.
2. Lägg upp rutiner för vem som har rätt att beställa vad, exempelvis annonser i kataloger eller förbrukningsmaterial till kontoret. Se till att alla vet vem de ska hänvisa säljare eller lämna utskick till.
3. Upprätta en lista över vilka godkända leverantörer ditt företag har, och deras kontakt- och betaluppgifter. Se till att den som attesterar eller betalar jämför misstänkta fakturor mot listan.
4. Lär upp företagets vikarier. Förklara att de själva inte har rätt att ingå avtal eller ens bekräfta uppgifter på telefon eller i utskick. Lär dem att våga avfärda säljare som ringer. Ska de sköta bokföring eller betala fakturor, be dem kolla

allt de lägger in mot leverantörslistan. Ge vikarien ditt mobilnummer och förklara att du bara blir arg om de inte ringer om de undrar över något.

5. Se till att kontorets datorer har uppdaterade antivirusprogram, och att starka lösenord som inte står uppskrivna någonstans används. Öppna inte okända bilagor du får i mejl som ser lite underliga ut, även om de ser ut att komma från en känd avsändare.

När erbjudandet kommer

1. Tacka aldrig ja till erbjudanden direkt i telefon eller vid dörren. Be alltid att få kolla upp företaget och vad de har att erbjuda, och be om säljarens kontaktuppgifter.
2. Ingå inte muntliga avtal utan be om skriftliga offerter på de erbjudanden du är intresserad av. Alternativt, spela in hela samtalet själv som bevis för säljarens löften.
3. Läs noga igenom skriftliga offerter och erbjudanden. Är du stressad, vänta tills du har tid. Kolla alltid upp företagen genom att söka på dem på nätet. Skriver du under ett avtal, se till att du inte lämnar tomma rutor säljaren kan fylla i efterhand. Se till att du alltid får en kopia på avtal och villkor. ●

04 Reklamspärr

Som konsument kan du avsäga dig både telefonsförsäljning och adresserad och oadresserad reklam. Att kontakta dig när du sagt nej kan bryta mot god marknadsföringssed, och därmed mot marknadsföringslagen. Du som är företagare har ingen sådan laglig rätt att slippa ifrån reklam och försäljning.

Det du däremot kan göra är att kostnadsfritt begära en reklamspärr för ditt företag hos de företag som säljer kontakt- och adressinformation. Du förbjuder inte företag att kontakta dig, men du döljer dina uppgifter för många av dem.

En reklamspärr är aldrig något heltäckande skydd. Dina företagsuppgifter kommer till exempel att finnas kvar i de olika nätkataloger som finns.

Statistiska Centralbyrån, SCB, sköter det officiella registret över alla företag i Sverige. SCB:s företagsregister är ett offentligt register och används som källa för andra företags- och adressregister på marknaden.

Hos SCB kan man ansöka om att få reklamspärr både på telefonnummer och adress. Det innebär att uppgifterna inte finns med när företag köper utdrag från SCB:s databas. Däremot fungerar inte spärren mot de kunder som får löpande uppdateringar från SCB, som företagen nedan. Kontakta SCB så får du ett ansökningsformulär hemskickat. Spärren gäller sedan tills vidare.

Företaget PAR, numera Bisnode, har företagsregistret Parad och närmare 90 procent av marknaden. I registret finns över en miljon svenska företag, med bland annat adresser, e-postadresser och telefon- ▶

- ▶ nummer. Du kan begära en heltäckande reklamspärr eller att bara vissa uppgifter, som telefonnummer spärras. Spärren gäller i tre år.

UC säljer också företagsuppgifter. Till UC kan man skriva som firmatecknare och begära att företagets uppgifter inte ska synas när UC:s kunder köper uppgifter. Spärren gäller tills du säger upp den.

Ytterligare exempel på företag som säljer kontaktuppgifter är Businesscheck, Creditsafe, Infotorg och Syna. ●

Här spärrar du

Kontaktuppgifter till företag du kan begära spärr hos:
PAR AB, 117 90 Stockholm, www.par.se
SCB Företagsregistret, 019-17 65 80, www.scb.se
UC Webselect, 117 88 Stockholm, www.uc.se

05

Checklista om du har blivit lurad

Har du fått en faktura för något du beställt eller lurats att beställa? Är det bara ett fakturalikt erbjudande, som inte är en riktig faktura, behöver du inte göra något alls annat än att polisanmäla. Annars kan du följa denna steg för steg-lista över de åtgärder du bör vidta.

1. Kontrollera om företaget du blivit lurad av finns med på Svensk Handels Varningslista på www.svenskhandel.se/varningslistan. Det avgör hur du ska agera i steg två.
- 2a. Om företaget saknas på Varningslistan och ditt eget företag eller organisation är en juridisk person, det vill säga inte en enskild firma? Skriv då till företaget att du invänder mot, bestrider, fakturan och av vilka skäl. Skicka bestridandet via mejl, fax där du sparar kvittot på att det kommit fram, eller ett rekommenderat brev. Det viktigaste är att du kan

bevisa att du bestridit och vid vilken tidpunkt. Samla bevisen på ett sådant sätt att du inte enkelt kan bli av med dem, som kopior och backup på olika ställen.

Därför

Gör du på detta sätt skyddar du ditt företag mot en betalningsanmärkning om företaget skulle ansöka om ett betalningsföreläggande hos Kronofogden. Sker det kan du kontakta Kronofogdens team för rättelser och visa att du bestridit innan kravet lämnades in till myndigheten. Då stryks noteringen. Ett vanligt daterat brev räcker inte som bevis, eftersom det är lätt att förfalska i efterhand. Läs mer i avsnitt 3.2.

- 2b. Finns företaget med på Varningslistan, eller driver du din verksamhet i form av en enskild firma? Då kan du också bestrida via ett vanligt brev. Glöm inte att spara en kopia på brevet, som du också daterat. ▶

► **Därför**

Sveriges kreditupplysningsbolag har kommit överens om att inte publicera betalningsanmärkningar från företag som finns med på Svensk Handels Varningslista. Driver du en enskild firma har du alltid möjlighet att invända mot en ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogden innan du får en betalningsanmärkning.

3. Polisanmäl företaget. Rör fakturan något du eller din anställda vilseletts att beställa? Skriv ned vad som skedde när ditt företag lurades att teckna avtalet medan händelsen finns i färskt minne. Bifoga berättelsen till anmälan. Du kan även polisanmäla företag som skickat ett fakturalikt erbjudande. Det kan också vara bra att anmäla företaget till varningslistorna (se avsnitt 6.0).

Därför

Även om just din polisanmälan kanske inte leder någon vart är den viktig. Dels uppmärksammar anmälningarna polisen på bluffföretaget så att de kan agera och exempelvis stänga dess bankkonton, vilket skett i flera fall. Dels är anmälningarna viktiga för hur samhället agerar mot bluffakturor på sikt.

4. Sök efter information om företaget på nätet för att skaffa dig en bild över hur det brukar agera när dess fakturor bestrids.

Därför

Både Svensk Handels och Förenade Bolags varningslistor har beskrivningar över de listade bluffföretagens metoder, och möjlighet för drabbade att kommentera. Saknas företaget där kan det finnas omskrivet i media, på bloggar eller forum. Är bluffföretaget ett av de få som exempelvis stämmer kan det vara bra att veta redan nu, särskilt om fakturan är på mer än ett halvt basbelopp.

5. Får du en påminnelse på fakturan du bestridit behöver du inte göra något, men det skadar aldrig att bestrida även påminnelsen.
6. Får du ett inkassokrav ska du svara inkassobolaget och bestrida igen. Ett vanligt daterat brev räcker. Ange också orsaken till varför du bestrider.

Därför

Ett inkassobolag är skyldigt att följa inkassolagen. De får exempelvis inte skicka

fakturor som bestridits med en tydlig motivering varför vidare till Kronofogden. Istället måste de återlämna kravet till sin kund. Sköter de sig inte kan de anmälas och få tillståndet indraget. Kom ihåg att ett inkassokrav aldrig ger någon betalningsanmärkning. Läs mer om inkasso i kapitel 3.1.

7. Om företaget mot all förmodan skickar fakturan till Kronofogden ska du svara myndigheten och förklara att du redan bestridit och anser att kravet är felaktigt. Då får myndigheten inte slå fast att skulden är riktig och driva in den. Istället måste Kronofogden fråga den som skickat in kravet om det ska överlämnas till domstol för att avgöras där. Om ditt eget företag inte är en enskild firma, och om bluffföretaget saknas på Svensk Handels varningslista, kontakta också Teamet för rättelser för att få bort noteringen ur myndighetens register.
8. Om företaget väljer att låta en domstol pröva om kravet de har på dig är riktigt kommer ditt företag få ett brev från din tingsrätt. Läs kapitel 3.7 i denna guide om hur en stämning fungerar och hur du kan försvara dig. ●

06 Fler resurser på nätet

På Internet finns mycket användbar information som kan hjälpa dig både att hitta rätt leverantör och undvika de oseriösa. Sökmotorer som exempelvis Google eller Bing är din bästa vän när det gäller att snabbt kolla upp ett företag.

Här är ett urval nätresurser om bluffakturor eller bedrägerier.

Allmän information om bluffakturor

Polisens dokument med råd om du blivit lurad:
www.bestrid.nu

Svensk Handels råd om bluffakturor:
www.svenskhandel.se/Varningslistan/Hantera-bluffaktura

Företagarnas råd om bluffakturor:
www.foretagarna.se/Medlemsformaner/Juridisk-radgivning/hantera-bedragerier

Varningslistor

Svensk Handel har den ”officiella” listan över företag att se upp med:
www.svenskhandel.se/Varningslistan

Förenade Bolag är ett privatägt initiativ med en utförlig varningslista:
www.forenadebolag.se

Juridisk hjälp

Medlemmar i bransch- eller företagsorganisationer har ofta gratis juridisk rådgivning, exempelvis hos Företagarna och Svensk Handel. Det finns också privata alternativ, som både kan ge gratisråd och hjälpa dig mer ingående mot betalning. De två största är:

Varningsinfo:
www.varningsinfo.se

Förenade Bolag:
www.forenadebolag.se

Hamnar du i en tvist om ett domännamn som slutar på .se kan du få hjälp av .SE:
www.iis.se/domaner/atf

Mediabevakning

Tidningen Driva Eget specialbevakar området bluffakturor:
www.driva-eget.se/fakturaskojare

- Konsument sajten Knyt.se bevakar det som skrivs om bluffakturor i media:
knyt.se/blog/tag/bluffakturor/

Vilka blufföretag stämmer

På domstol.se finns en lista med kontaktuppgifter till landets tings- och hovrätter. Utifrån listan kan du kontakta varje domstol för att kontrollera om ett visst företag lämnat in stämningar.

Konsument sajten Knyt.se bevakar alla stämningar från företag på varningslistorna:
knyt.se/stamningar

Sociala medier

På Facebook finns både allmänna grupper om bluffakturor och grupper som varnar för och ger stöd i kampen mot specifika företag. Här är några exempel – söker du på företagets namn på Facebook kan du hitta fler. Det finns även flera bra Twitter-konton och hashtaggar att följa och posta inlägg till.

Företagarnas Facebookgrupp:
www.facebook.com/bestrid

Svensk Handel på Facebook:
www.facebook.com/SvenskHandelVarningslistan

Driva Egets Facebookgrupp:
www.facebook.com/stoppafakturaskojarna

Nummerupplysningen.se – vi som inte vill vara kund hos dem
www.facebook.com/groups/163147863711339/

European city guide SCAM, victims discussion group:
www.facebook.com/groups/118990614787626/

Klagomål på Bevaka Upphandlingar:
www.facebook.com/groups/195918447086427/

Föreningen Småföretagare mot Yellow Register Online:
www.stoppa-yellow.se/

Förenade bolag på Twitter
[@forenadebolag](https://twitter.com/forenadebolag)

Svensk Handels varningslista på Twitter:
[@Varningslistan](https://twitter.com/Varningslistan)

Hashtag:
[#bluffakturor](https://twitter.com/hashtag/bluffakturor) ●

Så skaffar du en domän!

– Din egen .se-adress i tre enkla steg



1. Sök domän.

Starta ett webbläsarprogram och styr till .SE:s webbplats på adressen www.iis.se. Skriv in ett ord, eller flera, i sökfältet under rubriken "Sök efter ett ledigt domännamn" för att testa om adressen är upptagen eller ej. Klicka på "Sök"-knappen till höger. Bra! Adressen är ledig och kan registreras. För att registrera en domän behöver du göra det hos en registrar, vilket är en av .SE:s auktoriserade återförsäljare. Klicka på länken "Gå vidare till vår registrarlista för att registrera en domän".

2. Välj registrar.

På nästa sida väljer du i vilket land du vill att din registrar ska ha sin hemvist. Nu är det dags att sortera listan efter vilka tilläggstjänster som återförsäljarna erbjuder. Klicka på knappen "Filtrera listan". Nu får du en lång lista med förslag på registrarer att välja bland. Ett tips är att jämföra erbjudanden från flera olika registrarer. Ett annat råd är att bestämma om du behöver köpa exempelvis webbhotell- och e-posttjänst med registreringen av din nya domän.



3. Beställ direkt.

När du väl valt ut en av .SE:s återförsäljare genomför du registreringen av domännamnet via ett formulär på registrarens webbplats. Vanligen betalar du en årsavgift för själva domänregistreringen direkt med kontokort, plus eventuella tilläggstjänster om du vill ha sådana. Du får en bekräftelse på registreringen av din nya domän till den e-postadress du uppgett i formuläret. Klart!

Läs på nätet redan idag

På Internetguidernas webbplats hittar du presentationer av alla 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, nätets infrastruktur, upphovsrätt, integritet, yttrandefrihet, e-handel, omvärldsbevakning, barn och unga på Internet, statistik och mycket mer. Du kan beställa en gratis prenumeration på nyttgivna guider genom att skicka namn och adress till publikationer@iis.se.



Domännamn – allt du vill veta om din adress på nätet

Den här guiden ger dig användbara tips om hur du kan använda .se-domäner i din verksamhet och vardag. Vi har intervjuat sex domäninnehavare om hur de använder sin identitet på nätet och vad adresserna under .se betyder för dem idag och i framtiden.

Guiden beskriver hur en bra strategi för domännamshantering kan se ut och vilken betydelse ett domännamn kan ha för företagets varumärke. Dessutom bjuds en kort historik över hur den svenska toppdomänen .se kom till och vilka aktörer som finns i den internationella domänrymden.



Skapa en webbplats med WordPress

Vill du lära dig hur man skapar en snygg och personlig sajt från grunden? Då är detta Internetguiden för dig. WordPress är nätets kanske populäraste verktyg för att skapa bloggar och hemsidor. Det är lätt att lära sig och används på ett oräkneligt antal webbplatser.

Här hittar du alla Internetguider:

<https://www.iis.se/guider>



Missa inte .SE-bloggen!

Här skriver .SE:s medarbetare om Internet och Internetrelaterade ämnen sett ur alla möjliga vinklar och vrår. Du får tips, information, kommentarer till aktuella händelser och mycket mer.

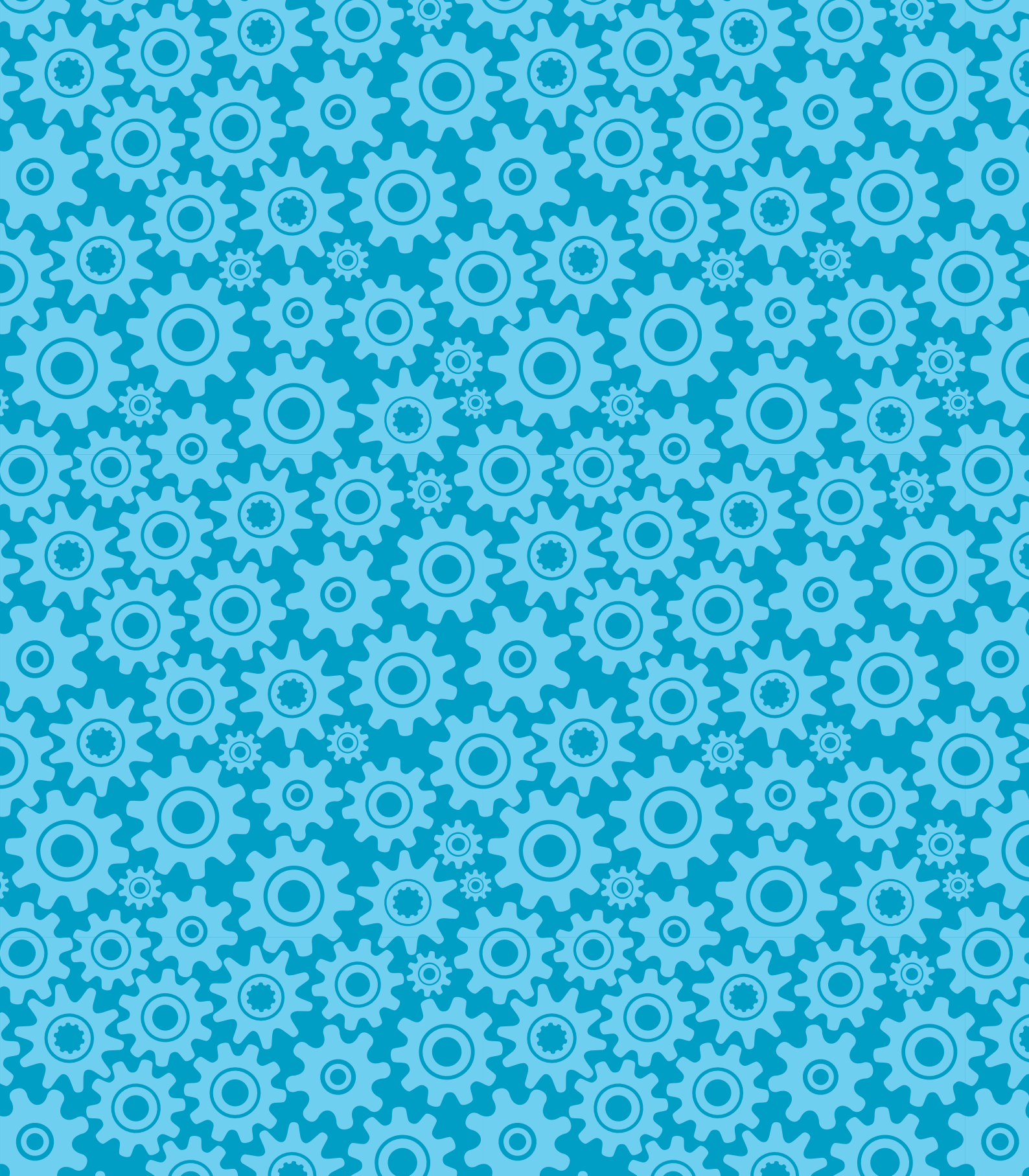
Häng med på:

<https://www.iis.se/blogg>

Varje ny .se-adress bidrar till utvecklingen av Internet

.SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) ansvarar för Internets svenska toppdomän och administrerar registreringen av domännamn under .se. Överskottet från registreringsavgifterna för domännamn investeras i Internetutveckling som gagnar alla Internetanvändare, bland annat den här Internetguiden!





.SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) vill på olika sätt främja en positiv utveckling av Internet i Sverige. En av våra viktigaste målsättningar är att alla ska kunna ta tillvara på nätets möjligheter. Därför publicerar vi lärorika Internetguider inom olika spännande ämnen. Det finns praktiska guider för dig som vill börja blogga, teknikguider för dig som undrar hur mejlen du skickar når fram till rätt mottagare och guider som förklarar vem som egentligen bestämmer på nätet.

.SE:s Internetguider är gratis om du läser dem online eller blir prenumerant via www.iis.se/guider. För tryckta exemplar tar vi ut en expeditonsavgift om 20 kr per guide.

.SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur)
Box 7399, 103 91 Stockholm
Tel 08-452 35 00, Fax 08-452 35 02
Org. nr 802405-0190, www.iis.se



.se
Vi driver Internet framåt

