

Internetguide #29

Skydda ditt företag mot bedragare



Nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning



I den här guiden lär du dig...

- Vad en bluffaktura är
- Olika sätt du som företagare kan bli lurad på
- Hur du bestrider felaktiga fakturor
- Vilka lagar som gäller vid bedräglig försäljning
- Hur du undviker en betalningsanmärkning
- Var du hittar mer hjälp och stöd om du drabbats

Innehåll

Förord	3
Inledning	4
1. Bedrägerier, bluffakturor och vilseledande försäljning	5
2. Bedragarnas metoder	8
2.1 Skriftliga bedrägerier	10
2.2 Muntliga bedrägerier	11
2.3 De vanligaste sätten att vilseleda vid försäljning mot företag	14
2.4 Vanliga bedrägerier mot företag	30
3. Lagar och regler för dig som företagare	38
3.0 Så bestrider du	40
3.1 Inkasso	41
3.2 Kronofogden och betalningsanmärkning	42
3.3 Avtalslagen	45
3.4 Så ingår du ett avtal	46
3.5 Ogiltiga avtal	47
3.6 Brottsbalken	48
3.7 Tingsrätten	49
4. Reklamspärr	54
5. Checklista om du har blivit lurad	57
6. Fler resurser på nätet	62

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 Googleannonsering 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 uppvuxen 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 bluffakturor och bedräglig försäljning mot företagare. Jag föreläser, lobbar mot politiker och försöker sprida information om både bedragarnas metoder och hur du kan försvara dig.

Det här är andra upplagan av denna guide, tre år efter den första. Förutom många småändringar har ett par viktiga avsnitt tillkommit, bland annat hur man bestrider en bluffaktura på bästa sätt. En stor hjälp i uppdateringsarbetet har Ludvig Isacson på Förenade Bolag varit, tack!

Alla vi som arbetar mot bluffakturor har försökt fylla denna guide med allt nyttigt vi vet i ämnet. Hoppas att du aldrig kommer ha nytta av den!

Anders Nyman, Uppsala 2016

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 IIS, 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 i stället 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 IIS, **Lars Nordfors**, chefsjurist Företagarna, **Per Geijer**, säkerhetschef Svensk Handel och **Anders Olofsson**, kommissarie Polisen

1. 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 som du som företagare lurats att beställa, eller inte beställt alls. De skickas ut på olika sätt. Antingen genom hagelskottsmetoden med fakturaliknande erbjudanden eller påhittade falska fakturor som skickas till ett stort antal mottagare utan tidigare kontakt. Eller efter att avsändaren haft personlig kontakt och vilselett mottagaren.

Det uppskattas att 5-10 procent av mottagarna av ett fakturalikt erbjudande betalar, beroende på hur trovärdigt utskicket är utformat. Sker en telefonkontakt innan en faktura skickas, följt av hotfulla påminnelser, ökar betalningsviljan. När Skatteverket gick igenom bokföringen i två bluffbolag i Malmö fann de att mellan 22 och 38 procent betalat.

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 överlag håller mycket dålig kvalitet, 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. Vägrar du ändå betala kan du bli stämd i tingsrätten av någon som gjort samma sak tiotals 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 företaget vid tillfället finns på Svensk Handels varningslista. I ett tvistemål i tingsrätten som rör mindre än ett halvt basbelopp kan du dessutom lättare försvara dig själv, utan att anlita dyra jurister. Om du skulle förlora behöver du bara stå för några tusenlappar av motpartens rättegångskostnad.

De flesta bluffbolag lever på att du betalar genom att peka på det ingångna avtalet och konsekvenserna av att inte betala. Skulle du invända är det så effektivt att hota med betalningsanmärkning eller stämning att du nästan alltid ändå betalar. I verkligheten går ytterst få oseriösa företag till Kronofogden eller tingsrätten. Du kan enkelt ta reda på om företaget du råkat ut tidigare stämt kunder som vägrat betala i tingsrätten. Läs mer i faktarutan i kapitel 3.7

Du kan också få mer hjälp än vad du anar. Dels från myndigheter, som gärna förklarar vad som gäller, och dels från företagare 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 Bedrägeriroten i Stockholm, har en enkel lösning på problemet med bluffakturor: Betalar ingen så försvinner de. Dit kan vi nå om varje företagare känner till sina rättigheter och vet hur oseriösa säljare agerar.

2. Bedragarnas metoder



Uppfinningsrikedomen hos bedragare och oseriösa säljare är stor, och nya eller nygamla 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.

Bluffandets psykologi

Bedragare eller oseriösa säljare spelar gärna på dina känslor för att få dig att göra något oöverlagt. Att du faller för tricken beror inte på att du är dum, utan på att de vet precis hur vi människor fungerar.

En av de viktigaste känslorna en bedragare utnyttjar är rädsla. Blir du rädd är det större chans att du gör ogenomtänkta saker. Det kan vara så oskyldigt som rädsla att missa ett bra erbjudande, men ofta handlar det om rädsla för konsekvenser för ditt företag, exempelvis en betalningsanmärkning eller en stämning i tingsrätten.

Är du rädd blir du i regel också stressad, ytterligare ett vapen i bedragarens arsenal. Stress hindrar dig från att tänka efter. Är erbjudandet verkligen så bra, måste fakturan med kort datum betalas nu på en gång, är det verkligen din bank som mejlar och säger att ditt konto blivit kapat? Rädsla och stress leder till ouppmärksamhet, och du riskerar att missa exempelvis det som står i det finstilla på blanketten om adressuppdatering.

Har du väl fallit i bedragarens fälla litar denne på sitt sista vapen: Skam. Skäms du över att ha blivit lurad är risken stor att du vare sig polisanmäler eller varnar andra för bedragaren.

Det finns ett enkelt sätt att undvika de flesta bedrägerier och dåliga affärer. Så fort du känner dig stressad eller märker att motparten försöker spela på dina känslor, ta en paus. Avbryt samtalet och be att få ringa tillbaka, lägg brevet eller mejlet åt sidan, och återkom inte förrän du är lugn. Ta reda på alla fakta – här är en sökning på internet i regel oöverträffad – och agera aldrig bara på den information motparten lämnat 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.

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.

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

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 finstilla – 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.



hårda krav på att det som påstås ska vara sant, men även seriösa företag kan tumma på sanningen i sin marknadsföring.

I finstiltla erbjudanden döljs de verkliga avtalsvillkoren i text som är 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. En nygamal metod är att påstå att du måste säga upp ett (påhittat) avtal skriftligt. Den skriftliga ”upsägningen” innebär i själva verket att du skriver på ett nytt avtal.

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 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.

2. Bedragarnas metoder

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.

Skriftliga bekräftelser vid muntlig försäljning blir allt vanligare. Telesäljaren skickar ett sms eller mejl med en länk till en sida eller pdf-fil där du ska klicka i att du godkänner avtalet, ibland medan säljaren väntar kvar i luren. Säljaren kan fortfarande ha ljugit om vad som ingår i hopp om att du inte ska märka något, eftersom få noggrant läser igenom skriftliga avtal. Den "skriftliga" bekräftelsen gör att det säljande företaget får en mycket starkare juridisk ställning i en tvist.

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.



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 upp-ringaren 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 godkänns. 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.

Avtal 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 upp, och nu kommer det kosta tiotusentals kronor för kommande period. Du erbjuds att minska summan genom att spela in eller signera 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 tusentals 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 i stället "skicka informationen till" eller liknande.

Överkurs!

Läs mer om domäner i Internetguiden *Domännamn*, och mer om tveksamma tillvägagångssätt vid domänförsäljning i guiden *Stoppa domänskojarna!*.



2.3 De vanligaste sätten att vilseleda vid försäljning mot företag

Här är exempel på 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, 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 bedragare är att ringa upp och påstå att en annan av deras kunder är på väg att registrera "dina" domäner under olika toppdomäner. De hävdar att de är snälla (alternativt tvingade av regler) och vill kolla med dig först, eftersom du har själva företagsnamnet/varumärket. Domänskojaren som ringer kan också påstå att deras kund kommer att 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 i stället 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 i stället för ditt. Det innebär att du inte har någon kontroll över den. Slutligen kan du få betala för tio års registrering, men i själva verket är domänen bara betald för ett år.

2.3.1.2 Önskad 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 som 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.

2.3.2 "Gratis" webbplats

En egen webbplats är något i stort sett alla företag tjänar på att ha i marknadsföringssyfte. 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.

Case: 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 i stället 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 i stället 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. I stället 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 överlåtit. 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 i stället 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 mot de andra företagen.

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 fram i sökresultatet du hamnar beror på många olika saker. Det viktigaste är vad

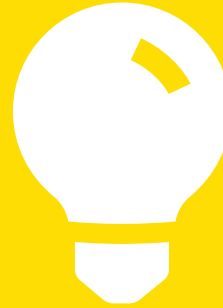
Viktigt! ATF

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 IIS. 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!

IIS har flera Internetguider om hur man skapar en webbplats från grunden, exempelvis *Kom igång med WordPress!*. På nätet finns också många andra guider, och många webbhotell erbjuder lättanvända verktyg. Överväger 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.



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 Adwords-annonser. Priset varierar beroende på hur populärt sökordet du vill synas med är.

Det finns en uppsjö av 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 Adwords-annonser till överpris, eller helt enkelt ta betalt utan att leverera något.

2.3.4 Nummerupplysning/nätkataloger

Idag är det sällsynt med tryckta telefonkataloger. I stället finns en rad olika nätkataloger, där namn, adress och andra uppgifter listas. Oseriösa verksamheter kan enkelt köpa företagsuppgifter – eller "låna" dem från andra sidor – och sedan skicka ut uppdateringsblanketter via post eller mejl, eller ringa och fråga efter "uppdateringar". Att ändra eller acceptera kostar i båda fallen pengar, även om du

Case: 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 i stället. 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 stämda 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 stämma, avslutar Tomas Bergström.

Case: Sergej

Tricket med att skicka ut något som ser ut en uppdateringsblankett från ett välkänt katalogföretag är gammalt. En av de mest framgångsrika som använt det på senare år är Estlandsbaserade Nummerupplysningen.se, som startade sin verksamhet 2011.

En av dem som lurades att skriva under och returnera talongen var Sergej, som drev en enskild firma med liten omsättning i Stockholm. Blanketten påminde om Eniro och telefonkatalogen, och han trodde att han bara rättade en felaktig uppgift i stället för att ingå avtal med ett företag han aldrig haft att göra med tidigare. Att det finstilta innebar något annat noterade han inte.

Sergej bestred fakturan och vägrade att betala. Nummerupplysningen hade under startåret 2011 stämt sammanlagt nio företagare som bestridit fakturorna. Nummerupplysningen vann ett mål, förlorade ett och förlikades i de övriga. Trots det påstod Nummerupplysningen i kommunikation med lurade företagare att de vunnit flera fall i rätten, och att det därför bara var att betala. Efter 2011 stämde man dock bara några få av alla dem som vägrade betala.

När Sergej stämde i mitten av 2013 var det ett trendbrott. Bara tre dagar tidigare hade Nummerupplysningen förlorat ett krav mot ett konkursbo. Stockholms tingsrätt konstaterade i målet K 2416-12 att den då gula talongen varit utformat på ett medvetet vilseledande sätt. Intrycket var att det endast handlade om att göra ändringar av eller tillägg till befintliga uppgifter.

Sergej fick hjälp av Företagarna, där han var medlem. När tvisten gick till huvudförhandling i Södertörns tingsrätt hösten 2013 vittnade bland annat Per Geijer, säkerhetschef på Svensk Handel, om de många klagomålen mot det varningslistade företaget. Rätten kom till slutsatsen att avtalet inte skulle gälla på grund av svikligt förledande. "Talongen har [...] till sin utformning varit vilseledande eftersom den indicerar och ger undertecknaren föreställningen att det endast rör sig om en korrigerig av uppgifter när så inte är fallet. Uppgiften om att 'Nummerupplysningen.se står för portot' förstärker eller vidmakthåller undertecknarens villfarelse", skriver tingsrätten bland annat i domen i målet FT 6154-13.

Nummerupplysningen överklagade domen till hovrätten, men drog sedan tillbaka överklagandet. En tingsrättsdom är inte prejudicerande, men de två förlusterna visade ändå vart vinden blåste när lurade företagare fick hjälp av kunniga jurister.

Under våren 2014 slutade Nummerupplysningen.se med sina utskick och ersattes av likaledes Estlandsregistrerade Bolagsupplysningen.se. Tjänsten låg på samma servrar, innehöll samma databas, och hade samma kundtjänstpersonal som svarade i telefon som Nummerupplysningen.

Nummerupplysningen började med nya utskick under sommaren 2015. Talongen har i flera steg "förbättrats" för att täppa till det som tingsrätterna tidigare ansett vara vilseledande, och innehåller dessutom klausulen att tvister ska prövas i Estland. Hitintills har dock varken de eller Bolagsupplysningen dragit någon lurad inför rätta. Fortfarande uppfattar många mottagare talongerna som en kostnadsfri uppdatering och skriver under.

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.



aldrig betalat för att vara med tidigare. Renommésnyltning, 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 finstilla.

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. 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 dem som oavsiktligt betalat eller fått sina logotyper utnyttjade finns en känd svensk vapentillverkare, ett kärnkraftverk, ett stort gruvbolag och ett militärt verk.

Case: 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 i stället 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 intresserade av en förlikning fortsatte rätten direkt till huvudförhandling, och Helena fick vittna om vad hon hade upplevt. Församlingen påpekade också att de polis-anmält 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! 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.



2.3.6 Patent- och varumärkesregistreringar

Har du ansökt om att registrera ett varumärke hos Patent- och registreringsverket, 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 i regel utländska 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.

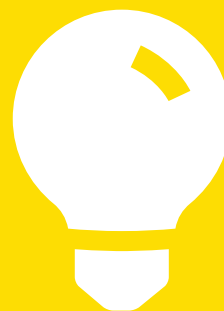
Under en period såldes varumärkesregistreringar på samma sätt som domäner. Skojaren ringde upp, påstod att någon annan var på väg att ansöka om ditt varumärke. Du kunde få hinna före denna någon som var ute efter ditt varumärke om du gav uppringaren tillåtelse att ansöka i ditt namn, mot en dryg kostnad.

2.3.7 Upphandlingar och offertförfrågningar

På internet finns flera gratistjänster 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.

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.



2.3.8 Spärrtjänster

Privatpersoner, konsumenter, kan anmäla sina fasta och mobila telefonnummer till Nix Telefon, ett register telemarketingföretag är skyldiga att jämföra sina ringlistor mot. Att bryta mot reglerna är 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. Sedan februari 2015 omfattar Nix Telefon även enskilda näringsidkare (enskild firma) utan aktiv näringsverksamhet, eftersom de går att jämföra med konsumenter. För övriga företagare gäller inget av ovanstående. Det är tillåtet att ringa upp dig hur och var som helst, även 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 "spärrlista". 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 säljs emellanåt liknande, icke existerande, tjänster.

Tips!

En sökning på nätet på exempelvis offentliga upphandlingar ger en lång rad träffar. Exempel på gratistjänster 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.



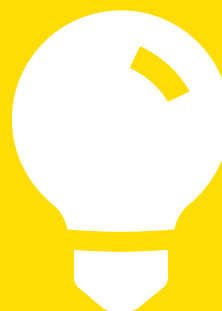
2.3.9 Telefonabonnemang

De flesta telebolag använder telefonförsäljning för att skaffa nya kunder eller för 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 dåliga 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 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 finstilta 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.

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.



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 teleoperatör x mobilnät som vanligt, och för fast telefon att du är berättigad till en prissänkning. Har du enskild firma och ett privatabonnemang kan du få det förvandlat till ett företagsabonnemang med lång bindningstid. Säljaren kan påstå att du inte har ångerrätt, men det är inte nödvändigtvis sant. Enligt Konsumentverket har du ångerrätt så länge du har agerat som konsument.

2.3.10 Falsk tidningsintervju

Att bli omnämnd i en tidningsartikel kan vara utmärkt gratisreklam för ditt företag. På en riktig tidning är det "vattentäta 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.

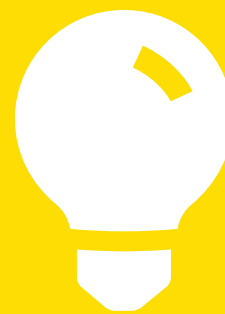
2.3.11 Oseriös hjälp mot bluffakturor

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 information och nyheter från etablerade varningslistor som Svensk Handel eller Förenade Bolag 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.

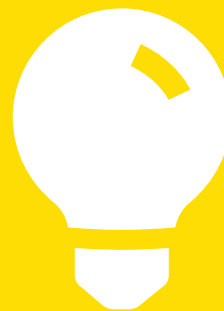
Tips!

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 KIA-index och drivs av Sveriges Annonsörer. Mer information finns på www.kiaindex.net



Tips! Jämför abonnemanget

Eventuella löften som ges i inledningen av ett försäljningssamtal är värdelösa om de inte kommer med i själva avtalsinspelningen i slutet eller specificeras i ett skriftligt avtal som du godkänner. Har du inte full koll på de finstilla detaljerna i teleabonnemanget 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 finstilla, och var noga med att inte bryta ditt existerande avtal med bindningstider och liknande innan du har skriftlig garanti att den andra parten står för brytkostnaden. Det finns också prisjämförelsesajter som jämför mobilabonnemang för företag. Vissa återförsäljare erbjuder också rådgivning, och för lite större företag upphandlingar av telefoni.



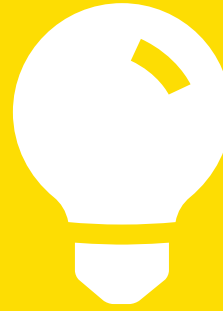
Vissa företag säljer tjänsten att du kan hänvisa säljare som ringer dig till dem i stället. Se då upp så att du inte ger rådgivaren rätt att teckna avtal i ditt namn. I en skojares händer skulle en sådan fullmakt kunna innebära en katastrof. Innan du tackar ja till att bli kund hos någon som erbjuder 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 produkterna ska vara billiga, miljövänliga eller räcka extra länge. Något som inte

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 om-dömen 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 stämnda.



behöver stämma. Gemensamt för den här typen av företag är att de bara säljer på telefon. Frågar du efter deras webbplats 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 om 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.

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!

Case: 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 förevärdningen 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 ”bonda” 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. Stressen var fruktansvärd, berättar hon.

2.4.2 "Hackad" dator/mobil

För ett par år sedan fick ett antal kunder hos en svensk bank sina konton tömda. De drabbade, både företag och privatpersoner, hade smittats av skadlig kod, en så kallad trojan, som gav nätskurkarna en bakdörr in i datorn. På så sätt kom de åt inloggningsuppgifter och förde över pengar. Trojanerna tros ha spridits via Facebook, hackade webbplatser eller mejl.

Under våren 2015 fick tiotusentals svenskar mejl som såg ut att komma från nätbutiken CDON eller Skatteverket. Mejlen innehöll en bifogad fil som innehöll en trojan av absolut senaste modell som få antivirusprogram kunde upptäcka, och som gav bedragaren full kontroll över datorn. För att lura mottagaren att öppna filen påstods att den innehöll en faktura, eller att det blivit fel i deklarationen.

Under 2016 har så kallad ransomware ökat starkt. Dessa utpressarprogram krypterar dina filer på datorn och begär lösen för att låsa upp dem. Betalar du inte finns ingen möjlighet att återskapa filerna. Den skadliga koden sprids exempelvis via bifogade filer i mejl. Besökare på bittorrenttrackern The Pirate Bay drabbades också när bedragarna lyckats lägga in annonser som utnyttjade säkerhetshål i besökarnas datorer.

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 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, och "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 trots kommit från säkra avsändare är det av stor vikt att vara på sin vakt när det gäller allt som kommer 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 i stället 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.

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 pinkoden i samband med detta, eller så används ett falskt id-kort vid köp. Skimningen kan ske genom att en uttagsautomat eller kortläsare förses med extra-utrustning som läser av magnetremsan.

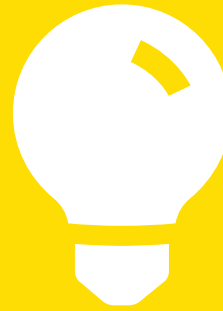
Tips! Antivirus och brandvägg

Se till att alltid ha ett uppdaterat antivirus-program installerat på alla datorer företaget använder och att brandvägg finns installerad. Se till att hålla både operativsystem, program och webbläsartillägg ständigt uppdaterade. Har företaget egen hemsida, se till att servrar och programvaror – exempelvis Wordpress – också är uppdaterade. Nya säkerhetshål upptäcks ständigt, och förutom att själv förlora information kan din webbplats användas för att lura andra. 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 – eller till och med en separat dator som du aldrig nöjessurfar från – till dina bankärenden, vilket minskar risken för att eventuella spionprogram kommer åt känslig information.



Tips! Betalkortsbluffar

Var uppmärksam på lösa eller utstickande delar när du tar ut pengar i en bankomat eller betalar i en kortterminal. Dölj pinkoden 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. De flesta nätbanker har möjlighet att sätta spärrar för var och hur mycket kortet får användas. Spärrarna kan sedan lyftas när du ska handla på nätet eller åka utomlands.



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

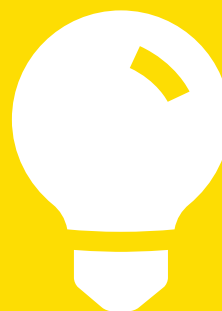
2.4.5 Stulen identitet

Precis som en privatperson kan företag få sin identitet "lånad" av bedragare som beställer varor och tjänster i företagets namn, men med avhämtning eller leverans till sig själva. Det händer till och med att bedragaren lurar hotell. Det förekommer också att bedragare försöker ta ut pengar från företagskonton med en falsk fullmakt. Beställningar i "lånade" företagsnamn hos bland annat bygghandlare har varit ett återkommande sommarproblem.

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



2014 togs det hela till en ny nivå, då bedragarna registrerade domännamn som lätt kunde förväxlas med äkta företags. Offren fick beställningar via e-post, till synes från tidigare kunder och med rätt kontaktperson. Den som besökte de falska domänadresserna, exempelvis foretagetab.se i stället för foretaget.se, dirigerades omärkligt om till det riktiga företagets webbplats.

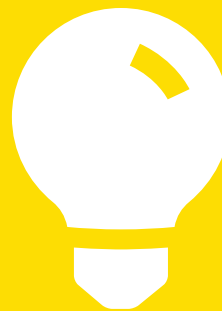
Ett sätt att skydda sig från denna typ av falska beställningar är att "motringa" beställaren med andra kontaktuppgifter än de som påstås vara de äkta i beställningen. I de sista fallen hade dock bedragaren täppt till även denna möjlighet genom att även adressändra företaget som namnkapades!

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.

Tips! 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.



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 företagskapning relativt sällsynt, även om det fortfarande förekommer.

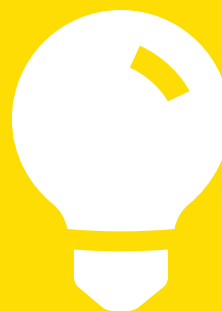
2.4.7 Kapade fakturor

Vid ett antal tillfällen sedan 2012 har olika 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 företagets 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.

Tips! 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.



3. 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. Det finns 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. I stället 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 stämd 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.

3. Lagar och regler för dig som företagare

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

3.0 Så bestrider du

När du får en riktig faktura – inte bara ett erbjudande – på något du lurats att beställa, inte beställt alls, eller som inte stämmer med det du anser att ni kommit överens om, bör du alltid bestrida betalningsansvar.

Att ”bestrida” betyder att du helt enkelt meddelar motparten att du inte tänker betala, och varför. Skriv också vad du vill att motparten ska göra, som att avskryva kravet eller rätta det som inte stämmer.

Du måste alltid bestrida om du inte tänker betala en faktura. Du bör bestrida så snabbt som möjligt, och på ett sätt som ger dig ett ”kvitto” på när du gjort det och vad du skrivit. Att skicka e-post är, när det är möjligt, det bästa sättet. Undvik att ringa upp företaget för att argumentera – de är i regel mycket bättre på det än du är.

Undvik enkla råd som ”stryk ett streck över fakturan och skicka tillbaka” eller standardformuleringar som ”bestrider betalningsansvar på grund av att avtal ej föreligger”. Ett streck har ingen juridisk betydelse, och ett felaktigt bestridat krav kan ge dig trassel om motparten går vidare till domstol.

Du ska inte under några omständigheter riva sönder eller slänga fakturor, oavsett vad som inträffat. I de allra flesta fallen är fakturan utskickad efter att du på något sätt haft kontakt med motparten, exempelvis via telefon, e-post eller brev. Fakturan kan komma långt efter själva händelsen, så tänk noga efter vad som kan ha hänt. Har du blivit lurad att ingå ett avtal, förklara vilken del av samtalet eller händelsen som du anser var vilseledande och var så rak och ärlig du kan vara, även om det känns svårt eller besvärligt.

Är du inte jurist så bör du undvika att blanda in juridik i bestridandet. Undvik till exempel att hänvisa till avtalslagens paragrafer. Skicka heller aldrig tillbaka originalfakturan. Det räcker att hänvisa till de uppgifter som finns på den, som kund- eller fakturanummer. Alternativt, skicka med en kopia på fakturan så att du är säker på att alla siffror blev rätt. Skriv aldrig under ett bestridande med din signatur, eftersom den åtminstone teoretiskt kan användas i oärliga syften. Eftersom varje bestridande ska ske utifrån ditt eget fall är det svårt att ge exempel på standardformuleringar. I avsnittet Så ingår du ett avtal och Ogiltiga avtal hittar du exempel på när ingångna avtal kan anses vara ogiltiga.

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 kallat 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 bör då inkassobolaget varken hota att skicka ärendet vidare till Kronofogden eller faktiskt göra det. I stället 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 det sig om egeninkasso finns det inget tillstånd att dra in, men där kan i stället 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.

Tips! 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 fällts av Svensk Inkassos Inkassonämnd: www.svenskinkasso.se/

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



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 som 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. I stället frågar Kronofogden den som ansökt huruvida kravet ska föras vidare till tingsrätten för att där avgöras om det är riktigt. Den som ansökt får i så fall betala en tilläggsavgift på 600 kronor. 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.

3. Lagar och regler för dig som företagare

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 företag skulle därmed kunna råka illa ut.

Att kreditupplysningslagen skulle ändras är därför inte särskilt troligt. I stället finns redan ett sätt att komma tillrätta med bluffföretag 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, eftersom 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 Svensk Handels varningslista

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 distansavtalslagen, som reglerar sådant som ångerrätt vid köp över telefon eller internet.

Som företagare saknar du det extra skydd konsumenter 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. Blir ni oense om avtalets innehåll måste tvisten lösas av en domstol.

Grundprincipen är att ingångna avtal alltid ska hållas. 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 oskäligen 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 har 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, eller så får du sms eller e-post med en länk till en sida eller ett dokument där du godkänner villkoren elektroniskt. 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 i stället 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 vinstsyfte. 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 i stället 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.

3. Lagar och regler för dig som företagare

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 finns möjlighet att rätten avgör 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

En blufffaktura behöver inte bara röra civilrättslig tvist om avtalsvillkor. Även straffrätten, som handlar om brott och deras påföljder, kan komma i spel. 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 vilseledde till handling eller underlåtenhet som 2. leder till skada för den vilseledde och 3. vinning för den som vilselett. Dessutom ska 4. den som vilseleder haft uppsåt att vilseleda.

Många företagare resonerar och agerar som om en polisanmälan gör fakturan ogiltig per automatik och att saken därmed är löst. Så är det dock inte, och få anmälningar leder till åtal. Trots det har det ändå skett en viss omsvängning i rättsväsendets attityd.

En viktig del i det hade åklagaren Tord Josefson i Helsingborg, som trots motstånd uppifrån och små resurser, väckte åtal mot männen bakom ett av de senaste årens största bluffföretag. Företagslanse- ring Sverige AB:s säljare lurade över tusen företagare att betala för tjänster de inte beställt, genom att ringa upp och hänvisa till ett på- hittat provavtal som inte sagts upp. Tingsrätten kom i maj 2012 fram till att tillvägagångssättet var grovt bedrägeri, och att det handlade om grov organiserad brottslighet. I hovrätten skärptes straffen och en av männen dömdes också för försök till utpressning.

Eftersom utredningarna är stora och komplicerade har få län velat lägga de resurser som behövs, även om det finns exempel. I Skåne har polisen gjort razzior mot flera teleförsäljningsbluffar och bland annat säljare har fällts för bedrägerier, och i Borås har en man bakom en lång rad fakturaliknande erbjudanden dömts.

Polisens Nationella Bedrägericenter har gett ut skriften bestrid.nu, och uppmanar dem som låtit sig luras att polisanmäla. Samtidigt är ett nytt lagförslag på gång, som ska göra ett organiserat utskick- ande av falska fakturor ett brott i sig.

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 skräm- mande 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 stäm- da 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 22 150 kronor för 2016, 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 anledning- en behöver den förlorande parten bara ersätta maximalt en timme av motpartens kostnad för juridisk rådgivning. Dessutom är doma- ren skyldig att hjälpa parterna att få fram det de vill säga i rätten.

Tips! 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/



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 900 kronor. Du kan också behöva betala för resa och uppehälle för motpartens ombud och eventuella vittnen, som även kan kräva ersättning för förlorad arbetsinkomst. 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 1 323 kronor för 2016.

Rör målet motpartens kärnverksamhet och är okomplicerat eller återkommande i verksamheten kan du dock slippa att betala den timmen, om du hänvisar till rättsfallet NJA 2007 s. 579 som avgjorts i Högsta Domstolen. Enligt det avgörandet är kostnaden för rättslig rådgivning i sådana fall 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 sitt offer, i syfte att skrämma dem att betala. Blir du stämd på riktigt kontaktas du alltid direkt av tingsrätten där ditt företag har sitt säte – med ett undantag. Om du tidigare kommit överens om det med motparten kan tvisten i stället avgöras i en annan domstol. Ett sådant så kallat prorogationsavtal ska dock godkännas av båda parterna, det räcker inte att ena parten lägger till det i efterhand i exempelvis ett ordererkännande.

När du kontaktas av domstolen uppmanas du att 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. Var alltid saklig och korrekt, trovärdighetsbedömningen väger tungt i tingsrätten. 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

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. Lägga 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.

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 föregående stycke om avgifter i domstolen) om det är befogat.

Ända fram till att domen meddelas, vilket i regel sker inom några veckor, kan ni fortfarande ingå en förlikning. 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.

Marknadsföringslagen

Näringsidkare som marknadsför produkter eller tjänster måste följa marknadsföringslagen (2008:486). Det gäller oavsett om marknadsföringen riktar sig mot konsumenter eller mot 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 förbudsföreläggande, kräva marknadsstörningsavgift eller stämma företaget bakom det vilseledande utskicket, inte kan användas. I stället 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 19).

Kanske är reglerna på väg att ändras. Problemet med bluffakturor och oseriösa katalogföretag har uppmärksammats på EU-nivå. Det förslag EU-kommissionen planerade att lägga fram till 2013 dröjer dock fortfarande. Enligt utkastet skulle 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 först när det blivit lag 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.

4. Reklamspärr



Som konsument kan du avsäga dig både telefonförsäljning 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 på 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.

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



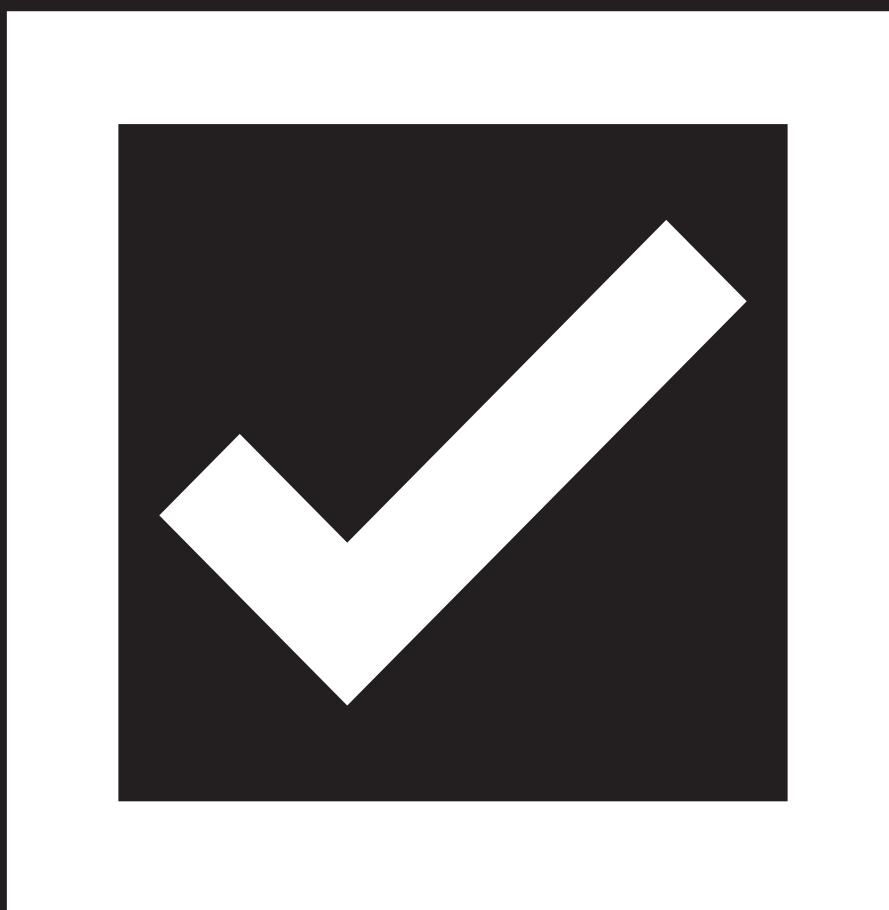
4. Reklamspärr

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

5. Checklista om du har blivit lurad



Har du fått en faktura för något du inte 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 kan 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, även om mejl alltid är att föredra. Glöm i så fall inte att ta 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 går du under samma regler som privatpersoner, det vill säga att du alltid får möjlighet att invända mot en ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogden. En anmärkning får du i det fallet först om du inte invänder.

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. E-post är bäst, men 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. I stället 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.

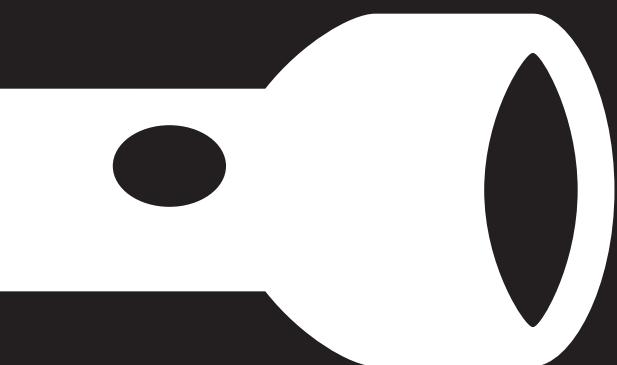
7.

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. I stället 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.

6. 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/verksam-i-handeln/sakerhetscenter/bluffaktura/

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 mer 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:

Förenade Bolag: www.forenadebolag.se

Varningsinfo: www.varningsinfo.se

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

Mediabevakning

Tidningen Driva Eget specialbevakar området bluffakturor: www.driva-egget.se/guider/bluffakturor

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

6. Fler resurser på nätet

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.

Svensk Handel på Facebook:

www.facebook.com/SvenskHandelVarningslistan

Driva Egets Facebookgrupp:

www.facebook.com/stoppafakturaskojarna

Förenade Bolag på Facebook:

www.facebook.com/varningslistan

Företagarnas Facebookgrupp:

www.facebook.com/bestrid

Nummerupplysningen.se – vi som inte vill vara kund hos dem

www.facebook.com/groups/nummerupplysningen.se/

European city guide SCAM, victims discussion group:

www.facebook.com/groups/118990614787626/

Föreningen Småföretagare mot Yellow Register Online:

www.stoppa-yellow.se/

Förenade bolag på Twitter:

@forenadebolag

Svensk Handels varningslista på Twitter:

@Varningslistan

Hashtag: #bluffakturor

Så skaffar du en domän! – Din egen .se-adress i tre enkla steg

1. Sök domän.

Starta ett webbläsarprogram och styr till IIS 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 IIS 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 IIS 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!

Anders Nyman

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



Foto: Sara Arnald CC-BY-ND

Skydda ditt företag mot bedragare
Nätfiffel, bluffakturor och vilseledande försäljning

IIS internetguide, nr 29. Version 2.0 2016.

Anders Nyman

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



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



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

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

IIS klimatkompenserar för sina koldioxidutsläpp och stödjer klimatinitiativet ZeroMission.

Författare: Anders Nyman
Redaktör: Hasse Nilsson
Projektledare: Jessica Bäck
Formgivning: AGoodId
Andra upplagan
ISBN: 978-91-7611-738-5

I denna guide bidrar Polisens Nationella Bedrägericenter med erfarenheter och tips kring brottsförebyggande åtgärder.



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

Bredbandskollen

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

www.bredbandskollen.se

Internetdagarna

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

Internetfonden

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

Internetguider

IIS publicerar kostnadsfria guider inom en rad internetrelaterade ämnesområden, som webb, pdf eller i tryckt format och ibland med extramaterial.

Internetstatistik

Vi tar fram den årliga, stora rapporten "Svenskarna och internet" om svenskarnas användning av internet och dessemellan ett antal mindre studier.

Webbstjärnan

Webbstjärnan är en skoltävling som ger pedagoger och elever i den svenska grund- och gymnasieskolan möjlighet att publicera sitt skolarbete på webben. www.webbstjarnan.se

Internetmuseum

I december 2014 lanserade IIS Sveriges första digitala internetmuseum. Internetmuseums besökare får följa med på en resa genom den svenska internethistorien. www.internetmuseum.se

Federationer

En identitetsfederation är en lösning på konto- och lösenordshandlingen till exempel inom skolans värld eller i vården. IIS är federationsoperatör för Skolfederation för skolan och Sambi för vård och omsorg. www.iis.se/federation

Internets infrastruktur

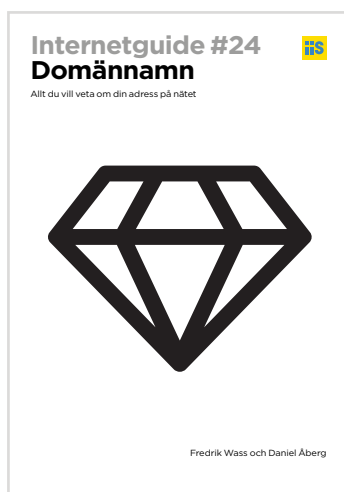
IIS verkar på olika sätt för att internets infrastruktur ska vara säker, stabil och skalbar för att på bästa sätt gynna användarna, bland annat genom att driva på införandet av IPv6. www.iis.se

Sajtkollen

Sajtkollen är ett verktyg som enkelt låter dig testa prestandan på en webbsida. Resultatet sammanställs i en lättbegriplig rapport. www.sajtkollen.se

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

Nya Internetguider!



Domännamn

Allt du vill veta om din adress på nätet

Av: Fredrik Wass och Daniel Åberg

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



Stoppa domänskojarna!

Oseriösa metoder vid försäljning av domännamn och webbplatser

Av: Anders Nyman

Guiden förklarar på ett lättbegripligt sätt hur du väljer ut och registrerar ett eget domännamn, och hur bedragare och oseriösa företag försöker tjäna pengar på dig. Du får också veta hur du ska skydda dig, och vilka rättigheter du har om du luras att ingå ofördelaktiga avtal. Guiden riktar sig främst till företagare, men även som privatperson kan du ha stor nytta av innehållet.