

Dina rättigheter som konsument

**Konsumenträtt
för alla!**

INNEHÅLL

1. Öppet köp och bytesrätt	4
2. Reklamera en vara	5
3. Reklamera en tjänst	11
4. Reklamera en resa	14
5. Telefonförsäljning	23
6. Dropshipping	26
7. Abonnemangsfällor	28
8. Felaktiga fakturor	31
9. Anmäla till ARN	32
10. Här finns mer råd och stöd	30

Lär er om konsumenträtten tillsammans!

Det är många gånger tufft att vara konsument, därför vill vi att fler ska kunna lära sig ta vara på sina rättigheter. Det här häftet är framtaget av Sveriges Konsumenter med hjälp av konsumentvägledningen i Skellefteå kommun, inom ramarna för projektet "Konsumenträtt för alla".

Detta häfte kan användas i samband med utbildningar eller särskilda aktiviteter där ni diskuterar konsumenträtt. Häftet kan ses som ett uppslagsverk eller sträckläsas. Du avgör!

Det finns dessutom gott om material på Sveriges Konsumenters hemsida, som kan ligga till grund för gemensamma aktiviteter.

> Se på föreläsningar

På Sveriges Konsumenters hemsida finns flera webinarier som ni kan titta på tillsammans.

> Frågesport

Om ni har tittat på ett webinarium kan ni avsluta med att testa kunskaperna i en kul frågesport. Gör det online eller skriv ut frågesporten på papper.

> Läs enkla ordlistan

Förklaringar till olika begrepp på lätt svenska.

> Se filmer om vanligaste konsumentproblemen

Sveriges Konsumenters konsumentvägledare förklarar.

HÄR HITTAR DU MATERIALET:
sverigeskonsumenter.se/konsumentratt

1. ÖPPET KÖP OCH BYTESRÄTT

Vad gör du om det du köpt inte passar? Reglerna skiljer sig åt beroende på var du handlar.

Öppet köp/ångerrätt

Öppet köp innebär att du får lämna tillbaka en vara och få igen pengarna inom en viss överenskommen tid.

Om du har köpt något i en fysisk butik är det upp till butiken att bestämma om du kan få ångra dig och lämna tillbaka varan.

Om du däremot handlar något online, eller av en försäljare som söker upp dig på stan eller hemma vid din dörr, då har du oftast 14 dagars öppet köp enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal.

Bytesrätt

Bytesrätt innebär att du får byta till annan vara eller få tillgodokvitto inom en viss tid. Butikerna är inte skyldiga att lämna öppet köp eller låta dig byta en felfri vara och de bestämmer även under hur lång tid du i så fall får det. Är du tveksam, fråga butiken vilka regler de har. Vid byte och öppet köp kan butiken kräva att originalförpackningen finns med.

Kvitto

När du handlat på öppet köp, ska byta en vara eller reklamera är du skyldig att

kunna visa att du vänder dig till den butik där du köpt varan. Enklast visar du detta genom ett kvitto. Spara därför alltid kvittot. Du kan också ta med bankutdrag för att styrka ditt köp.

Klagomål (reklamation)

Om det är fel på varan har du alltid rätt att reklamera den, alltså klaga på felet. Det gäller oavsett om du har öppet köp eller bytesrätt. Konsumentköplagen ger dig möjlighet att klaga på felaktiga varor som längst tre år efter köpet. Läs mer om hur du reklamerar i nästa avsnitt.

Garanti

Det finns ingen lag som säger att säljaren är skyldig att lämna garanti på en vara. En garanti innebär att säljaren ansvarar för att varan fungerar under hela garantitiden. För varor med garanti kan garantitiden variera. När en garantitid på till exempel ett år har gått ut har du fortfarande reklamationstid kvar enligt lagen.

2. REKLAMERA EN VARA



Reklamera en vara – i korthet

1. Du har alltid rätt att reklamera en vara i tre år efter köp.
2. Du ska reklamera max två månader efter att du upptäckte felet.
3. De två första åren är det säljaren som ska bevisa att det är ditt fel att varan gått sönder (om säljaren inte vill ersätta/laga). Det kallas omvänd bevisbörda. Det tredje året är det du som är skyldig att bevisa att felet var ursprungligt, för att du ska ha rätt till en ny vara/lagad vara eller liknande.
4. Att en eventuell garanti bara gäller ett år till exempel, spelar ingen roll. Du har ändå rätt att reklamera.

Läs mer om detaljer och hur du går till väga på följande sidor.

Att reklamera innebär att du klagar på fel. I Sverige har du reklamationsrätt i tre år. Du kan till exempel reklamera en vara som fungerar dåligt eller är trasig. Men du kan också göra en reklamation om varan inte stämmer överens med informationen du fick före köpet, eller om varan inte är anpassad efter ändamålet.

Enligt konsumentköplagen kan du klaga om:

- felet är ursprungligt och fanns från start (tänk på att det kan vara ett ursprungligt även om det inte visar sig direkt),
- du köpte varan för mindre än tre år sedan
- eller om det inte har gått mer än två månader från det att du upptäckte felet. Väntar du längre kan du förlora din rätt att kräva något av företaget.

Saknar du originalförpackningen? Du har ändå rätt att reklamera.

Då räknas det inte som ursprungligt fel

Om du själv har orsakat felet, till exempel genom att använda varan på fel sätt, räknas varan inte som felaktig.

Viktigt att dokumentera fel

Dokumentera så fort du upptäcker fel eller brister. Till exempel genom



att fotografera eller filma. Du ska kunna visa företaget vad du tycker är fel. Dokumentationen är även viktig om du och företaget inte kommer överens. Spara därför alla underlag.

Detta kan du kräva

I första hand: Att få felet lagat eller få en ny vara. Företaget kan till exempel reparera varan eller byta ut en felaktig del. Och det ska vara kostnadsfritt för dig.

Det andra alternativet är att du får en annan, felfri vara. Om företaget inte kan erbjuda en likadan vara kan det vara okej att få en vara som är likvärdig. Med likvärdig menas att den har samma typ av egenskaper som varan du köpte.

Du kan själv föreslå vilken lösning



du vill ha. Men kan företaget visa att det blir en orimligt stor kostnad att ge dig en ny vara jämfört med att reparera har de vanligtvis rätt att göra reparationen.

I andra hand: Att du får ett prisavdrag. Prisavdraget ska motsvara felet, till exempel vad det kostar att få felet åtgärdat av ett annat företag. Har varan ett skönhetsfel som inte påverkar funktionen? Då kan det bli aktuellt med ett prisavdrag utan att felet åtgärdas. Det finns inga bestämda avdrag, utan vad som är rimligt avgörs från fall till fall.

I tredje hand: Att du får häva köpet. Det betyder att företaget tar tillbaka varan och du får pengarna tillbaka. Om varan ska skickas till-

baka ska företaget stå för frakten. Om du har betalat ska du få tillbaka pengarna på samma sätt som du betalade. Du behöver alltså inte acceptera ett tillgodokvitto eller presentkort.

Så reklamerar du

Det finns inga regler för hur du ska reklamera. Men vårt råd är att du kontaktar företaget skriftligen, till exempel genom att mejla. Då kan du bevisa att du klagat – och när du gjorde det. Spara mejlet som bevis. Använder du ett kontaktformulär på företagets hemsida? Då bör du ta en skärmbild eller fota det du skriver. På konsumentverket.se finns mallar för reklamationer.

Missa inte detta:

- Vad du köpt och när du gjorde köpet.
- En beskrivning av felet.
- Bilder eller annat underlag som tydligt visar felet.
- Vilken åtgärd du önskar av företaget.
- Underlag som visar kostnader du fått på grund av felet.
- Kvitto (om du reklamerar i butik) eller kontoutdrag som visar på köpet.

Täckningsköp

Om köpet hävs och du tvingas köpa varan till ett högre pris hos ett annat företag, kan du ha rätt att få mellanskillnaden från det första företaget. Det kallas för att göra ett täckningsköp.

Men då får du inte välja den dyraste varan, utan det ska vara en likvärdig. Det nya köpet måste dessutom göras inom rimlig tid efter att köpet hävts.

Felsökningsavgift

Företaget kan behöva göra en felundersökning för att utreda vad som orsakar felet eller hur det uppstått. Visar det sig vara ett fel som företaget inte ansvarar för kan du få betala för undersökningen. För att de ska ha rätt till det ska du ha fått information om avgiften innan undersökningen gjordes.

Så länge företaget har bevisbördan, de första två åren efter köp eller när du har en garanti, kan du argumentera för att du inte ska behöva betala en undersökningsavgift.

Reparationer

Enligt lag ska företaget reparera felet inom skälig tid. Vad som är skälig tid bedöms från fall till fall. Det beror bland annat på vilken typ av fel det är och ditt behov av att få varan lagad. Har du blivit erbjuden en lånevara kan en längre reparationstid vara okej.

Hur många försök företaget har på sig att reparera felet avgörs från fall till fall. Det beror bland annat på vilket typ av fel det rör sig om och hur mycket det påverkar dig. Har företaget inte kunnat laga felet och felet påverkar dig mycket? Då kan du ha rätt att säga nej till flera försök och istället kräva att få häva köpet. Häva betyder att du återlämnar varan och får pengarna tillbaka. För att ha rätt att häva köpet krävs att:

- Felet på din vara är stort och allvarligt,
- Företaget inte åtgärdar felet inom skälig tid
- Företaget försökt rätta till felet utan att lyckas.

Nyttoavdrag

Har du haft betydande nytta av varan före hävningen är det inte säkert att du får tillbaka hela köpesumman. Företaget kan ha rätt att göra ett så kallat nyttoavdrag. Avdraget ska i så fall motivera den nytta du haft av varan.

Du har rätt till ränta för den tid företaget haft dina pengar. Ibland kvittas företagets rätt till nyttoavdrag mot din rätt till ränta.

Hålla inne med betalning

När det är fel på varan har du rätt att hålla inne hela eller en del av betalningen. Det betyder att du kan vänta med att betala tills företaget



löser problemet. Du kan hålla inne lika mycket som det skulle kosta att åtgärda felet hos ett annat företag. Det är viktigt att du meddelar företaget att du håller inne betalning och varför.

Har du köpt varan på kredit, till exempel på faktura eller avbetalning? Då behöver du meddela både företaget och kreditgivaren att du håller inne betalningen. Gör det skriftligen, till exempel via mejl.

Betala under protest

Du kan också välja att betala under protest. Det betyder att du betalar men samtidigt meddelar företaget att du inte är nöjd.

Det kan vara bra om du är osäker på din rätt att hålla inne betalningen. Det kan till exempel vara om företaget inte tycker att det är fel på varan.

Om ni inte kommer överens eller om du behöver hjälp med din reklamation

Då kan du kontakta kommunens konsumentvägledning eller Konsumentverkets vägledning.

Många kommuner erbjuder konsumentvägledning. Dit kan du vända dig för kostnadsfri information och stöd. Vilken hjälp som erbjuds varierar från kommun till kommun.

Om du vill få ditt ärenden prövat kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden. Läs mer i kapitet 9 på sidan 32.

Om du har gått igenom stegen ovan men fortfarande har en tvist kan du pröva ditt ärende i domstol. Då kan det vara bra att ta hjälp av en jurist.

Om du handlat från ett annat EU-land, Norge, Island eller Storbritannien

Inom EU, Norge, Island och Storbritannien är dina rättigheter när du köper varor i stort sett likadana, oavsett vilket land företaget finns i. Det som kan skilja sig är hur lång tid du har på dig att klaga på fel i varan. På webbplatsen Your Europe



(www.europa.eu/youreurope) kan du kolla hur länge du kan reklamera i andra länder.

Även om du köper något av ett företag i ett annat land kan du vara skyddad av svensk lagstiftning. En förutsättning är att företaget riktar sig till svenska konsumenter.

Exempel som kan tyda på att företaget vänder sig till svenska konsumenter:

- Texten på webbplatsen är på svenska.
- Du kan betala i svenska kronor.
- Telefonnummer med svensk landskod till företaget anges.

3. REKLAMERA EN TJÄNST

Reklamera en tjänst – i korthet

1. Du har alltid rätt att reklamera en tjänst i tre år efter köp.
2. Du ska reklamera senast två månader efter att du upptäckte felet.
3. Under hela reklamationsfristen är det du som måste bevisa att det är ett fel i tjänsten och att orsaken till felet fanns från början.
4. Vid arbete på fast egendom (mark, hus eller fasta tillbehör till en fastighet) gäller tio års reklamationsrätt.
5. Att en garanti bara gäller ett år till exempel, spelar ingen roll. Du har ändå rätt att reklamera.

Läs mer om detaljer och hur du går till väga på följande sidor.

Reklamera – klaga på en tjänst

Du kan till exempel reklamera en tjänst som är dåligt utförd eller om resultatet inte blev som du och företaget kommit överens om. En tjänst som du köper av ett företag ska vara fackmässigt utförd, vilket innebär att resultatet ska motsvara det som kan förväntas av en yrkesperson. Du ska till exempel kunna förutsätta att företaget följer branschens riktlinjer och rekommendationer.

Klaga så fort du upptäcker felet

Du ska reklamera inom rimlig tid från att du upptäckte felet. Inom två månader räknas alltid som inom rimlig tid. Efter det kan du förlora möjligheten att kräva att företaget ska rätta till felet.

Olika lång reklamationsrätt

Hur lång reklamationsrätt du har beror på vilken typ av tjänst du har köpt.

På förvaringstjänster (magasiner av saker) och arbete på lösa saker (sådan du kan ta på som inte är tillbehör till en fastighet) har du tre års reklamationsrätt.

Arbete på lösa saker kan bland annat vara arbeten som reparation, underhåll eller rengöring, som till exempel:

- service eller reparation av bil
- biltvätt
- reparation av diskmaskin
- omklädning av möbel

Vid arbete på en fastighet, det vill säga mark, byggnader och andra fasta saker har du rätt att klaga på fel i upp till tio år. Det kan gälla exempelvis

- renovering
- målning
- golvläggning
- dränering
- takbyte
- borrning av vattenbrunn
- nedgrävning av fiber.

Det här kan du kräva av företaget

I första hand kan du kräva att företaget åtgärdar felet utan kostnad för dig. Det ska dessutom ske inom skälig tid. Vad som är bedöms från fall till fall. Det beror bland annat på vilken typ av fel det är och ditt behov av att få det åtgärdat.

Att vara missnöjd och inte riktigt ha förtroende för företaget är oftast inte tillräckligt för att det inte ska ha rätt att åtgärda felet. Om det däremot är uppenbart att företaget inte har rätt kompetens kan du argumentera för att du ska få ett prisavdrag eller häva avtalet.

Om felet inte går att åtgärda kan du kräva att du får ett prisavdrag som motsvarar felet. Det kan till exempel motsvara vad det skulle kosta att låta ett annat företag åtgärda felet. Vid skönhetsfel kan prisavdrag också vara aktuellt.

Om företaget har försökt att rätta till felet flera gånger utan att lyckas eller

om det tar orimligt lång tid kan du ha rätt att få häva eller avsluta avtalet. Att häva avtalet innebär att avtalet bryts och du behöver inte betala för arbetet. Företaget behöver inte heller göra klart arbetet. Ibland kan bara en del av arbetet hävas till exempel om du haft en nytta av arbetet. Då betalar du för den delen som är korrekt.

Dokumentera felet

Det kan du till exempel göra genom att ta bilder eller film som visar på felet. Ibland kan det vara bra att låta en sakkunnig att bedöma felet/arbetet. Inom vissa branscher finns det särskilda besiktningsmän som kan bedöma felet.

Så reklamerar du

Kontakta företaget så fort du upptäcker felet. Du behöver inte veta orsaken till felet. Det är viktigt att du kan bevisa att du har klagat och inom rätt tid (inom två månader efter att du upptäckt felet). Försök därför att klaga skriftligen, till exempel genom att skicka ett mejl eller sms till företaget. Bifoga också bevis som du har, till exempel bilder du tagit som visar på felet. Du måste ge företaget en möjlighet att undersöka och åtgärda felet.

Om företaget inte vill åtgärda felet eller inte gör det i tid

Du kan hålla inne betalning och den summan ska då motsvara felet. Det är viktigt att du meddelar företaget att du gör det så gör det skriftligen. Har



du fått en faktura kan du bestrida den skriftligen. Det är viktigt att du är tydlig med varför du gör det och att du bara håller inne den summa som motsvarar felet.

Skadestånd för skador som företaget har orsakat

Har företaget orsakat skador på något annat i ditt hem men utfört tjänsten felfritt? Då kan du inte hålla inne motsvarande summa på fakturan för tjänsten. De ersättningskrav du har för skadorna får du då i stället ställa som separata krav till företaget.

Om ärendet inte löser sig

Du kan kontakta din kommunala konsumentvägledare – om det finns en i din kommun. Du kan även kontakta Konsumentverkets rådgivningstjänst. Om ni inte kan komma överens utan hamnar i tvist kan du göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden. Då kan du få en opartisk prövning av ditt ärende (läs mer på sidan 32). Det finns även möjlighet att ta ärendet till domstol.

4. REKLAMERA EN RESA



Detta gäller vid flygresor

Reklamera en flygresa – i korthet

1. Du har alltid rätt att reklamera en resa som är inställd eller kraftigt försenad.
2. Du måste göra det inom två månader efter planerat avresedatum.
3. Du kan få ersättning för ekonomisk skada, till exempel övernattnings/mat/kläder/hygienartiklar om du måste stanna över natten.
4. Vid vissa resor kan du även få en schablonmässig ersättning. (Se Flygkalkylatorn på www.konsumentverket.se)

Läs mer om detaljer och hur du går till väga på följande sidor.

Inställd eller försenad resa?

Om du flyger från en flygplats inom EU eller flyger från en flygplats utanför EU till en flygplats inom EU med ett flygbolag som är registrerat i EU, då gäller särskilda EU-regler vid kraftigt försenade eller inställda flyg.

Reglerna gäller även för Norge, Island, Schweiz, Franska Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte, Saint-Martin (Franska Antillerna), Azorerna, Madeira och Kanarieöarna (men inte Färöarna).

Om din flygresa blir inställd har du rätt att få flygresan återbetald i pengar eller få resan ombokad.

Är det inte något extraordinärt skäl till att resan ställs in (som en pandemi eller på grund av ett myndighetsbeslut) kan du dessutom ha rätt till en schablonersättning på 250, 400 eller 600 euro, beroende på hur långt bort du skulle ha rest. Du kan också få skadestånd för eventuella kostnader du fått på grund av inställt flyg.

Om anledningen till den inställda flygningen räknas som en extraordinär händelse som flygbolaget inte kan undvika, har du inte rätt till schablonmässig ersättning eller skadestånd.

Då ska du återbetalas

Flygbolaget ska betala tillbaka för inställt flyg inom sju dagar om det är en reguljär flygresa, 14 dagar om det gäller en paketresa. Paketresa är en kombination av minst två olika typer av resetjänster (transport, inkvartering,

turisttjänst eller hyrbil) som avser samma resa och som köps vid ett och samma tillfälle.

Behöver inte ta emot voucher

Flygbolaget har rätt att erbjuda dig vouchers, men du har alltid rätt att välja återbetalning i pengar. Återbetalningen ska ske utan kostnad om du vänder dig direkt till flygbolaget. Har du bokat genom en resebyrå och tar hjälp av resebyrå för återbetalning kan det kosta en skälig avgift. Tänk på att om flygbolaget eller paketresearrangören skulle gå i konkurs är risken stor att vouchern blir värdelös. Resegarantin ersätter inte vouchers om paketresebolaget går i konkurs. Dessutom är vouchern tidsbegränsad.

När flyget är försenat

När flygbolaget har skäl att anta att din avgångstid kommer försenas med minst två timmar ska det erbjuda dig gratis mat och dryck i skälig proportion till väntetiden och längden på flygningen. Flygbolaget ska även informera dig om vilka rättigheter du har. Om det inte erbjuder mat och dryck kan du begära ersättning för utlägg som varit nödvändiga, lämpliga och rimliga.

Övernattning vid försening

Om du försenas en eller flera nätter är flygbolaget också skyldigt att ordna övernattning på hotell. Flygbolaget ska även betala transporten mellan hotellet och flygplatsen. Om flygbolaget inte

erbjuder kostnadsfri övernattning kan du begära ersättning för sådana utlägg som varit nödvändiga, lämpliga och rimliga.

Rätt till återbetalning vid försening på mer än fem timmar

Försenas din avgångstid med mer än fem timmar ska flygbolaget erbjuda dig återbetalning. Du ska få tillbaka biljettkostnaden för den del av flygresan du inte kunnat utnyttja.

Har du hunnit utnyttja en del av flygresan men den inte längre har något syfte, har du rätt att få tillbaka hela biljettkostnaden. Du har då också rätt att få en returresa till den ort där du startade din resa. Om du accepterar en återbetalning kan du inte samtidigt begära att flygbolaget kostnadsfritt ska flyga dig vidare till ditt resmål.

Då ska du få återbetalning

Flygbolag ska betala tillbaka biljettpriset inom sju dagar. Återbetalning ska ske på samma sätt som du betalat för biljetten. Om du går med på det kan återbetalning ske genom tillgodokvittion eller på annat sätt.

Det här gäller om din flygresan blir försenad mer än tre timmar

Om flygningen omfattas av EU-reglerna kan du ha rätt till kompensation och skadestånd. Hur stort belopp du har rätt till beror på längden på flygningen.

- Max 1 500 kilometer: 250 euro.
- 1 500–3 500 kilometer: 400 euro.
- Längre än 3 500 kilometer mellan flygplatser inom EU: 400 euro.
- Längre än 3 500 kilometer, men som inte utförts helt inom EU: 600 euro.
- Kompensationen kan halveras vid längre flygningar.
- Vid flygningar över 3 500 kilometer som inte genomförts enbart inom EU kan beloppet halveras om förseningen var mer än tre timmar men mindre än fyra timmar.

Undantag från krav på kompensation

Flygbolaget måste inte betala kompensation om det kan visa att det inställda flyget beror på extraordinära omständigheter. Det är omständigheter det inte kunnat undvika, som politisk instabilitet, väderförhållanden som gör det omöjligt att flyga, säkerhetsrisker, oförutsedda brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det flygbolag som ska utföra flygningen. Strejker bland flygbolagets egen personal brukar inte betraktas som extraordinära händelser. Inte heller tekniska fel på flygplanet.

Skadestånd

Du kan till exempel få ersättning för mat och dryck, missade hotellnätter och förlorad arbetsinkomst. Det är viktigt att du begränsar dina kostnader. Annars får du kanske bara



ersättning för en del av dina kostnader. Du måste kunna bevisa vilka kostnader du haft. Spara därför alla kvitton som bevis. Vill du få ersättning för förlorad arbetsinkomst behöver du ett intyg från din arbetsgivare. Du kan maximalt få 4 694 SDR ($\approx$ 68 000 kronor).

Flygbolaget behöver inte ersätta dig för dina utlägg om det kan visa att man gjort allt som rimligen kan krävas för att undvika problemet med flygningen. Du kan inte få ersättning för sveda och värk, alltså att det var jobbigt och besvärligt.

Försenat bagage

Du har rätt till ersättning för kostnader som du drabbas av på grund av att ditt

bagage försenats. Det kan vara utgifter för kläder eller annat du behöver köpa medan du väntar på bagaget. Flygbolagets skadeståndsansvar för försenat bagage är begränsat till 1 519 SDR ($\approx$ 21 800 svenska kronor) per passagerare. Tänk på att du måste begränsa dina kostnader. Köper du mer än nödvändigt eller det dyraste alternativet är det inte säkert att du får full ersättning. Anmäl att ditt bagage inte har kommit fram direkt i ankomsthallen. Se till att du får fylla i en anmälningsblankett, en så kallad Property Irregularity Report (PIR) tillsammans med en representant för flygplatsen eller flygbolaget. Skicka dina krav på ersättning till flygbolaget så snart som möjligt.

Gäller det försenat bagage som du återfått måste du skicka kravet inom 21 dagar från det att du fick tillbaka bagaget. Gäller det skadat bagage måste du skicka kravet till flygbolaget senast sju dagar efter att du tog emot ditt bagage. Skicka krav till flygbolaget via mejl eller brev. Kan du inte skicka in kravet via flygbolagets webbplats kan du skicka det via mejl eller brev. Det viktiga är att du klagar skriftligen. Har du inga kontaktuppgifter till flygbolaget kan du titta i avtalsvillkoren på flygbolagets webbplats. Ibland finns kontaktuppgifter där.

Skicka med följande:

- property Irregularity Report (PIR)
- kvitton på inköp (skicka kopior och behåll originalen själv). Har du inga kvitton behöver du göra en uppskattning av värdet på bagaget.
- biljetter/boardingkort.
- foton eller filmer (om ditt bagage har skadats).

Spara en kopia på kraven du skickar till flygbolaget.

Försvunnet bagage

Om bagaget inte har kommit fram inom 21 dagar efter den dag då det skulle ha anlänt, eller om flygbolaget erkänner att bagaget är försvunnet, har du rätt till skadeståndsansvar för förlorat bagage. Detta är begränsat till 1 519 SDR (≈21 800 kronor) per passagerare. För att ha rätt till mer ersättning måste du ha förklarat att ditt bagage är extra

värdefullt i samband med att du checkade in det, genom en så kallad ”särskild förklaring”. Då kan du få högre ersättning om bagaget försvinner. Då gäller i stället det belopp du angett till flygbolaget. Bolaget får ta ut en avgift av dig när du gör en ”särskild förklaring”.

Försäkring

Kontakta ditt försäkringsbolag för att se om du via din hemförsäkring eller reseförsäkring kan få ersättning för bagaget.

Om du betalat resan med kort kan du även ha en extra reseförsäkring via kortutgivaren. Kolla med kortutgivaren vad som gäller. Ersättningar kan betalas ut från flera företag. Har du flera reseförsäkringar, till exempel via både hemförsäkring och ett bankkort, kan du alltså skicka en skadeanmälan till båda bolagen.

Med hjälp av Konsumentverkets tjänst Flygkalkylatorn kan du räkna ut hur mycket du har rätt att få i ersättning eller kompensation.

Att avboka när företaget inte själva ställt in paketresan

Om inte resan ställs in har du normalt sett rätt att avboka en paketresa utan kostnad om genomförandet av paketresan väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter på resmålet eller i dess omedelbara närhet, eller om transporten till resmålet väsentligen påverkas av oundvikliga och extraordinära omständigheter. Det

kan till exempel vara ett utbrott av smitta på resmålet eller att UD avråder från resa till destinationen. Detta gäller dock inte vid köp av en reguljär flygbiljett. Då är det bolagets avbeställningsvillkor som gäller oavsett om UD avråder från resa eller ej.

Den avbeställningsförsäkring som du ofta får om du betalar med kort gäller bara om du vill avboka på grund av akut sjukdom för dig själv eller familjemedlem före avresa, eller annan händelse såsom brand eller översvämning

i din bostad som gör att du inte kan åka. Den gäller inte för att du är orolig eller har en sjukdom som var känd vid bokningen, som gör att du inte vill åka.

Viktigt att tänka på angående reseförsäkring

Viktigt att tänka på är också att en reseförsäkring normalt sett inte gäller om du reser till ett land som UD avråder från att resa till. Det kan då bli väldigt dyrt om du skulle bli sjuk i ett land där inte europeiska sjukförsäkringskortet gäller.



Detta gäller vid tågresor

Reklamera en tågresor – i korthet

1. Du har alltid rätt att reklamera en resa som är inställd eller försenad.
2. Du måste göra det inom två månader efter planerad avresa.
3. Du kan inte få ersättning för ekonomisk skada. Men i vissa fall kan du få ersättning för övernattnig och mat om du måste stanna över natten eller en transport som du tvingats ordna själv.

Läs mer om detaljer och hur du går till väga på följande sidor.

Försening när den totala tågsträckningen är mer än 15 mil

Om tåget ställs in:

Då har du rätt att få hela biljetten återbetalad eller så ska du få boka om till annan resa med tåg eller buss. Du kan inte kräva att få en flygresan i stället.

- Om du väljer att boka om till annan resa har du rätt att få tillbaka 25 procent av biljettpriset om du blir 60–119 minuter försenad från den ursprungliga avresetiden.
- Om du blir mer än 120 minuter försenad från den ursprungliga avgångstiden har du rätt att få tillbaka 50 procent av biljettpriset.
- Du har rätt till måltider och övernattning om så krävs (dock i högst tre dygn).

Om tåget är försenat:

- Om du blir 60–119 minuter försenad har du rätt att få tillbaka 25 procent av biljettpriset.
- Om du blir mer än 120 minuter försenad har du rätt att få tillbaka 50 procent av biljettpriset.
- Om du har påbörjat resan men förseningen gör att hela syftet med resan gått förlorad, har du rätt att kliva av och få en returresa. Dessutom har du rätt att få hela biljetten återbetalad.

Undantag:

Om du visste om förseningen innan

du bokade – eller om du själv orsakat förseningen – kan du inte räkna med återbetalning. Sedan finns en rad särskilda omständigheter som kan göra att rätten till återbetalning upphör, som extrema väderförhållanden, större naturkatastrofer, större hälsokriser, personer på spårområdet, nödfall ombord och sabotage.

Försening när tågsträckningen är kortare än 15 mil

Då gäller lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, oavsett resans sträckning.

- Blir resan försenad mer än 20 minuter har du rätt att få tillbaka 50 procent av biljettpriset.
- Blir resan försenad mer än 40 minuter har du rätt att få tillbaka 75 procent av biljettpriset.
- Blir resan försenad med mer än 60 minuter har du rätt att få tillbaka 100 procent av biljettpriset.

Du har inte rätt till ersättning om du fått information om förseningen innan du köpte biljetten för den specifika resan, eller om en ändring av tidtabellen offentliggjorts åtminstone tre dygn före din planerade resa.

Obs! Du kan kräva prisavdrag även om du reser med till exempel ett månadskort, så länge du har planerat att åka med tåget.

Undantag:

Tågbolaget behöver inte ersätta dig om de kan visa att förseningen orsakades av

omständigheter som inte är kopplade till driften av kollektivtrafiken och som de inte kunnat undvika även om de gjort allt de kunnat.

Omkostnader som inte täcks

- Om ditt tåg är försenat och du därför missar ett flyg.
- Förlorad arbetsinkomst.
- Missat evenemang på grund av försenat tåg.

Du kan i vissa fall få ersättning för egen transport i stället för att åka med det försenade tåget. Om din resa kan antas bli mer än 20 minuter försenad kan du kräva ersättning för att du varit tvungen att ordna egen transport. Du är dock skyldig att hålla nere kostnaderna i den mån det går. Du kan som mest få 1/40 prisbasbelopp i ersättning (cirka 1 470 kronor 2025).

5. REGLER VID TELEFONFÖRSÄLJNING

Det finns regler om telefonförsäljning i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, som skyddar dig. Företagen måste följa dessa regler. Du har till exempel 14 dagars ångerrätt. Företaget måste även få ett skriftligt godkännande från dig.

Måste finnas skriftligt avtal – annars ogiltigt avtal

Enligt lagen måste ett företag som säljer varor eller tjänster via telefon få ett skriftligt godkännande från dig. Du ska alltså få en skriftlig bekräftelse av erbjudandet som du måste godkänna skriftligen. Om du inte godkänt avtalet skriftligen är det ogiltigt och du är inte skyldig att betala.

Kravet på skriftlighet gäller om företaget ringer upp dig, eller om du blev uppmanad av företaget att ringa dem.

Skriftligt godkännande kan ges på olika sätt. Du kan till exempel:

- skriva under ett papper du får hemskickat
- godkänna avtalet via e-post eller sms
- godkänna via e-legitimation, som till exempel bank-ID.

Godkännandet ska ske efter samtalet, så att du får tid att tänka över erbjudandet. Det är alltså inte okej om företaget uppmanar dig att godkänna

erbjudandet under samtalets gång. Företaget ska kunna bevisa att du har godkänt skriftligen – efter samtalet.

Undantag från regeln

Tidigare var spel och lotterier undantagna från skriftlighetskravet. Så är det inte längre. Däremot finns ingen ångerrätt för spel och lotterier. Kravet på skriftligt godkännande gäller endast samtal som sker på företagets initiativ. Det är alltså avgörande om det är du eller företaget som har tagit initiativet till samtalet.

Krav på tydlig information

Ett företag som använder telefonförsäljning ska ge dig tydlig information om sitt erbjudande och vilka villkor som gäller. Företaget måste även informera dig om att samtalet har ett försäljningssyfte. Du ska få information om vad det är för företag, vilka varor eller tjänster som säljs, telefonförsäljarens namn och om försäljaren är anställd av företaget eller arbetar på uppdrag av företaget.

Ångerrätt vid telefonförsäljning

När du blir uppringd av en telefonförsäljare har du i regel 14 dagars ångerrätt enligt lag. Om du använder din ångerrätt innebär det att du inte längre är skyldig att genomföra köpet, och har



rätt att få tillbaka pengarna som du har betalat. Däremot kan du behöva stå för returfrakten själv, under förutsättning att företaget har informerat om det.

Då börjar ångerrätten

När du köper en vara börjar de 14 dagarna räknas dagen efter att du tog emot eller hämtade ut varan. Köper du en tjänst börjar dagarna räknas dagen efter att du tackade ja till avtalet. Om den sista av de 14 dagarna infaller under en lördag, söndag eller en helgdag förlängs tiden du kan ångra dig så att den även gäller nästkommande vardag.

Måste informera om ångerrätt

Enligt lag ska företaget ge dig följande information om ångerrätten för att de

14 dagarna, den så kallade ångerfristen, ska börja räknas:

- Om det finns ångerrätt.
- Hur lång tid du har på dig att ångra dig.
- Hur du går tillväga för att ångra dig.
- Att det finns ett standardformulär du kan använda när du ångrar dig och var du hittar detta formulär.

Om företaget inte gett dig informationen i samtliga punkter kan du ångra dig även om det har gått mer än 14 dagar. Din ångerfrist, det vill säga tiden du har på dig att ångra köpet, kan alltså förlängas. Som längst kan ångerfristen förlängas med ett år. Det är företaget som ska kunna bevisa att du har fått all information om ångerrätten.

Så ångrar du dig

1. Meddela företaget att du ångrar dig skriftligen, till exempel via mejl. Då kan du bevisa att du ångrat dig. Om företaget inte svarar på ditt meddelande gäller ångerrätten ändå. Det viktiga är att du kan bevisa att du ångrat dig och att du gjort det inom 14 dagar.
2. Saknar du kontaktuppgifter till företaget kan du till exempel leta i din orderbekräftelse, ditt avtal eller avtalsvillkoren på företagets webbplats.
3. I ditt meddelande om att du ångrar dig måste det framgå vem som ångrar sig samt vad du köpt och när du köpte det (köpdatum/ordernummer/fakturanummer).
4. Om du ångrar köpet inom rätt tid är du inte skyldig att betala för varan. Då kan du meddela företaget att du ångrar dig och samtidigt även meddela att du inte kommer betala. När du betalar mot faktura eller avbetalning är det vanligt att betalningen hanteras av någon annan än företaget du handlat av. I så fall behöver du meddela både företaget du handlat av och företaget du får fakturan av att du inte betalar. Om du har betalat begär du återbetalning i ditt meddelande.

"Nixa" din telefon – slipp oönskade säljsamtal

Ring NIX-telefon, spärr mot oönskade telefonsäljsamtal, på **077-228 00 00** från det telefonnummer du vill spärra och följ instruktionerna.

6. DROPSHIPPING

Dropshipping är en speciell form av distanshandel där företag säljer varor online utan att ha ett eget lager. I stället skickas produkterna direkt från grossisten eller leverantören till dig som kund. Man kan säga att företaget du handlar av agerar som en mellanhand, och du får varan utan att den först passerar företagets egna lager. Affärsmodellen är laglig, men den kan ställa till det för dig som konsument om något går fel med köpet. Till exempel om du inte är nöjd med varan du har köpt.

Så känner du igen ett dropshipping-företag

När du handlar online kan det vara svårt att veta om du köper från ett företag som använder sig av dropshipping. Här är några tecken att hålla utkik efter:

- **Bristfällig information om leveranstid.** Leveranstiden kan vara längre än förväntat eftersom leverantören ofta är baserad utanför EU. Var noga med att kontrollera detta innan du slutför köpet.
- **Otydlig adress.** Att företaget anger en privatpersons adress i stället för en företagsadress kan vara ett tecken på dropshipping.
- **Stavfel på hemsidan.** Ibland finns det översättningsfel eller märkliga formuleringar på webbplatsen.

5 tips för att inte bli lurad på köpet

1. Kolla kontaktuppgifter.

Innan du handlar, leta efter telefonnummer, mejladress och fysisk adress på företagets webbplats. Ser det seriöst ut?

2. Granska avtalsvillkoren

noggrant. Var har företaget sitt säte? Hur hanterar de reklamationer och returer?

3. Läs recensioner. Ta reda på vad andra kunder tycker. Kolla även på oberoende sidor för att få en mer objektiv bild.

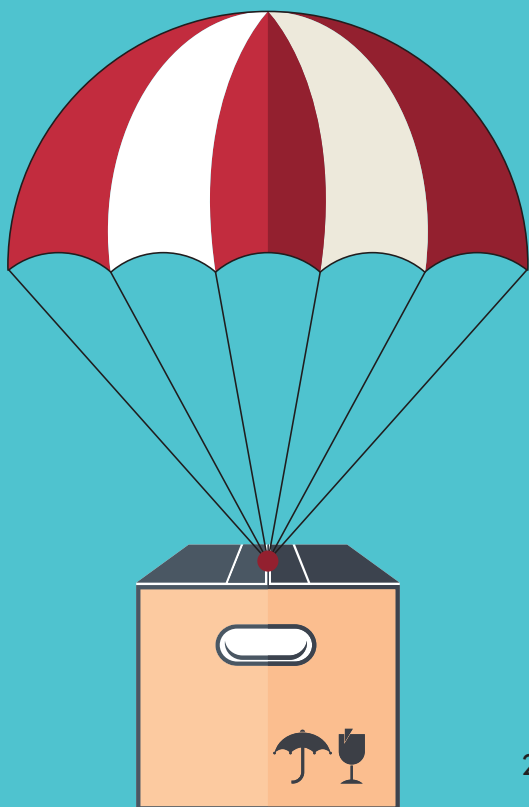
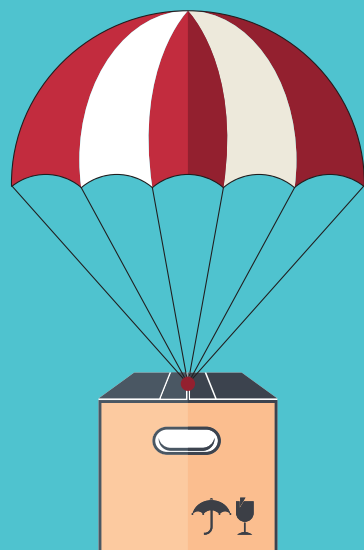
4. Gör en bildsökning.

Använd bildsökfunktionen i din webbläsare för att se om produkten säljs på andra sidor och till vilka priser.

5. Kredit kan ge dig skydd.

Om du betalar med kreditkort eller faktura skyddas du av Konsumentkreditlagen om det uppstår problem med köpet och du inte får kontakt med säljaren.

6. Läs det finstilta innan du klickar på köp!



7. ABONNEMANGSFÄLLOR



"Gratis-piller"
som kostar
skjortan?

Har du fått ett erbjudande om en billig produkt eller ett provpaket till fraktkostnadspris? Se upp så att du inte fastnar i ett dyrt abonnemang.

Så avslöjar du fällan

Här är frågorna du ska ställa dig som avslöjar om erbjudandet är en abonnemangsfälla eller inte.

1. För bra för att vara sant? Var alltid kritisk till erbjudanden om att få köpa märkesvaror eller provpaket till ett väldigt lågt pris eller fraktkostnadspris. Dessa erbjudanden brukar ofta vara förenade med ett abonnemangsavtal.

2. Måste du snabbt tacka ja? Erbjudanden som stressar dig till att snabbt

ta ett beslut hör ofta ihop med ett abonnemang. Var extra misstänksam mot erbjudanden som är utformade enligt: ”tacka ja nu, annars går erbjudandet vidare till nästa kund!” eller ”du har blivit särskilt utvald – tacka ja inom två minuter och du får köpa en produkt till superpris!”.

3. Står det något om abonnemang eller prenumeration i avtalsvillkoren?

Om erbjudandet hör ihop med ett abonnemang eller en prenumeration ska det stå tydligt i avtalsvillkoren tillsammans med prisuppgifterna för erbjudandet. Gå igenom webbsidan ordentligt och leta efter information om vad det innebär att tacka ja.

4. Vad säger andra om företaget eller erbjudandet? Ta noga reda på vilket företag som ligger bakom erbjudandet och läs vad andra skriver om företaget eller erbjudandet. Gör en sökning på nätet och läs på olika forum vad tidigare kunder har för erfarenhet av företaget.

Kom ihåg!

Om du bestämmer dig för att tacka ja till erbjudandet:

- Dokumentera din beställning. Ta skärmdumpar av annonsen och varje steg i orderprocessen. Spara villkoren för det särskilda erbjudandet. Då har du bevis på vad du har tackat ja till.
- Betala med kreditkort. Betalar du med kreditkort har du ett extra skydd genom konsumentkreditlagen. Om det skulle uppstå problem kan banken eller kreditföretaget hjälpa dig med att få tillbaka pengarna genom en kortreklamation.
- Var rädd om dina personliga uppgifter. När du uppger personlig information om dig själv, till exempel e-postadress, bostadsadress, mobilnummer, intressen och kortuppgifter, ger du även ut möjligheten att de missbrukas eller används på ett sätt som du inte har tänkt dig.

Så tar du dig ur abonnemangsfällan

Har du nappat på ett erbjudande om en billig produkt eller ett provpaket och fastnat i ett dyrt abonnemang? Följ de här stegen för att ta dig ur abonnemangsfällan.

1. Kontakta företaget. Om du inte fick information om att erbjudandet hörde ihop med ett abonnemangsavtal, är du inte skyldig att betala för abonnemanget. Mejla företaget och skriv att du inte har beställt något abonnemang. Det är upp till företaget att bevisa att du har ingått ett abonnemangsavtal med dem. Om företaget vill att du ska skicka tillbaka produkten eller provpaketet ska företaget stå för returkostnaden.

2. Utnyttja din ångerrätt. Om företaget kan bevisa att du har ingått ett abonnemangsavtal kan du eventuellt utnyttja din ångerrätt. Du har rätt att ångra köpet i 14 dagar om företaget vänder sig till den europeiska marknaden i sin marknadsföring.

aOm företaget inte har informerat dig om ångerrätten, eller om informationen är bristfällig, förlängs din ångerrätt med ett år.

3. Bestrid fakturan eller kravet. Kontakta företaget och bestrid fakturan. Skriv i mejlet varför du inte är skyldig att betala mer än fraktkostnaden för provpaketet eller produkten. Spara mejlet för att kunna bevisa att du har bestridit kravet. Så länge du bestrider felaktiga fakturor behöver du inte oroa dig för betalningsanmärkningar. Om du har betalat med kort ska du kräva att företaget återbetalar pengarna till dig.

4. Ta hjälp av din bank. Om du och företaget inte kan komma överens, och om du har betalat med kort kan du kontakta din bank och berätta vad som har hänt. Banken kan ibland hjälpa till så att du får pengarna tillbaka genom en kortreklamation.

8. FELAKTIGA FAKTUROR

Har du fått en felaktig faktura? Då kan du bestrida den eller betala under protest.

Bestrid (meddela att du vägrar göra något)

Skriv till företaget och bestrid fakturan som du anser är felaktig. Det går lika bra att bestrida via mejl som med brev. Om du väljer brev kan du skicka brevet rekommenderat om du vill ha ett kvitto på försändelsen. Spara en kopia av ditt bestridande. Om det bara är en del av fakturan som är felaktig kan du bestrida den delen och betala resterande.

Så här kan du skriva

”Jag bestrider faktura nr XXXX, datum XX-XX-XX, belopp XXX kronor. Anledningen till detta är att...” Skriv sedan varför du inte tänker betala fakturan och ge företaget ett datum då du senast vill ha skriftligt svar. Om möjligt bifoga en kopia på fakturan i ditt meddelande, men spara originalet själv. Även om du har bestridit en faktura kan det hända att företaget lämnar över kravet till ett inkassoföretag. Då får du ett nytt betalningskrav, denna gång från inkassoföretaget. Det är viktigt att du bestrider även detta krav skriftligen. Företaget kan också skicka fakturan till Kronofogden. Då får du bestrida på samma sätt.

Det är företaget som kräver dig på pengar som ska bevisa att du är skyldig att betala.

Så länge du bestrider kraven i alla led riskerar du inte att få en betalningsanmärkning. Om företaget kan bevisa att du ska betala fakturan måste du, förutom att betala fakturan, betala de extra kostnader som tillkommit när ditt ärende har gått vidare till inkasso och Kronofogden. Om det visar sig att den ursprungliga fakturan var felaktig behöver du varken betala den eller de extra kostnader som har tillkommit hos inkasso och Kronofogden.

Betala under protest

Du kan också välja att betala under protest i stället för att bestrida. Du kan då driva ditt ärende vidare i Allmänna reklamationsnämnden eller i domstol och kräva tillbaka pengarna i efterskott. Om du vill betala under protest skriver du till företaget och meddelar det samtidigt som du betalar. Du kan protestera via mejl eller brev. Om du väljer brev kan du skicka rekommenderat brev för att få ett kvitto på försändelsen. Spara en kopia på din protest. Du kan skriva så här: Jag betalar faktura nr XXXX, datum XX-XX-XX, belopp XXX kr under protest. Anledningen till detta är att...” Därefter beskriver du varför du protesterar.

9. ANMÄLA TILL ARN

Om du har köpt något som går sönder och företaget som du handlade av inte vill hjälpa dig, kan du göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är en statlig myndighet. Då får ARN bestämma om det är du som kund eller företaget som har rätt. ARN:s beslut är bara rekommendationer. De säger vad företaget borde göra. Det betyder att även om ARN bestämmer att du har rätt, så kan de inte tvinga företaget att hjälpa dig.

Så mycket kostar det

Det kosta 150 kronor att göra en anmälan till ARN. Du kan göra din anmälan på www.arn.se. Där kan du också betala digitalt.

Det går också att skriva ut en blankett från ARN:s hemsida och skicka den ifylld den till ARN med vanlig post. Om du gör det får du betala med faktura. Du måste betala innan ARN tittar på din anmälan.

5 krav för att kunna anmäla

1. Det du har handlat ska vara för privat bruk.
2. Du ska ha handlat av ett företag, inte från en annan privatperson.
3. Det du har handlat ska ha kostat minst 500 kronor. Gränsen kan också

gå vid 1 000 eller 2 000 kronor, det beror på vad du har handlat. Du kan läsa mer på www.arn.se

4. Innan du anmäler till ARN måste du klaga på varan hos företaget (reklamera). Klaga gärna genom att skriva ett mejl till företaget där du berättar varför du är missnöjd med köpet. Skriv vad det är som är fel på varan och att företaget ska svara dig inom 10–12 dagar.

Om de inte går med på dina krav kan du anmäla. Om företaget inte svarar alls kan du också anmäla. Men vänta inte för länge, för du måste anmäla till ARN innan det har gått ett år efter att du klagade på varan första gången.

5. Företaget ska rikta sig till den svenska marknaden. Det betyder att det ska vara en butik i Sverige eller att företaget riktar sig till den svenska marknaden genom att ha svensk text på hemsidan eller att du kan betala med svenska kronor, till exempel.



Skriv det här i din anmälan till ARN

1. **Berätta om felet.** Vad är det som är fel på det du har köpt? Berätta så noga du kan.

2. **Berätta vad du vill att företaget ska göra.** Vill du lämna tillbaka varan och få pengarna tillbaka? Vill du att företaget ska laga varan? Eller vill du att de betalar tillbaka en del av pengarna? Hur mycket vill du att de betalar tillbaka i så fall? Motivera hur du valt just det beloppet. Kanske har du fått nya kostnader bara för att det du handlat har gått sönder? Då är det bra att kunna visa kvitto på det. Du kan inte få betalt för att du är besviken på köpet.

3. **Skicka in bevis.** För att ARN ska kunna bestämma vem som har rätt

måste du kunna bevisa att det du säger stämmer. Ta en kopia av kvittot du fick i butiken, då vet ARN hur mycket du har betalat. Fotografera det som har gått sönder. Om du fick papper från företaget som visar att det är garanti på varan, ska du fotografera det också.

Ta hjälp med anmälan

Vill du ha hjälp att göra en anmälan eller vill du att någon läser igenom innan du skickar in din anmälan? Kontakta konsumentvägledaren i din kommun.

10. HÄR FINNS MER RÅD OCH STÖD

Behöver du rådgöra kring just ditt ärende med en kunnig person? Du kan få hjälp av såväl konsumentvägledare som rådgivare på någon av specialbyråerna nedan.

Kommunens konsumentvägledning

Vänd dig i första hand till din kommun och fråga om kommunen erbjuder kommunal konsumentvägledning. Du kan se det på Konsumentverkets hemsida: <https://www.konsumentverket.se/konsumentratt/kommunal-konsumentvagledning/>

Sveriges Konsumenters konsumentvägledning

Du som är medlem i SKPF, PRO eller SPF Seniorerna har också möjlighet att kontakta Sveriges Konsumenters konsumentvägledare: Telefon: 08-674 43 74, helgfria onsdagar och fredagar klockan 9–11 samt 13–15

E-post: radgivning@konsumentcentrum.se

Konsumentverkets konsumentvägledning

Telefon: 0771-525 525, helgfria vardagar klockan 9–12

Frågor om bank- och finansfrågor:

Konsumenternas bank- och finansbyrå
Telefon 0200-22 58 00, vardagar klockan 9–12

Frågor om energi:

Konsumenternas energimarknadsbyrå
Telefon: 08-522 789 50, måndag–torsdag klockan 9–12

Frågor om telekom:

Telekområdgivarna
Telefon: 08-522 767 00, måndag–torsdag klockan 9–11

Sveriges Konsumenter är en oberoende ideell organisation som arbetar för ökad konsumentmakt. Vi verkar för alla konsumenters självklara rätt till skydd, inflytande och möjlighet att göra medvetna och hållbara val. Organisationen arbetar brett med konsumentfrågor, men lägger också särskilt fokus vid frågor som rör livsmedel, banktjänster, tillgänglighet, integritet på nätet och hållbar konsumtion. Bakom vår organisation står 20 medlemsorganisationer.

Vi driver frågor både nationellt, inom EU och internationellt och representerar konsumentperspektivet i ett 30-tal forum. Däribland genom aktivt medlemskap i den europeiska konsumentorganisationen BEUC, i Consumers International och standardiseringsorganet ANEC.

Vi ger ut den oberoende och reklamfria tidningen Råd & Rön och driver på uppdrag av kommuner rådgivande konsumentvägledning.



Postadress: Box 38001, 100 64 Stockholm

Besöksadress: Hammarbybacken 27

Telefon 08-674 43 00

info@sverigeskonsumenter.se

www.sverigeskonsumenter.se