



Fotograf: Lo Birgersson

2021-09-27 16:00 CEST

## Webbföretagens kontaktuppgifter följer lagen – men de kan vara svåra att hitta

Handeln via internet fortsätter att öka i Sverige, och under pandemin har det även skett en stor ökning bland seniorer. De flesta internetköp går bra, men Göteborgs Stads konsumentrådgivning får ofta höra från konsumenter att webbföretagen är svåra att få kontakt med.

– Det måste finnas en kontaktväg för konsumenter för att kunna få svar på sina frågor. Att veta vilket land som företaget finns i är också viktigt: en

webbplats på svenska kan tillhöra ett företag som är stationerat utomlands. Det finns sidor som fungerar som plattformar för flera företag, vilket kan innebära att det tillkommer tull och andra avgifter, säger konsumentrådgivare Maud Öhlund.

### **Majoriteten anger fullständiga kontaktuppgifter**

Göteborgs Stads konsumentrådgivning har undersökt hur företag anger sina kontaktuppgifter på webbplatsen och tittat på informationen hos hundra olika webbföretag. Enligt e-handelslagen ska alla webbföretag som är stationerade inom EU ange organisationsnummer, namn, adress och e-postadress på sin webbplats.

– Det visade sig att alla förutom ett fåtal av de undersökta företagen angav fullständig kontaktinformation på sidan, säger Maud Öhlund.

### **Information på olika ställen och kontaktformulär försvårar för konsumenten**

Konsumentrådgivningen undersökte även var på webbplatsen kontaktuppgifterna fanns och hur enkelt det var att hitta dit. Det vanligaste var att det krävdes två klick för att hitta informationen, men placeringen skilde sig åt mellan företagen.

– Många företag har sina kontaktuppgifter längst ner på hemsidan, alternativt i en särskild flik eller ruta under "Kontakta oss". De kan också finnas på sidor som "Om oss" eller "Jobba hos oss". Ibland kan du behöva titta efter adress och e-postadress i företagets villkor – som man ändå bör läsa innan man godkänner dem, säger Maud Öhlund.

Många av de undersökta företagen valde att hänvisa till ett kontaktformulär för frågor istället för sin e-postadress.

– Att använda kontaktformulär istället för e-postadress är inte korrekt ur ett konsumentperspektiv enligt vår tolkning av lagen. Det gör det nämligen svårare för konsumenten att bevisa att de varit i kontakt med företaget, säger Maud Öhlund.

### **Kontaktuppgifter**

## Maud Öhlund

Konsumentrådgivare, Göteborgs Stad

Telefon: 031-368 08 19

E-post: [maud.ohlund@kom.goteborg.se](mailto:maud.ohlund@kom.goteborg.se)

### Fakta om undersökningen

Vi har undersökt 100 olika webbplatser för att ta reda på vilka kontaktuppgifter till företagen som finns angiven och hur enkelt det är att hitta informationen. De undersökta webbföretagen bedriver försäljning inom kläder och skor, sport och fritid, vitvaror, hälsoprodukter, hemelektronik, kosmetika, böcker, möbler och auktion.

Nedan kan du se det fullständiga resultatet från undersökningen. För information om vilka företag som ingick i undersökning, kontakta oss (se våra kontaktuppgifter ovan).

### Hur många av de undersökta företagen anger sina kontaktuppgifter?

Organisations-nummer	Adress	Namn	E-postadress
88 %	87 %	93 %	84 %*

*\*De 16 procent som inte anger någon e-postadress har ett kontaktformulär*

### Hur många klick krävs för att hitta informationen?

Antal klick	Organisations-nummer	Adress	Namn	E-postadress
1	27 %	32 %	36 %	39 %
2	42 %	40 %	43 %	32 %
3	16 %	11 %	10 %	7 %

Fler än 3	3 %	4 %	4 %	6 %
-----------	-----	-----	-----	-----

---