



2022-11-23 12:44 CET

Før Black Friday: Udbredt pakkesvindel gør danskerne nervøse for at handle på nettet

Om få dage topper danskernes onlinehandel med Black Friday og Cyber Monday, som er blandt de travleste indkøbsdage på hele året. Men perioden er også højsæson for pakkesvindel og ondt i maven, som rammer halvdelen af danskerne, når de handler på nettet. Det viser en ny undersøgelse fra Telenor.

Når Black Friday og Cyber Monday løber af stablen over de kommende dage, er mange danskere klar med kreditkortet bag skærmen i håb om at gøre et ekstra godt køb. Men selvom et stort flertal af forbrugerne i øjeblikket vælter

sig i butikkernes digitale slagtilbud, sidder op mod halvdelen alligevel tilbage med uro i maven og en fornemmelse af at være blevet snydt. Det viser en undersøgelse af danskernes oplevelser med nethandel og -svindel, som Telenor står bag.

Her svarer hver anden forbruger, at de har oplevet problemer med en fysisk vare bestilt på en webshop. Problemerne drejer sig særligt om kvalitet, hvor tre ud af ti har oplevet, at varen ikke levede op til billedet eller beskrivelsen på webshoppen. Men også levering er en udfordring, da henholdsvis 24 pct. og 20 pct. har prøvet, at varen aldrig kom frem eller var mere end 30 dages forsinket. For manges vedkommende er der ikke tale om en enkeltstående begivenhed, men et tilbagevendende problem, som et betydeligt antal har oplevet mere end fem gange.

”Det er alarmerende, at pakkesvindel er blevet så udbredt, og at de mange danskere, som er på den helt store tilbudsjagt i disse dage, risikerer at stå uden gaver under træet op til jul. Selvom de fleste af os er rutinerede digitale forbrugere, så indikerer tallene også, at det er vigtigt, at vi ikke sænker paraderne for meget. Tværtimod, er det vigtigt, at vi stadig husker [at tage de nødvendige forholdsregler](#) og tjekke efter en ekstra gang, hvilket særligt gælder i øjeblikket, hvor det er højsæson for onlinesvindel,” siger Christian Hoffmann, der er direktør for privatmarkedet i Telenor.

Ingen hjælp at hente

De gentagende problemer med varer købt online har for mange også omsat sig til en generel bekymring for at bruge kreditkortet digitalt. I undersøgelsen svarer 57 pct. af danskerne, at de er nervøse for at handle på nettet, hvilket særligt gælder de udenlandske webshops.

Og når først uheldet er ude, viser resultaterne også, at ofrene ofte står tilbage uden hjælp. I langt hovedparten af de førnævnte tilfælde, hvor der er problemer med pakkens kvalitet eller levering, må forbrugerne selv forsøge at løse problemerne sammen med den webshop, som de føler sig snydt af.

”Det er nærliggende at antage, at det er de mange dårlige oplevelser, der har sat sig i danskerne som en generel utryghed for at handle online. Og det er en skam. For selvom forbrugerne allerede gør meget for at beskytte mod falske webshops, så er sandheden også, at det er umuligt at gardere sig fuldstændig mod svindel og udeblivne pakker. Derfor understreger resultaterne også det store behov, der er for tiltag og ordninger, som kan

hjælpe ofrene med rådgivning og kompensation, når skaden er sket,” siger Christian Hoffmann, der er direktør for privatmarkedet i Telenor.

Dækning til kunder

Sidste år lancerede Telenor ”Onlinekøb”, der er en service, som sikrer alle selskabets mobilkunder mod snyd, når de handler på nettet. Onlinekøb dækker ved køb af fysiske varer i en webshop til levering i Danmark. Dækningen træder i kraft, hvis brugeren af mobilabonnementet enten ikke modtager varen, modtager en forkert eller mangelfuld vare, eller hvis varen er mere end 90 dage forsinket.

Onlinekøb er en del af [NetSikker](#), som er inkluderet i alle Telenors mobilabonnementer til privatmarkedet og dækker brugeren af abonnementet i forskellige typer af sager, der omhandler digitale krænkelser og onlinesvindel. Telenor udbyder NetSikker i samarbejde med HELP Forsikring og kunder kan skrive eller ringe direkte til HELP Forsikrings agenter, der kan rådgive og vejlede dem. Om nødvendigt tager en advokat hånd om sagen fra start til slut.

Læs Telenors [fem gode råd](#) til at undgå svindel på Black Friday.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen fra 2022 er foretaget af Norstat for Telenor på baggrund af input fra 1000 repræsentativt udvalgte danskere. Tabeller med resultater er vedlagt som billeder.

Telenor hjælper danskerne med at skabe gode forbindelser via mobil og internet. Vores mål er at skabe sammenhæng i vores kunders digitale liv og i det danske samfund. Derfor investerer vi hvert år massivt i innovation og i udvikling af den danske teleinfrastruktur.

Telenor er Danmarks næststørste teleselskab og en del af Telenor-koncernen, som opererer i hele Norden og i Asien, og på verdensplan hjælper vi 186 millioner kunder med at kommunikere. I Danmark er vi ca. 1.100 medarbejdere, har 40 butikker fordelt over hele Danmark og gør hver dag vores yderste for at gøre det nemt for vores kunder at kommunikere og sikre deres forbindelse på både mobil og internet. I Danmark er CBB Mobil også en del af Telenor-familien. Du kan læse mere om os på www.telenor.dk.

Kontaktpersoner



Telenors pressetelefon

Pressekontakt

info@telenor.dk

25 600 800