



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Kartläggning av internetförsäljning av e-cigarett

Undersökning genomförd av Origo Group/Markör



1. Innehållsförteckning

1.	Innehållsförteckning.....	3
2.	Förord.....	5
3.	Sammanfattning	6
3.1.	Sammanfattning av undersökningen	6
3.2.	Länsstyrelsens slutsats.....	7
4.	Syfte	8
5.	Metod	9
5.1.	Bakgrund	9
5.2.	Research	9
5.3.	Kontakter	9
6.	Resultat.....	11
6.1.	Webbutiker	11
6.1.2	Svenska webbutiker	11
6.1.3	Utländska webbutiker.....	11
6.1.4	Inaktiva webbutiker.....	11
6.2	Anmälan till kommunen.....	12
6.2	Information om åldersgräns på hemsidan och ålderskontroller	13
6.2.1	Köprocessen	13
6.2.2	Information om åldersgräns	13
6.3.2.1	Information om åldersgräns i köpvillkoren	14
6.3.2.2	Information om åldersgräns som pop up -fönster	15
6.3.3	Ålderskontroll med personnummer.....	16
6.4	Ålderskontroller av postombud och logistikföretag	17
6.4.2	PostNord.....	17
6.4.3	Schenker.....	17
6.4.4	DHL	18
6.5	Banker och betallösningsföretag	18
6.5.1	Betallösningsföretagens tjänster	19
6.5.2	Identifikation vid kortköp	19
6.5.3	Identifikation vid köp hos betallösningsföretag.....	20
7	Länsstyrelsens slutsats	22

2. Förord

E-cigarett är ett relativt nytt fenomen. Vi vet inte exakt hur de påverkar folkhälsan, däremot vet vi att det inte är en ofarlig produkt. Kunskapen om e-cigarettens hälsoeffekter ökar stadigt. Vi vet bland annat att användning av e-cigarett ökar risken för att tonåringar och unga vuxna börjar röka tobak. Rökning i sin tur är en av de främsta förebyggbara riskfaktorerna för sjukdom och för tidig död. Därför är det viktigt att minska antalet som börjar röka tobak. Därför har skyddet för människors hälsa varit vägledande när försäljning av e-cigarett reglerats.

Försäljning av e-cigarett regleras i Sverige sedan den 1 juli 2017. Försäljning av e-cigarett till konsument får endast ske om försäljningen har anmälts till kommunen. Försäljningen får även ske på nätet. E-cigarett får inte lämnas ut till den som inte fyllt 18 år. På försäljningsstället ska det finnas en tydlig och klart synbar skylt med information om åldersgränsen. Vidare ska säljaren förvissa sig om köparens ålder.

Vi vet att det sker handel med e-cigarett på nätet. Däremot vet vi inte i vilken utsträckning handeln sker. Eller hur den ser ut. För att kunna bidra till att unga vuxna inte får tag på e-cigarett är det viktigt att de som säljer e-cigarett följer reglerna. De måste organisera sin försäljning på det sättet att åldersgränserna kan upprätthållas.

Vi har beställt denna kartläggning av internetförsäljning av e-cigarett för att få kunskap om i vilken utsträckning som e-cigarett säljs på nätet och hur handeln ser ut. Vi vill veta om de som säljer e-cigarett på nätet följer kraven i lagen när det kommer till anmälan till kommun och ålderskontroll.

Talieh Ashjari
Mångfaldsdirektör
Enheten för Social hållbarhet

I den här rapporten använder vi begreppet e-cigarett, vi menar då både elektroniska cigarett och påfyllningsbehållare.

3. Sammanfattning

3.1. Sammanfattning av undersökningen

Det finns 30 webbutiker med aktiv e-handel av e-cigarettprodukter riktade mot den svenska marknaden. 27 av dessa har identifierats som svenska och tre som utländska.

Endast 67 % av de kartlagda svenska webbutikerna har lämnat in en anmälan till någon av kommunerna. Den kommun som fått in flest anmälningar är Malmö stad.

28 av 30 webbutiker informerar sina konsumenter, någonstans på hemsidan, om åldersgränsen för att köpa e-cigarettprodukter. Två webbutiker informerar inte alls sina kunder om åldersgränsen på sin hemsida.

Det vanligaste sättet att informera kunder om åldersgränsen är genom att skriva detta i köpvillkoren. 23 av 30 webbutiker har valt den lösningen. 11 webbutiker använder sig av pop up -fönster för att informera om åldersgränsen. Fem webbutiker har lagt informationen på något annat ställe än köpvillkoren, såsom nederst på hemsidan.

Personnummerkontroll är den metod som kan användas av en webbutik för att förvissa sig om köparens ålder. I de fall kontrollen finns, är den förlagd i anslutning till köpet där kunden anger sinadress.

Kartläggningen visar att sju webbutiker har en tvingande personnummerkontroll för samtliga betalmetoder, inklusive direktbetalning. Ingen av dessa webbutiker har dock ett system som säger ifrån i de fall falska uppgifter matas in. Eftersom vi inte slutfört några köp under kartläggningen, kan vi inte avgöra om det hade gått att genomföra köp trots att vi angivit falska uppgifter.

Ingen av logistikföretagen vi har kartlagt; DHL, Schenker och PostNord, har några ålderskontroller. Deras uppdrag är att säkerställa att varan kommer till rätt person eller adress, utifrån leveransadressen som angivits vid köpet. Företagen tar inte ansvar för och har ingen information om vad som finns inuti ett brev eller paket.

När konsumenten hämtar varan hos ombud måste personen uppvisa en giltig legitimation. På så vis säkerställer logistikföretaget sitt uppdrag om leverans till rätt person. En minderårig med giltigt ID kort kan alltså hämta en sådan vara. Vidare kan ett ombud hämta ut ett paket för någon annan.

Ålder är inte kopplat till ett bankkort när det används för e-handelsköp. Banken gör ingen ålderskontroll av konsumenten i samband med ett köp.

Bankerna vi kartlagt stoppar inte minderåriga från att genomföra kortköp på internet. En minderårig ges däremot inte rätt att betala mot faktura. I övrigt, med vårdnadshavares tillåtelse, kan de genomföra köp, identifiera sig med bank id och betala med Swish.

29 av 30 webbutiker vi har kartlagt, ger kunderna valmöjligheten att genomföra köp via minst ett betalningsföretag. Det är ungefär lika vanligt att dessa betaltjänster innefattar direktbetalning som fakturabetalning.

Fakturabetalning är det enda betalsättet som stoppar minderåriga från köp. Detta på grund av tvingande personnummerkontroller, som matchas mot folkbokföringsregistret. Det är tydligt att det inte går att genomföra ett köp med felaktiga eller falska uppgifter.

De direktbetalningsköp som går via de betallösningsföretag vi undersökt, stoppar inte minderåriga från köp

3.2. Länsstyrelsens slutsats

Av rapporten framgår att en tredjedel av de företag som säljer e-cigarett på nätet inte har gjort en anmälan till de kommuner som kontaktats av utredningen. Detta kan innebära att en tredjedel av de e-cigarett som säljs på nätet säljs olagligen.

Endast ca hälften av de kartlagda handlarna informerar om åldersgräns på sin hemsida på ett sådant sätt som kan anses uppfylla kraven om tydlig och klart synbar skylt, antingen genom pop up -fönster eller längst ner på varje sida på hemsidan.

Länsstyrelsens uppfattning är att betalning mot faktura med personnummerkontroll kombinerat med personlig utlämning (utan möjlighet att använda ombud) är det enda sättet av de undersökta som uppfyller kraven om förvissande av köparens och mottagarens ålder vid köp av e-cigarett. Det finns ingen information om att någon av de undersökta webbutikerna endast erbjuder personlig utlämning vid leverans. Därför är det enligt Länsstyrelsen oklart om någon av de undersökta handlarna uppfyller kravet på att kontrollera köparens ålder på ett godtagbart sätt.

4. Syfte

Försäljning av e-cigarett regleras i Sverige sedan den 1 juli 2017 i lagen (2017:425) om elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare. Enligt lagen får försäljning av e-cigarett endast ske om försäljningen har anmälts till kommunen. E-cigarett får inte lämnas ut till den som inte fyllt 18 år. På försäljningsstället ska det finnas en tydlig och klart synbar skylt med information om åldersgränsen. Vidare ska säljaren förvissa sig om köparens ålder.

Innan lagen trädde i kraft har försäljning av e-cigarett varit oreglerad i Sverige. Därför saknar vi kännedom om hur marknaden ser ut. Länsstyrelsen har gett Origo Group / Markör i uppdrag att under vintern 2017/2018 att kartlägga internetförsäljning av e-cigarett på den svenska marknaden.

Syftet med kartläggningen är att ta reda om den som inte fyllt 18 år kan köpa e-cigarett på internet. Frågor som utredningen ska svara på är:

1. Hur många webbutiker finns det som bedriver e-handel med e-cigarett mot den svenska marknaden?
2. Har handeln anmälts till kommunen?
3. Informerar handlaren om åldersgräns på 18 år på sin hemsida? Vilka kontroller görs av handlaren innan köpet går igenom?
4. Vilka kontroller görs av postoperatörer eller logistikföretag vid distribution/utlämning av varan?
5. Vilka kontroller görs av banker och betalningsföretag när det gäller hur en minderårig under 18 år kan identifieras vid kortköp?

5. Metod

5.1. Bakgrund

Länsstyrelsen Västra Götalands län har gett Origo Group / Markör i uppdrag att under vintern 2017/2018 kartlägga internetförsäljning av e-cigarett på den svenska marknaden. Underlag och texter till denna rapport har tagits fram av Origo Group / Markör.

Undersökningen baseras på information från aktörer inom följande grupper:

- Webbutiker
- Kommuner
- Logistikföretag och postoperatörer
- Banker och betallösningsföretag

5.2. Research

För att identifiera hur många webbutiker som säljer e-cigarett på nätet på den svenska marknaden, har vi gått igenom samtliga träffar på Google-sökningen ”e-cigarett köpa”. Både svenska och utländska resultat har inkluderats. Eftersom något fullständigt verksamhetsregister inte funnits tillgängligt är det möjligt att det finns ytterligare aktörer på marknaden som inte har identifierats.

Rapporten fokuserar på att visa resultatet av aktiva webbutiker. Inaktiva hemsidor som dykt upp finns redovisade under resultatkapitlet ”Webbutiker”. I övrigt har de exkluderats.

Kartläggningen av ålderskontroller utgår från den information som en besökare på respektive hemsida kan observera. Rapporten innehåller därav information fram till det moment då konsumenten slutför köpet. Vi har inte slutfört några köp i vår kartläggning. Denna aspekt innebär en viss begränsning på de slutsatser vi kunnat dra om ålderskontroller.

I undersökningsfasen fann vi två hemsidor som bedrevs av ett och samma bolag. Därför har vi valt att använda begreppet webbutiker istället för företag när vi skrivit rapporten.

5.3. Kontakter

Vi har tagit reda på i vilken kommun varje webbutik har sitt säte genom uppgifter hos Bolagsverket. Samtliga inblandade kommuner har kontaktats, antingen per telefon eller genom mail. Organisationsnummer finns som regel tillgängligt på e-handelsföretagets hemsida. I det fall vi inte kunnat hitta ett organisationsnummer har inte någon kommun kunnat kontaktas. Metoden medför att några kan ha anmält att de bedriver verksamhet till andra än de 16 kommuner vi haft kontakt med.

Utländska företag som inte har ett fast försäljningsställe i Sverige registrerar gränsöverskridande distanshandel till Folkhälsomyndigheten. Vi har valt att inte undersöka om de utländska aktörerna har lämnat in en verksamhetsanmälan. Sådan information saknas alltså i rapporten.

För att undersöka ledet logistikföretag/postoperatörer har vi talat med tre av marknadens största aktörer; Postnord, Schenker och DHL. Samtliga har kontaktats per telefon.

Två av marknadens största banker har kontaktats på telefon; Nordea och SEB.

Vår ursprungliga uppdragsbeskrivning tog inte upp betalningsföretagen. De har dock lagts till i undersökningen då de visat sig utgöra ett viktigt led i köpprocessen, specifikt gällande ålderskontroller. Vi har valt att tala med Klarna och PayPal, som intervjuats på telefon.

I samband med kontakter med banker och betalningsföretag har vi behövt söka svar på våra frågor i egenskap av privat konsument, inte som marknadsundersökare. I annat fall har det varit svårt eller inte möjligt att få svar på våra frågor.

Metoden som använts för att samla in materialet från samtal med samtliga intressegrupper, innebär risk för att felaktiga uppgifter kan ha skrivits in i rapporten. Det kan härledas till att viss information har varit svår att bekräfta. Det kan också finnas interna oklarheter gällande rutiner, bland den kundtjänstpersonal som primärt tillfrågats.

Kartläggningens resultat baseras på den data som samlats in under november månad 2017.

6. Resultat

6.1. Webbutiker

Vi har hittat totalt 34 hemsidor med e-handel av e-cigarett under kartläggningen. 30 av dessa hemsidor har klassats som aktiva. Två webbutiker drivs av ett och samma företag.

6.1.2 Svenska webbutiker

27 stycken, eller 90 %, av de aktiva webbutikerna vi har hittat har identifierats som svenska. Majoriteten av företagen bakom webbutikerna drivs av ett aktiebolag. Ett företag är registrerat som enskild firma och två som handelsbolag.

För en av webbutikerna finns inte organisationsnumret tillgängligt. De svarar inte när vi har kontaktat dem. Vi har då inte kunnat bekräfta vem som driver butiken.

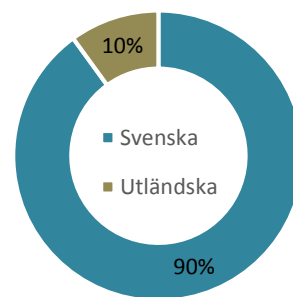
6.1.3 Utländska webbutiker

Vi har hittat tre aktiva, utländska hemsidor.

Enligt adressinformation på hemsidorna har de sina säten i Tyskland, respektive England och Danmark. Eftersom vi inte har funnit några organisationsnummer i svenska format, har vi inte kunnat säkerställa bolagsnamn eller bekräfta aktivitet hos Bolagsverket.

Vi har kontaktat dessa företag för att bekräfta korrekt organisationsnummer. Två har inte svarat och ett meddelar att de inte lämnar ut sådana uppgifter. När vi mailar kundservice i Sverige, får vi inget svar.

Svenska och utländska webbutiker



Figuren visar hur stor andel av webbutikerna som är svenska respektive utländska

6.1.4 Inaktiva webbutiker

Fem webbutiker vi har stött på under kartläggningen har klassats som inaktiva.

I dessa fall har vi kunnat säkerställa att det inte är möjligt att genomföra köp. Det kan bero på olika orsaker: att de arbetar med att lansera en ny hemsida eller att verksamheten har upphört. I det sistnämnda fallet har vi verifierat med Bolagsverket att verksamheten upphört.

6.2 Anmälan till kommunen

67 %, 18 av totalt 27 webbutiker har lämnat in en anmälan till någon av de kommuner vi haft

20 § En näringsidkare som har sitt säte eller sin affärsverksamhet i Sverige får inte tillhandahålla elektroniska cigaretter eller påfyllningsbehållare för försäljning till konsumenter utan att först ha anmält försäljningen till den kommun där försäljningen ska ske.

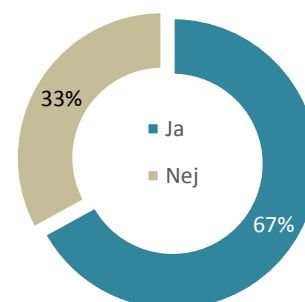
Lagen om elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare

anledning att kontakta. Det betyder i 67% av fallen. Vi har varit i kontakt med totalt 16 kommuner. Nio webbutiker har inte lämnat in någon anmälan till någon av de kommuner som kontaktats. Det är möjligt att dessa webbutiker lämnat in en anmälan till en kommun som vi inte haft kontakt med.

När respektive kommun svarat att ett bolag inte funnits med på deras lista över anmälningar, har de inte känt till dess existens. Två av kommunerna meddelar att de fortsatt inte har fullständiga rutiner och/eller en anmälningsblankett tillgänglig på hemsidan. De kommer att se över detta. För den webbutik som saknar uppgift om organisationsnummer, har vi stämt av med samtliga kontaktade kommuner om försäljningen anmälts till dem.

Grafen till höger visar hur stor andel webbutiker som anmält sin försäljning till någon av de kontaktade kommuner.

Inkomna anmälningar till kommunen



Kommuner	Antal anmälningar
Malmö	7
Haninge	2
Uddevalla	2
Borlänge	1
Helsingborg	1
Lidköping	1
Luleå	1
Sollentuna	1
Strömstad	1
Sundsvall	1
Totalt	18

I vissa fall har respektive webbutik anmält verksamhet till en annan kommun än där de har sitt säte. Det beror bland annat på att deras butik eller lager ligger i en annan kommun.

Ett företag har lämnat in anmälan efter att vi tagit den första kontakten med kommunen. Genom att kommunen fått vetskap om företaget, tog de själva kontakt och ordnade detta.

Samtliga kommuner som kontaktats har tillfrågats om de har några fler webbutiker och företag på sin lista än de som vi har kunnat finna. I ett fåtal fall har ytterligare aktörer på detta vis lagts till i kartläggningen.

Tabellen ger en översikt över kommuner som registrerat anmälningar.

6.2 Information om åldersgräns på hemsidan och ålderskontroller

17 § Elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare får inte säljas eller på annat sätt lämnas ut i näringsverksamhet till den som inte har fyllt 18 år. Den som lämnar ut sådana produkter ska förvissa sig om att mottagaren har uppnått denna ålder.

Om det finns särskild anledning att anta att en elektronisk cigarett eller påfyllningsbehållare är avsedd att lämnas över till någon som inte har fyllt 18 år, får produkten inte lämnas ut.

På varje försäljningsställe för elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare ska det finnas en tydlig och klart synbar skylt med information om förbudet mot att sälja eller lämna ut sådana produkter till den som inte har fyllt 18 år.

18 § Elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare som säljs till konsumenter ska tillhandahållas på ett sådant sätt att det går att kontrollera mottagarens ålder. Detta gäller även när försäljningen sker genom automat, via distansförsäljning eller liknande.

Lagen om elektroniska cigaretter och påfyllningsbehållare

6.2.1 Köpprocessen

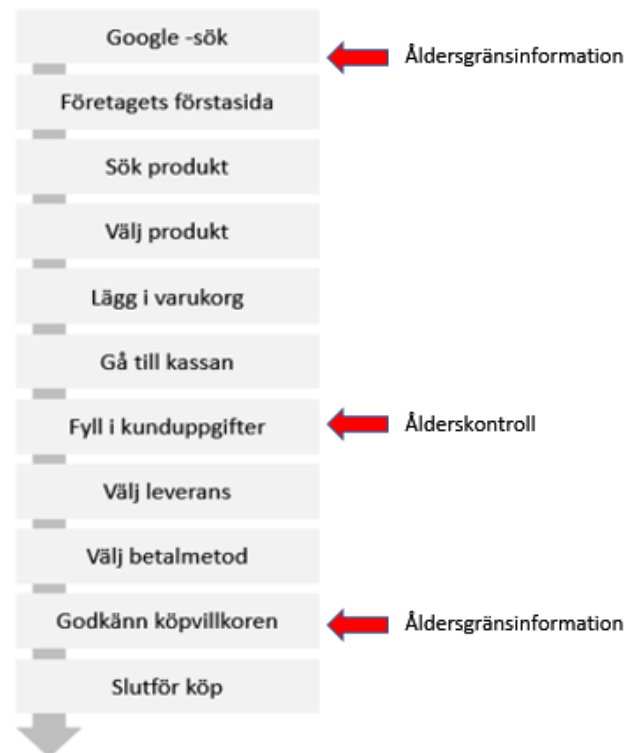
Bilden till höger förklarar schematiskt de steg som konsumenten vanligen går igenom vid köp av e-cigaretter på nätet. Från att söka på nätet för att hitta företag och eftersökt vara, till att slutföra köpet.

Webbutikerna har lagt in olika hög grad av åldersgränsinformation och ålderskontroller på hemsidan. De vanligaste illustreras med hjälp av röda pilar i bilden och beskrivs nedan.

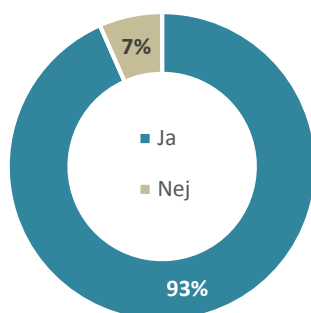
6.2.2 Information om åldersgräns

Totalt visar statistiken att 28 av de 30 webbutiker vi kartlagt, informerar sina kunder någonstans på hemsidan om åldersgränsen på 18 år för köp av e-cigaretter. Detta betyder att 93 % av webbutikerna har någon information om åldersgränsen.

På två av webbutikerna hittar vi ingen information om åldersgränser. För en av dessa aktörer saknas även personnummerkontroll i anslutning till köpet.



Information om åldersgräns på webbutikerna



Grafen till vänster visar hur många webbutiker som har information om åldersgräns på sin hemsida.

6.3.2.1 Information om åldersgräns i köpvillkoren

Den vanligast förekommande metoden handlaren använder för att informera konsumenten om åldersgränsen, är genom godkännande av köpvillkoren. Detta sker i slutet av köpprocessen, före ett köp kan bekräftas. I ett sådant fall ska det tydligt framgå i köpvillkoren att minimumåldern 18 år gäller för köp. I bästa fall klickar konsumenten på länken och läser igenom köpvillkoren, samt godkänner bland annat ålderskravet genom att klicka i boxen. Se ett vanligt exempel nedanför.

ORDERÖVERSIKT

Jag är över 18 år och har läst och godkänner säljarens försäljningsvillkor och accepterar att köpet innebär ett betalningsansvar.

LÄGG BESTÄLLNING

Under kartläggningen kommer vi fram till att 23 av de 28 webbutiker som har information om åldersgränsen på sin hemsida, har förlagt upplysningen under köpvillkoren. Två har även informationen på andra platser på sin hemsida. Statistiken inkluderar endast de webbutiker som informerar om åldersgränsen vid samtliga köp, inte exempelvis bara vid fakturabetalning.

Köpvillkoren är som regel lättillgängligt placerad på hemsidan, ofta längst ner i sidfoten och som klickbar länk. Det betyder att en konsument inte nödvändigtvis måste befinna sig i köpprocessen för att ta del av dokumentationen. Det kräver dock att informationen aktivt uppsöks av konsumenten.

Även om åldersgränsinformationen som regel finns i köpvillkoren och i anslutning till köpet, varierar dess funktion och effektivitet. Hos 11 webbutiker måste konsumenten kryssa i en ruta för att bekräfta att hen tagit del av villkorsbeskrivningen. Det finns dock inga garantier att konsumenten tagit del av informationen i köpvillkoren. Villkoren är som regel fullt läsbara och innehåller ofta särskilt förtydligad åldersgränsinformation. Hos ett av företagen ska konsumenten även bekräfta att denne är över 18 år i samband med köpvillkoren. Det ser ut så här:

- Ja, jag godkänner köpvillkoren
- Jag bekräftar härmed att jag är över 18 år.
- Ja, jag vill få ert nyhetsbrev

SKICKA BESTÄLLNINGEN »

Resterande webbutiker som informerar om åldersgränsen under köpvillkoren har passiva eller uteblivna godkännandeprocesser före köpet kan genomföras. Fem webbutiker med ett sådant system saknar en fungerande direktlänk till informationen. En passiv godkännandeprocess kan se ut på följande vis;

”Genom att klicka på ”slutför köp” godkänner du butikens villkor”

Det varierar hur webbutikerna väljer att informera om åldersgränsen under exempelvis köpvillkoren. Vanligast är att endast uttrycka att konsumenten måste ha fyllt 18 år för att genomföra köp. Några färre än hälften av handlarna nämner påföljd som att kunna neka köpet, polisanmälan och eller kontakt med målsman om en minderårig genomför köp hos dem.

Det är omöjligt att veta hur en handlare skulle upptäcka att en minderårig genomfört köp hos dem om handlaren inte satt upp tvingande kontroller som gör att minderåriga faktiskt inte kan genomföra köp. Självklart kan informationen skrämja bort minderåriga från köp men är i slutändan svårt att tolka som annat än ett tomt hot. Läs ett sådant exempel nedanför från en webbutik;

”...Om vi upptäcker att en minderårig försökt göra en beställning kontaktar vi målsman per brev. Vi har ett system som med manuella och rutinmässiga kontroller gör det omöjligt för en minderårig att få dessa varor via vår tjänst. Beställning i annan persons namn (urkunds-förfalskning) polisanmäls. Varje order granskas manuellt för högsta säkerhet, och vid misstanke om oegentligheter förbehåller XXX sig rätten att neka köp”.

Vi har också funnit webbutiker som anger att det endast är kundens ansvar att ange korrekta åldersupplysningar. Vi har också noterat att två webbutiker explicit hävdar att målsman kan handla i en minderårigs ställe. Ett annat försäljningsställe anger motsatsen:

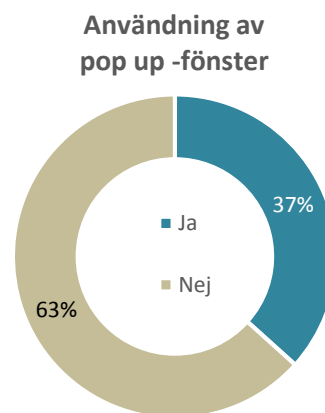
”...Det är även olagligt att som vuxen person lägga beställningar åt någon som är under 18 år gammal”

6.3.2.2 Information om åldersgräns som pop up -fönster

Det näst vanligaste sättet att informera om ålderskravet är som pop-up fönster, innan konsumenten kommer in i en webbutik. 37 %, alltså 11 av 30 webbutiker har detta, ofta i tillägg till information under köpvillkoren.

I exemplet med rubriken ”Ålderskoll” nedan kan inte konsumenten missa vilken åldersgräns som gäller för besök och köp. Som regel fungerar det precis såhär, konsumenten tvingas intyga sin ålder genom att aktivt klicka ja eller nej. Om nej väljs, lämnar personen automatiskt sidan och kommer tillbaka till söksidan. Informationen lagras som webbhistorik. Det innebär generellt att kontrollen inte uppträder nästa gång sidan öppnas i samma webbläsare och dator.

Grafen till höger visar hur många webbutiker som har information om åldersgräns i en pop up -fönster.





Bilden visar ett exempel på åldersintygande som pop up -fönster innan webbsidan kan besökas.

Fem webbutiker har inte lagt ålderskravsinformation under köpvillkoren eller som pop up -fönster. Istället finns upplysningen på platser som direkt i kassan, längst ner på varje sida på hemsidan eller i anslutning till att konsumenten klickar på mer produktdetaljer.

6.3.3 Ålderskontroll med personnummer

I anslutning till att kunden fyller i sin adress, förekommer det att kunden ska ange sitt personnummer. På så vis kan handlaren kunna förvissa sig om köparens ålder. Kartläggningen visar att det skiljer sig åt, huruvida det finns en personnummerkontroll, om den är tvingande och om det genomförs personnummerkontroll för alla köp.

För att demonstrera hur personnummerkontrollerna varierar mellan webbutikerna har vi skapat en gradering från ett till tre. Detta visualiseras i bilden nedanför. Siffran ett innehåller de webbutiker med lägst nivå av kontroll vid köp. Siffran tre, står för webbutikerna med den högsta nivå av kontroll vid köp. För att företaget ska kvalificeras till nivå tre, måste alla köp ha ett tvingande fält där konsumenten uppger sitt personnummer.

Kontrollnivå 1: 17 av 30 webbutiker faller under denna kategori. Det betyder att de inte finns någon ruta eller fält där konsumenten kan fylla i sitt personnummer. Fyra av dessa har ingen egen betaltjänst.

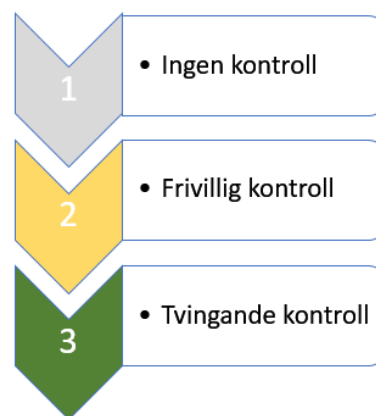
Två webbutiker har tvingande fält för födelsenummer istället för personnummer. Eftersom detta inte är ett giltigt identifikationsnummer, har dessa räknats in i kontrollnivå ett.

Kontrollnivå 2: Sex av 30 webbutiker faller under denna kategori. Det betyder att det finns en ruta där konsumenten frivilligt kan välja att fylla i sitt personnummer vid köp. Två av dessa webbutiker har ingen egen betaltjänst.

Många handlare inom kontrollnivå två informerar att det ger en smidigare köppplevelse att ange sitt personnummer.

Kontrollnivå 3: Sju av 30 webbutiker ingår i denna kategori. Det innebär att det finns ett tvingande fält, med en röd asterisk, där konsumenten måste fylla i sitt personnummer. Två webbutiker inom denna kategori erbjuder inte kunden att betala via sin egen betaltjänst. De har ändå satt upp en tvingande personnummerkontroll.

Nivåer av ålderskontroll med personnummer - handlaren



Ingen av systemen har stoppat oss från att fylla i felaktiga eller illegala uppgifter. För samtliga webbutiker med tvingande personnummerkontroller är det möjligt att uppges ett;

- Minderårigt personnummer
- Någon annans personnummer
- Ett felaktigt personnummer
- I vissa fall ett telefonnummer eller liknande

Eftersom vi under kartläggningen inte har genomfört några köp, kan vi inte bekräfta om det går att slutföra köp med felaktiga personuppgifter. Vi kan heller inte uttala oss om eventuella bakomliggande kontroller på basis av den data som samlas in. Det kvarstår som ovisst om en produkt i dessa fall fortsatt kan beställas och slutligen levereras till konsumenten.

6.4 Ålderskontroller av postombud och logistikföretag

Majoriteten av de försäljningsställen vi kartlagt erbjuder kunden flera olika logistikföretag att välja bland för leverans. PostNord är vanligast, med 23 webbutiker som erbjuder deras tjänster. Näst vanligast är DHL och Schenker, men andra aktörer som Post DK, TNT och Parcel förekommer.

Vi har funnit webbutiker som även ger kunden möjlighet att välja mellan brev eller paket som leveranssätt. Statistik på hur många webbutiker som exempelvis erbjuder leverans med brev har inte kartlagts.

Uthämtning i bolagets fysiska butik är också ett vanligt erbjudande till den lokala kunden. Som regel finns information att en giltig legitimation krävs och att åldern kontrolleras. Det är därmed sannolikt inte det alternativ för leverans som en minderårig väljer.

6.4.2 PostNord

PostNord anger att de inte gör några ålderskontroller men att de har legitimationskontroll på paket och rekommenderade brev. Dessa försändelser hämtas ut hos postombud. Grunden till att legitimationskontroll föreligger är endast att säkerställa att varan som beställts kommer rätt person tillhanda. Paket kan även hämtas ut av ombud om avsändaren inte beställt personlig utlämning. De tar inte ansvar för vad som är i paketet eftersom de inte har tillgång till någon sådan information.

Varubrev (brev) som skickas med förstaklass, levereras direkt hem till den adress som konsumenten angivit vid köpet. Brevet lämnas i brevlådan. Om brevet skulle vara för stort för att passa i brevlådan, levereras det istället hos närmaste ombud.

6.4.3 Schenker

Schenker uppger att de inte har någon ålderskontroll vid någon typ av utlämning. Deras uppdrag är att säkerställa att produkten levereras till rätt adress. De har ingen vetskap om vad som finns i paketet. Vid utlämning hos ombud måste därför konsumenten visa upp en giltig legitimation. Paket kan även hämtas ut av ombud.

Konsumenten väljer om varan ska levereras till ombud eller direkt till dörren. Om paketet är för stort måste det hämtas ut hos ombud.

När ett paket levereras till dörren måste en person på adressen vara hemma för att skriva sin signatur. Annars kan varan inte levereras vid det tillfället. Vem som helst kan skriva på och det finns inget legitimationskrav.

6.4.4 DHL

DHL har ingen information om vad som finns i paketen och gör inga ålderskontroller.

Företaget erbjuder både hemleverans och leverans via ombud. Kunden får normalt ett SMS och väljer själv leveranssätt.

När ett paket hämtas ut hos ett ombud gäller legitimationskrav. Ett sådant krav finns för att säkerställa att adressaten är densamma som tar emot varan.

Vid hemleverans gäller delvis andra regler. Vissa produkter har legitimationskrav och andra inte. DHL anger att det är avsändaren som väljer på vilket sätt paketen ska levereras. Med eller utan legitimationskrav. När ett paket inte har legitimationskrav vid utlämning, kan vem som helst på adressen signera och ta emot varan. Vid legitimationskrav måste konsumenten visa upp sin egen, giltiga legitimation samt signera.

6.5 Banker och betallösningsföretag

När konsumenten har valt e-cigarett och kommer till kassan, väljer konsumenten betalsätt. I de flesta fall finns det mer än ett betalsätt att välja bland. Ett exempel på hur det kan se ut finns i bilden till höger.



Det vanligaste betalsättet som samtliga webbutiker vi kartlagt erbjuder är direktbetalning med bankkort (Mastercard och Visa). En sådan betalning sköts antingen genom webbutiken själv eller via ett betallösningsföretag. De uppgifter som då krävs är att kunden fyller i sitt kortnummer och CVV- kod. På tre av webbutikerna kan vi observera att legitimation med bank id krävs när kunden väljer direktbetalning.


Alla webbutiker med undantag för ett erbjuder fakturabetalning. Majoriteten av dessa betalningar sköts av betallösningsföretag. Vi har endast funnit ett företag som ser ut att erbjuda sin egen faktureringslösning.


Övriga betalmöjligheter som förekommer bland webbutikerna är postförskott, bankgiro, banköverföring, Swish, SMS och i ett fall Bitcoin.

○ Förskottsbetalning

Betala manuellt till vårt bankkonto.
Fakturan skickas till din e-post och varorna skickas när vi verifierat din betalning. Använd ditt ordernummer som betalningsreferens.

○ Kortbetalning  

○ Faktura 14 dagar 

○ Delbetalning 

Jag har läst och godkänner köpvillkoren *

Slutför köp

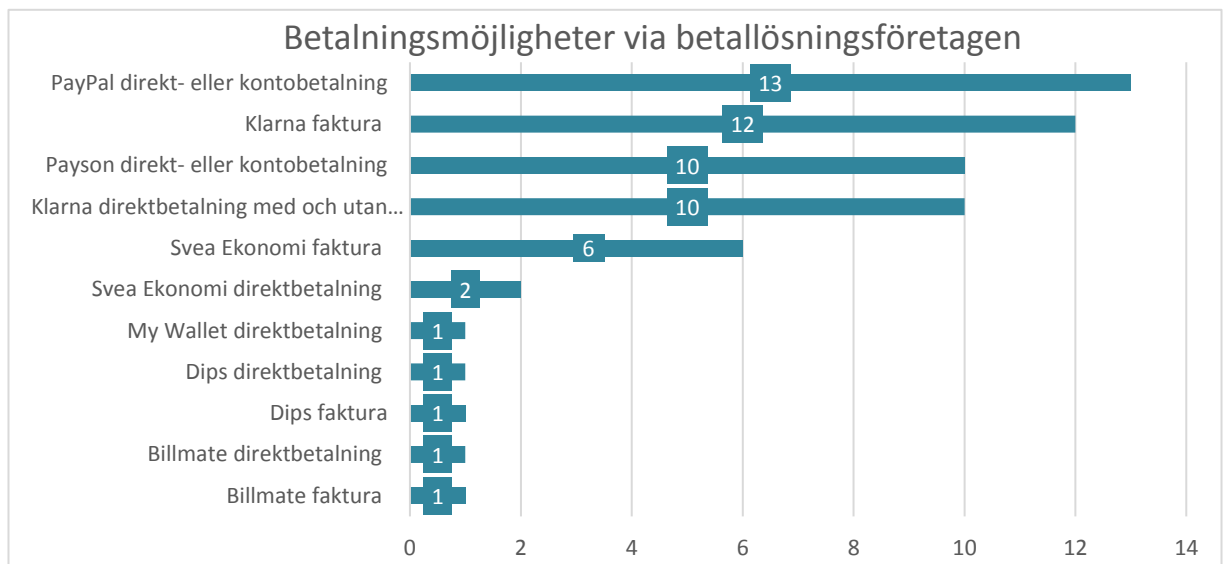
6.5.1 Betallösningens företagens tjänster

De vanligaste betallösningens företagen hos de kartlagda webbutikerna är Klarna och PayPal.

Under kartläggningen har vi funnit webbutiker som erbjuder Klarnatjänster som direktbetalning (med eller utan krav på bank id legitimering) och fakturabetalning (inklusive delbetalning). PayPals tjänster innebär direktbetalning utan PayPal konto. Den andra möjligheten betyder att kunden först måste skapa och bli godkänd för ett PayPal konto.

Grafen nedan visar vilka som är de vanligast förekommande tjänsterna som olika betallösningens företag erbjuder. Ett företag som exempelvis Svea Ekonomi kan alltså erbjuda flera olika betalalternativ, både direktbetalning och fakturabetalning.

29 webbutiker erbjuder minst en tjänst via ett betaltjänstföretag. I de flesta fall finns det flera alternativ att välja bland. Ett företag erbjuder inga betalalternativ via något betallösningens företag. Utefter vad vi kunnat observera sköter de helt på egen hand sina kunders betalningar.



Grafen visar alla olika betalningsmöjligheter webbutikerna erbjuder sina kunder via betallösningens företagen.

6.5.2 Identifikation vid kortköp

SEB bank

När vi talar med SEB gällande hur en minderårig kan identifieras vid kortköp på internet ger de följande svar; Ålder är inte kopplat till kortet när kortet används. Banken gör inga kontroller av personnummer eller personuppgifter. Personnummerkontroller som förekommer på vissa hemsidor är inte kopplat till bankens tjänster. Vårdnadshavare för barn är ansvariga för att ha kontroll över barnens kortköp, som att kontrollera de transaktioner som genomförts.

Maestro Ungdom erbjuds till SEB:s minderåriga kunder. Vårdnadshavare bestämmer när barnet är moget för att ha ett bankkort. Ett minderårigt barn med detta kort har, med vårdnadshavares godkännande, tillgång till bank id, Swish samt köp på internet.

Det finns några skillnader mellan ett ungdomskort och ett debetkort för vuxna;

- Det går inte att handla på faktura
- Kunden kan bara använda onlinebanken för att se sitt saldo
- Köpgräns på 30 000 kronor per månad
- Internetköp bekräftas med engångskoder via mobiltelefonen.

De engångskoder som används vid internetköp går vanligen till vårdnadshavares mobiltelefon för bekräftelse. På så vis kan de hålla koll på barnets köp. Vid tillstånd från vårdnadshavare kan också barnet ges tillstånd att bekräfta sina egna internetköp.

Det är också fullt möjligt för den minderårige att genomföra en kortbetalning på internet med en annan persons kort, exempelvis vårdnadshavarens. Det finns ingen kontroll som förhindrar det. Banken uppger att det vid identifikation med ett bank id förvisso blir svårare för den minderårige att genomföra internetköp. Långt ifrån alla e-handelsaktörer erbjuder idag betallösningar med krav på bank id.

Nordea bank

Nordea bank ger följande svar gällande hur en minderårig kan identifieras vid kortköp; Ålder är inte kopplat till bankkortet när det används, exempelvis när ett köp genomförs på internet. Banken gör alltså inga kontroller att en person har rätt eller inte rätt att genomföra köp av en viss produkt.

Det finns ingen nedre gräns för när en minderårig kan få ett bankkort. Vid en ålder under 16 år erbjuds kortet Electron. För ungdomar över 16 år rekommenderas kortet Nordea Debet. Båda kort går att betala med på internet. Skillnaden är att Electron inte går att övertrassera.

En minderårig person kan beställa bank id från 11-års ålder. Fakturabetalning är inte möjlig för något av korten.

6.5.3 Identifikation vid köp hos betallösningsföretag

Klarna fakturabetalning

När vi frågar Klarna om hur de identifierar en minderårig som vill genomföra köp genom deras betallösning får vi följande svar; Det finns strikta personnummerkontroller kopplat till fakturaköp men inte för direktbetalningsköp.

För att kunna betala på faktura med Klarna måste ett konto först skapas på Klarna.se. Att personen som vill skapa kontot är 18 år eller äldre säkerställs med hjälp av kontroller mot folkbokföringsadressen samt kreditcheck. När en person vill genomföra ett köp, kontrolleras de uppgifter som konsumenten har uppgivit mot fakturakontots uppgifter. Detta säkerhetsfilter finns till för att upptäcka bedragare som försöker handla i annans namn. Om exempelvis ett minderårigt personnummer uppges på en e-handelssida, går det inte att komma vidare till bekräftelse av köpet.

Vår kartläggning av webbutiker visar att det inte ska vara möjligt för en minderårig att genomföra ett fakturaköp genom Klarnas tjänst. Kontrollsystemet gör det omöjligt att bekräfta ett köp om ett minderårigt personnummer uppges. Istället blir personen hänvisad till tjänsten för direktbetalning. Det går inte att uppges ett personnummer som inte existerar, eller ett som tillhör någon annan. I det sistnämnda fallet ersätts automatiskt tidigare adressuppgifter med korrekt persons uppgifter. Det bör oavsett Klarnas säkerhetssystem verka i avskräckande syfte.

Klarna anger att det är tillåtet att genomföra ett köp med faktura eller på delbetalning i en annan persons namn om man har dennes tillåtelse. Klarna kan inte kontrollera om sådan tillåtelse finns

eller inte. Den som genomfört köpet måste heller inte vara den som i slutändan betalar fakturan. Däremot uppger Klarna att leveransadressen måste stämma överens med deras uppgifter om var personen är folkbokförd.

Klarna direktbetalning

Klarna gör inga ålderskontroller vid direktbetalning. De hänvisar till att det inte finns någon lagstiftning som kräver det.

På sedvanligt vis uppger kunden sitt kontonummer och CVV kod, efter att Klarnas fönster för direktbetalning har aktiverats. Därefter kan köpet bekräftas.

För att direktbetalningsköp via Klarna ska kunna stoppas krävs det att handlaren själv, har kontrollsystem som identifierar minderåriga.

PayPal betalning via konto

PayPal har inga ålderskontroller som identifierar minderåriga vid några av de köp som tjänsten erbjuder. I Sverige erbjuder de möjligheten att betala via ett PayPal konto eller via tjänstens direktbetalning. Fakturabetalning är inte möjlig på den svenska marknaden.

Även om det inte är tillåtet för en person under 18 år att ha ett PayPal konto, har företaget inget riktigt system för att stoppa minderåriga. Ett konto kan skapas på mycket kort tid. Ingen id handling krävs, före konsumenten har handlat för totalt 23 000 kronor via tjänsten. När ett konto skapas krävs ett födelsedatum (åå-mm-dd), med fältet är inte kopplat mot folkbokföringsregistret. Det är möjligt att uppge vilket datum som helst. Systemet låter inte en minderårig att skapa ett PayPal konto med sitt korrekta födelsedatum.

Den enda kontroll som PayPal gör när ett konto skapas, är att matcha kontonumret och tillhörande CVV kod med rätt folkbokföringsadress. Detta system som påminner om distributionsföretagen, är troligen primärt till för att se till att varan kommer personen som betalat för den tillhanda.

PayPal uppger att de kommunicerar med banken för att genomföra denna matchningskontroll. Vi har inte bekräftat med SEB eller Nordea bank att dessa uppgifter stämmer. Vi vet heller inte om kommunikationen sker med samtliga banker tillgängliga för svenska konsumenter. Det vi kan säga är att uppgifterna om kontrollsystemet ser ut att stämma när vi själva sätter upp ett PayPal konto.

Om PayPal misstänker att en minderårig har genomfört ett olovligt köp, exempelvis genom att konsumenten tar kontakt när en vara inte levereras, kan en tillfällig begränsning läggas till. Då kopplas vårdnadshavare in, men konsumenten stoppas inte från framtida köp.

PayPal direktbetalning

PayPals direktbetalningstjänst fungerar ungefär samma vis som Klarnas tjänst för direktbetalning.

Konsumenten öppnar tjänsten för direktbetalning och skriver i sina kortuppgifter samt en epost-adress. Därefter slutförs köpet. Det finns ingen personnummerkontroll eller andra typer av kontroller som stoppar minderåriga från köp.

Vår egen granskning av PayPals betallösningar hos de webbutiker vi kartlagt, visar att konsumenten kan välja att uppge sitt personnummer vid direktbetalning. Detta för att enligt PayPal få en smidigare köpupplevelse. Det är inte ett krav att uppge personnummer.

7 Länsstyrelsens slutsats

Kartläggningen visar att det går, och ibland även är ganska lätt, för den som inte fyllt 18 år att beställa och ta emot e-cigarett på nätet.

En grundförutsättning för att sälja e-cigarett till konsument är att man har anmält försäljningen till en kommun (en svensk aktör) eller till Folkhälsomyndigheten (vid gränsöverskridande handel). Den som säljer e-cigarett utan föregående anmälan har gjort sig skyldig till brott och kan dömas till böter eller fängelse. Ansvaret för brottsbekämpning ligger hos Polismyndigheten.

Av rapporten framgår att en tredjedel av de företag som säljer e-cigarett på nätet inte har gjort en anmälan till de kommuner som kontaktats av utredningen. Detta kan innebära att en tredjedel av de e-cigarett som säljs på nätet säljs olagligen. Tyvärr är lagstiftningen svag på denna punkt och ger inte tydliga signaler om till vilken kommun ett företag med internetförsäljning ska anmäla sin försäljning. Det är därför möjligt att försäljningen har anmälts till annan kommun än till en av dem som kontaktats i kartläggningen.

På varje försäljningsställe ska det finnas en tydlig och klart synbar skylt med information om att det är förbjudet att sälja e-cigarett till den som inte fyllt 18 år. När det gäller en fysisk butik så ska skylten i normalfallet vara placerad i anslutning till kassan. När det kommer till internethandel så är det minsta kravet att skylten finns vid kassan och ej vara inbäddad i köpvillkoren. Men för att uppfylla kraven på synbarhet är det Länsstyrelsens uppfattning att skylten ska vara synlig även för den som planerar inköp av e-cigarett, och inte endast till den som redan bestämt sig för ett köp. Av detta följer att konsumenten borde informeras om åldersgränsen redan när den tittar runt på hemsidan.

Endast ca hälften av de kartlagda handlarna informerar om åldersgräns på sin hemsida på ett sådant sätt som kan anses uppfylla kraven om tydlig och klart synbar skylt, antingen genom pop up -fönster eller längst ner på varje sida på hemsidan. Tilläggas kan att skylten ska vara synlig varje gång man besöker butiken, detta innebär att även pop up -fönster med information om åldersgränsen borde komma upp vid varje besök på hemsidan.

E-cigarett får inte säljas eller på annat sätt lämnas ut till den som inte fyllt 18 år. Det är säljarens ansvar att förvissa sig om mottagarens ålder. Köparens ålder ska kunna kontrolleras även när handeln sker på internet.

Av de personnummerkontroller som kartläggningen har tittat närmare på är endast ca 20 % tvingande, dvs att kunden måste ange sitt personnummer för att handla på sidan. Det är även viktigt att det sker kontroll om att det angivna personnumret är korrekt. Av de olika betalningsalternativen är det endast betalning mot faktura som en person som inte fyllt 18 år kan använda. Av kartläggningen framgår tydligt att företag som levererar brev och paket inte kontrollerar mottagarens ålder. Det är vidare endast vid personlig utlämning som det kan säkerställas att det är beställaren som paketet levereras till. Det finns heller ingen information om att någon av de undersökta webbutikerna endast erbjöd personlig utlämning av leverans.

Länsstyrelsens uppfattning är att fakturabetalning med personnummerkontroll kombinerat med personlig utlämning (utan möjlighet att använda ombud) är det enda sättet av de undersökta som uppfyller kraven i lagen.

Mot bakgrund till detta är det enligt Länsstyrelsen oklart om någon av de undersökta handlarna kontrollerar köparens ålder på ett godtagbart sätt.

Rapportnr: XXXX:XX

ISSN: 1403-168X

Rapportansvarig:

Foto:

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län, xxx-enheten/avdelningen

Rapporten finns som pdf på www.lansstyrelsen.se/vastragotaland under Publikationer/Rapporter.



LÄNSSTYRELSEN
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN