

# Ordlista

## Våra rättigheter som konsumenter

**Avtal:** Att ingå ett avtal betyder att komma överens om någonting. Grundregeln är att ett avtal som man har kommit överens om alltid ska hållas.

**Allmänna reklamationsnämnden (ARN):** Är en statlig myndighet som har till uppgift att pröva konsumenttvister. Att göra en anmälan till ARN är kostnadsfritt.

**Bytesrätt:** Säljaren bestämmer själv om kunderna ska få bytesrätt. Bytesrätt innebär att man inom en bestämd tid kan lämna tillbaka en vara och istället få en annan vara eller ett tillgodokvitto. Bytesrätt är inte samma sak som öppet köp.

**Fackmässigt:** Att göra ett arbete på det sätt som normalt förväntas av en yrkesperson, det vill säga ett proffs.

**Garanti:** Innebär att säljaren ansvarar för att varan fungerar och behåller kvaliteten under en viss tid om man följer bruksanvisningen. Det är alltid frivilligt för säljaren att lämna garantier.

**Häva köp:** Att man lämnar tillbaka det man köpt och får tillbaka pengarna. Om man har hävt köpet finns det inte längre något avtal.

**Konsument:** Du är konsument när du köper en vara eller en tjänst av ett företag, som du ska använda för privat bruk.

**Konsumenttjänstlagen:** Gäller när du till exempel anlitar en hantverkare för att måla om ditt hus eller när du lämnar in bilen för reparation.

**Negativ avtalsbindning:** Säljmetoder där säljaren skickar fakturor eller varor till en köpare som inte har beställt något är inte tillåtet.

**Näringsidkare:** Ett annat ord för en säljare som är ett företag.

**Reklamation:** Innebär att du meddelar säljaren att du inte godkänner varan, att det är något fel på den och att du anger på vilket sätt du anser att varan är felaktig.

**Tillgodokvitto:** Är ett kvitto som man får när man lämnar tillbaka en vara. Tillgodokvittot kan användas som betalning. Det ska enligt rekommendationer vara giltigt i minst 3 år. Om giltighetstid saknas är tillgodokvittot giltigt i 10 år.

**Tilläggsförsäkring:** En extraförsäkring som konsumenten själv betalar. Det kan vara en god idé att fundera på om man verkligen behöver den – oftast är det inte nödvändigt.

**Ångerrätt:** När du köper varor eller tjänster på distans, det vill säga på Internet, TV-shop, postorder eller via telefonförsäljning, kan du ångra ditt köp inom 14 dagar från det att du fick varan eller ingick avtalet. Du betalar själv returfrakten.

**Öppet köp:** Betyder att du får pengarna tillbaka om du ångrar köpet och lämnar tillbaka det du köpt inom en viss tid. Det finns ingen lag som ger dig rätt till öppet köp när du handlar i

butiker. Varje säljare bestämmer själv om de ska lämna öppet köp eller inte och hur länge det ska gälla.

## Vart tar pengarna vägen?

**Autogiro:** Med autogiro dras betalningen automatiskt från ditt konto på rätt dag. Det är ett enkelt sätt att betala räkningar på och passar bra för återkommande räkningar som till exempel hyran, telefonräkningen, TV-avgiften och försäkringar. Du ansöker om autogiro hos företaget du ska betala till, som sedan kontaktar din bank.

**Budget:** Att göra en budget innebär att du skriver upp alla dina inkomster och utgifter och jämför de båda. På så sätt får du en överblick och kan lättare göra förändringar om det är något du är missnöjd över i din ekonomi. Med hjälp av budgeten kan du minska onödiga utgifter och satsa på annat som du hellre vill ha.

**E-faktura:** De företag som du har godkänt skickar elektroniska fakturor till din Internetbank. Fördelen är att du har fakturorna samlade, du slipper fylla i olika fakturauppgifter och du spar på miljön.

**Fasta kostnader:** Är sådana kostnader som du brukar få på räkning. Det kan vara hyran, lån, medlemsavgifter, telefon, försäkringar, dagisavgift, bilskatt med mera. Det är ofta ganska lätt att veta hur stora de brukar bli.

**Gemensamt konto:** Bra att ha till gemensamma räkningar när man till exempel är sambo. Det kan vara bra att inte göra andra bankkonton till gemensamma konton. Om man till exempel separerar kan man aldrig ta bort en person som står som kontohavare utan att denne godkänner det. Istället är det bra med dispositionsrätt, det vill säga att man ger en annan person rätt att ta ut pengar. Man kan när som helst ändra och ta tillbaka dispositionsrätten.

**Rörliga kostnader:** Är de kostnader som inte är fasta utan de som varierar från månad till månad, till exempel mat, kläder, bensin, nöjen, hårklippning, tvättmedel och cigaretter.

**Årsöversikt:** En årsöversikt är en uppräkningslista av alla räkningar man vet kommer under året. Med en årsöversikt får man en överblick över vilka månader som räkningarna kommer, vissa räkningar är ju inte jämt fördelade över året.

## Boende

**Bostadsrätt:** Att äga en bostadsrätt innebär att du är medlem i en bostadsrättsförening och har rätt att använda lägenheten eller lokalen på obegränsad tid.

**Hyresrätt:** Det är en bostad som du hyr av en värd, vanligtvis genom att betala hyra månadsvis. Som hyresgäst har du en del skyldigheter. Du ska betala hyran i tid, sköta om lägenheten väl och inte störa grannarna. Hyresvärden ansvarar för renoveringar och byte av utrustning.

**Sambo:** De som bor tillsammans och lever under äktenskapsliknande förhållanden samt har ett gemensamt hushåll och delar på sysslor och utgifter är sambor. Man räknas inte som sambo om man är gift eller registrerad partner. Vänner eller syskon som bor tillsammans räknas inte heller som sambor.

**Vräkning:** När man tvingas flytta ut ur sin lägenhet eller annan bostad på grund av att man inte har följt hyresavtalet. Det är bara Kronofogden som kan vräka någon.

**Testamente:** Ett dokument där man talar om hur man vill att det man äger ska fördelas efter att man har dött. Det är viktigt att det finns två vittnen som vittnar om att det är du som har skrivit testamentet och gjort det frivilligt. Vittnena kan vara till exempel grannar eller vänner, men de får inte vara släktingar eller de som ska ärva.

## Reklam och marknadsföring

**Word by mouth:** Reklam som är skapad för att vi själva ska sprida den. Ibland i form av tävlingar på till exempel Facebook eller något uppseendeväckande event. Ibland litar företagen på att de ska ha ett tillräckligt starkt varumärke för att vi ska prata om dem av oss själva.

**Virusreklam:** Reklam som är skapad för Youtube och andra sociala medier där den kan spridas snabbt och gratis. Virusreklam måste vara rolig eller originell så att vi själva lägger upp den på vår Facebookprofil eller skriver om den i våra bloggar. Det kallas för virusreklam för att de sprider sig som virus över världen.

**Produktplacering/Smygreklam:** När ett företag betalar för att deras produkt ska synas i en film, ett spel eller en musikvideo.

**Reklamombudsmannen (RO):** Reklamombudsmannen avgör om reklam strider mot Internationella Handelskammarens regler för reklam och marknadskommunikation. Det är regler som talar om hur reklam får se ut och vara utformad, till exempel får den inte vara grovt missvisande, diskriminerande eller kränkande mot någon.

**Dold reklam:** Reklam som inte är menad att uppfattas som reklam, utan förkläs som exempelvis en nyhet eller information.

## Krediter

**Amortering:** Amortering är avbetalning på ett lån. Om skulden minskar så minskar också det belopp som man måste betala ränta på.

**Blancolån:** Ett banklån utan säkerhet, det vill säga ett lån där det inte finns en fysisk sak, till exempel ett hus, som kan säljas ifall den som lånar inte kan betala tillbaka lånet. Blancolån har därför högre ränta än exempelvis bolån.

**Borgen:** Att gå i borgen för någon är att lova att betala om denne inte kan det. Man ska vara försiktig med att gå i borgen för människor för om de inte betalar blir skulden ens egen.

**Effektiv ränta:** Ett jämförelsepris som visar om ett lån är billigt eller dyrt. Allt det kostar att ha ett lån i ett år (ränta, avavgifter, uppläggningsavgifter och så vidare). Blancolån på en traditionell bank ligger på ca 12 %, SMS-lån ca 100 %.

**Kreditprövning:** Ett test som banken/kreditgivaren gör om du vill låna pengar hos dem (de gör en budget och kollar med kreditupplysningsföretagen ifall du har flera krediter/lån någon annanstans och om du har obetalda skulder).

**Solidariskt betalningsansvar:** Om två personer tar ett lån tillsammans är båda ansvariga för hela lånet, om den ena slutar betala kan banken kräva den andra på hela lånet.

## Trygghet – så funkar det

**Allmän pension:** Alla som arbetat och bott i Sverige får allmän pension. Den grundas på alla inkomster du betalat skatt för. Det gäller lön men även inkomster som till exempel arbetslöshetsersättning, sjuk- och aktivitetsersättning och föräldrapenning.

**Anslutningsvillkoret:** innebär att man har varit medlem i a-kassan minst 12 månader innan man blir arbetslös.

**Arbetsvillkoret:** Arbetsvillkoret innebär att man under året innan man blev arbetslös har arbetat minst 6 månader och då minst 80 timmar i varje månad.

**Avtalspension:** Se tjänstepension.

**Grundvillkoret:** Innebär att du ska vara anmäld som arbetslös hos Arbetsförmedlingen och vara aktivt arbetssökande.

**Premiepension:** Det är den delen av den allmänna pensionen som du kan påverka själv genom hur du placerar dina pengar. Premiepensionen kan därför vara viktig, även om den är en mindre del av din totala pension.

**Tjänstepension:** Din totala pension består av flera olika delar. De flesta som arbetar har, förutom allmän pension, dessutom en tjänstepension. Om du har tjänstepension sätter din arbetsgivare varje månad av en summa till dig. Tjänstepensionen kan också kallas avtalspension om ditt företag har kollektivavtal.

## Om det går snett

**Bestrida en faktura:** Det händer att bluffföretag skickar falska fakturor eller att något vanligt företag gjort fel. Händer detta så är det första man ska göra att höra av sig till företaget, gärna skriftligt så att det blir lättare att bevisa att man faktiskt har bestridit fakturan, och berätta att man inte har använt företagets tjänster eller att man anser att man inte har ingått något avtal med företaget. Man kan även säga att man inte anser sig själv vara skyldig att betala den faktura man fått.

**Betalningsanmärkning:** En prick som ges av kreditupplysningsföretag (efter att ha hämtat information från bland annat Kronofogden), som sitter i tre år och påverkar möjligheten att få lån men även till exempel att få ett hyreskontrakt eller telefonabonnemang.

**Betalningsföreläggande:** Ett brev från Kronofogden som de skickar då någon anmält till dem att du har en obetald skuld hos dem. Kan bestridas ifall det är felaktigt.

**Inkassobolag:** Företag, till exempel Intrum Justitia, som driver in obetalda skulder, köper en obetald faktura av ett företag eller agerar som ombud. Bra att ta kontakt så fort som möjligt för att betala eller till exempel göra en avbetalningsplan, annars tickar dröjsmålsränta på och skulden ökar.

**Skattejämkning:** Genom att jämka får du ett beslut från Skatteverket om att arbetsgivaren eller utbetalaren av till exempel pension eller föräldrapeng ska göra ett lägre eller högre skatteavdrag från utbetalningen än vad skattetabellen säger. Därmed undviker du att ligga ute med skattepengar du inte ska betala eller att få en obehaglig överraskning i form av restskatt.

**Utmätning:** Kronofogdens beslut om att någonting du äger ska användas till att betala din skuld. Det vanligaste beslutet är utmätning av lön, det vill säga att pengar dras direkt från din inkomst, men det kan även vara en fastighet eller prylar (men man får alltid behålla det viktigaste för att kunna leva okej under tiden).

**Utslag:** Om man inte protesterar mot betalningsföreläggandet bestämmer Kronofogden att det finns en skuld, vilket kallas utslag. Det är först efter utslaget som man får en betalningsanmärkning.

**Övertrassering:** När du har tagit ut mer pengar än tillåtet och kontot hamnar på minus. Banken har då rätt att dra övertrasseringen från kontot när det kommer in pengar nästa gång och det kan även bli avgifter och ränta på detta.

## Länkar

Allmänna Reklamationsnämnden (hjälp att lösa tvister med företag): [www.arn.se](http://www.arn.se)

Finanskunskap (Finansinspektionen, oberoende information om t ex sparande, lån, försäkringar mm): [www.finanskunskap.se](http://www.finanskunskap.se)

Hyresgästföreningen (hjälp för dig som bor i hyresrätt): [www.hyresgastforeningen.se](http://www.hyresgastforeningen.se)

Hyresnämnden (kan prova fallet ifall du tycker du betalat för mycket i andrahandshyra): [www.hyresnamnden.se](http://www.hyresnamnden.se)

Konsumentverket (information om köp, klagoguide, Koll på pengarna, budgetkalkylen, bilkalkylen, mall för köpekontrakt mm): [www.kov.se](http://www.kov.se)

Kronofogden (information om skuldsättning, utmätning, skuldsanering mm): [www.kfm.se](http://www.kfm.se)

Om Boende (information om boende, renovering av bostad, andrahandsuthyrning mm): [www.omboende.se](http://www.omboende.se)

Reklamombudsmannen: [www.reklamombudsmannen.org](http://www.reklamombudsmannen.org)

Elpriskollen: [www.elpriskollen.se](http://www.elpriskollen.se)

Hallå Konsument: [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)