II

(Icke-lagstiftningsakter)

REKOMMENDATIONER

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION

av den 12 maj 2010

om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter

(2010/304/EU)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN UTFÄRDAR DENNA REKOMMENDATION

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 292, och

av följande skäl:

(1) I sina slutsatser av den 14 december 2007 välkomnade Europeiska rådet översynen av den inre marknaden. Det krävs politiska riktlinjer och reglering på unionsnivå för att förbättra konsumenternas förståelse för den inre marknadens konsekvenser. Därför bör verktyg och indikatorer utarbetas, t.ex. för konsumentklagomål.

(2) I sin resolution av den 18 november 2008 om resultattavlan för konsumentmarknaderna uppmanade Europaparlamentet kommissionen och medlemsstaterna att verka för en harmonisering av de klassificeringssystem för klagomål som används av de behöriga myndigheterna och de organ som bistår konsumenterna i medlemsstaterna samt att inrätta en EU-omfattande databas för konsumentklagomål. I sin resolution av den 9 mars 2010 om konsumentskydd uppmanade Europaparlamentet alla organ för klagomålshantering att anta den harmoniserade metod för klassificering och rapportering av klagomål från konsumenter som kommissionen föreslagit.

(3) I kommissionens meddelande av den 13 mars 2007 *EU:s strategi för konsumentpolitiken 2007–2013: Starkare konsumenter, högre välbefinnande för konsumenterna och ett effektivt konsumentskydd* [1] fastställs att en av prioriteringarna på detta område bör vara att förbättra övervakningen av konsumentmarknaderna och den nationella konsumentpolitiken, bland annat genom utvecklingen av redskap för att övervaka konsumentklagomål.

(4) Enligt artikel 16 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (”förordningen om konsumentskyddssamarbete”) [2] ska medlemsstaterna i samarbete med kommissionen utarbeta en gemensam ram för klassificering av klagomål från konsumenter. För detta ändamål är det lämpligt att införa en harmoniserad metod som kan användas av alla organ som handlägger klagomålsärenden i unionen för klassificering och rapportering av klagomål från konsumenter till kommissionen. För att bättre kunna övervaka marknadens funktion bör metoden också användas för att hantera förfrågningar från konsumenter.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS FÖLJANDE.

1. Organ som handlägger klagomål, särskilt medlemsstaternas konsumentmyndigheter, konsumentorganisationer, tillsynsmyndigheter, tvistlösningsorgan, klagomålsinstanser, oberoende ombudsmän som tillsatts av statliga myndigheter, oberoende ombudsmannaliknande organ som inrättas av näringsidkarna och näringslivets självreglerande organ, bör alla tillämpa denna rekommendation i enlighet med punkterna 2–9 och med förbehåll för de sekretesskrav de är bundna av, i samband med all kommersiell marknadsföring som riktar sig till konsumenter och i samband med avtal om försäljning och tillhandahållande av varor och tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsumenter.

2. I denna rekommendation avses med

a) *konsument:* en fysisk person som handlar för ändamål som faller utanför hans eller hennes näringsverksamhet, affärsverksamhet, hantverk eller yrke,

[1] KOM(2007) 99 slutlig.

[2] EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

b) *klagomål från konsument:* ett påstående som en konsument framställer till ett organ som handlägger klagomål, om missnöje med en specifik näringsidkare i samband med saluföring, försäljning eller tillhandahållande av en vara eller en tjänst, utnyttjandet av en vara eller en tjänst eller eftermarknadsservice,

c) *förfrågning från konsument:* en begäran om information eller råd, som inte är ett klagomål, som en konsument framställer till ett organ som handlägger klagomål, angående saluföring, försäljning eller tillhandahållande av en vara eller en tjänst, utnyttjandet av en vara eller en tjänst eller eftermarknadsservice,

d) *näringsidkare:* en fysisk eller juridisk person som, i samband med saluföring, försäljning eller tillhandahållande av en vara eller en tjänst, handlar för ändamål som ligger inom ramen för dennes näringsverksamhet, affärsverksamhet, hantverk eller yrke samt den som handlar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning,

e) *organ som handlägger klagomål:* organ som ansvarar för att ta emot klagomål från konsumenter eller för att försöka lösa klagomål eller för att ge råd eller information till konsumenter om klagomål och förfrågningar och som agerar som tredje part i samband med en konsuments klagomål på eller förfrågning om en näringsidkare. Detta omfattar inte mekanismer för klagomål från konsumenter som drivs av näringsidkare och som handlägger förfrågningar och klagomål direkt gentemot konsumenten eller mekanismer som tillhandahåller tjänster för hantering av klagomål som drivs av en näringsidkare eller för dennes räkning.

3. Organ som handlägger klagomål ska samla in och registrera åtminstone följande rekommenderade uppgifter:

a) Följande allmänna uppgifter i enlighet med informationsfälten för klagomål i punkt I i avsnitt A i bilagan:

i) Konsumentens land.

ii) Näringsidkarens land.

iii) Namn på det organ som handlägger klagomålet.

iv) Konsumentens ärende, skilj mellan klagomål och förfrågning.

v) Datum för klagomål eller förfrågning.

vi) Försäljningsmetod, exklusive underkategorierna 61.1–61.15.

b) Branschinformation i enlighet med avsnitt B i bilagan, åtminstone på nivå 2 för klagomål.

c) Typ av klagomål i enlighet med avsnitt C i bilagan, åtminstone på nivå 1 för klagomål.

4. De organ som handlägger klagomål uppmanas att samla in och registrera följande kompletterande uppgifter:

a) Information om försäljningsmetod, underkategorierna 61.1–61.15 enligt punkt I i avsnitt A i bilagan, för klagomål.

b) Följande allmänna uppgifter i enlighet med informationsfälten för klagomål i punkt II i avsnitt A i bilagan:

i) Marknadsföringsmetod.

ii) Betalningssätt.

iii) Näringsidkarens namn.

iv) Transaktionsvärde.

v) Konsumentens förlust.

c) Typ av klagomål i enlighet med avsnitt C i bilagan, på nivå 2 för klagomål.

d) Information om förfrågningar.

5. Organ som handlägger klagomål får samla in kompletterande information utöver de nivåer som beskrivs i punkterna 3 och 4, om detta överensstämmer med de uppgiftsfält som beskrivs i de ovannämnda punkterna.

6. De organ som handlägger klagomål bör årligen rapportera alla uppgifter som avses i punkt 3 till kommissionen. Uppgifterna ska rapporteras så snart som möjligt efter avslutat kalenderår.

7. De organ som handlägger klagomål uppmanas att årligen rapportera alla uppgifter som avses i punkt 4 till kommissionen, med undantag för uppgifter om näringsidkarens namn enligt punkt 4 b iii. Uppgifterna ska rapporteras så snart som möjligt efter avslutat kalenderår.

8. De organ som handlägger klagomål bör rapportera uppgifterna enligt punkterna 6 och 7 på ett sätt som medger att de lämnade uppgifterna identifieras separat för varje enskilt klagomål, så att uppgifterna från de olika organ som handlägger klagomål kan sammanställas och offentliggöras av kommissionen på ett sätt som gör det möjligt att göra jämförelser mellan alla uppgiftsfält som omfattas av denna rekommendation.

9. I de fall personuppgifter behandlas måste detta göras i enlighet med den nationella lagstiftning som införlivar Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter ([3]) eller i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter ([4]) i tillämpliga fall. Principen om att begränsa mängden uppgifter till ett minimum, dvs. att bara behandla uppgifter som är nödvändiga för att rapportera klagomål och förfrågningar från konsumenterna (punkt 1) ska tillämpas. Personuppgifter i klagomål och förfrågningar från konsumenter ska om möjligt avidentifieras.

Utfärdad i Bryssel den 12 maj 2010.

På kommissionens vägnar
John DALLI
Ledamot av kommissionen

([3]) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.
([4]) EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

BILAGA

AVSNITT A

ALLMÄN INFORMATION

Underavsnitt I, rekommenderade uppgifter och fält

1. **Konsumentens land**

Det land där konsumenten bor:

11 Belgien	22 Cypern	33 Slovenien
12 Bulgarien	23 Lettland	34 Slovakien
13 Tjeckien	24 Litauen	35 Finland
14 Danmark	25 Luxemburg	36 Sverige
15 Tyskland	26 Ungern	37 Storbritannien
16 Estland	27 Malta	38 Island
17 Irland	28 Nederländerna	39 Liechtenstein
18 Grekland	29 Österrike	40 Norge
19 Spanien	30 Polen	41 Schweiz
20 Frankrike	31 Portugal	42 Övriga
21 Italien	32 Rumänien	43 Okänt

2. **Näringsidkarens land** ([1])

Det land där näringsidkaren är etablerad:

11 Belgien	23 Lettland	34 Slovakien
12 Bulgarien	24 Litauen	35 Finland
13 Tjeckien	25 Luxemburg	36 Sverige
14 Danmark	26 Ungern	37 Storbritannien
15 Tyskland	27 Malta	38 Island
16 Estland	28 Nederländerna	39 Liechtenstein
17 Irland	29 Österrike	40 Norge
18 Grekland	30 Polen	41 Schweiz
19 Spanien	31 Portugal	42 Övriga
20 Frankrike	32 Rumänien	43 Okänt
21 Italien	33 Slovenien	44 Ej tillämpligt
22 Cypern		

3. **Namn på det organ som handlägger klagomål**

31 Fri text.

4. **Konsumentens ärende**

41 Klagomål.	42 Förfrågning.

5. **Datum för ärendet**

Det datum då klagomålet eller förfrågningen först registrerades av det organ som handlägger klagomål:

51 ÅÅÅÅ-MM-DD

([1]) Enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1), är det relevanta landet vid flygtransporter den medlemsstat som är behörig för incidenter i samband med alla flygningar från flygplatser belägna inom dess territorium och flygningar med unionens flygbolag från tredjeland till sådana flygplatser.

6. **Försäljningsmetod**

Försäljningsmetod som användes vid transaktionen:

61 Personligen. Försäljningsställe, även affärer:

61.1 Stormarknad.

61.2 Lågprisvaruhus.

61.3 Varuhus.

61.4 Detaljhandelskedja.

61.5 Detaljhandelsbutik.

61.6 Mindre affär, butik.

61.7 Grönsakshandel, jourbutik.

61.8 Gatumarknad, gårdsbutik.

61.9 Bensinstation.

61.10 Kontor (omfattar även banker och andra finansinstitut).

61.11 Resebyrå, researrangör.

61.12 Sjukhus, klinik, läkarmottagning.

61.13 Skola.

61.14 Idrotts- och fritidsanläggningar.

61.15 Annan typ av lokal.

62 Distansförsäljning (t.ex. telefonförsäljning, postorder), utom e-handel, mobilhandel och Internetauktioner.

63 E-handel, utom mobilhandel och Internetauktioner.

64 Mobilhandel.

65 Marknad, handelsmässa.

66 Auktion.

67 Internetauktion.

68 Försäljning utanför näringsidkarens lokaler (utanför fasta affärslokaler).

69 Andra försäljningsmetoder.

70 Okänt.

71 Ej tillämpligt.

Underavsnitt II, kompletterande uppgifter och fält

7. **Marknadsföringsmetod**

Den metod som använts för att marknadsföra varan eller tjänsten till konsumenten:

71 Personligen.

72 Telefon.

73 Textmeddelande (sms).

74 Audiovisuellt (tv osv.).

75 Trycksak (tidning, broschyr, reklamblad osv.).

76 Internet (webbplats).

77 E-post.

78 Radio.

79 Utomhusreklam (fast reklam, t.ex. på affischtavlor eller rörlig, t.ex. på fordon).

80 Övriga.

81 Okänt.

82 Ej tillämpligt.

8. **Betalningssätt**

Hur transaktionen betalades:

81 Kontant.

82 Bankkort.

83 Kreditkort.

84 Papperscheck, voucher på papper eller resecheckar på papper.

85 Kreditöverföring.

86 Direktdebitering.

87 Elektroniska pengar.

88 Penningöverföring.

89 Kontantkort.

90 Mobilbetalning (t.ex. sms).

91 Övriga.

92 Okänt.

93 Ej tillämpligt.

9. **Näringsidkarens namn**

Namn på den näringsidkare som konsumentens klagomål gäller:

91 Fri text. 92 Okänt.

10. **Valuta**

101 EUR	107 LVL	113 ISK
102 BGN	108 LTL	114 CHF
103 CZK	109 PLN	115 NOK
104 DKK	110 RON	116 USD
105 EEK	111 SEK	117 Annan
106 HUF	112 GBP	118 Ej tillämpligt

11. **Transaktionsvärde**

I tillämpliga fall, det belopp som konsumenten betalat för varan eller tjänsten:

111 Belopp (anges i siffror och med två decimaler, t.ex. 10,50 euro).

112 Okänt.

113 Ej tillämpligt.

12. **Konsumentens förlust**

I tillämpliga fall, den ekonomiska förlust som konsumenten uppger:

121 Belopp (anges i siffror och med två decimaler, t.ex. 10,50 euro).

122 Okänt.

123 Ej tillämpligt.

AVSNITT B

BRANCHSPECIFIK INFORMATION [2]

Nivå 1 motsvarar exempelvis 1. Konsumtionsvaror, 2. Allmänna konsumtionstjänster.

Nivå 2 motsvarar exempelvis 1.1 Livsmedel – frukt och grönsaker, 1.2 Livsmedel – kött.

På nivå 3 beskrivs i detalj vad som ingår i nivå 2, t.ex. färsk, kyld eller fryst frukt.

1. **Konsumtionsvaror**

Beskrivning/Förklarande definition

1.1 *Livsmedel – frukt och grönsaker*

Frukt.

— Färsk, kyld eller fryst frukt.

— Torkad frukt, fruktskal, fruktkärnor, nötter och andra ätliga frön.

— Konserverad frukt och fruktbaserade produkter.

Omfattar inte: Sylter, marmelader, kompotter, fruktgeléer, fruktmos och fruktpastor (1.5), växtdelar konserverade i socker (1.5), fruktjuicer och sockerlag (1.6).

Grönsaker.

— Färska, kylda, frysta eller torkade grönsaker som odlats för bladens eller stjälkens skull (sparris, broccoli, blomkål, endiver, fänkål, spenat m.m.), för fruktens skull (auberginer, gurkor, zucchini, paprikor, pumpor, tomater m.m.) eller för rötternas skull (rödbetor, morötter, lök, palsternacka, rädisor, rovor m.m.).

— Färsk eller kyld potatis eller andra rotknölar (maniok, arrowrot, kassava, sötpotatis m.m.).

— Konserverade eller behandlade grönsaker samt grönsaksbaserade produkter.

— Varor från rotknölar (fint eller grovt mjöl, flingor, puréer, chips m.m.) inklusive frysta beredningar som skivad potatis.

Omfattar: Oliver, vitlök, trindsäd (baljväxter), sockermajs, havsfänkål och andra ätliga havsväxter, champinjoner och andra ätliga svampar.

Omfattar inte: Potatisstärkelse, tapioka, sago och annan stärkelse (1.5), soppor, såser, buljonger och spad innehållande grönsaker (1.5), kryddväxter (persilja, rosmarin, timjan osv.) och kryddor (peppar, chilipeppar, ingefära osv.) (1.5), frukt- och grönsaksjuicer (1.6).

1.2 *Livsmedel – kött*

Omfattar:

— Färskt, kylt eller fryst kött från

  — nötkreatur, svin, får och get,

  — fjäderfä (kyckling, anka, gås, kalkon, pärlhöns),

  — hare, kanin och vilt (antilop, rådjur, vildsvin, fasan, skogsfågel, duva, vaktel, m.m.),

  — häst, mula, åsna, kamel och liknande.

[2] Kategorierna i detta avsnitt grundas på ändamålsklassifikationen av hushållens konsumtion (*Classification of Individual Consumption According to Purpose*, COICOP), en referensklassificering som publicerats av FN:s statistikavdelning UNSD och som används av många institutioner, bl.a. Europeiska kommissionen, OECD och FN, för att klassificera privatkonsumtionen efter ändamål.

— Färska, kylda eller frysta ätliga slaktbiprodukter.

— Torkat, saltat eller rökt kött och ätliga slaktbiprodukter (t.ex. korv, salami, bacon, skinka).

— Annat konserverat eller bearbetat kött samt beredningar av kött (konserverat kött, köttextrakt, köttsåser, köttpajer m.m.).

Omfattar: Kött och ätliga slaktbiprodukter från havsdäggdjur (t.ex. sälar) och exotiska djur (känguru, struts, alligator m.m.), levande djur, inklusive fjäderfä, avsedda som föda.

Omfattar inte: Ister och andra ätliga fetter (1.5), soppor, buljonger och spad innehållande kött (1.5).

1.3 *Livsmedel – bröd och övriga spannmålsprodukter*

Omfattar:

— Alla former av ris.

— Majs, vete, korn, havre, råg och andra sädesslag i form av korn eller siktat eller grovt mjöl.

— Bröd och andra bagerivaror (knäckebröd, skorpor, rostat bröd, småkakor, pepparkakor, kex, våfflor, tekakor, tebröd, croissanter, mjuka kakor, tårtor, pajer, pizza m.m.).

— Mixer och degar för beredning av bakverk.

— Alla former av pasta och pizzaprodukter.

— Spannmålsberedningar (cornflakes, havreflingor m.m.) och andra spannmålsprodukter (malt, maltmjöl, maltextrakt, potatisstärkelse, tapioka, sago och annan stärkelse).

— Annat bröd och spannmål.

Omfattar: Mjölbaserade produkter med kött, fisk, skaldjur, ost, grönsaker eller frukt.

Omfattar inte: Köttpajer och fiskpajer (1.5), sockermajs (1.5).

1.4 *Livsmedel – hälsokost och näringsämnen*

Omfattar:

— Livsmedel för vilket märkning, presentation eller marknadsföring anger, låter förstå eller antyder: a) att det har särskilda gynnsamma näringsmässiga egenskaper, eller b) att det finns ett samband mellan livsmedlet eller en av dess beståndsdelar och hälsa, eller c) att konsumtion av livsmedlet väsentligt minskar en riskfaktor för utveckling av sjukdom hos människor.

1.5 *Livsmedel – övriga*

Omfattar:

— Fisk och skaldjur.

— Mejeriprodukter (mjölk, ost och annat).

— Ägg och äggprodukter.

— Oljor, ister och andra ätbara animaliska fetter (smör, margarin, olivolja, ätliga oljor).

— Barnmat.

— Örter och kryddor.

— Nötter, nötprodukter.

— Soppor, buljonger och spad som innehåller kött och grönsaker.

— Färdiga rätter.

— Tillsatsmedel.

— Socker, sylt, honung, choklad och konfektyr.

— Dietprodukter.

— Kosttillskott.

— Andra livsmedelsprodukter som inte klassificerats.

1.6 *Alkoholfria drycker*

Alkoholfria drycker som omfattas av denna klassifikation är de som köps i dagligvaruhandeln och liknande lokaler som inte omfattas av fritidstjänster, t.ex. hotell och annat semesterboende (6.1) och restauranger och barer (6.5).

Omfattar:

— Kaffe, te och choklad.

— Mineralvatten.

— Läskedrycker.

— Frukt- och grönsaksjuicer.

— Saft, koncentrat.

Omfattar inte: Alkoholfria drycker som säljs vid anläggningar som omfattas av fritidstjänster, t.ex. hotell och annat semesterboende (6.1) och restauranger och barer (6.5).

1.7 *Alkoholhaltiga drycker*

De drycker som klassificeras här omfattar även drycker med låg alkoholhalt eller alkoholfria drycker som vanligtvis innehåller alkohol, som alkoholfritt öl.

Omfattar:

— Sprit och likörer.

— Vin.

— Öl.

Omfattar inte: Alkoholhaltiga drycker som säljs vid anläggningar som omfattas av fritidstjänster, t.ex. hotell och annat semesterboende (6.1) och restauranger och barer (6.5).

1.8 *Tobak*

Omfattar:

— Cigaretter, cigarettobak (löstobak) och cigarettpapper.

— Cigarrer, piptobak, tuggtobak eller snus.

— Tändare, tändargas, cigarettetuier, cigarrsnoppare osv.

1.9 *Kläder (även skräddarsydda) och skor*

— Material för klädesplagg och kläder för herrar, damer, tonåringar, barn (3 till 13 år) och små barn (0 till 2 år), antingen färdigsydda eller måttsydda, i alla material (inklusive läder, päls, plast och gummi), vardags-, sport- eller arbetskläder.

— Alla skodon för män, kvinnor, tonåringar, barn (3 till 13 år) och små barn (0 till 2 år) inklusive sportskor lämpade för vardags- eller fritidsbruk (skor för joggning, terränglöpning, tennis, basketboll, båtbruk m.m.).

— Skodelar.

— Sytråd, stickgarn och tillbehör för framställning av kläder som spännen, knappar, tryckknappar, blixtlås, band, snören, dekorationer m.m.

— Handväskor, plånböcker, portmonnäer osv.

Omfattar inte:

— Möbeltyger (1.11).

— Skyddsutrustning för idrottsutövning som huvudskydd för idrottsutövning, flytvästar, boxhandskar, kroppsskydd, bälten, stödbindor m.m., skor som är särskilt avsedda för en viss sport (skidpjäxor, fotbollsskor, golfskor och liknande skor försedda med skridskoskenor, hjul, dubbar m.m.), benskydd (ishockey, amerikansk fotboll, cricket) och liknande skyddsutrustning för idrottsutövning (1.16).

— Reseffekter som resväskor, koffertar, resbagar (1.16).

— Medicinska trikåartiklar som elastiska strumpor, ortopediska skodon (8.3).

1.10 *Varor för underhåll och förbättring av hus*

Omfattar:

— Material för bygg- och hobbyverksamhet.

— Färg och tapeter.

— Staket och bodar.

— Motordrivna verktyg (t.ex. borrmaskin, motorsåg).

— Handverktyg.

— Trädgårdsredskap, trädgårdsverktyg (inte elektriska).

— Gräsklippare.

Omfattar inte: Hushållsapparater (1.12 eller 1.13).

1.11 *Inventarier*

Möbler och inventarier för inom- och utomhusbruk. Mattor och andra golvbeläggningar, hushållstextilier, glas, porslin och bestick samt övrigt husgeråd.

Omfattar:

— Sängar, soffor, bäddsoffor, bord, stolar, klädskåp, byråar, bokhyllor.

— Ljusarmaturer som taklampor, golvlampor, kupor och sänglampor.

— Tavlor, skulpturer och andra konstföremål.

— Skärmar, vikdörrar samt övriga möbler och inventarier.

— Rullgardiner.

— Trädgårdsmöbler.

— Speglar, ljushållare och ljusstakar.

— Möbeltyger, gardintyger, gardiner, draperier, markiser, förhängen och rullgardiner av tyg.

— Sängkläder och dukar.

— Andra hushållstextilier.

— Friliggande mattor, heltäckningsmattor, linoleummattor och annat golvtäckningsmaterial.

— Artiklar av glas, kristall, keramik och porslin för servering, kök, badrum, toalett, kontor och heminredning.

— Bestick, tallrikar, fat och silverbestick.

— Köksutensilier som inte är elektriska, av alla material, som grytor, kastruller, tryckkokare, stekpannor, hushållsvågar och andra sådana mekaniska utensilier.

— Hushållsartiklar som inte är elektriska, av alla material, som burkar för bröd, kaffe, kryddor m.m., sophinkar, papperskorgar, tvättkorgar, strykbrädor, brevlådor, nappflaskor, termosflaskor och kylväskor.

Omfattar inte:

— Hushållsapparater (1.12) eller (1.13).

— Klockor (1.26), väggtermometrar och barometrar (1.26).

— Barnmöbler som vaggor, barnstolar, babyliftar och sittvagnar (1.27).

1.12 *Större hushållsapparater och vitvaror (däribland dammsugare och mikrovågsugnar)*

Större hushållsapparater, både elektriska och övriga, omfattar leverans, installation och reparation i förekommande fall.

Omfattar:

— Spisar, spishällar, ugnar och mikrovågsugnar.

— Kylskåp, frysar och kombinerad kyl/frys.

— Tvättmaskiner, torkmaskiner, torkskåp, diskmaskiner, stryk- och pressmaskiner.

— Luftkonditioneringsapparater, luftfuktare, rumsvärmare, varmvattenberedare, mobila uppvärmningsanordningar, fläktar och fläktkåpor.

— Dammsugare, ångtvättmaskiner, mattschamponeringsmaskiner samt maskiner för att skura, vaxa och polera golv.

— Annan större hushållsutrustning som kassaskåp, sy- och stickmaskiner, vattenavhärdare m.m.

1.13 *Mindre hushållsapparater (däribland kaffebryggare och matberedare)*

Små, delvis varaktiga elektriska hushållsapparater, omfattar leverans och reparation i förekommande fall.

Omfattar:

— Matberedare, mixer, friteringsmaskiner.

— Kaffemaskiner, kaffekvarnar, kaffebryggare.

— Strykjärn.

— Brödrostar och grillar, värmeplattor.

— Juicepressar.

— Glassmaskiner, sorbetmaskiner, yoghurtmaskiner.

— Fläktar, värmefiltar osv.

Omfattar inte: Mindre hushållsartiklar och husgeråd som inte är elektriska (1.11), elektriska apparater för personlig vård (1.24).

1.14 *Elektronikvaror (ej IKT-produkter eller fritidsartiklar)*

Utrustning för mottagning, inspelning och återgivning av ljud och bild (audio- och videosystem), fotografisk och filmfotografisk utrustning samt optisk utrustning, inspelningsmedier, omfattar leverans, installation och reparation i tillämpliga fall.

Omfattar:

— Dvd-spelare, även för inspelning.

— Videobandspelare.

— Tv-apparater.

— Fasta cd-spelare, hifisystem och mediaspelare.

— Mobila cd-spelare, hifisystem och mediaspelare, mp3-spelare.

— Radioapparater, bilradioapparater (som säljs separat), klockradio- och kommunikationsradioapparater, amatörradiomottagare och sändare.

— Kameror.

— Videokameror.

— Fotoutrustning.

— Cd-skivor (tomma), dvd-skivor (tomma).

— Audio- och videoband (tomma).

— Kalkylatorer inklusive fickräknare.

— Oexponerad film, filmkassetter och skivor för fotografi- och filmbruk.

Omfattar inte: Programvara till videospel (1.16), spelkonsoler avsedda att kopplas till en tv-apparat (1.16), förinspelade band, kassettband, videoband, disketter och cd-rom för bandspelare, kassettbandspelare, videobandspelare och persondatorer (1.16).

1.15 *Produkter för informations- och kommunikationsteknik (IKT-produkter)*

IKT-produkter är produkter som antingen är avsedda att utföra informationsbearbetning och kommunikation på elektronisk väg, vilket inkluderar överföring och visning, eller använder elektronisk bearbetning för att upptäcka, mäta och/eller registrera konkreta fenomen eller kontrollera en fysisk process; omfattar även leverans, installation och reparation i tillämpliga fall.

Omfattar:

— Persondatorer, egenhändigt byggda datorer och tillbehör till dessa.

— Skrivare och skannrar.

— Spelkonsoler.

— Mobila spelkonsoler.

— Program till datorer, uppgraderingar till program.

— Bärbara datorer, bärbara pekdatorer.

— Fickdatorer, handdatorer och smartphones.

— Program (i fysisk form eller nedladdade).

— Mobila och fasta telefonapparater, telefaxutrustning, telefonsvarare.

— Modem och avkodare.

— Satellitsystem för positionsbestämning (GPS).

Omfattar inte: Utrustning för mottagning, inspelning och återgivning av ljud och bild (1.14), programvara till videospel (1.16).

1.16 *Fritidsartiklar (sportutrustning, musikinstrument osv.)*

Spel, leksaker och andra artiklar avsedda för idrott, hobby, camping, friluftsliv och reparation av sådana artiklar. Omfattar även varaktiga konsumtionsvaror för rekreation och förinspelade media (cd, dvd).

— Förinspelade band, kassettband, videoband, disketter och cd-rom för bandspelare, kassettbandspelare, videobandspelare och persondatorer.

— Kortspel, schackspel och liknande.

— Leksaker av alla slag inklusive dockor, mjuka leksaker, leksaksbilar och tåg, leksakscyklar och trehjulingar, leksaksbyggsatser, pussel, modellera, elektroniska spel, masker, förklädnader, skämtartiklar, fyrverkerier och raketer, girlanger och julgransdekorationer.

— Artiklar för frimärkssamling (använda eller stämplade frimärken, frimärksalbum m.m.), andra samlarföremål (mynt, medaljer, stenar, zoologiska samlingar och pressade växter m.m.) och andra verktyg och artiklar som krävs för utövandet av hobbyverksamhet.

— Gymnastik-, tränings- och sportutrustning som bollar, nät, racketar, slagträn, skidor, golfklubbor, sablar, stavar, tyngdlyftningsvikter, diskusar, expandrar och annan kroppsbyggarutrustning.

— Fallskärmar och annan utrustning för fallskärmshoppning.

— Kikare, mikroskop, teleskop och kompasser.

— Vapen och ammunition för jakt, sport och personskydd.

— Spön och annan fiskeutrustning.

— Utrustning för strandspel och andra utomhusspel som klotspel, krocket, frisbee, volleyboll samt uppblåsbara båtar, flottar och bassänger.

— Campingmöbler och utrustning som tält med kringutrustning, sovsäckar, ryggsäckar, luftmadrasser och luftpumpar, campingkök och utegrillar.

— Större spel- och idrottsartiklar som kanoter, kajaker, vindsurfingbrädor, dykutrustning, golfbilar, segelflygplan, hängflygare och varmluftsballonger.

— Musikinstrument av alla storlekar, inklusive elektroniska musikinstrument, som pianon, orglar, violiner, gitarrer, trummor, trumpeter, klarinetter, flöjter, dragspel m.m.

— Biljardbord, bordtennisbord, flipperspel, spelautomater m.m.

— Programvara till videospel, spelkonsoler och speldatorer avsedda att kopplas till en tv-apparat, kassetter och cd-rom till videospel.

— Skodon som är särskilt avsedda för en viss sport (skidpjäxor, fotbollsskor, golfskor och liknande skor försedda med skridskoskenor, hjul, dubbar m.m.), huvudskydd för idrottsutövning, annan skyddsutrustning som flytvästar, boxhandskar, kroppsskydd, benskydd, cricketskydd och liknande skyddsutrustning för idrottsutövning.

— Reseffekter som resväskor, koffertar, resbagar.

Omfattar inte:

— Trädgårdsmöbler (1.11).

— Fordon som dras av hästar eller ponnyer samt tillhörande utrustning för persontransport (1.19).

— Motorcykel- och cykelhjälmar (1.20).

— Hästar och ponnyer (1.23).

1.17 *Nya bilar*

Denna kategori omfattar nya fordon, konstruerade och byggda för persontransport, med högst åtta säten utöver förarsätet. Detta omfattar nya personbilar, kombi- och sedanmodeller.

Omfattar inte: Reservdelar och tillbehör (1.20), smörjmedel (1.21), underhåll, reparationer eller andra arbeten (2.9).

1.18 *Begagnade bilar*

Denna kategori omfattar begagnade motorfordon på hjul som används för passagerartransport och omfattar begagnade personbilar, skåpbilar, kombi- och sedanmodeller.

Omfattar inte: Reservdelar och tillbehör (1.20), smörjmedel (1.21), underhåll, reparationer eller andra arbeten (2.9).

1.19 *Andra persontransportmedel*

Omfattar:

— Nya och begagnade motorcyklar, cyklar, mopeder, skotrar, fyrhjulingar och fordon som dras av djur.

— Båtar, utombordsmotorer, vattenskotrar, segel, riggar och överbyggnad.

— Fordon som dras av hästar eller ponnyer samt tillhörande utrustning (selen, betsel, tyglar, sadlar m.m.).

— Campingbilar, husvagnar och släpvagnar.

— Campingbilar, husvagnar osv.

— Snöskotrar.

— Släpvagnar.

Omfattar inte: Hyra av garage eller parkeringsplats som inte tillhandahålls i anslutning en bostad (5.6), biltullar (broar, tunnlar, vägfärjor, motorvägar) och parkeringsmätare (5.6), hyra av bil utan förare (5.7), körlektioner (9.2).

1.20 *Reservdelar och tillbehör för fordon och andra persontransportmedel*

Omfattar:

— Däck (nya, begagnade eller regummerade), innerslangar, tändstift, batterier, stötdämpare, filter, pumpar och andra reservdelar eller tillbehör för persontransportfordon.

— Produkter särskilt avsedda för rengöring och underhåll av transportfordon som lacker, kromrengörare, tätningsmedel och polermedel för karosser.

— Kapell för bilar, motorcyklar m.m.

— Motorcykel- och cykelhjälmar.

Omfattar inte: Bilradioapparater som säljs separat (1.14), bilbarnstolar (1.27), olika produkter för rengöring och underhåll som destillerat vatten, hushållssvampar, sämskskinn, tvättmedel m.m. (1.28), montering av reservdelar och tillbehör, tvätt och polering av karosseri (2.9).

1.21 *Bränslen och smörjmedel för fordon och persontransportmedel*

Omfattar:

— Olja, smörjmedel, broms- och växellådsoljor, kylvätskor och tillsatser.

— Bränslen som bensin, diesel, LPG, biodrivmedel och alkohol.

1.22 *Böcker, tidskrifter, tidningar, skrivmaterial (exklusive postutbärning)*

Omfattar:

— Böcker, inklusive atlaser, lexika, uppslagsverk, läroböcker, reseguider och musikpartitur.

— Dagstidningar, vecko- och månadstidningar och andra periodiska tidskrifter.

— Kataloger och reklammaterial.

— Affischer, vykort och andra postkort, kalendrar.

— Gratulationskort och visitkort, bjudningskort och korrespondenskort.

— Kartor och jordglober.

— Skrivunderlägg, kuvert, bokföringsböcker, anteckningsböcker, dagböcker m.m.

— Bläck- och blyertspennor, reservoarpennor, kulspetspennor, fiberpennor, bläck, suddgummin, pennvässare m.m.

— Stenciler, karbonpapper, färgband till skrivmaskin, stämpeldynor, korrigeringsvätskor m.m.

— Hålslag, kantskärare, papperssaxar, kontorslim och tejper, häftapparater och häftklamrar, gem, häftstift m.m.

— Rit- och målarmaterial som kanvasduk, papper, kort, målarfärg, kritor, pastellkritor och penslar.

— Utbildningsmaterial som övningsböcker, räknestickor, geometriska instrument, griffeltavlor, tavelkritor och pennskrin.

Omfattar inte: Frimärksalbum (1.16), postutbärning, förfrankerade postkort och aerogram (4.1).

1.23 *Husdjur och husdjursprodukter*

Omfattar:

— Husdjur, husdjursfoder, veterinärprodukter, skötsel- och trimprodukter för husdjur, halsband, koppel, hundkojor, fågelburar, akvarier m.m.

— Hästar och ponnyer.

Omfattar inte: Husdjurstjänster (2.13).

1.24 *Elektriska apparater för personlig vård*

Omfattar:

— Elektriska rakapparater och hårklippningsmaskiner, handhårtorkar och huvhårtorkar, locktänger och kammar för hårstyling, sollampor, elektriska tandborstar och andra elektriska apparater för tandhygien m.m.

1.25 *Kosmetika och toalettartiklar för personlig vård*

Omfattar:

— Artiklar för personlig hygien: toalettvål, antiseptisk tvål, rengöringsoljor och rengöringsmjölk, raktvål, rakkräm och raklödder, tandkräm m.m.

— Skönhetsprodukter, exempelvis nagellack, makeup och makeupborttagningsmedel, hårlotioner, produkter avsedda att användas efter rakning, solbadningsprodukter, parfymer och luktvatten, deodoranter, badprodukter m.m.

— Icke-elektriska artiklar för personlig vård, exempelvis rakhyvlar och hårklippningsverktyg med tillhörande blad, saxar, kammar, rakborstar, hårborstar, tandborstar, nagelborstar, personvågar m.m.

— Andra artiklar för personlig vård och hygien, exempelvis pappersnäsdukar, bomull, rengöringspinnar, svampar m.m.

1.26 *Smycken, silvergods, ur och accessoarer*

Omfattar:

— Ädelstenar och ädelmetaller samt smycken tillverkade därav.

— Silvergods, guldvaror.

— Bijouterivaror, manschettknappar och slipsnålar.

— Fickur, armbandsur, stoppur, väckarklockor och reseur.

— Solglasögon.

— Paraplyn och parasoller, solfjädrar, nyckelringar.

— Väggtermometrar och barometrar.

Omfattar inte: Etuier för personliga tillhörigheter, attachéväskor, handväskor, plånböcker, börsar m.m. (1.9), klockradioapparater (1.14).

1.27 *Artiklar för baby- och barnvård*

Omfattar:

— Barnvagnar, liggvagnar och sittvagnar.

— Babyartiklar (t.ex. haklappar, nappar, nappflaskor).

— Babyliftar.

— Vaggor.

— Barnstolar.

— Bilbarnsängar och bilbarnstolar.

— Bärselar.

Omfattar inte: Barnmat (1.5), babykläder (1.9).

1.28 *Rengörings- och underhållsprodukter, artiklar för rengöring och icke-varaktiga hushållsvaror*

Omfattar:

— Rengörings- och underhållsprodukter som tvättpulver, flytande tvättmedel, rengöringsmedel, avhärdare, sköljmedel, vaxer, polermedel, färgmedel, desinficeringsmedel, insektsmedel, svampbekämpningsmedel och destillerat vatten.

— Artiklar för rengöring som sopborstar, skurborstar, sopskyfflar och dammborstar, dammvippor, kökshanddukar, skurdukar, tvättsvampar.

— Pappersvaror som filter, bordsdukar och servetter, hushållspapper, dammsugarpåsar, papperstallrikar, aluminiumfolie och soppåsar.

— Andra icke-varaktiga hushållsartiklar, som tändstickor, stearinljus, lampvekar, metylerad sprit, nålar och stickor, spik, skruvar och muttrar, häftstift, brickor, lim och tejp för hushållsbruk, snöre och gummihandskar.

— Puts- och polermedel för skodon och andra skoputsningsartiklar.

Omfattar inte: Pappersnäsdukar, tvål, tvättsvampar och andra produkter för personlig hygien (1.25).

2. **Allmänna konsumtionstjänster**

Beskrivning/Förklarande definition

2.1 *Tjänster avseende fast egendom*

Omfattar:

— Tjänster utförda av fastighetsmäklare, fastighetsförvaltare, uthyrningsföretag.

— Värdering av hus, överlåtelse och relaterade tjänster.

— Försäljningstransaktioner för nya eller befintliga hus.

— Försäljning av mark.

2.2 *Byggande av nya hus*

Omfattar:

— Byggande av nya hus.

2.3 *Tjänster för underhåll och förbättring av hus*

Underhåll, förbättring och reparation av bostäder.

Omfattar:

— Takläggning.

— Inredningstjänster, golvläggning, snickartjänster, måleri, tapetsering.

— Rörmokeri.

— Centralvärme.

— Eltjänster och elinstallationer.

— Murning.

— Glasmästeri.

— Plåtslageri.

— Trädgårdsarbete, trädbeskärning, asfaltering och stensättning.

— Köksinredning, badrumsinredning.

— Isolering.

— Inbrottslarm.

— Fuktsäkring.

— Installation och underhåll av solpaneler och vindturbiner.

— Avvattningssystem.

— Sotning och skorstensreparationer.

— Byte av dörrar och fönster.

— Pooltjänster.

— Övriga tjänster för underhåll och förbättring av hus.

Omfattar inte: Inköp av varor för underhåll och förbättring av hus oberoende av den tjänst som tillhandahålls (1.10), arbete och tjänster vid byggande av nya hus (2.2).

2.4 *Flyttning av hem och magasinering*

Omfattar:

— Flyttning av bohag från en plats till en annan.

— Tillfällig magasinering av bohag.

— Frakt och transport.

2.5 *Städtjänster*

Omfattar:

— Hushållsstädning.

— Fönsterputsning.

— Mattrengöring.

— Desinficering, utrökning och utrotning av insekter inbegripet skadedjur.

— Sophämtning och avfallshantering.

Omfattar inte: Rengöringsprodukter (1.28).

2.6 *Personlig vård*

Omfattar:

— Frisersalonger, barberare, skönhetssalonger.

— Hårbehandling, skönhetsbehandling.

— Solarier.

— Bantningsklubbar, dietcenter.

— Turkiska bad, spa-anläggningar, bastuinrättningar, solarier m.m.

— Kroppsvård.

— Tatuering och piercing.

Omfattar inte: Träningsanläggningar (6.6).

2.7 *Skrädderiarbeten, tvätt och uthyrning av kläder och skor*

Omfattar:

— Kemtvätt, tvätt, strykning och färgning.

— Stoppning, lagning och ändringar av kläder.

— Lagning av kläder (även skräddarsydda).

— Lagning av skor, inklusive skoputsning.

— Uthyrning av kläder.

— Uthyrning av skodon.

— Lagning eller uthyrning av skor som är särskilt avsedda för en viss sport (skidpjäxor, fotbollsskor, golfskor och liknande skor försedda med skridskoskenor, hjul, dubbar m.m.).

Omfattar inte: Nya kläder och tillverkning av nya kläder (1.9).

2.8 *Stöd, efterforskningar och mellanhandstjänster*

Omfattar:

— Chefsrekrytering.

— Coachning.

— Evenemangsbyråer.

— Arbetsförmedlingar.

— Rådgivning, terapi, medling och stödtjänster för familjer.

— Andra stöd-, forsknings- och mellanhandstjänster.

2.9 *Underhåll och reparation av fordon och andra transportmedel*

Tjänster för underhåll och reparation av utrustning för persontransporter.

Omfattar:

— Montering av delar och tillbehör.

— Tvättning och polering.

— Hjulbalansering, teknisk undersökning, hjälp vid haverier, oljebyte.

— Smörjning och biltvätt.

— Vägassistans.

Omfattar inte: varor som används vid utförande av tjänsten: Reservdelar och tillbehör (1.20), bränsle och smörjmedel (1.21).

2.10 *Juridiska tjänster och bokföring*

Omfattar:

— Notarietjänster.

— Advokattjänster.

— Juridisk rådgivning och andra privata juridiska tjänster.

— Bokföring.

— Skatterådgivning.

— Revisorstjänster.

2.11 *Begravningstjänster*

Alla tjänster i samband med ceremonin kring en persons bortgång. Omfattar transport av den avlidne till begravningsplatsen eller platsen för minnesceremonin.

2.12 *Barnomsorg*

Subventionerade och privata förskolor och andra anläggningar för barnomsorg. Omfattar barnomsorg som ges i hemmet som stöd och omsorg till barn, samt barnvaktstjänster.

2.13 *Husdjurstjänster*

Veterinärtjänster och andra husdjurstjänster, exempelvis kennlar och husdjurspensionat.

Omfattar inte: Husdjur och husdjursprodukter (1.23).

3. **Finansiella tjänster**

Beskrivning/Förklarande definition

3.1 *Finansiella tjänster – betalningsredovisning och betalningstjänster*

Betalningstjänster och tjänster i samband med ett betalkonto från vilket pengar kan tas ut snabbt och som är lättåtkomliga.

Omfattar:

— Kredittjänster på ett betalkonto.

— Personliga banktjänster, banktjänster via Internet, telefon och mobiltelefon i samband med ett betalkonto.

— Genomförande av betaltransaktioner via ett bankkort.

— Betaltjänster som e-pengar.

3.2 *Finansiella tjänster – kredit (utom amorteringar/bolån)*

Tjänster i samband med utlåning av pengar, ett belopp som omfattas av ett särskilt åläggande om återbetalning.

Omfattar:

— Lån.

— Genomförande av betalningstransaktioner via ett kreditkort där medlen täcks av kreditram för användaren av betalningstjänsten, inklusive revolverande kredit.

— Konsumentkredit som tillhandahålls av detaljhandlare och butikskort.

Omfattar inte: Kredittjänster på ett betalkonto (3.1), amorteringar/bolån (3.3).

3.3 *Finansiella tjänster – amorteringar/bolån*

Tjänster i samband med en konsuments överföring av en säkerhet i fastighet i utbyte mot ett lån.

3.4 *Finansiella tjänster – sparande*

Tjänster i samband med ett sparkonto. Detta gäller ett konto med ränta och som inte kan användas direkt.

Omfattar inte: Sparprogram som gäller investeringar, pensioner och säkerheter (3.6).

3.5 *Finansiella tjänster – övriga*

Andra finansiella tjänster som överföring av pengar från konsument till konsument och valutaväxling.

3.6 *Investeringar, pensioner och säkerheter*

Tjänster i samband med investering i obligationer, säkerheter och andra finansiella tillgångar, däribland finansiella instrument eller investeringsprodukter som fonder som erbjuds via banker, investeringsbolag eller andra som tillhandahåller finansiella tjänster.

Omfattar:

— Personliga pensionsfonder.

— Investeringspaket (inklusive försäkringsavtal vars främsta syfte är investering, som livförsäkringar med fondförsäkringsavtal [*unit-linked*] eller indexkoppling, men exklusive de produkter som omfattas av 3.11).

— Förvaltning av portföljer och tillgångar.

— Förvaring.

— Utförande av beställningar på kunders vägnar (mäklartjänster) i samband med finansiella tillgångar och derivat.

— Banktjänster via Internet, telefon och mobiltelefon i samband med investeringar, pensioner och säkerheter.

— Rådgivning, inklusive investeringsråd och finansiell planering.

Omfattar inte: Livförsäkringsprodukter som omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/83/EG [3] (3.11).

3.7 *Skadeförsäkringar – hem- och egendomsförsäkring*

Skadeförsäkringstjänster i samband med bostaden. Serviceavgifter för kombinationsförsäkringar som täcker flera olika risker ska klassificeras på grundval av kostnaden för den huvudsakliga risken, om det inte är möjligt att dela upp serviceavgifterna efter de olika risker som täcks.

Omfattar: Serviceavgifter för sådana försäkringar som vanligen tecknas av en hyresgäst för t.ex. brand, explosioner, storm, andra naturfenomen, stöld, vattenskador m.m. och som betalas av en boende som själv äger bostaden eller av hyresgästen.

Omfattar inte: Serviceavgifter betalda av boende som själv äger bostaden för sådana försäkringar som vanligen tecknas av en hyresvärd, transportförsäkring (3.8).

3.8 *Skadeförsäkringar – transportförsäkring*

Omfattar:

— Avtalsförsäkring vid utnyttjande av persontransportmedel som landgående motorfordon, båtar, fartyg eller flygfarkoster.

— Skada på eller förlust av landgående motorfordon, båtar, fartyg eller flygfarkoster.

— Skada på eller förlust av varor i transitering som inte anges ovan.

3.9 *Skadeförsäkringar – reseförsäkring*

Omfattar:

— Försäkring i samband med resor, som försenade och inställda flygningar, förlust av bagage och medicinska kostnader.

[3] EGT L 345, 19.12.2002, s. 1.

3.10 *Skadeförsäkringar – sjukförsäkring, olycksfallsförsäkring och annat*

Omfattar:

— Permanent sjukförsäkring.

— Tilläggsförsäkringar (försäkring mot personskada och funktionsnedsättning på grund av olycksfall eller sjukdom).

— Kreditförsäkring, borgensförsäkring, olika finansiella förluster, rättskostnader.

— Alla andra försäkringar som inte anges ovan eller under hem- och egendomsförsäkring (3.7), transportförsäkring (3.8), reseförsäkring (3.9) eller livförsäkring (3.11).

3.11 *Livförsäkring*

Denna kategori omfattar avtalsförsäkringar enligt följande:

— Livförsäkring (som omfattar kapitalförsäkring för livsfall och/eller dödsfall och livförsäkring med återbetalning av betalda premier – utom då det huvudsakliga syftet med livförsäkringen är investering).

Omfattar inte: Försäkringsprodukter vars främsta syfte är investering, som livförsäkringar med fondförsäkringsavtal (*unit-linked*) eller indexkoppling (3.6).

4. **Posttjänster och elektronisk kommunikation**

Beskrivning/Förklarande definition

Omfattar: tjänster för kommunikation och utsändning av röst, video och data. Omfattar inte konsumentvaror som tv-apparater och mobiltelefoner.

4.1 *Post- och kurirtjänster*

Utbärning av brev, postkort och paket. Omfattar tjänster som tillhandahålls av offentliga och privata operatörer.

Omfattar:

— Korrespondens.

— Paket.

— Expressförsändelser.

— Regelbundet utkommande publikationer.

— Adresserad reklam.

— Utgivning och försäljning av frimärken.

— Telextjänster.

— Kurirtjänster.

Omfattar inte: Finansiella tjänster som tillhandahålls av postkontor (3).

4.2 *Fast telefoni*

Omfattar:

— Rösttelefoni.

— Installation av personlig telefoniutrustning.

— Telefonsamtal från ett privat abonnemang eller från en offentlig linje (allmän telefonkiosk, postkabin m.m.).

— Radiotelefoni, radiotelegrafi och radiotelex.

— Fasta telefonitjänster som erbjuds som del i ett paket.

Omfattar inte: Fasta telefonapparater (1.15), telefax- och telefonsvararutrustning som är inbyggda i persondatorer (1.15), fast Internetanslutning (4.4), telefonsamtal från fritidsanläggningar som hotell och annat semesterboende (6.1) samt från restauranger och barer (6.5).

4.3 *Mobiltelefontjänster*

Denna kategori omfattar mobil- och satellittelefoni.

Omfattar:

— Rösttelefoni.

— Abonnemang.

— Röstbrevlåda.

— Roaming.

— Överföring av data via en mobiltelefon.

— Textmeddelanden (sms).

— Multimediameddelanden (mms).

— Mobiltelefonitjänster som erbjuds som del i ett paket.

Omfattar inte: Mobiltelefoner (1.15), ringsignaler (4.6), kontantkort (4.6) och mobil Internetuppkoppling (4.4).

4.4 *Internettjänster*

Omfattar:

— Fast Internetanslutning.

— Mobil Internetanslutning (trådlöst Internet med bärbar dator, bärbar minidator, mobiltelefon eller liknande).

— Sociala Internetportaler.

— Andra Internettjänster t.ex. chattrum.

— Nyhetstjänster.

— Domännamntjänster.

— Beställ-tv-tjänster.

— Tillhandahållande av e-postkonto.

— Internettjänster som erbjuds som del i ett paket.

Omfattar inte: Modem och avkodare (1.15).

4.5 *Televisionstjänster*

Denna kategori omfattar abonnemang på digital och marksänd television och därtill hörande tjänster via kabel, satellit eller annat medium.

Omfattar:

— Installation av modem.

— Högupplösningstelevision (HDTV).

— Beställ-video (VOD).

— Barnlås.

— Tv-innehåll.

— Annonsering/reklam.

— Tv-tjänster som erbjuds som del i ett paket.

Omfattar inte: Modem och avkodare (1.15).

4.6 *Andra kommunikationstjänster*

Omfattar:

— Kontantkort till telefoner.

— Internetsamtal (VOIP).

— Offentliga telefonautomater.

— Avgiftsbelagda telefontjänster.

— Nedladdningsbara tjänster (t.ex. ringsignaler, spel).

— Internettelefontjänster.

5. **Transport**

Beskrivning/Förklarande definition

Omfattar: offentliga och privata transporter och relaterade tjänster.

5.1 *Spårvagn, buss, tunnelbana*

Transport av personer och grupper av personer och bagage med spårvagn, buss och tunnelbana.

5.2 *Järnvägar*

Transport av personer och grupper av personer och bagage med tåg.

Omfattar: Transport av privatfordon.

5.3 *Flygbolag*

Transport av personer och grupper av personer och bagage med flygplan och helikopter.

5.4 *Taxi*

Transport av personer och grupper av personer och bagage med taxi och hyrd bil med förare.

5.5 *Transport till havs och på inre vattenvägar*

Transport av personer och grupper av personer och bagage med båt, färja, svävare och bärplansbåt. Omfattar kryssningar och transport av privata fordon över vatten.

5.6 *Transportinfrastrukturtjänster*

Omfattar:

— Parkeringstjänster och parkeringsmätare.

— Biltullar.

— Tåg- och busstationer.

— Hamnar.

— Flygplatser.

— Skidliftar.

— Linbanevagnar.

— Bergbanor.

5.7 *Uthyrningstjänster*

Omfattar:

— Biluthyrning.

— Motorcykeluthyrning.

— Uthyrning av skåpbilar.

— Uthyrning av husvagnar.

— Cykeluthyrning.

— Båtuthyrning.

— Bilpool.

— Annan transportrelaterad uthyrningsverksamhet.

6. **Fritidstjänster**

Beskrivning/Förklarande definition

Omfattar: varor och tjänster i samband med rekreation och kultur.

6.1 *Hotell och annat semesterboende*

Inkvartering och andra tjänster (t.ex. catering) som tillhandahålls av följande:

— Hotell, pensionat, motell, värdshus och liknande inrättningar som erbjuder rum inklusive frukost.

— Semesterbyar och semestercentrum, camping- och husvagnsplatser, vandrarhem och fjällstugor.

— Härbärgen.

— Semesterboende i lägenhet, villa eller liknande.

Omfattar: Bärare, telefonsamtal från hotell och annat semesterboende.

6.2 *Paketresor*

Omfattar semesterpaket som arrangeras i förväg och där minst två av följande ingår: a) transport, b) logi, c) andra turisttjänster som inte kompletterar transport eller logi och som utgör en väsentlig del av paketet.

6.3 *Resebyråverksamhet*

Resebyråverksamhet.

6.4 *Tidsdelat boende*

Omfattar:

— Tjänster kring tidsdelat boende (näringsidkare erbjuder rätten att tillbringa en del av året, t.ex. en eller flera veckor, i en semesteranläggning i minst tre år).

— Försäljning.

— Byte.

— System med kuponger som ger rätt till återbetalning (”cash back”).

— Långsiktiga semesterkontrakt.

— (Rabatterade) semesterklubbstjänster.

6.5 *Restauranger och barer*

Cateringtjänster (måltider, mellanmål, drycker och förfriskningar) som tillhandahålls av restauranger, kaféer, cateringföretag, bufférestauranger, barer, pubar, tesalonger, matbespisningar, nattklubbar, diskotek, avhämtningsställen, mobila matförsäljare m.m. inklusive följande:

— Servering på platser som erbjuder fritids-, kultur- och sportaktiviteter eller underhållning: teatrar, biografer, sportarenor, simhallar, sportanläggningar, museer, konstgallerier, nattklubbar, dansställen m.m.

— Servering på allmänna transportmedel (bussar, tåg, båtar, flygplan m.m.) som erbjuds av en enskild näringsidkare.

— Servering i privata lokaler som serveringar på företag, kontor, skolor, universitet och andra utbildningsinstitutioner.

Dessutom omfattas

— försäljning av färdiglagad restaurangmat för avhämtning,

— försäljning av färdiglagad cateringmat, oavsett om den hämtas av kunden eller levereras till kundens hem.

Omfattar: Dricks, telefonsamtal från restauranger och barer.

Omfattar inte: Tobak (1.8).

6.6 *Tjänster som rör sport och hobby*

Omfattar:

— Tjänster som tillhandahålls av idrottsanläggningar, hästkapplöpningsbanor, motorsportbanor, velodromer osv., isbanor, simbassänger, golfbanor, gymnastiklokaler, träningsanläggningar, tennisbanor, squashhallar och bowlingbanor. Karuseller, gungor och andra lekredskap. Flipperspel och andra spel för vuxna som inte bygger på tur. Skidanläggningar.

— Hyra av sport- och fritidsutrustning som flygplan, båtar, hästar samt skid- och campingutrustning.

— Lektioner utanför skolan, individuellt eller i grupp, i bridge, schack, aerobics, dans, musik, skridskoåkning, skidåkning, simning eller andra fritidssysselsättningar.

— Tjänster av bergsguider, reseguider m.m.

— Navigationstjänster för båtar.

— Hyra av skor som är särskilt avsedda för en viss sport (skidpjäxor, fotbollsskor, golfskor och liknande skor försedda med skridskoskenor, hjul, dubbar m.m.).

Omfattar inte: Catering och andra tjänster som tillhandahålls av oberoende restauranger och barer (6.5).

6.7 *Kultur och underhållning*

Omfattar:

— Biografer, teatrar, operor, konserthus, musikteatrar, cirkusar, ljud- och ljusshower.

— Museer, bibliotek, konstgallerier, utställningar.

— Historiska minnesmärken, nationalparker, zoologiska och botaniska trädgårdar, akvarier, hyra av utrustning och tillbehör för kulturella ändamål, som tv-apparater, videoband m.m.

— Tivolin och nöjesfält.

— Sportevenemang.

— Biljettförsäljning.

— Tjänster utförda av musiker, clowner och för uppträdanden privat.

6.8 *Hasardspel, lotterier*

Hasardspel är spel om pengar eller något av materiellt värde på en händelse med en oviss utgång med det primära syftet att vinna extra pengar och/eller materiella tillgångar.

Omfattar:

— Vadhållningstjänster.

— Lotterier.

— Kasinon.

— Spel på Internet och mobiltelefon.

Andra slumpspel.

6.9 *Övriga fritidstjänster*

7. **Energi och vatten**

Beskrivning/Termer och förklarande definition

Omfattar: varor och tjänster i samband med vatten, energi, gas och andra energikällor.

7.1 *Vatten*

Omfattar:

— Vattenförsörjning.

— Utgifter i samband med ovanstående som hyra av mätare, avläsning, fasta avgifter m.m.

— Avloppssystem och behandling av avloppsvatten.

Omfattar inte: Dricksvatten som säljs i flaskor eller behållare (1.6), hetvatten och ånga från fjärrvärmeverk (7.4).

7.2 *Elektricitet*

Omfattar:

— Elektrisk matning.

— Utgifter i samband med ovanstående som hyra av mätare, avläsning, fasta avgifter m.m.

7.3 *Gas*

Denna kategori gäller gas som levereras ett reglerat ledningssystem.

Omfattar:

— Stadsgas och naturgas.

— Utgifter i samband med ovanstående som hyra av mätare, avläsning, behållare för lagring, fasta avgifter m.m.

7.4 *Andra energikällor*

Omfattar:

— Eldnings- och brännolja för bostäder.

— Fasta bränslen, bland annat kol, träkol, koks, bricketter, ved, flis, pellets, torv och liknande, spannmål.

— Flytande kolväten (butan, propan m.m.).

— Hetvatten och ånga från värmeverk.

— Fjärrvärme och fjärrkyla.

— Geotermisk uppvärmning.

— Naturgas som levereras lokalt genom ett icke reglerat ledningssystem.

Omfattar: Utgifter i samband med ovanstående som hyra av mätare, avläsning, fasta avgifter, is för kylnings- och frysningsändamål.

Omfattar inte: Bränslen och smörjmedel för fordon och andra persontransportmedel (1.21).

8. **Hälsa**

Beskrivning/Termer och förklarande definition

Omfattar: varor och tjänster i samband med hälso- och sjukvård.

8.1 *Receptbelagda läkemedel*

Omfattar:

— Läkemedel som inhandlas enligt recept och används av människor för hälso- och sjukvårdsändamål, för att bota, lindra, behandla eller förebygga sjukdom.

— Alternativa receptbelagda läkemedel.

Omfattar inte: Veterinärprodukter (1.23), artiklar för personlig hygien som antiseptisk tvål (1.25).

8.2 *Receptfria läkemedel*

Omfattar:

— Läkemedel som inhandlas utan recept och används av människor för hälso- och sjukvårdsändamål, för att bota, lindra, behandla eller förebygga sjukdom.

— Alternativa receptfria läkemedel.

8.3 *Medicintekniska produkter och andra fysiska hjälpmedel som används av patienter*

Produkter och fysiska hjälpmedel som är avsedda att kompensera för eller mildra en skada eller en funktionsnedsättning.

Omfattar:

— Synhjälpmedel, korrigerande glasögon och kontaktlinser.

— Ortopediska skor.

— Medicinska trikåartiklar som elastiska strumpor.

— Proteser.

— Promenadkäppar.

— Hörapparater.

— Hjälpmedel för rörlighet.

— Motordrivna skotrar, motordrivna rullstolar och andra fordon som används för medicintekniska ändamål.

— Trapphissar.

— Justerbara/ortopediska sängar.

— Andra medicintekniska produkter som används av patienter.

8.4 *Hälsovårdstjänster*

Denna grupp täcker tjänster som tillhandahålls av allmän- och specialistläkare, vård- och mödravårdscentraler, sjukhem och konvalescenthem som i huvudsak tillhandahåller sluten sjukvård, äldreomsorg där den medicinska behandlingen utgör en betydande del samt rehabiliteringsanläggningar med sluten vård och rehabilitering, där det huvudsakliga syftet är att behandla patienten snarare än att erbjuda långvarig omsorg.

Omfattar:

— Vårdtjänster som erbjuds på sjukhus, privata kliniker och rehabiliteringsanläggningar.

— Konsultation av allmänpraktiserande läkare och specialister.

— Tjänster som tillhandahålls av medicinska laboratorier och röntgenmottagningar.

— Tjänster som tillhandahålls av fristående sjuksköterskor och barnmorskor.

— Tjänster som tillhandahålls av fristående akupunktörer, kiropraktorer, optiker, psykiatriker, psykologer, sjukgymnaster, podiater, osteopater, talpedagoger m.m.

— Sjukgymnastik.

— Termalbad och vattenbehandling för öppenvårdspatienter.

— Ambulanstjänster.

— Hyra av sjukvårdsutrustning.

— Tjänster som tillhandahålls av tandregleringsspecialister.

— Tjänster som tillhandahålls av tandläkare.

— Tjänster som tillhandahålls av optiker.

— Kosmetisk kirurgi.

Omfattar inte: Äldreboende, boende för personer med funktionsnedsättning, rehabiliteringsanläggningar med tyngdpunkt på långvarig omsorg (8.5).

8.5 *Äldreboende och hemtjänst*

Dessa tjänster omfattar särskilt boende, hemhjälp, dagvård och rehabilitering. Mer exakt täcker denna undergrupp hushållens betalningar för följande:

— Äldreboende, boende för personer med funktionsnedsättning, rehabiliteringsanläggningar med tyngdpunkt på långvarig omsorg snarare än vård och rehabilitering, skolor för personer med funktionsnedsättning med det huvudsakliga syftet att hjälpa eleverna att leva med sin funktionsnedsättning.

— Hjälp för att äldre och personer med funktionsnedsättning ska kunna bo kvar i den egna bostaden (hemstädning, måltider, dagcentraler, dagvård och semesterverksamhet).

9. **Utbildning**

Beskrivning/Förklarande definition

Denna kategori täcker endast utbildningstjänster. Den omfattar inte utgifter för utbildningsmaterial, som böcker och skriv- och ritmaterial, eller stödtjänster till utbildning, som hälsovård, transport, servering och inkvarteringstjänster.

Kategorin omfattar även undervisning via radio- eller tv-sändningar.

Omfattar inte: Catering och andra tjänster som tillhandahålls av oberoende restauranger och barer (6.5), lektioner utanför skolan, individuellt eller i grupp, i bridge, schack, aerobics, dans, musik, skridskoåkning, skidåkning, simning eller andra fritidssysselsättningar (6.6).

9.1 *Skola*

Omfattar: utbildningsprogram, huvudsakligen för vuxna, som inte kräver särskild förberedande utbildning, särskilt yrkesutbildning och kulturell utveckling.

Omfattar inte: Undervisning i fritidssysselsättningar, som sport- eller bridgelektioner som ges av fristående lärare (6.6).

9.2 *Språkkurser, körlektioner och andra privata utbildningar*

Omfattar:

— Språkkurser, från endagskurser till fleråriga kurser.

— Körkortsutbildningar.

— Andra privata kurser.

Omfattar inte: Kurser i samband med sport, hobby och andra fritidssysselsättningar (6.6).

10. **Annat**

Beskrivning/Förklarande definition

10.1 *Annat (omfattar både varor och tjänster)*

Varor och tjänster som inte ingår i någon av de andra kategorierna i avsnitt B.

AVSNITT C

TYP AV KLAGOMÅL ELLER FÖRFRÅGNING

Nivå 1 motsvarar exempelvis ”Varans eller tjänstens kvalitet”.

Nivå 2 motsvarar exempelvis ”Felaktig, orsakade skada”.

1. **Varans eller tjänstens kvalitet**

1.1 *Felaktig, orsakade skada*

Varan är felaktig, fungerar inte, har orsakat skada, eller tjänsten utfördes inte till fullo eller orsakade skada.

Omfattar inte: Frågor som gäller hälsa och säkerhet (C 10).

1.2 *Motsvarar inte beställningen*

Den vara eller tjänst som levererats stämmer inte till form och innehåll överens med det som beställts (omfattar även otillfredsställande kvalitet och förfalskningar).

1.3 *Lämpar sig inte för ändamålet*

Den vara eller tjänst som levererats lämpar sig inte för det ändamål som konsumenten avsett och som konsumenten förklarat för leverantören när avtalet ingicks eller försäljningen skedde.

2. **Leverans av varor/Utförande av tjänst**

2.1 *Utebliven leverans/Uteblivet utförande*

Varan har inte levererats eller tjänsten har inte utförts. Leverantören har inte tillhandahållit en vara eller tjänst.

Omfattar: förlust, leverans till fel adress och annullering.

2.2 *Delvis levererad vara/Delvis utförd tjänst*

Det saknades delar i varuleveransen eller tjänsten har bara utförts till en del.

2.3 *Försening*

Varan har inte levererats eller tjänsten har inte utförts inom förväntad eller avtalad tid.

2.4 *Ingen tillgång till varan eller tjänsten*

Konsumenten har inte fått tillgång till varan eller tjänsten som har levererats eller utförts, eller en del av varan eller tjänsten är otillgänglig eller inte längre tillgänglig för konsumenten. Exempel på detta är Internet- och telefonanslutning, gas, elektricitet eller en produktlinje som tidigare har sålts i den lokala handeln.

Omfattar inte: Varor och tjänster som leverantören har laglig skyldighet att tillhandahålla och som inte levereras eller utförs (C 2.1). Varor och tjänster som är till salu men som näringsidkaren vägrar sälja till eller utföra åt konsumenten (C 2.5).

2.5 *Vägran att sälja en vara eller utföra en tjänst*

Vägran att till en konsument sälja en vara eller utföra en tjänst som är till salu.

2.6 *Leveransen av en vara eller utförandet av en tjänst upphävs utan förvarning*

Leveransen av en vara eller utförandet av en tjänst stoppas oväntat.

2.7 *Öppettider*

Näringsidkarens öppettider begränsar konsumentens möjligheter att kontakta näringsidkaren.

2.8 *Kundservice*

Konsumenten är missnöjd med den kundservice som näringsidkaren tillhandahåller i samband med köpet av en vara fram till försäljningstillfället eller i samband med köp av en tjänst fram till den tidpunkt tjänsten utförs.

Omfattar: Kötid.

2.9 *Kundservice efter köpet, assistans*

Konsumenten är missnöjd med den kundservice som näringsidkaren tillhandahåller efter köpet i fråga om kommunikation eller processer.

Omfattar: Svårt, dyrt eller omöjligt att nå kundtjänst.

2.10 *Andra frågor som rör tillhandahållande av varor eller tjänster*

3. **Pris/Taxa**

3.1 *Ändring av pris eller taxa*

Ändring av pris eller taxa.

3.2 *Prisdiskriminering*

Näringsidkarens prissättning innebär att kunder får betala olika mycket för samma vara eller tjänst.

Omfattar inte: Problem i samband med felaktig eller missvisande angivelse av pris eller taxa eller felmärkning (C 7.2).

3.3 *Otydlig eller komplicerad prisinformation*

Informationen om prissättning, exempelvis om vilka komponenter eller tjänster som ingår och inte ingår, är otydlig eller komplicerad. Denna kategori omfattar extra kostnader som dröjsmålsavgifter, straffavgifter, administrationskostnader, frakt m.m.

Omfattar inte: Problem i samband med felaktig eller missvisande angivelse av pris eller taxa eller felmärkning (C 7.2).

3.4 *Andra problem i samband med priser och taxor*

Omfattar inte: Problem i samband med felaktig eller missvisande angivelse av pris eller taxa eller felmärkning (C 7.2).

4. **Fakturering och indrivning**

4.1 *Felaktig faktura*

Felaktig faktura, exempelvis om uppgifterna på fakturan är felaktiga, t.ex. kontonummer, fakturabelopp eller benämning på varan eller tjänsten. Detta omfattar även dubbelfakturering.

4.2 *Otydlig faktura*

Fakturan svår att förstå, oklart vilka varor eller tjänster som faktureras eller hur summan har beräknats.

4.3 *Ingen faktura har utfärdats, faktura eller månadsredovisning är svåråtkomlig*

Fakturan har inte skickats till konsumenten, eller konsumenten har inte kunnat komma åt faktura eller månadsredovisning, exempelvis via Internet.

4.4 *Oriktig fakturering*

Fakturering för varor eller tjänster som inte köpts.

4.5 *Indrivningsverksamhet*

Frågor som gäller en näringsidkares indrivning av förfallna fakturerade belopp.

4.6 *Andra frågor i samband med fakturering och indrivning*

5. **Lagstadgad garanti och kommersiella garantier**

5.1 *Det lagstadgade garantiåtagandet har inte uppfyllts*

Näringsidkaren har inte uppfyllt sina åtaganden i samband med den lagstadgade garantin (dvs. lagstadgade konsumenträttigheter).

5.2 *Det kommersiella garantiåtagandet har inte uppfyllts*

Näringsidkaren har inte uppfyllt sina åtaganden enligt sin egen kommersiella garanti.

6. **Reklamationer**

6.1 *Svårt att reklamera*

Konsumenten har svårt att få information om vart man vänder sig för att klaga eller kräva gottgörelse (t.ex. inget telefonnummer eller e-postadress anges, eller telefonlinjen är ständigt upptagen).

6.2 *Ingen gottgörelse*

Konsumenten ges ingen möjlighet till gottgörelse utöver sedvanliga lagstadgade och kommersiella garantier.

Konsumenten ges ingen möjlighet att kräva gottgörelse för t.ex. förlust eller skador på egendom eller person.

6.3 *Delvis eller oriktig gottgörelse*

Konsumenten har inte fått fullständig gottgörelse enligt förväntan, t.ex. i samband med förlust eller skador på egendom eller person.

6.4 *För sen gottgörelse*

Gottgörelse ges inte inom förväntad eller avtalad tid.

6.5 *Andra frågor i samband med gottgörelse*

7. **Otillbörliga affärsmetoder**

7.1 *Vilseledande avtalsvillkor*

Informationen om avtalsvillkoren är vilseledande om den medför eller sannolikt kommer att medföra att konsumenten fattar ett affärsbeslut som denne annars inte skulle ha fattat, antingen på grund av att informationen är oriktig och därmed inte sann, eller på något sätt, även genom den allmänna utformningen, vilseleder eller sannolikt kan vilseleda konsumenten, även om informationen i sig är korrekt.

7.2 *Oriktig eller missvisande angivelse av pris eller taxa, felmärkning*

Det pris som anges på prismärkningen, i prislistan eller någon annanstans motsvarar inte det faktiska priset (dolda avgifter) eller är helt enkelt fel.

Omfattar: andra delar av märkningen (produktnamn, tillverkare, i förekommande fall längsta hållbarhet, risker osv.), märkningens form, placering osv.

Omfattar inte: frågor om priser och taxor (C 3), fakturering och indrivning (C 4), märkning om hälsa och säkerhet (C 10.2).

7.3 *Vilseledande reklam*

Reklam är vilseledande om den innehåller felaktig information och därmed är osann, eller utelämnar eller döljer väsentlig information som den genomsnittlige konsumenten behöver för att fatta ett beslut, eller på något sätt, även genom den allmänna utformningen, vilseleder eller sannolikt kan vilseleda den genomsnittlige konsumenten, även om informationen i sig är korrekt, och medför eller sannolikt kommer att medföra att konsumenten fattar ett affärsbeslut som denne annars inte skulle ha fattat.

7.4 *Obeställd reklam*

Omfattar obeställd kommunikation för direktmarknadsföring antingen utan konsumentens godkännande eller till en konsument som inte vill ha denna kommunikation.

7.5 *Obeställda varor och tjänster*

Omfattar varor eller tjänster som levereras eller utförs utan att konsumenten beställt dem.

7.6 *Aggressiva försäljningsmetoder*

Försäljningstekniken betraktas som aggressiv om den avsevärt inskränker genomsnittskonsumentens valfrihet eller handlande. Hit hör metoder med inslag av trakasseri, tvång, inklusive fysiskt våld, och otillbörlig påverkan. Med *otillbörlig påverkan* avses utnyttjande av en maktställning i förhållande till konsumenten för att utöva påtryckning, även utan fysiskt våld eller hot om sådant, på ett sätt som avsevärt inskränker konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat beslut.

7.7 *Bedrägliga förfaranden*

Bedrägeri är det brott som består i att någon medvetet vilseleder en annan till skada för den vilseledde och oftast till vinning för gärningsmannen.

7.8 *Andra otillbörliga affärsmetoder*

Denna kategori omfattar andra otillbörliga affärsmetoder som vilseledande eller falsk rådgivning inför köpet.

8. **Kontrakt och försäljning**

8.1 *Otillbörliga avtalsvillkor och ändring av avtalsvillkor*

Ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling anses vara oskäligt om det i strid med kravet på god sed medför en betydande obalans i parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till nackdel för konsumenten.

En ändring av avtalsvillkor anses vara oskälig om näringsidkaren ensidigt ändrar avtalsvillkoren på ett sätt som medför en betydande ändring av rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till nackdel för konsumenten.

Omfattar inte: Vilseledande avtalsvillkor (C 7.1).

8.2 *Brist på information*

Konsumenten har inte fått den information som krävs enligt avtalet (t.ex. information om näringsidkaren, varans huvudsakliga egenskaper, försäljningen, leveranskostnader).

8.3 *Beställningsbekräftelse (inte erhållen eller felaktig)*

Konsumenten har inte fått någon bekräftelse på sin beställning eller bekräftelsen är felaktig.

8.4 *Ångerperiod/Rätt att häva köpet*

Näringsidkaren uppfyller inte sin skyldighet att ge konsumenten möjlighet att dra sig ur ett avtal eller att ångra en transaktion inom en ångerperiod (möjligt under vissa omständigheter).

8.5 *Betalning (t.ex. förskottsbetalning och avbetalning)*

Frågor i samband med de betalningsvillkor som anges i avtalet. Exempelvis förskottsbetalning och fördelning av delbetalningar till näringsidkaren enligt ett fastställt schema (avbetalning).

8.6 *Upphävande av avtal*

Frågor som gäller upphävande eller återkallande av avtal. Upphävande av avtal innebär att avtalet sägs upp utanför uppsägningstiden.

8.7 *Minsta avtalsperiod*

Gäller den period under vilken ett abonnemang inte kan avslutas, som konsumenten anser vara för lång.

8.8 *Andra frågor som rör avtal och försäljning*

9. **Byte av leverantör**

9.1 *Byte av leverantör*

Frågor i samband med byte av leverantör.

10. **Säkerhet – omfattar både varor (inklusive livsmedel) och tjänster**

10.1 *Produktsäkerhet – omfattar både varor (inklusive livsmedel) och tjänster*

Produktsäkerhet omfattar varje produkt som vid normala eller rimligen förutsebara användningsförhållanden (även i fråga om tid samt i förekommande fall i samband med ibruktagande, installation och underhållsbehov) uppfyller tillämpliga lagstadgade krav eller inte medför någon risk eller endast en låg risk som är förenlig med användningen av produkten och som kan anses som godtagbar och förenlig med en hög skyddsnivå när det gäller människors säkerhet och hälsa, särskilt med hänsyn till följande:

— Säkerhetskrav som fastställs i lagstiftning.

— Produktens egenskaper, bland annat dess sammansättning.

— Produktens inverkan på andra produkter, om det rimligen kan förutses att den kommer att användas tillsammans med andra produkter.

— Konsumentgrupper, särskilt barn och äldre, för vilka användningen av produkten medför risker.

10.2 *Förpackning, märkning och instruktioner – omfattar både varor (inklusive livsmedel) och tjänster*

Ett av syftena med märkning är att garantera att konsumenterna har tillgång till fullständig information om produktens innehåll och sammansättning, för att kunna skydda sin hälsa och säkerhet. Detta omfattar all information som kan upplysa om särdrag hos produkten som har samband med hälsa och säkerhet, exempelvis produktionsmetoden. Märkningen ska innehålla särskilda uppgifter som att förpackningen kan vara farlig på grund av olämpliga substanser eller olämplig för barn (kvävningsrisk osv.). Märkningen av vissa icke-livsmedelsprodukter måste också innehålla särskilda uppgifter för att garantera en säker användning och ge konsumenterna möjlighet att göra väl underbyggda val.

11. **Privatliv och uppgiftsskydd**

11.1 *Uppgiftsskydd*

Omfattar förstörande, utlämnande eller stöld av uppgifter som ägs av konsumenten, t.ex. om uppgifter från en hårddisk kopieras under en underhållsrutin. Om det gäller personuppgifter omfattas klagomålet av kategorin ”privatliv”.

Denna kategori gäller när personuppgifter (varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person) riskeras eller inte hanteras i enlighet med de nationella lagarna om uppgiftsskydd. Alla organisationer ska behandla personuppgifter på ett korrekt och lagligt sätt, för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål. Senare behandling av uppgifterna får inte strida mot dessa ändamål. Personuppgifter ska vara adekvata, relevanta och inte överdrivet omfattande i förhållande till det syfte för vilket de insamlas eller ytterligare bearbetas. Den registeransvarige ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter mot olaglig eller oavsiktlig förstörelse, oavsiktlig förlust, ändringar, otillåtet utlämnande eller otillåten åtkomst.

11.2 *Privatliv*

Klagomål omfattas av denna kategori om den enskildes rätt till privatliv hotas eller inte respekteras. Exempel på detta är om den enskildes rätt till privat korrespondens inte respekteras eller om den enskildes handlingar övervakas utan rättsliga skäl, t.ex. vid köp online.

11.3 *Andra frågor som rör privatliv och uppgiftsskydd*

12. **Övriga frågor**

Andra frågor som inte ingår i någon av de andra kategorierna i avsnitt C. Exempelvis klagomål som rör diskriminering, miljöansvar, samhällsansvar, smak, anständighet och stötande produkter eller tjänster ([4]).

([4]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/13/EU av den 10 mars 2010 om samordning av vissa bestämmelser som fastställs i medlemsstaternas lagar och andra författningar om tillhandahållande av audiovisuella medietjänster (direktiv om audiovisuella medietjänster) (EUT L 95, 15.4.2010, s. 1).