



# Varkárni á vefnum

Netsvik eru mun algengari en fólk grunar og svikahrapparnir finna sífellt upp nýjar aðferðir. Allir geta orðið fyrir barðinu á netglæpamönnum og því er mikilvægt að geta varist þeim með þekkinguna að vopni.

## **Ekki smella á hlekk**

Mikið er um svikatölvupósta og SMS-skilaboð sem send eru í nafni þekkra fyrirtækja. Þetta geta verið tilkynningar um póstsendingu eða endurnýjun áskriftar, svo sem hjá Netflix. Aldrei ætti að smella á hlekk sem fylgja slíkum skilaboðum. Þeir leiða inn á vefsíður sem hafa verið settar upp í þeim eina tilgangi að blekkja og svíkja. Síðurnar líta út eins og um raunverulegt fyrirtæki sé að ræða en ef grannt er skoðað sést að vefslóðin sjálf er ekki rétt. Öruggst er að fara beint á vefsíður fyrirtækja með því að slá inn lénið, til dæmis [www.posturinn.is](http://www.posturinn.is), skrá sig inn og greiða gjaldið, nú eða hringja í fyrirtækið og spyrjast fyrir. Ef tilkynningin berst með tölvupósti má oft þekkja svikapósta á því að netfangið lítur furðulega út.

## **Staldrðu við**

Það er algengt klækjabragð að reka á eftir fólki og bera við tímapressu. Slíkt ætti alltaf að vekja grunsemdir. Því er til dæmis hótað að sending verði endursend, eða áskrift falli niður, verði tiltekin upphæð ekki greidd undir eins. Það er afar ólíklegt að fyrirtæki hóti viðskiptavinum sínum með þessum hætti. Ef verið er að reka á eftir þér skaltu alltaf staldrðu við og skoða málið betur.

## **Fjárfestasvik**

Það er mjög ósennilegt að stórgóð viðskiptatækifæri leynist á Facebook eða Instagram en auglýsingar um skjótfenginn gróða geta þó verið mjög trúverðugar. Nafntogaðir einstaklingar eru jafnvel sagðir mæla með

frábærum viðskiptatækifærum, svo sem kaupum á rafmynt eða hlutabréfum. Ein ástæða þess hversu margir falla í þessa gryfju er að fólk treystir því að glæpamenn komist ekki upp með að auglýsa á miðlum eins og Facebook. Gylliboðin geta einnig borist í tölvupósti, skilaboðum og með símtali, og oft er hart lagt að fólki að taka þátt. Jafnvel eru dæmi um að svikarar, sem gefa sig

út fyrir að vera ráðgjafar,

fái fólk til að opna

á fjaraðgang

inn í tölvuna

sína og inn í

heimabanka.

Svikarinn er

þar með

kominn

með stjórn

á tölvunni

og hafa háar

upphæðir

tapast með

þessum

hætti.



### Ástar- og vináttusvik

Fólk sem verður fyrir barðinu á þessari tegund netglæpa hefur oft samþykkt vinabeiðni á samfélagsmiðlum eða stefnumótasíðum. Svikin ganga út á að misnota góðmennsku fólks og hafa af því pening. Nýi „vinurinn“ gefur sér gjarnan góðan tíma til að byggja upp traust og sýnir ríka

umhyggju og áhuga. Það kemur þó að því fyrr en síðar að vinurinn lendir í hremmingum og þarf nauðsynlega á fjárhagsaðstoð að halda. Það gæti t.d. verið vegna flugmiða, læknismeðferðar eða varnings sem er fastur í tolli. Ein greiðsla dugar aldrei og fólk hefur tapað háum upphæðum, jafnvel aleigunni, áður en það áttar sig á svikavefnum.

### **Svikaskilaboð á Messenger**

Mörg dæmi eru um að svikarar taki yfir aðgang fólks á samfélagsmiðlum, til dæmis á Messenger. Skilaboðin virðast þá koma frá fjölskyldumeðlimi eða raunverulegum vini en í rauninni er þarna svikari á ferð. Þú gætir til dæmis fengið skilaboð um að þú hafir unnið í leik og þurfir að gefa upp símanúmerið þitt til að fá vinninginn afhentan. Í framhaldinu færðu kóða sendan í SMS-skilaboðum sem „vinurinn“ biður þig að senda sér. Aldrei ætti að áframsenda kóða og almennt er góð regla að smella aldrei á grunsamlega hlekki sem birtast í SMS-skilaboðum, tölvupóstum eða á Messenger. Ef skilaboð eru hið minnsta grunsamleg er best að hringja í viðkomandi.

### **Tölvupóst- eða fyrirmælasvindl**

Fyrirmælasvik beinast helst að fyrirtækjum og félagasamtökum. Starfsmaður fær sendan tölvupóst frá yfirmanni og er beðinn um að millifæra ákveðna upphæð sem allra fyrst. Hér er þó á ferðinni glæpamaður sem hefur brotist inn í tölvukerfið og sendir út falska tölvupósta í nafni



yfirmanns. Svikin eru mjög vel útfærð og erfitt að sjá í gegnum þau. Besta vörnin er að hringja í þann sem biður um millifærsluna og fá staðfestingu því í svona tilfellum eru tölvupóstar ekki öruggir.

**Ef þú lendir í netsvikum skaltu tafarlaust hafa samband við bankann þinn og óska eftir hjálp.**

# Netverslun - góð ráð

Þegar vörur eru keyptar á netinu er réttur þinn meiri en þegar vara er keypt í verslun – sér í lagi rétturinn til að skila vöru.



## **Þú mátt skila vöru sem er keypt á netinu**

Ef þú kaupir vöru á netinu sem þér líkar ekki máttu skila henni og fá endurgreitt. Þetta gildir líka þótt varan sé á útsölu eða tilboði. Almennt er seljendum ekki skylt að taka við ógölluðum vörum. Við kaup á netinu er hins vegar tekið tillit til þess að þú hefur ekki haft tækifæri til að skoða vöruna með eigin augum, prófa hana eða máta.

## **Ekkert hangs**

Þú hefur 14 daga til að láta seljanda vita að þú viljir hætta við kaupin og best er að gera það skriflega, svo sem í tölvupósti. Þér ber engin skylda til að taka við inneignarnótu þegar þú skilar vöru sem keypt er á netinu.

## **Seljandi á að upplýsa**

Seljandi hefur ríka skyldu til að upplýsa þig um flest allt sem máli skiptir, svo sem um eiginleika vörunnar, heildarverð, rétt til að skila vörunni og hvar og hvernig þú getur kvartað. Seljandi á einnig að upplýsa þig um 14 daga skilaréttinn og ef hann gerir það ekki lengist skilarétturinn um heilt ár. Ef þú ert ekki viss hvort sölusiðu sé treystandi geta vefsíður eins og Scamadvisor og Trustpilot verið mjög gagnlegar.

## **Viðbótarkostnaður**

Þegar vörur eru keyptar frá útlöndum getur bæst við töluverður kostnaður, svo sem sendingarkostnaður, umsýslugjald og virðisaukaskattur.

Sumir seljendur setja þennan kostnað inn strax við kaup en á því er allur gangur. Hægt er að sjá hvaða kostnaður leggst á erlendar sendingar á vef Íslandspósts og Skattsins.



## Varasamt að millifæra pening

Kreditkort eru öruggur greiðslumáti svo framarlega sem greiðslusíður eru dulkóðaðar. Greiðslusíðan er þá á slóðinni „https“ og þá má sjá mynd af læstum lás við vefslóðina. Ekki er ráðlagt að vista kortaupplýsingar á vefsíðum eins og oft er boðið upp á. Best er að slá upplýsingarnar inn hverju sinni þótt það sé tímafreakara. Þá ættu viðvörunarbjöllur að hringja ef seljandi fer fram á millifærslu í stað viðurkenndrar greiðslu eins og kreditkorts eða PayPal.



## Erlend netverslun

Sömu lög gilda um netverslun á öllu evrópska efnahagssvæðinu (EES). Það þýðir að þú átt sama rétt hvort sem þú kaupir í gegnum íslenskan söluvef eða evrópskan. Ef þú lendir í deilum við seljanda innan EES, og óháð því hvort sem kaupin voru í gegnum netið eða ekki, getur þú leitað til Neytendasamtakanna. Þau hýsa Evrópsku neytendaaðstoðina [www.ecc.is](http://www.ecc.is).



Stjórnarráð Íslands  
Félags- og vinnu-  
markaðsráðuneytið

 **Neytenda  
samtökin**