



Code of conduct: Hæleribekæmpelse i online brugthandel

Omkring 250.000 danskere køber hvert år hælervarer for ca. 2 milliarder kroner¹. Det svarer til ca. 600.000 genstande. Mange af hælervarerne stammer fra indbrud i private hjem. I 2019 blev der begået 24.705 indbrud i private hjem².

98% af danskerne finder det vigtigt, at de varer, de køber, ikke er stjålne. Dog synes 78% af danskerne, at det er svært at vide, om de varer, de køber brugt på nettet, er stjålne. 61% af danskerne, der blev tilbudt hælervarer i 2019, oplevede det på købs- og salgsplatforme og sociale medier³.

Vi tror på, at fælles handling er den bedste vej frem, hvis vi skal løse den udfordring uden at gøre det sværere for ærlige danskere at handle med brugte varer på nettet. Derfor samarbejder vi om at bekæmpe hæleri og svindel med udgangspunkt i denne Code of conduct for sikker digital brugthandel i Danmark.

Vores Code of conduct består af tre principper:

- 1) Vi kender sælgerne på vores platforme
- 2) Vi hjælper køberne med at handle trygt og sikkert
- 3) Vi samarbejder om at bekæmpe hæleri og svindel

Vi kender sælger

Det er lettere at svindle og sælge hælervarer, når man kan agere anonymt som sælger. Derfor vil vi sikre effektiv identifikation på dem, som vil sælge brugte varer på nettet.

- 1a. Som minimum skal alle sælgere have mulighed for at NemID-validere sig og/eller modtage betaling via sporbar betaling (fx MobilePay, bankoverførsel eller kreditkort).
 - Alle sælgere skal opfordres til at identificere sig, når de opretter sig som en ny bruger.
 - Alle uidentificerede brugere, der opretter en ny salgsannonce, skal opfordres til at identificere sig.
 - Alle uidentificerede brugere skal mindst én gang årligt opfordres til at identificere sig.
 - Alle uidentificerede brugerkonti, der udviser mistænkelig adfærd eller anmeldes for mistænkelig adfærd, skal lukkes omgående, indtil brugeren er identificeret eller mistanken er afklaret.
- 1b. Vi stiller krav om identifikation af sælger ud fra varegrupper og/eller adfærd, hvor risikoen for hæleri og svindel er højest. Og vi arbejder løbende

¹ Det danske hælmarked for stjålne varer 2014-2019, udarbejdet af Peter Kruize, Center for Kriminalitetsanalyse for Det Kriminalpræventive Råd og finansieret af Bo trygt.

² Det Kriminalpræventive Råd: Indbrud i tal. <https://dkr.dk/indbrud/indbrud-i-tal/>.

³ Megafon (2020). Baseret på 2.300 besvarelser fra et repræsentativt udsnit af danskere +18år. Gennemført i januar-februar 2020.

for at belyse og videreudvikle adfærdsmønstre, hvor brugeren skal være identificeret.

- 1c. Vores mål er, at sælgere på vores platforme er sikkert identificeret. Vi arbejder for, at andelen af identificerede sælgere stiger hvert kvartal.

Vi hjælper køber

Det er svært for brugerne at spotte en svindler eller en hælervare. Også opmærksomme købere kan dermed opleve samhandelsproblemer. Derfor vil vi garantere, at vores brugere kan få hjælp.

- 2a. Vi synliggør og fremhæver troværdige sælgere. Det kan være i søgeoversigter, med mærkning på sælgers profil eller gennem rating-systemer.
- 2b. Vi tilbyder kundeservice, der kan hjælpe med råd og vejledning, hvis en køber er i tvivl eller oplever samhandelsudfordringer. Ved evt. lovovertrædelser hjælper vi køber med at anmelde sagen.
- 2c. Vi synliggør guides og gode råd til at undgå samhandelsproblemer, herunder rådene om at kigge efter NemID-validering hos sælger og/eller anvende sporbar betaling (fx MobilePay).
- 2d. Vi advarer køberen i den konkrete handel, hvis sælger ikke er identificeret; fx med push-besked, når annoncen åbnes. Vi viser, hvordan køberen bedst muligt kan sikre sig, at varen fx ikke er stjålet.

Vi samarbejder

Når myndigheder og virksomheders har et tæt og effektivt samarbejde om at forebygge svindel og hæleri, gør vi livet surt for de kriminelle. Derfor vil vi skabe en tæt dialog og et fast samarbejde. Vi vil dele viden og erfaringer om, hvordan vi bedst opnår en sikker samhandel, der reducerer hæleri og svindel.

- 3a. Vi vil dokumentere, hvor mange af handlerne på vores platform, der sker fra en identificeret sælger eller hvor stor en andel af annoncer fra NemID-validerede, der er på sitet.
- 3b. Vi vil hjælpe danske myndigheder med at identificere kriminelle, der forsøger at udnytte vores platforme. Det gør vi blandt andet ved fælles at blive dygtigere til at identificere svindlers digitale adfærd.
- 3c. Vi samarbejder om at adressere udfordringer med svindel og hæleri konstruktivt over for relevante samfundsaktører og danskerne generelt.

Implementering, opfølgning og kommunikation

Efterlevelsen af Code of conduct indebærer, at handelsplatformene kan blive synliggjort som sikre steder at handle brugt.

- Forudsætningen for dette er:
 - Medunderskriverne iværksætter løbende tiltag, der vanskeliggør hæleri.
 - Bo trygt oplyser danskerne om, hvad de skal gøre for at undgå hælervarer, når de shopper brugt.
 - Alle underskriverne:
 - Mødes mindst to gange årligt, hvor vi gør status på efterlevelsen af fælles ambitioner.
 - Vi ser på de konkrete tal for de enkelte mål ovenfor.
 - I forbindelse med møderne leverer alle input til arbejdet med at bekæmpe hæleri ifm. digital samhandel.
- Bo trygt og Det Kriminalpræventive Råd faciliterer møderne.
- Code of conduct vil blive lanceret med en presseindsats, og i forlængelse af de halvårige statusmøder vil Bo trygt lave en presse- og kommunikations indsats i samarbejde med underskriverne af Code of conduct.
- Code of conduct er gældende i Bo trygts programperiode, der foreløbig går til slutningen af 2022.

Deltagere i samarbejdet

Vi inviterer alle personer og organisationer til at indgå i samarbejdet mod hæleri og svindel. Kontakt [Bo Trygt](mailto:info@botrygt.dk) for nærmere information på info@botrygt.dk. Følgende deltagere står bag samarbejdet og de ovenstående principper:

Dato:

Dato:

GulogGratis
Kristian Petersen
Kommerciel direktør



DBA
Lene Kristensen
Head of Customer Support



Dato:

Dato:

Bo trygt
Britt Wendelboe
Programchef



Dansk Erhverv
Niels Ralund
E-handelsdirektør

