



European Consumer Centre Finland
Euroopan kuluttajakeskus

Digitaalinen järjestelmäkamera ulkomaisesta internetkaupasta - edullisesti mutta riskillä?

heinäkuu 2007

KUVAILULEHTI

Julkaisija
Euroopan Kuluttajakeskus

Julkaisun päivämäärä
2.7.2007

Tekijät	Julkaisun laji		
Ari Luukinen	Tutkimus		
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)			
Digitaalinen järjestelmäkamera ulkomaisesta internetkaupasta - edullisesti mutta riskillä?			
Tiivistelmä			
<p>Tutkimuksessa selvitetään, miten edullista suomalaiselle kuluttajalle on ostaa digitaalinen järjestelmäkamera ulkomaisesta internetkaupasta ja mitä riskejä tähän liittyy. Tarkoitus on kuvata internetkaupan mahdollisuuksia mutta myös niitä uhkatekijöitä tai riskejä, jotka kuluttajan tulee ottaa huomioon tuotteen myynti- ja toimitushinnan lisäksi, kun hän asioi internetin kauppapaikoilla.</p> <p>Selvitys osoittaa keinot, joilla suomalaiset kuluttajat voivat tunnistaa riskejä ja mahdollisuuksia eurooppalaisilla yhteismarkkinoilla ja joilla he voivat valita edullisen ja luotettavan ostopaikan. Selvitys on tarkoitettu erityisesti suomalaisille kuluttajille, jotka harkitsevat internetostojen suorittamista ja hakevat tietoa sähköisistä markkinapaikoista. Selvitys soveltuu myös alalla yritysten käyttöön.</p> <p>Keskeisenä tuloksena on se, että hinnan lisäksi myös riskillä on hintansa. Luotettavat ja edulliset internetin kauppapaikat edistävät osaltaan EU-alueen sisämarkkinoiden toimivuutta.</p> <p>Selvityksessä keskityttiin verkkokauppoihin, jotka myyvät ja toimittavat tuotteitaan Suomeen ja Suomessa. Hintoja selvitettiin myös joissakin suomalaisissa vähittäiskauppaliikkeissä. Kohteena oli 28 ulkomaista internetkauppaa, jotka toimittavat tuotteita suomalaisille kuluttajille, sekä eräät suomalaiset internetkaupat. Kaikkiaan kartoitettiin 39 internetkauppaa Saksassa, Isossa-Britanniassa, Ruotsissa ja Suomessa sekä yksi internetkauppa Yhdysvalloissa.</p> <p>Katsaus on julkaistu pdf-tiedostona Euroopan Kuluttajakeskuksen kotisivuilla osoitteessa http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc.</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Internetkauppa, sopimus- ja toimitusehdot, markkinakatsaus, hintavertailu, digitaaliset järjestelmäkamerat			
Muut tiedot			
Sarjan nimi ja numero	ISSN	ISBN	
Euroopan Kuluttajakeskus, Julkaisusarja			
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus

Digitaalinen järjestelmäkamera Suomesta vai ulkomailta?

DIGIKAMERAN VOI OSTAA EDULLISESTI ULKOMAISESTA VERKKOKAUPASTA

Internetkauppaan liittyy silti riskejä, joihin kannattaa varautua

SISÄLTÖ

1. Vertailun lähtökohdat.....	2
Mihin kuluttajan tulisi kiinnittää huomiota internetkaupassa?	2
Vertailun tavoitteet ja taustat	2
2. Tuotteiden edullisuus ulkomailla ja suomessa.....	3
3. Miten löydän edullisen ja luotettavan ostopaikan?.....	6
Internetin hintavertailupalvelut apuna ostopaikan valinnassa	6
Internetkaupan luotettavuus- ja turvamerkit	8
Miten tunnistan epäluotettavan verkkokaupan?.....	8
Keskustelufoorumeilta tietoa muiden kuluttajien kokemuksista	9
4. Yritysten käytännöt ja ehdot sähköisessä kaupankäynnissä	9
Yrityksen yhteystiedot	9
Yksityisyyden suoja	10
Tuotekuvaukset ja tuotteiden kielivaihtoehdot	10
Tuotteiden saatavuus ja toimitusaika	10
Toimitus- ja sopimusehdot.....	12
Hinnan ilmoittaminen	12
Maksaminen.....	13
Kansainvälisistä tilisiirroista	13
Palautusoikeus.....	14
Tuotetakuu ja virheturva	15
5. Yhteenveto	15

Liitteet:

Taulukko 1: Havaintoja digikameroita myyvistä internetkaupoista huhti-toukokuussa 2007

Taulukko 2: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, suomesta tai ulkomailta - nikon d80 kamerarunko

Taulukko 3: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, suomesta tai ulkomailta - nikon d80 - kamerarunko ja objektiivi

Taulukko 4: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, suomesta tai ulkomailta - canon eos 400d – kamerarunko

Taulukko 5: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, suomesta tai ulkomailta - canon eos 400d - kamerarunko ja objektiivi(t)

Liite 6: Sähköisen kaupan avainsanastoa saksa – englanti - suomi

Liite 7: Hintavertailupalveluja ja lisätietoa internetissä

1. VERTAILUN LÄHTÖKOHDAT

Mihin kuluttajan tulisi kiinnittää huomiota internetkaupassa?

Kuluttajat haluavat ostaa tuotteensa **edulliseen hintaan** ja internet tarjoaa siihen yhden mahdollisuuden. Internetin välityksellä kuluttajat voivat vaivattomasti vertailla hintoja ja tehdä edullisia hankintoja myös ulkomaisista verkkokaupoista. Ostopaikan valintaan ja edullisuuteen vaikuttavat muun muassa

- veroedut (maakohtaiset erot tuotteiden arvonlisäverossa)
- erot hintatasossa (edulliset hinnat suuremmilla ja/tai paremmin kilpailuilla markkinoilla)
- uutuustuotteiden ja/tai teknisesti kehittyneempien tuotteiden parempi saatavuus.

Ostoihin internetkaupasta sisältyy **riskejä ja rajoitteita**, jotka kannattaa huomioida ostopaikan valinnassa ja ostopäätöksessä. Kaupankäyntitavat ja kuluttajansuoja voivat poiketa ulkomailla siitä, mihin olemme Suomessa totuneet. Riskillä on hintansa ja sitä on usein vaikea etukäteen arvioida.

Hinta on keskeinen sopimusehto myös internetkaupankäynnissä. Sen lisäksi verkko-ostoksissa yli rajojen kannattaa huomioida muutkin olennaiset **toimitus- ja sopimusehdot**, muun muassa

- tuotteen saatavuus, toimitusajat ja -tavat
- maksutavat ja kaupankäyntikulut (ml. pankkien perimät tilisiirtomaksut)
- tavaran toimittamisesta perittävät maksut
- takuun kesto, takuuta koskevat rajoitukset ja takuuhuollon järjestäminen
- tuotteen palautusjärjestelyt ja toiminta reklamaatiotilanteissa

Tuotteen ja ostopaikan valintaan sekä asiakkaan kokemaan **palvelun laatuun ja luottamukseen** voivat vaikuttaa olennaisesti myös

- myytävän tuotteen tekniset ominaisuudet ja käytettävyys (mm. käyttöasetusten kielivalinnat)
- tuoteinformaatio (mm. asennus- ja käyttöoppaiden saatavuus eri kielillä)
- elinkeinonharjoittajan **tapa toimia** (asiakkaalle annettava informaatio; toimitusehdot ja yhteystiedot, tapa jolla yritys vastaa tiedusteluihin ja reklamaatioihin, tilaus- ja maksuprosessin toimivuus, asiakkaan tietosuoja ja muiden kuluttajien kauppapaikasta saamat kokemukset).

Vertailun tavoitteet ja taustat

Euroopan Kuluttajakeskus (EKK) selvitti internetkaupan tilannetta huhtikuussa ja toukokuussa 2007. Internetissä toimivia kauppapaikkoja tarkasteltiin kameranostajan näkökulmasta.

Tavoitteena oli selvittää mitä digitaalinen järjestelmäkamera maksaa esim. Gigantissa tai NetAnttilassa ja toisaalta jossain ulkomaisessa, esim. saksalaisessa verkkokaupassa. Onko kuluttajalle edullisempaa hankkia tuote ulkomailta ja mitä se kaikkiaan hänelle maksaa? Toisaalta haluttiin kartoittaa keskeiset riskit ja rajoitteet muun muassa sopimusehdoissa ja käytännöissä, joilla internetkauppiat viestivät ja toimivat verkossa, maksamisessa ja tavarantoimituksissa.

Selvityksen suunnittelussa tukeuduttiin Euroopan Kuluttajakeskuksen toiminnassa kertyneisiin näkemyksiin ja seuraaviin internetkaupan ohjeistuksiin:

- Verkkokauppa-apuri osoitteessa <http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc>. Sen avulla voi mm. selvittää, antaako verkkokauppias kuluttajalle riittävästi tietoja itsestään ja tuotteistaan.
- Verkkokauppiaan muistilista yrityksille, jotka markkinoivat tuotteitaan suomalaisille (www.kuluttajavirasto.fi >Yritykselle>Etämyynti ja verkkokauppa>Verkkokauppa).

Selvityksen kohteina oli 39 internetkauppaa Saksassa, Isossa-Britanniassa, Ruotsissa ja Suomessa sekä kuriositeetin vuoksi myös yksi internetkauppa Yhdysvalloissa. Internetkaupat valittiin internetin hintavertailupalveluissa ja kuluttajien keskusteluryhmissä esillä olleista liikkeistä.

Kyseisistä ulkomaisista internetkaupoista 28 toimittaa tuotteita suomalaisille kuluttajille ja 11 vain omille kotimarkkinoilleen. Selvityksessä keskityttiin verkkokauppoihin, jotka myyvät ja toimittavat tuotteitaan Suomeen ja Suomessa. Hintoja selvitettiin myös suomalaisissa vähittäiskauppaliikkeissä.

Vertailtavina tuotteina olivat digitaaliset 10 megapikselin järjestelmäkamerat Nikon D80 ja Canon EOS 400D. Vertailu kohdistui erillisiin kamerarunkoihin sekä rungon ja objektiivin sisältäviin kamerapaketteihin. Erikseen ostettavat objektiivit jätettiin selvityksen ulkopuolelle.

Vertailun aineisto; hinnat, toimitusehdot jne. kerättiin internetistä kauppapaikoilta. Joitakin yksityiskohtia tiedusteltiin myös sähköpostitse suoraan verkkokauppiailta. Vertailu perustui kauppapaikkojen kotisivuilla olevien tietojen analysointiin. Hanke ei sisältynyt koeostoksia.

Seuraavassa esitetään selvityksen keskeiset havainnot, johtopäätökset ja suositukset kuluttajille.

2. TUOTTEIDEN EDULLISUUS ULKOMAILLA JA SUOMESSA

Vertailussa selvitettiin digitaalisten järjestelmäkameroiden hintoja ja toimituskuluja, kun kamera ostetaan internetistä ulkomailta tai suomalaisesta myymälästä. *Toimitushinta* arvioitiin edullisimman maksu- ja toimitustavan mukaan. Se ei sisällä kansainvälisistä tilisierroista aiheutuvia pankkien tai maksunvälittäjien kuluja eikä asiakkaalta mahdollisesti jälkikäteen perittävää arvonlisäveroa, mikäli tuote myydään hänelle verottomana (kuten osa UR Galaxy:n tarjouksista).

Kuluttajan, joka harkitsee siirtyvänsä analogisesta järjestelmäkamerasta digitaaliseen, kannattaa selvittää omistamiensa *objektiivien* soveltuvuus digitaaliseen kuvaukseen. Kuluttajien käytössä on objektiiveja, jotka soveltuvat sekä analogiseen että digitaaliseen käyttöön. Laadukkaat objektiivit ovat kalliita ja optiset ominaisuudet ovat olennainen laatutekijä myös digitaalisissa kameroissa. Objektiivien hintoja ja ominaisuuksia voi selvittää kamerarunkojen ja kamerapaketien ohessa.

Selvityksen perusteella **Nikon D80 –kamerarunگون** voi ostaa internetistä runsaat 300€ edullisemmin kuin suomalaisesta tältä osin kalleimmasta alan erikoisliikkeestä. Säästö on 30 - 35 prosenttia ostopaikasta riippuen. Pääsääntöisesti tuotteen hankinta on Suomesta kalliimpaa kuin ulkomailta ostettaessa. Keskimääräinen toimitushinta oli 4 havainnon perusteella Iso-Britanniassa 788€ kun Suomessa se oli 8 havainnon perusteella 927€ Keskimäärin kuluttajalta säästyisi Isosta-Britanniasta ostettaessa 138€, Saksasta (11 havaintoa) 81€ ja Ruotsista (yksi havainto) 51€

Edullisimman tarjouksen tuotteesta toimitushintaan 712€(pl. alv) teki UR Galaxy Iso-Britanniasta. Yritys lähettää tuotteet asiakkaalle Hong Kongista. Osan tuotteistaan yritys ilmoittaa toimittavansa asiakkaille arvonlisäverottomina. Vero pyritään välttämään siten, että toimitus kirjataan lahjaksi, jolla ei ole kaupallista arvoa. Tällä toimenpiteellä yritys väittää minimoivansa asiakkaiden veroriskin. Yritys ei kuitenkaan takaa sitä, että veroa ei ostajilta perittäisi. Se on kuluttajalle riski.

Kamerapaketin, johon sisältyy **Nikon D80 ja 18-70 mm:n objektiivi**, voi hankkia internetin välityksellä edullisimmillaan suomalaisesta internetkaupasta Rajala Prostore:sta noin 270€ halvemmalla kuin vastaavan tuotteen kalleimmasta internetkaupasta, suomalaisesta Elektroni.fi

Fotoshopista. Rajalan toimitushintaan 1014€ kuuluu Nikon DSchool Basic (arvo 120€). Liikekohtaiset toimitushinnat voivat poiketa huomattavastikin maakohtaisista keskiarvoista.

Suomalaisten ääritapausten välimaastoon sijoittuu omilla tarjouksillaan viisi saksalaista ja yksi ruotsalainen internetkauppa. Ruotsalaisen kaupan toimitushinta 1102€ on 48€ eli 4 prosenttia edullisempi kuin suomalaisten keskimäärin (1150€). Saksalaisten keskihinnat alittavat Suomen hintatason 43€lla. Yhden tai kahden havainnon perusteella ei voi päätellä koko maan hintatasoa.

Nikon D80-paketti 18-135 mm:n objektiivilla toimitetaan suomalaiselle asiakkaalle suomalaisesta internetkaupasta keskimäärin 1249€n hintaan. Mikäli suomalainen kuluttaja hankkii laitteen Isosta-Britanniasta, hän säästää toimitushinnassa keskimäärin 218€ eli 17,5 prosenttia. Mikäli kuluttaja valitsee ostopaikkakseen ruotsalaisen Kameraexperten-verkkokaupan, hän saa tuotteen 129€ eli 10 prosenttia halvemmalla kuin keskimäärin Suomesta. Saksasta ostaessaan kuluttajalle kertyy säästöä keskimäärin 126€ eli samat kymmenen prosenttia kamerapaketin toimitushinnasta.

Vertailua varten tarkasteltiin myös mahdollisuutta hankkia kamerapaketti EU-alueen ulkopuolelta *Yhdysvalloista*. Internetkauppa CameraWorld.com ei toimita tavaroita Suomeen, mutta se ohjaa kuluttajia Access USA -toimitus- ja osoitepalveluun, jonka kautta heidän tuotteensa voidaan toimittaa myös Suomeen.

Hintavien tuotteiden internetmyynnissä edellytetään yleensä Yhdysvalloissa, että ostajalla on paikallinen osoite. Kun oletetaan, että suomalainen kuluttaja liittyy yhdeksi kuukaudeksi Access USA –palveluun, saa sieltä nimellisen osoitteen Yhdysvalloissa ja kamera toimitetaan palvelun välityksellä Suomeen, koituu siitä hänelle säästöä Suomen hintatasoon nähden vain 6€. Tällaiset järjestelyt voivat olla edullisia henkilöille, jotka tilaavat usein tuotteita Yhdysvalloista.

Ostettaessa tuotteita euroalueen ulkopuolelta tulee yhtenä epävarmuustekijänä huomioida *valuuttakurssit*. Huhtikuun ja toukokuun aikana kerätyt hintatiedot vaihtelivat Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa tästä syystä kohtalaisen paljon. Edullisuusjärjestykseen asettamista helpottaa se, että ainakin Isossa-Britanniassa eräät internetkaupat esittävät osan tuotteistaan myös eurohintaisina.

Kauppapaikkakohtaisessa vertailussa ilmeni, että suomalainen kuluttaja saa laadukkaan Nikon D80 järjestelmäkameran 18-135 mm:n objektiivilla edullisimmillaan 932€n verottomalla toimitushinnalla UR Galaxy:stä Isosta-Britanniasta. Se on 30 prosenttia vähemmän kuin vertailun kalleimmassa Elektroni.fi:ssä. Ostamalla kyseisen tuotteen kuluttaja ottaa veroriskin. Toiseksi edullisin ostopaikka oli niin ikään Brittein saarilta PurelyGadgets 1037€ennakkomaksulla. Säästöä kertyy tällöinkin 22 prosenttia verrattuna kalliimpaan suomalaiseen kauppapaikkaan.

Canon EOS 400D –kamerarunko maksoi huhtikuun ja toukokuun aikana tarkastelluissa saksalaisissa internetkaupoissa (13 havaintoa) toimitusmaksuineen keskimäärin 654€ Suomalaisissa kauppapaikoissa (10 havaintoa) rungon toimitushinta oli keskimäärin 750€ joten laskennallisesti suomalaiset kuluttajat säästivät Saksasta ostaessaan keskimäärin 95€ tai 13 prosenttia laitteen toimitushinnasta. Myös Isossa-Britanniassa (2 havaintoa) ja Ruotsissa yhdessä liikkeessä hintataso oli keskimääräistä Suomen hintatasoa halvempi.

Kauppapaikkatasolla edullisin kamerarunгон toimitushinta oli UR Galaxy:ssä, veroton hinta Hong Kongista Suomeen toimitettuna 610€ Enimmillään runko maksoi suomalaisesta PondWell –verkkokaupasta asiakkaalle toimitettuna 799€ Mahdollista säästöä kertyisi UR Galaxy:stä verottomasti ostettaessa 189€ eli 24 prosenttia. Verollisena Galaxy:n hinta on vain hieman edullisempi kuin suomalaisten internetkauppojen.

Saksassa toimivat internetkaupat osoittautuivat vertailussa suhteellisen edullisiksi. Niiden toimitushinnat vaihtelivat A1 Digitalin 614€:sta TopFoton 713€:on. Säästöä Saksasta ostettaessa kertyisi vähimmillään 86€ ja enimmillään 185€, kun Saksassa toimivia verkkokauppoja verrataan kalleimpaan suomalaisen PondWellin toimitushintaan.

EU-maiden välillä on eroja tuotteiden *arvonlisäverotuksessa*. Saksassa arvonlisävero on hieman alhaisempi kuin Suomessa, joten se on kilpailuetu sikäläisille verkkokaupoille. Mikäli verkkokaupan myynti Suomeen on määrältään huomattavaa, on suomalaisille myytävät tuotteet hinnoiteltava suomalaisen alv-kannan mukaisesti. Esimerkiksi Saksassa toimivassa TopVisionShop.com:ssa tämä merkitsee suomalaisille 15€:n lisäkustannusta Canon EOS 400D –kamerarungon toimitushintaan. Verolisästä huolimatta hinta jää tasoltaan kohtuulliseksi 633€

Suomessa toimivista internetkaupoista edullisin oli Netsson, josta Canon EOS 400D –rungon sai toimitushintaan 714€ eli 85€ tai 11 prosenttia edullisemmin kuin suomalaisesta PondWellista. Hintaero edullisimpiin ulkomaisiin internetkauppoihin oli noin 100€

Canon EOS 400D kamerapaketti 18-55 mm:n objektiivilla maksoi Isossa-Britanniassa keskimäärin 716€ Havaintoja oli 7, jotka kaikki olivat UR Galaxy:n verottomia ja verollisia punta- ja euromääräisiä hintoja. Verottomat hinnat vaihtelivat välillä 619-665€ Kuluttajaa voi hämmentää se, että tuote esitetään useilla hinnoilla. Havainnoista ei käy ilmi, mikä *hintamerkinnoista* oli voimassa oleva viimeisin hinta. Hintojen vertailtavuuden vuoksi tuotteen hinta tulisi esittää yksiselitteisesti. UR Galaxy:n näennäisesti edulliset mutta erilaiset hinnat hämmentävät.

Kamerapaketti oli kallein suomalaisissa Expert-ketjun liikkeissä 899€ Hintaero edullisimpaan verolliseen toimitushintaan saksalaisessa ImageJoker.de-verkkokaupassa oli 211€ eli 23 prosenttia. ImageJoker.de:ssä kameran eurooppalaisen ohjelmistoversion toimitushinta oli 688€ Saksalaisella ohjelmistoversiolla kamerapaketti oli hieman sitä kalliimpi 718€ Edukkain suomalainen ostospaikka oli Netsson toimitushintaan 769€ Verkkokauppa.com tuli toiseksi hintaan 779€

Suomalaisissa myymälöissä ja internetkaupoissa kamerapaketti maksoi keskimäärin 815€ Saksalaiset internetkaupat olivat hintatasoltaan (10 havaintoa) keskimäärin 78€ eli 10 prosenttia niitä edullisempia. Brittiläisestä UR Galaxy:stä paketin sai keskimäärin 12 prosenttia ja ruotsalaisesta Kameraexperten-verkkokaupasta viisi prosenttia Suomen keskihintaa edullisemmin.

Canon EOS 400D kamerapakettia 17-85 mm:n objektiivilla myytiin vain suomalaisessa Elekroni.fi Fotoshopissa ja neljässä saksalaisessa verkkokaupassa. Molemmat Elekroni.fi:n toimitushinnat olivat korkeampia kuin hinnat Saksasta.

Saksassa toimivasta TopVisionShop.com:sta 17-85 mm:n polttovälin objektiivilla varustetun Canon-kameran sai toimitushintaan 1121€ Se on 275€ eli 20 prosenttia edullisempi kuin vastaava kallein tarjous suomalaisessa verkkomyymälästä. Paketin toimitushinta oli Elekroni.fi:ssä suomenkielisellä käyttövalikolla 1396€ ja saksankielisellä valikolla 1356€ Omankielinen valikko tuo käyttömukavuutta, josta voi olla valmis maksamaan lisähintaakin.

Joillekin kamerapaketeille ei löytynyt vastineita suomalaisista verkkokaupoista. Tällaisia olivat muun muassa **Canon EOS 400D varustettuna joko 18-125 mm:n tai 18-200 mm:n objektiivilla**. Näitä löytyi vain Saksasta, ei Suomesta. Ulkomaisesta internetkaupasta voi hankkia käyttöönsä tuotteita, joita ei rajoitetun kysyntänsä tai muun ominaisuutensa vuoksi tuoda Suomeen. Mainituissa

tapauksissa objektiivit olivat poikkeuksellisesti sekä Sigma- että Tamron-merkkisiä. Tuotemerkkien vastaavuus ja niiden väliset erot ilmenevät testeissä ja kuluttajien kokemuksissa.

Canon EOS 400D –kamerapaketti, johon sisältyy sekä 18-55 mm:n että 55-200 mm:n objektiivi, löytyi ainoastaan yhdestä saksalaisessa ja neljästä suomalaisesta internetkaupasta. Rajala ProStore toimittaa paketin hintaan 914€ mikä on 190€ eli 17 prosenttia edullisemmin kuin kallein suomalainen kauppa TopShot 1104€ Saksalainen Pixxass jää hinnallaan 943€ välimaastoon. TopShot myi edullisemmalla hinnalla myös vaihtoehtoa, jossa 55-200 mm:n objektiivi oli Tamron.

Canonin EOS 400D –kamerapaketti, joka sisältää 18-55 mm:n ja 55-200 mm:n objektiivit sekä akkukahvan, oli edullisin saksalaisessa dnet24.de –verkkokaupassa. Paketin toimitushinta 1065€ oli 134€ eli 11 prosenttia edullisempi kuin Veikon Kone –ketjun myymälöissä, joissa se maksoi huhti-toukokuussa tarjouksessa 1199€ Veikon Koneen normaalihinta oli 1390€

Vertailtaessa internetkauppoja tavallisiin myymälöihin on muistettava, että internetkaupassa hinta on yleensä se, mikä ilmoitetaan. Kadunvarsimyymälässä hintaa on ehkä helpompi tinkiä alaspäin. Muutaman kymppin ero hinnassa internetkaupan eduksi ei ehkä täysin korvaa myöskään sitä, että tuotetta saattaa joutua odottamaan pitkäänkin ennen kuin sen saa käyttöönsä.

Muutamilla internetkaupoilla on myös fyysinen myymälä tai noutopiste, josta tuotteen voi noutaa ilman toimitusmaksua. Tämä alentaa tuotteen myyntihintaa yleensä vain muutaman eurolla, joten edullisuusvertailussa sillä ei ole suurta merkitystä. Suomalaiset internetkaupat käyttävät yleensä toimituksissaan Itellan (entisen Postin) kuljetuspalveluja, joten niiden edullisimman kuljetustavan mukaiset toimitusmaksut eivät suuremmin vaihtele. Ulkomailta maksuissa on isoakin eroja.

3. MITEN LÖYDÄN EDULLISEN JA LUOTETTAVAN OSTOPAIKAN?

Internetin hintavertailupalvelut voivat olla kuluttajalle hyvä apu edullisen ostopaikan etsinnässä. Ne eivät kuitenkaan erityisemmin välitä tietoa ostopaikan luotettavuudesta. Luotettavuutta kuvaavat parhaiten muiden käyttäjien arviot, joihin voi tutustua muun muassa internetin keskusteluryhmissä. Sähköistä kaupankäynnin edistämiseksi on laadittu myös erilaisia luotettavuustunnuksia tai –merkkejä, joista kuluttajat voivat saada lisäinformaatiota tai varmistusta ostopaikan valinnalleen.

Internetin hintavertailupalvelut apuna ostopaikan valinnassa

Internetin hintavertailupalvelut tarjoavat mahdollisuuden etsiä vaivattomasti ja nopeasti tiettyä yksilöityä tuotetta myyviä internetkauppoja, edullisia tarjouksia ja myös käyttäjien kokemuksia. Tunnettuja suomalaisia hintavertailupalveluja ovat muun muassa Vertaa.fi ja MBNetin hintaseuranta. Hintavertailupalvelut ovat usein erikoistuneet tiettyihin tuoteryhmiin kuten esimerkiksi tietokoneisiin tai viihde-elektroniikkaan. Käyttämällä palveluita saa tuntuman siihen, miten hyödyllisiä ne ovat omien kiinnostuksen kohteiden kartoittamisessa ja vertailuissa.

Euroopan Unionin alueella on lukemattoman määrä erilaisia hintavertailupalveluja. Saksassa toimivat muun muassa Idealo, Geizhals ja Guentiger sekä Isossa-Britanniassa Unbeatable. Useat vertailupalvelut toimivat paikallisina kieliversioina useammassa Euroopan maassa. Tällaisia ovat muun muassa Pricerunner, Ciao, Kelkoo, Pricegrabber, Shopzilla, Nextag ja Shopping.com. Suomeen nämä kansainväliset hintavertailupalvelut eivät juuri ole rantautuneet.

Liitteessä esitetään luettelo hintavertailupalveluista, joiden kautta löytyvät tässä vertailussa keskeiset muun muassa digitaalisia järjestelmäkameroita myyvät saksalaiset, englantilaiset ja ruotsalaiset internetin kauppapaikat.

Pricegrabber-palvelu Isossa-Britanniassa sisälsi toukokuussa tiedot kaikkiaan 915 erilaisesta kauppapaikasta, joista oli arvosteltu 209 verkkokauppaa. Sivustolla esitetään kuluttajien antamia vapaita palautteita eri kauppapaikoista, lukumäärät myönteisistä ja kielteisistä arvioista sekä kauppapaikkojen kokonaisarvosana eri ajanjaksoilta. Kuluttajien arviot voi lukea myös pisteytysten mukaisessa järjestyksessä, jolloin kriittiset arviot saadaan paremmin esiin. Vanhimmat kuluttaja-arviot ja palautteet ovat marraskuulta 2005.

Pricerunner-palvelussa Isossa-Britanniassa kuluttajien arvioinnit on jäsennelly ostamisen ja toimituksen eri osatekijöiden suhteen. Sivustolla esitetään myös vapaamuotoiset palautteet kauppapaikoista. Erityistä palvelussa on se, että yli kuusi kuukautta vanhemmat arviot poistetaan, jotta arviot kuvaisivat mahdollisimman hyvin jälleenmyyjien nykyistä palvelutasoa.

Saksalaisessa Geizhals-hintavertailupalvelussa rekisteröityneet käyttäjät voivat tutustua toisensa antamiin arvioihin. Poikkeuksellista ja myönteistä on se, että palvelussa on myös keskustelufoorumi, jolla käyttäjät voivat kommentoida toistensa antamia palautteita. Suomalaisten kannalta palvelun käytettävyyttä vähentää se, että palautteet ovat pääsääntöisesti saksankielisiä.

Unbeatable-palvelussa Isossa-Britanniassa esitetään sanalliset arviot ja kauppapaikkojen kuluttajilta saamat arvosanat. Lisänä on mahdollisuus etsiä asiantuntijoiden eri tuotemerkeistä tekemiä arvioita. Haku salasanoilla Canon ja Nikon ei kuitenkaan tuottanut tuloksia, vaikka näitä merkkejä oli palvelussa arvioitu, joten hakupalvelun toiminnallisuudessa on parantamisen varaa. Luottamusta palvelussa annettujen hintatietojen paikkansapitävyyteen vähensi virheellinen tieto edullisimmasta kamerapakettitarjouksesta. Kyseessä ei ollutkaan haun mukainen kamerarunko ja objektiivipaketti.

Shopzilla-palvelu Isossa-Britanniassa sisälsi numeerisia arvioita kauppapaikkojen eri tekijöistä ja niukkoja sanallisia arvioita. Sisällön niukkuus ja samankaltaisuus synnyttää epäilyn arvioiden luotettavuudesta ja puolueettomuudesta.

Saksalaisessa Guenstiger-palvelussa esitetään käyttäjien kokemuksia ainoastaan tuotekohtaisesti, ei kauppapaikkakohtaisesti. Kuluttajat voivat silti arvioida internetkauppoja eri tekijöiden suhteen, vaikka he eivät saa tietoa muiden kuluttajien arvioista. Vertailupalvelu hyödyntää näitä palautteita omassa toiminnassaan, kun se valvoo internetkauppojen sille antamien tietojen oikeellisuutta.

Guenstiger.de-sivustolla esitetään varoitusmerkki sellaisten internetkauppojen yhteydessä, joiden tietojen oikeellisuutta hintavertailupalvelu ei ole tarkistanut eli sertifioinut. Palvelu ohjeistaa yleisesti näiden nettikauppojen yhteydessä:

- ✓ Lähtökohtaisesti; älä maksa etukäteismaksua.
- ✓ Tiedustele toimitusaikaa.
- ✓ Älä luota sivustolla annettaviin toimitusaikalupauksiin.
- ✓ Älä maksa liian korkeita toimitusmaksuja.
- ✓ Kiinnitä huomiota palvelun tavoitettavuuteen puhelimitse.

Nämä ovat lähtökohtaisesti hyviä suosituksia minkä tahansa internetkaupan osalta. Useat kauppapaikat käyttävät vertailupalvelujen kuten Guenstigerin ja Idealon tunnuksia ikään kuin merkinä omasta luotettavuudestaan tai edullisuudestaan kuluttajille.

Kaupallinen intressi hyödyntää, veloittaa tai maksaa erilaisista hintavertailupalvelujen tunnuksista liiketoiminnassa antaa aihetta kriittisyyteen muun muassa niiden kattavuuden ja puolueettomuuden osalta. Kuluttajien keskusteluryhmissä on tuotu esiin mahdollisuus, että digikameran voi joskus ostaa edullisimmin hintavertailupalvelujen ulkopuolisista kuin sinne listautuneista kauppapaikoista.

Internetkaupan luotettavuus- ja turvamerkit

Selvitykseen osallistui joitakin kauppapaikkoja, jotka käyttävät internetkaupan turvamerkkejä. Niiden tarkoituksena on edistää sähköistä kauppaa ja vakuuttaa kuluttajat siitä, että asiointi kyseisessä kauppapaikassa on turvallista. Turvamerkkijärjestelmissä asetetaan erilaisia vaatimuksia, joiden toteutumista valvotaan eri tavoin. Kun kauppapaikka täyttää tietyn järjestelmän sille asettamat kriteerit ja myös maksaa merkin käyttöoikeudesta, se voi käyttää merkkiä ja tällä tavoin asetettujen kriteerien valossa tuoda esiin luotettavuuttaan.

Turvamerkkijärjestelmien ylläpitäminen on liiketoimintaa. Maksavien asiakkaiden tarpeet ja toiveet ovat järjestelmien ylläpitäjille tärkeämpiä kuin merkkien loppukäyttäjät eli kuluttajat. Silti ne voivat osaltaan edistää toimintatapaa, jolla kuluttajien asema turvataan. Internetkauppiat sitoutuvat näissä järjestelmissä noudattamaan tiettyjä sääntöjä. Ne saattavat esimerkiksi helpottaa riitojenratkaisua.

Selvityksessä ei perehdytty sähköisen kaupan turvamerkkien arviointi- tai valvontaperusteisiin tai siihen, tarjoavatko ne aitoa lisäturvaa kuluttajille vai ovatko ne enemmänkin vain markkinointitapa, jolla alan yritykset voivat nostaa profiiliaan. Näin ollen tarkasteltuja kauppapaikkoja ei voida asettaa niiden perusteella luotettavuus- tai muuhun paremmuusjärjestykseen.

Tietoa sähköisen kaupan turvamerkeistä Euroopan Unionissa, Islannissa ja Norjassa saa muun muassa Kööpenhaminan kauppakorkeakoulussa Euroopan Kuluttajakeskus –verkoston Kööpenhaminan konferenssia varten lokakuussa 2006 julkaistusta raportista "E-Commerce Trustmarks in Europe" sekä Euroopan Kuluttajakeskuksen julkaisuista.

Miten tunnistan epäluotettavan verkkokaupan?

Internetkaupassa kuten kaupankäynnissä yleensä on mahdollista, että myyjä on epäluotettava tai jopa huijari. Siitä kertovat useat kuluttajien internetin keskusteluryhmissä esille tuomat kokemukset. Myös kuluttajaviranomaiset ovat saaneet yhteydenottoja esimerkiksi verkkokaupoista, jotka eivät koskaan ole toimittaneet asiakkaalle hänen tilaamaansa ja etukäteen maksamaansa tuotetta.

Riski päätyä huijariyrityksen uhriksi kasvaa, kun myyjä

- on tuntematon ja vaatii etukäteismaksua
- pyytää luottokortin tietoja tms. sähköpostin välityksellä tai muuten suojaamattomassa yhteydessä
- antaa yhteystietonaan vain postilokero-osoitteen
- ei ole tavoitettavissa puhelimitse normaaliin työaikaan (ei ilmoita puhelinnumeroaan tai pitää vastaajaa päällä)
- ei vastaa sähköpostitiedusteluihin
- myy tavaraa epätavallisen halpaan hintaan.

Nämä tunnusmerkit pätevät myös verkkohuutokaupoissa. Suomalaiset kuluttajat käyttävät internetin välityksellä muun muassa saksalaista eBay.de-huutokauppaa. Huutokaupat jätettiin selvityksen ulkopuolelle, koska niillä myydään myös käytettyä tavaraa ja myyjinä on myös yksityishenkilöitä. Riski päätyä huijatuksi kasvaa, kun verkkohuutokaupan osapuolina ovat yksityishenkilöt.

Jos kuluttajalla on vähänkään syytä epäillä verkkokaupan luotettavuutta tai laillisuutta, on viisainta jättää kaupat solmimatta. Verkkokaupan luotettavuuden tarkistamisessa voi käyttää Kuluttajaviraston verkkokauppa-apuria, www.kuluttajavirasto.fi/verkkokauppa.

Keskustelufoorumeilta tietoa muiden kuluttajien kokemuksista

Hintavertailupalvelut ovat hyvä tietolähde edullisen ostopaikan valinnassa, mutta ne eivät juuri välitä tietoa kuluttajien kokemista laitekohtaisista ongelmista tai siitä, miten ne ovat ratkaistavissa, mistä laitteeseen saa suomenkielisen käyttöohjeen jne. Ne ovat harvemmin yhteisöllisiä siten, että sivustoilla voisi keskustelevasti vaihtaa käyttäjien kesken näkemyksiä tuotteista ja kauppapaikoista.

Internetin keskustelufoorumit ovat avuksi luotettavan ja edullisen ostopaikan valinnassa. Ne tarjoavat muun muassa digitaalisten järjestelmäkameroiden ostajille ja käyttäjille kokemusperäistä tietoa erilaisten kauppapaikkojen palvelutasosta ja siitä, miten ne käytännössä ratkovat kuluttajien ongelmia. Alan harrastajien kokemuksia sekä tietoa kameroista ja valokuvaamisesta saa muun muassa suomalaisen Digikamera.net-sivuston foorumilta.

4. YRITYSTEN KÄYTÄNNÖT JA EHDOT SÄHKÖISESSÄ KAUPANKÄYNNISSÄ

Internetkauppoja voi arvioida sen perusteella, miten ne tarjoavat tietoja itsestään. Hyvän ja luotettavan verkkokauppiiaan tunnistaa siitä, miten hyvin, ajantasaisesti ja selkeästi se

- antaa tietoa myymistään tuotteista ja toimitus- ja sopimusehdoistaan
- esittää yhteystietonsa ja vastaa kuluttajan tiedusteluihin
- tuo esille tuotteiden hinnat, saatavuuden ja toimitusmaksut
- tarjoaa erilaisia maksutapa- ja toimitusvaihtoehtoja
- järjestää tilauksen vahvistus-, seuranta-, ja peruutusmenettelyt
- järjestää takuuhuollon, virhetilanteiden käsittelyn ja hyvitykset virhetilanteissa.

Yrityksen yhteystiedot

Luottamus internetkauppaan syntyy myönteisistä asiakaskokemuksista ja siitä, että verkkokauppias toimii asiallisesti ja oikein. Asianmukaiset yhteystiedot ja se, että kauppias vastaa tiedusteluihin, ovat internetkaupan perusasioita. Hyvässä verkkokaupassa viestintä toimii kaksisuuntaisesti.

Vähimmäisvaatimuksena on, että kauppapaikan sivuilla kerrotaan yrityksen nimi ja postiosoite. Selvityksessä kauppapaikat täyttivät tämän vaatimuksen yhtä Suomessa toimivaa verkkokauppiasta (Netsson) lukuun ottamatta. Eurooppalaiseksi internetkaupaksi kotisivuillaan itseään mainostava Netsson kertoo suomenkielisillä sivuillaan itsestään vain postilokero-osoitteen ja Y-tunnuksen.

Vertailuun osallistuneet internetmyymälät tarjoavat yleensä hyvät yhteystiedot ja useat niistä vastasivat ripeästi myös tiedusteluihin selvityksessä. Ongelmallisimpia olivat yhteystietojen osalta Suomessa toimiva Pixmania, johon ei saatu lainkaan sähköpostiyhteyttä puuttuvan osoitteen vuoksi, sekä kyseenalaista veroa välttelevää hinnoittelua harjoittava UR Galaxy (kts. liitetaulukko 1).

Tuntemattomien yritysten ja puutteellisten osoitetietojen kanssa on syytä olla erityisen varovainen. Rahoja ei kannata lähettää tuntemattomille tahoille ja epämääräisiin osoitteisiin ilman, että

varmistaa, ovatko yritys ja osoite todella edes olemassa. Pelkän internetosoitteen tai postilokeron kanssa ei kannata käydä kauppaa. Yhteystietojen toimivuutta voi myös testata ennen kaupantekoa.

Epäilyttävät yhteystiedot on syytä varmistaa, sillä kauppapaikkojen sivustoja voidaan myös väärentää lainvastaisiin tarkoituksiin. Tiedetään tapauksia, joissa huijariyritys on hyödyntänyt toisen yrityksen nimeä ja mainetta. Kuluttajat, jotka ovat tilanneet tuotteita väärennetyistä verkkokaupasta, eivät ole saaneet tilaamiaan tuotteita, rahojaan takaisin tai yhteyttä yritykseen. Tämä ongelma on tullut esiin varsinkin verkkohuutokaupoissa.

Yksityisyyden suoja

Tietosuoja on varsinkin Saksassa toimivissa internetkaupoissa hyvin järjestetty. Asiakastietojen luottamuksellisesta käsittelystä löytyy siellä tyypillisesti erillinen seloste. Joissakin internetkaupoissa tuotteen tilaaminen ja maksamisessa tarvittavien tietojen toimittaminen tapahtuu suojatussa tilassa. Kovin henkilökohtaisia tietoja kuten sosiaaliturvatunnuksia ei pidä internetiin jättää. Luottokortin numeron ja tunnuksen toimittamisessa ei suositella sähköpostin käyttöä.

Tuotekuvaukset ja tuotteiden kielivaihtoehdot

Kuluttaja tarvitsee tietoa tuotteiden teknisistä ominaisuuksista tehdessään valintoja tuotteiden välillä. Internetkaupoista löytyy vaihtelevan tasoista tuotetietoa. Yleensä tuotekuvaukset ovat kohtalaisen yleisellä tasolla ja yksityiskohtaisten ominaisuuksien osalta kuluttajat ohjataan valmistajien kotisivuille. Kuluttaja voi tutustua myös alan lehdissä julkaistaviin tuotetesteihin sekä asiantuntijoiden tekemiin tuotearvosteluihin sähköisillä kauppapaikoilla ja vertailusivustoilla. Keskusteluryhmistä löytyy hyödyllistä tietoa myös niille, jotka ovat laitteensa jo hankkineet.

Tuotteiden **asennus- ja käyttöoppaista** saa hyvää tietoa tuotteiden teknisistä ominaisuuksista ja niiden oikeasta käytöstä. Asiakkaan oikeuksien turvaamisen kannalta on olennaista, että kuluttaja voi perehtyä ostamaansa tuotteeseen kielellä, jota hän ymmärtää. Näin hän voi myös välttää vahinkoja, jotka aiheutuvat tuotteen väärästä asennuksesta, käytöstä tai huollosta.

Selvityksen perusteella suomalaisten kuluttajien on valitettavan usein tyytyminen joko englannin- tai saksankieliseen käyttöoppaaseen, kun he ostavat tuotteen ulkomaisilta internetkauppapaikoilta. Englanninkielisen käyttöoppaan voi tulostaa internetistä valmistajan tai maahantuojan kotisivulta lähtökohtaisesti kaikista uusista kodin elektroniikkalaitteista, myös järjestelmäkameroista. Valitettavan yleistä on, että kauppapaikoilta ei löydy edes tietoa siitä, minkä kielinen käyttöopas on.

Selvityksessä kartoitettiin myös, mitkä ovat internetkaupoissa myynnissä olevien digitaalisten järjestelmäkameroiden **käyttövalikon kielivaihtoehdot**. Kielivaihtoehdoista löytyy yllättävän vähän tietoa. Joissakin saksalaisissa ja suomalaisissa internetkaupoissa kameroiden kieliversiot hinnoitellaan eri tavoin. Varsinkin aloittelevilla kuvaajilla voi olla perusteltu syy maksaa hieman lisähintaa mahdollisuudesta käyttää kameran käyttöasetuksia ja ominaisuuksia omalla kielellään. Valikon kielivaihtoehdot esitetään pohjoismaisissa kaupoissa yleensä tavanomaista paremmin.

Tuotteiden saatavuus ja toimitusaika

Tuotteiden saatavuudesta verkkokaupoissa esitettävät tiedot antavat kuluttajalle käsityksen siitä, missä ajassa hänen haluamansa tuote voidaan lähettää hänelle. Saatavuustiedot ovat usein hyvin summittaisia. Harvassa internetkaupassa annetaan esimerkiksi tosiaikaista tietoa verkkokaupan varastotilanteesta. Oma maahantuontia harjoittavat tai muuten ammattimaisesti toimivat kauppiat tarjoavat todennäköisesti keskimääräistä parempaa tietoa tuotteiden saatavuudesta.

Verkkokauppiat pitävät kustannussyistä tuotevarastonsa mahdollisimman pienenä, joten ne ovat riippuvaisia maahantuojan tai valmistajan halusta ja kyvystä toimittaa tuotteita asiakkaiden tilaamia määriä. Kaupat tukeutuvat maahantuojien antamiin tietoihin, jotka voivat olla epätasällisiä. Mikäli kysymys on pienistä toimituseristä, voi maahantuoja siirtää toimituksiaan ja keskittää niitä suurempiin eriin. Maahantuojat eivät välttämättä informoi kovinkaan aktiivisesti kauppapaikkoja näistä ratkaisuistaan. Asiakkaat joutuvat tällöin epätietoisina odottamaan tilaamia tuotteita.

Epäselvissä tapauksissa kuluttaja voi tiedustella tuotteen saatavuutta suoraan verkkokauppialta esimerkiksi sähköpostilla. Elinkeinonharjoittajan antama yksilöity tieto toimitusajasta on tarpeen, jotta toimituksen viivästyessä kuluttaja voi perustaa vaatimuksensa toimitusaikalupaukseen.

Toimitusajan viivästymät tai se, että tuotetta ei lainkaan toimiteta, on suurin yksittäinen ongelma internetkaupassa. Yleisiä puutteita ovat myös huono asiakaspalvelu ja epäselvä tiedotus asiakkaille.

Euroopan Kuluttajakeskusten yhteysverkosto suoritti tutkimushankkeessaan ”Realities of the European online marketplace” vuonna 2002 testin, jossa tutkijat tilasivat koeluontoisesti tuotteita 114 internetkaupasta EU-maista. Havaintona oli, että verkkokauppias

1. ei vahvistanut, ei veloittanut eikä toimittanut tilausta: 8 % tehdyistä tilauksista
2. ei vahvistanut, mutta veloitti ja toimitti tilauksen: 5 % tilauksista
3. vahvisti, mutta ei veloittanut eikä toimittanut tilausta: 18 % tilauksista
4. vahvisti ja veloitti, mutta ei toimittanut tilausta: 8 % tehdyistä tilauksista
5. vahvisti ja toimitti, mutta ei veloittanut tilausta: 3,5 % tilauksista.
6. vahvisti, veloitti ja toimitti tilauksen: 57 % tehdyistä tilauksista

Kyseisen tutkimuksen mukaan tilauksista noin kolmannes jäi toimittamatta. Se ei vastaa normaalia yritystoiminnan tasoa. Erityisen huolestuttavaa on havainto, että jopa 8 prosentissa tapauksista asiakkaan tilaus vahvistettiin ja veloitettiin mutta silti tuotetta ei toimitettu hänelle.

Euroopan Unionin etämyyntidirektiivin mukaan verkkokauppiiaan tulee toimittaa tuote 30 päivän sisällä tilauksen vastaanottamisesta. Noin 4 prosenttia niistä verkkokauppiasta, jotka toimittivat tuotteen em. tutkimuksessa, ei päässyt tähän tavoitteeseen. Valtaosa tuotteista toimitettiin tutkimuksen mukaan asiakkaalle 5 – 14 päivää tilauksen jälkeen.

Kuluttajan kannattaa kiinnittää huomiota mahdollisuuteen valvoa toimituksen etenemistä. Valtaosassa selvitykseen osallistuneista verkkokaupoista asiakas voi seurata tilaamansa tuotteen toimituksen etenemistä kauppapaikan käyttämän kuriiriyrityksen antamilla tunnistetiedoilla. Vahvistus tilauksesta ja kuitti maksusta on tarpeen säilyttää mahdollisia jatkovaatimuksia varten. Niiden avulla kuluttaja voi osoittaa ostaneensa tuotteen, mikäli hänen tilaamaansa tuote ei saavu.

Toimitus- ja sopimusehdot

Vastuuntuntoinen kauppias antaa riittävästi tietoa itsestään, sopimusehdoistaan ja tuotteistaan ennen kaupan solmimista. Verkkokauppioiden tapa informoida kuluttajia vaihtelee selvityksen perusteella huomattavasti varsinkin sopimusehdoissa. Perusvaatimus on, että sopimusehdot ovat helposti löydettävissä ja täydellisinä esillä verkkosivuilla siten, että kuluttaja ei voi tehdä tilausta ennen kuin hän on avannut sopimusehdot tai tietoisesti ohittanut ne.

Sopimusehdot ovat yleensä hyvin esillä varsinkin saksalaisissa verkkokaupoissa. Ne löytyvät erikseen kauppapaikan etusivulta ja ne ovat esillä myös sähköisen tilaus- maksumenettelyn yhteydestä. Harvemmin kuitenkaan kuluttaja pakotetaan tilausmenettelyssä käymään tutustumassa sopimus- tai toimitusehtoihin ennen kuin voi jatkaa tuotteen tilaamista. Riittää, että hyväksyy ehdot.

Hyvää käytäntöä edustaa muun muassa saksalainen Technikdirect ja Pixxass. Verkkokaupan sopimus- ja toimitusehdot hyväksytetään asiakkaalla tilaus- ja maksumenettelyn yhteydessä ja ne löytyvät ensin mainitusta kauppapaikasta myös englanniksi.

Sopimusehtojen tulkintaa vaikeuttaa varsinkin saksalaisissa mutta jossain määrin myös englantilaisissa verkkokaupoissa suomalaisille *vieras kieli*. Liitteessä 6 esitetään keskeiset internetkaupan avaintermit saksaksi, englanniksi ja suomeksi..

Sopimus- ja toimitusehtojen esille tuonnissa on myös puutteita. Esimerkiksi Gigantti Intershop esittää tilaus- ja maksumenettelyn yhteydessä "oikeudellisen tiedotteen", jossa se lähinnä rajoittaa omaa vastuutaan sivuston tiedoista ja toimivuudesta. Tekstissä mainitaan linkki toimitusehtoihin, mutta kyseistä linkkiä ei kuitenkaan ole tai se ei toimi. Verkkokaupassa sovelletaan erillisiä tuote-, tavara- ja palvelukohtaisia toimitus- ja käyttöehtoja, mutta niitä ei esitetä yhdessä.

MarkanTalon internetkaupassa esitetään tilaus- ja maksuprosessin yhteydessä vain hyvin niukat sopimusehdot. Sama puute voidaan havaita UR Galaxy Ltd:n verkkokaupassa. Isossa-Britanniassa toimivan UR Galaxy:n sopimusehdot ovat niukat, vaikeasti löydettävissä ja paikoin epäselvät.

Kuluttajan on syytä tutustua huolella toimitus- ja sopimusehtoihin ennen kun hän tilaa tuotteen. Sopimussuhteen syntyessä häneltä edellytetään, että hän ymmärtää mitä sopimus tarkoittaa; mihin hän sitoutuu, mitkä ovat hänen oikeutensa ja mahdollisuutensa hakea korjausta. Kuluttajan kannattaa varmistaa, että sopimusehdoissa ei jätetä mitään oleellista mainitsematta.

Keskeisiä sopimusehtokohtia ovat internetkaupassa:

- hinta ja toimitusehdot (mm. kokonaishinta, mahdollisuus vaikuttaa toimitustapaan)
- maksaminen ja maksutavat (esim. mahdollisuus luottokorttimaksamiseen)
- kaupan peruutus (vaihtelee EU-maissa, vähintään seitsemän päivää)
- virhetilanteiden hoito (miten toimitaan ongelmatilanteissa, erimielisyyksien käsittely).

Hinnan ilmoittaminen

Hinta on keskeinen sopimusehto. Hinnan ilmoittamisessa sovelletaan verkkokaupoissa lähinnä kahdenlaista käytäntöä. Toiset verkkokaupat esittävät tuotteiden myyntihinnat ja toimitusmaksut jo kotisivuillaan. Kuluttajan on helppoa tehdä edullisuusvertailuja, kun hän saa tiedon toimituksen kokonaishinnasta ilman että hänen tarvitsee edetä tilausvaiheeseen. Toimitushinta esitetään silti myös tilausvaiheessa. Yleisempi käytäntö on esittää hinnat ja toimitusmaksut yhdessä ainoastaan tilausvaiheessa, kun asiakas on antanut tiedon toimitusosoitteestaan. Se heikentää vertailtavuutta.

Maksaminen

Tuotteiden toimitusmaksut määräytyvät yleensä asiakkaan valitseman maksutavan mukaan ja sen perusteella, minne tuote toimitetaan. Jälkikäteen maksaminen maksaa tyypillisesti enemmän kuin maksu etukäteen esimerkiksi tilisiirtona tilille. Tyypillistä Saksassa toimiville verkkokaupoille on silloin, kun asiakas valitsee edullisimman toimitustavan, että hänen tulee maksaa tuote etukäteen ennen kuin tuote toimitetaan hänelle ulkomaille esimerkiksi Suomeen. Ennakkomaksuista ei aiheudu ongelmia silloin, kun asioidaan vastuullisesti toimivan yrityksen kanssa.

Ulkomaisille asiakkaille jätetään vähän vaihtoehtoja maksamisessa. Paikallisilla kuluttajilla on internetkaupassa kotikenttäetu, vaikka tarkoitus on edistää sisämarkkinoiden kauppaa. Mahdollisuus maksaa osto luottokortilla on ulkomaisissa internetkaupoissa harvinaista. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa toimiva PurelyGadgets ei hyväksy suomalaisilta kuluttajilta luottokorttimaksuja.

Luottokortti on turvallinen maksutapa, koska luottokorttiyhtiö tai kortin liikkeellelaskija (yleensä kuluttajan oma pankki) toimii siinä turvaavana välikätenä. Mikäli tuote ei tule perille, voi siitä ilmoittaa luottokorttiyhtiölle ja se ei maksa toimittajalle. Asiakkaan tulee kuitenkin ensin olla yhteydessä jälleenmyyjään ja pyytää tätä palauttamaan rahat tililleen.

Mikäli kuluttaja maksaa internetostoksensa luottokortilla, hän voi saada rahansa takaisin, mikäli

- tuotetta ei ole toimitettu
- myyjä pyytää alkuperäistä korkeampaa hintaa
- ostaja peruuttaa kaupan kieltäytymällä vastaanottamasta tuotetta
- ostajan tiliä on veloitettu ilman hänen suostumustaan.

Ongelmallista takaisinmaksun järjestämisessä voi olla se, että enemmistö luottokorttimaksamisen hyväksyvistä internetkaupoista veloittaa em. EKK-tutkimuksen mukaan asiakkaan luottokorttia jo ennen kuin tuote on toimitettu perille. Veloitus tapahtuu keskimäärin viisi päivää tilauksen jälkeen.

Ostoksensa voi maksaa luottokortilla ulkomaisesta internetkaupasta yleensä vain silloin, kun maksaminen tapahtuu maksunvälityspalvelun esimerkiksi Moneybookersin tai PayPalin kautta. Maksunvälitysyhtiön palvelusta koituu kuluttajalle lisäkustannuksia, vähimmillään muutaman euron maksu kuukaudessa, tai tietty prosenttiosuus ostoksen arvosta.

Kauppapaikoissa, jotka edellyttävät etukäteismaksamista, aiheutuu kansainvälisestä tilisiirrosta muutaman euron lisäkustannus. Sen voi huomioida kokonaiskustannuksissa ja tuotteiden edullisuusvertailuissa. Internetpankissa EU-maksuna maksettaessa kulut jäävät kohtuullisiksi. Yhteinen euromaksualue Sepa edistää edullisten maksutapojen käyttöä verkkokaupassa.

Kansainvälisistä tilisiirroista

Kansainvälisissä tilisiirroissa voi olla joissakin verkkokaupoissa epäselvää, kuka maksaa tilisiirrosta vastaanottajan kulut. Se kannattaa tällöin selvittää joko omasta pankista tai verkkokauppialta, jotta epäselvyys kulujen maksajasta ei viivästyttä tuotteen toimitusta. Näin käy todennäköisesti tilanteessa, jossa verkkokauppias tulkitsee, että suoritettu maksu on jäänyt vajaaksi, ja lähettää asiakkaalle täydennyslaskun ennen tuotteen toimitusta.

Saksalaisen Top-Angebote ilmoittaa maksuehdoissaan, että asiakas maksaa tilisiirron kustannukset ("Die Kosten der Überweisung trägt der Käufer"). Tätä sopimuskohtaa voi tulkita siten, että asiakkaan tulisi maksaa sekä omat että maksun vastaanottavan internetkaupan kulut. Mikäli

internetkaupalla on sopimus paikallisen kirjeenvaihtajapankin kanssa tilisiirtomaksuista, ei kuluttajan tule maksaa vastaanottajan kuluja. Kuluttajan kannattaa huomioida osapuolten kustannusten jako myös silloin, kun hän täyttää pankissa kansainvälistä maksumääräyslomaketta.

Kansainväliset tilisiirrot voi maksaa EU-maissa myös EU-tilisiirtoina euroissa, ns. euromaksuina. Tällöin palvelumaksut ovat kohtuulliset ainakin suoraan internetpankilla maksettaessa. Kun kuluttaja maksaa tilauksen euromaksuna, hän ei voi edes valita, että hän maksaisi molempien osapuolten pankkikulut. Pankit antavat lisätietoa asiasta.

Mikäli verkkokauppiaille koituu kuluja maksun vastaanottamisesta, hänen tulisi se tietää. Hän voi lisätä ne omana kustannuseränä laskun loppusummaan. Tällöin asiakas voisi suorittaa maksun euromaksuna ja silti hintaan sisältyisivät vastaanottavan pankin kustannukset. Kauppias ei saa erikseen periä omia pankkikulujaan kuluttajalta.

Kun tilaus maksetaan kansainvälisellä tilisiirrolla, tarvitaan IBAN (International bank account number) eli maksun saajan tilinumero kansainvälisessä muodossa ja pankin BIC/SWIFT-koodi. BIC/SWIFT taas on pankin tunnistuskoodi. Osa internetkaupoista ilmoittaa nämä kotisivuillaan.

Palautusoikeus

Selvityksen perusteella UR Galaxy antaa tuotteiden palautusoikeudesta ristiriitaista tietoa. Yhtäällä verkkokauppias rajoittaa palautusoikeuden 10 päivään ja toisaalla se ilmoittaa sen olevan 15 päivää: "We provide 15 days bad-on-arrival replacement warranty to cover manufacturing quality issue and uncontrollable risks in delivery". Sivustolla esitetään näiden lisäksi teksti "Return policy not specified". Kuitenkin sivustolla kerrotaan, että palautus on mahdollista, kun tuote on myytävässä kunnossa. Verkkokauppias velvoittaa asiakasta ilmoittamaan myös palautuksen syyn: "we don't accept return or exchange as a result of change of mind or other non-manufacturing related issues".

Etämyyntidirektiivin mukaan kuluttajan ei tarvitse ilmoittaa palautuksen syytä, kun se tapahtuu direktiivin asettamissa rajoissa vähintään 7 päivän tai maan lainsäädännön mukaisesti sitä pidemmällä ajanjaksolla, Suomessa kahden viikon sisällä. Aiemmin mainitun EKK-yhteysverkoston tutkimuksen mukaan neljännes verkkoyrittäjistä kysyy syytä palautukselle.

Palautettuaan tuotteen asiakkaan tulee saada tililleen tuotteen myyntihinnan lisäksi myös häneltä peritty tavarantoimitusmaksu. Useissa EU-maissa asiakkaan tulee maksaa palautuksen postituskulut. Suomen lainsäädäntö ei tätä kuitenkaan edellytetä. Tilanne vaihtelee maittain.

Em. tutkimuksen mukaan vuonna 2002 lähes kolmannes verkkokauppiasta ei maksanut takaisin asiakkaalta veloittettua toimitushintaa, kun tämä on palauttanut tuotteen. Lähes puolet verkkokauppiasta ei sisällyttänyt takaisinmaksuun em. toimitusmaksua. Palautus maksettiin asiakkaalle keskimäärin 13 päivässä silloin, kun se ylipäätään maksettiin.

Peruuttamisoikeudesta ja sen rajoituksista pitää kertoa kuluttajalle selvästi ja kattavasti ennen kaupantekoa Verkkokauppiiaan tulee kertoa kotisivuillaan ja mielellään myös toimitettavan tuotteen yhteydessä asiakkaan oikeudesta palautukseen ja siihen liittyvistä menettelytavoista. Mainitun EKK-tutkimuksen mukaan kolmannes verkkokauppiasta antaa toimituksen yhteydessä asiakkaille tietoa palautusoikeuksista ja 56 prosenttia tietoa palauttamisessa sovellettavista menettelytavoista.

Tuotetakuu ja virheturva

Internetkaupasta ostaessaan kuluttaja voi perustellusti kysyä, miten tuotteen takuukorjaukset ja takuuhuolto on järjestetty. Hyvä verkkokauppias esittää takuehdot selkeästi kotisivuillaan esimerkiksi tuotetietojen yhteydessä ja ne liitetään myös asiakkaalle toimitettavaan tuotteeseen.

Takuu ei ole automaattisesti voimassa muualla kuin siinä maassa, josta tuote on ostettu. Esimerkiksi takuukorjausta varten laite voi olla tarpeen lähettää vaikka Saksaan, mikäli maahantuojalla ei ole takuehdoissa tai muulla tavoin määritettyä velvoitetta ottaa sitä huoltoon Suomessa. Useilla isoilla valmistajilla ulkomailta kuten EU-maista ostetun laitteen takuu toimii aluekohtaisena Suomessakin. Kuluttaja ei välttämättä tarvita verkkokaupan täyttämää takuutodistusta osoittaakseen oikeutensa takuukorjaukseen. Riittää kunhan hänellä on tallessa kuitti tai tilaustositteet, joista käy ilmi tuotteen osto-aika ja paikka. Tuotteen suomalaiselle maahantuojalle riittää yleensä kopio kuitista.

Takuehtoihin kannattaa perehtyä huolellisesti, sillä ne voivat aiheuttaa asiakkaalle kustannuksia. Esimerkiksi suomalainen Elektroni.fi Fotoshop veloittaa asiakkailtaan 30€ tarkistusmaksun ja mahdolliset postikulut, mikäli takuun perusteella palautetusta tuotteesta ei löydy vikaselosteen mukaista vikaa. Mikäli vika kuuluu takuun piiriin, verkkokauppias lähettää asiakkaalle asiakaspalautuspaketiosoitteeseen postitse. Kadonneesta kuitista verkkokauppias veloittaa 10€

Internetkaupoissa myytävillä digitaalisilla järjestelmäkameroille myönnetään yleensä valmistajan takuu Euroopan alueelle yhdeksi vuodeksi. Jotta aluetakuuta voi hyödyntää myös Suomessa, on hyvä ostaa sen merkinen ja mallinen tuote, jolle löytyy maahantuoja myös Suomessa.

Valmistajat voivat soveltaa eri maissa erilaisia takuehtoja. Mikäli tuotteelle on myönnetty ulkomailta ostettuna esimerkiksi kahden vuoden takuu ja Suomessa vastaavalla tuotteella on yhden vuoden takuu, päättyvät tällöin maahantuojan velvollisuudet, kun suomalainen takuu-aika on kulunut loppuun. Suomalainen maahantuoja voi tällöin käännyttää asiakkaan takuuasiassaan ostamaan esimerkiksi saksalaisen maahantuojan tai jälleenmyyjän puoleen.

Internetkauppiat tarjoavat asiakkailleen takuun lisäksi maksullista lisäturvaa. Esimerkiksi Rajala Pro Shop tarjoaa Canon-fotolaitteille korvausta vastaan kahden tai kolmen vuoden jatkoturvaa. Verkkokauppioiden myymistä lisäturvatuotteista ei useinkaan ilmene, mitä käytännön hyötyä tai etua kuluttaja saa siitä verrattuna hänen lain mukaisiin oikeuksiinsa kuluttajana. Tätä kannattaa kysyä verkkokauppiailta. Näyttää siltä, että verkkokauppiat eivät joko osaa tai halua esittää selkeästi varsinkaan virhevästään ja takuun välisiä eroja. Joissakin yksittäisissä tapauksissa (esim. ITButikken) takuu sekoitetaan jopa kuluttajan valitusoikeuteen, jota takuulla ei voi rajoittaa.

5. YHTEENVETO

Selvityksessä vertailut tuotteet maksoivat yleensä ulkomaisissa internetkaupoissa Suomeen toimitettuina vähemmän kuin kotimaasta ostettaessa. Erillisellä objektiivilla varustetun digitaalisen järjestelmäkameran ostaja voi säästää jopa satoja euroja, kun hän tilaa tuotteen ulkomaisesta internetkaupasta.

Joissakin tapauksissa järjestelmäkamera voi olla edullisinta hankkia suomalaisesta internetkaupasta. Myös tavallinen myymälä voi olla hyvä valinta, jos vaihtoehtona on pienehkö säästö tuotteen myyntihinnassa mutta sitäkin pidempi ja epävarmempi toimitusaika. Ajalla on hintansa.

Muutokset myynnin rakenteessa, kaupan ehdoissa, tuotteiden hinnoittelussa ja kaupankäyntikuluissa vaikuttavat jatkuvasti kauppapaikkojen edullisuusjärjestykseen.

Toimitus- ja maksutavat vaikuttavat osaltaan tuotteiden hankinnan kokonaiskustannuksiin. Kansainvälisistä maksumääräyksistä ja maksunvälityspalvelujen käytöstä aiheutuvia kuluja ei yleensä sisällytetä hintavertailuihin ja tuotetason tietoihin internetin kauppapaikoilla.

Edullisin vaihtoehto ei ole aina paras valinta. Tuotteiden hankintaan ja toimituksiin liittyy eräissä internetkaupoissa riskejä, jotka kuluttajan tulee huomioida ostopaikan valinnassa ja edullisuusvertailuissa tuotteen myyntihinnan lisäksi. Riskillääkin on hintansa.

Elinkeinonharjoittajien antamiin toimitusaika- yms. lupauksiin kannattaa suhtautua varovaisesti. Kannattaa pyytää elinkeinonharjoittajaa täsmentämään sähköpostitse epäselviä ja tuotteen käyttöön saamisen kannalta olennaisia ehtoja. Internetkaupalla tulee olla toimivat yhteystiedot. Mikäli elinkeinonharjoittaja ei vastaa kuluttajan ennakkotiedusteluihin, voi varautua myös siihen, että hän ei reagoi asiallisesti, ajallaan tai selkeästi myöskään kuluttajan ongelmatilanteisiin ja valituksiin.

Ostopaikkaa valitessaan kuluttajan kannattaa kiinnittää huomiota muiden kuluttajien kokemuksiin ja siihen, miten verkkokauppa palvelee kuluttajaa. Internetistä löytyy vertaistietoa ja runsaasti informaatiota; oppaita ja neuvoja siitä, miten välttää huijariyrityksiä internetkaupassa.

Hyvän ja luotettavan verkkokauppiiaan tunnistaa avoimesta ja aktiivisesta tiedottamisesta asiakkaille eli siitä, miten hyvin, ajantasaisesti ja selkeästi se

- antaa tietoa myymistään tuotteista ja toimitus- ja sopimusehdoistaan
- esittää yhteystietonsa ja vastaa kuluttajien tiedusteluihin
- ilmoittaa tuotteiden hinnat, saatavuuden ja toimitusmaksut
- tarjoaa erilaisia maksutapa- ja toimitusvaihtoehtoja
- järjestää tilauksen vahvistus-, seuranta-, ja peruutusmenettelyt
- järjestää takuuhuollon, virhetilanteiden käsittelyn ja hyvitykset virhetilanteissa.

Ostoksia kannattaa tehdä vain luotettavien verkkokauppioiden kanssa. Vastuuntuntoinen kauppias antaa riittävästi tietoa itsestään, sopimusehdoistaan ja tuotteistaan ennen kaupan solmimista.

Mahdollisten ongelmatilanteiden varalta kannattaa säilyttää kaikki olennaiset tiedot, tositteet ja kirjeenvaihto elinkeinonharjoittajan ja asiakkaan välillä. Ongelmatilanteissa kuluttajan kannattaa ensin neuvotella tilanteen ratkaisemisesta internetkauppiiaan kanssa. Mikäli tämä ei johda tulokseen, kuluttajan käytettävissä ovat kunnalliset kuluttajaneuvojat, Euroopan Kuluttajakeskus ja sen yhteysverkosto EU-maissa, jota kautta tilannetta voidaan selvittää.

Joidenkin internetkauppojen yhteydessä esitetään internetkaupan turvamerkkejä tai -tunnuksia. Selvityksessä ei perehdytty näiden merkkien arviointi- tai valvontaperusteisiin tai siihen, tarjoavatko ne aitoa lisäturvaa kuluttajille vai ovatko ne enemmänkin vain markkinointitapa, jolla alan yritykset voivat nostaa profiiliaan. Ne voivat edistää toimintatapaa, jolla kuluttajien asema turvataan. Internetkauppiat sitoutuvat näissä järjestelmissä noudattamaan tiettyjä sääntöjä. Ne saattavat esimerkiksi helpottaa riitojenratkaisua.

Aidoin palaute sähköisten kauppapaikkojen luotettavuudesta saadaan suoraan kuluttajilta vertaisryhmistä ja keskustelufoorumeilta, jotka eivät ole internetkaupparytysten vaikutettavissa esimerkiksi niiden tuottamista mainostuloista riippuvaisia.

Ulkomaisissa internetmyymälöissä myytävät tuotteet on suunniteltu vastaamaan alueen suurimpien kieliryhmien tarpeita. Tämä merkitsee muun muassa sitä, että ulkomailla myytävien digitaalisten järjestelmäkameroiden sisältämät ohjelmat ja käyttövalikot ovat yleensä englanniksi, saksaksi jne.. Suomenkielisiä valikoita ja käyttöoppaita löytyy varmemmin Suomessa myydyistä tuotteista.

Kuluttajan kannattaa varautua myös siihen, että yleensä ulkomailla ja joskus myös Suomessa myytävissä edullisissa tuotteissa tuotteen asennus- ja käyttöopas on ainoastaan saksan, englannin tms. valtakielellä. Joissakin internetkaupoissa kuluttaja jopa ohjataan lataamaan opas valmistajan tai maahantuojan internet-sivustoilta, josta se löytyy ainoastaan valtakielillä, tyypillisimmin englanniksi. Kielitaidolla on käyttöä kuluttajalle, joka haluaa säästää hankinnoissaan.

Taulukko 1: Havaintoja digikameroita myyvistä internetkaupoista huhti-toukokuussa 2007:

Internetkauppa	Kotimaa	Kotisivu	Sopimusehdot	Yhteystiedot				Muuta
				Puhelin	Fax	Sähköposti	Osoite	
PurelyGadgets	Iso-Britannia	http://www.purelygadgets.co.uk	englanti	x	x	x	x	Myöntävät 18 kuukauden huolto- ja tuotevirhetakuun (extended warrant). Eivät hyväksy luottokortteja toimituksissa Suomeen, vain kotimaassa. SafeBuy-merkki. ISIS-merkki.
UR Galaxy Ltd	Iso-Britannia/ Kong Kong	http://stores.ebay.co.uk/UR-Galaxy-Ltd-Photo-Electronics	englanti				x	Heikot yhteystiedot. Niukat ja epätavanomaiset sopimusehdot. Rajoitettu palautusoikeus. IBAN-tunnus annetaan. Maksunvälityksessä Moneybookers. Esillä ikäänkuin käyttäjäpalautetta mutta oikeammin on tuotemarkkinointia yhteistyökumppanin eBay:n sivustolla. Useaa tuotetta myydään Tax Free -hinnalla, mahdollinen arvonlisävero jää ostajan vastuulle.
Kameraexperten	Ruotsi	http://www.kameraexperten.se	ruotsi	x	x	x	x	Avoin kauppa öppet köp 100 päivän ajaksi. Toimitus Suomeen lisäkustannuksilla, joita ei kotisivuilla yksilöidä. Postin lisätieto-linkki ei avaudu. Yrityksen aiempi nimi oli: It's Your Home.
1A Digital	Saksa	http://www.1adigital.de	saksa	x		x	x	Toimituskustannukset esitetään epäselvästi. Osa sivustosta on englannin kielellä. Suppea tuotevalikoima.
AC-Foto	Saksa	http://www.ac-foto.com	saksa/englanti	x	x	x	x	Englanninkielisiä sivuja. Etukäteismaksu. Toimitus kotiosoitteeseen.
dnet.24.de	Saksa	http://www.dnet24.de	saksa	x	x	x	x	Etukäteismaksaminen. Moneybookers-maksutapa; myös luottokortilla (palvelusta peritään erillinen maksu). IBAN- ja Swift-tiedot annetaan.
EssentialSystems.de	Saksa	http://www.essential-systems.de	saksa	x	x	x	x	Myös englanninkielisiä sivuja. Toimituskulut jäivät epäselviksi tilaus- ja maksuprosessissa; ilmoitus; "No Shipping Carrier found. Please contact our Support Team". Tieto toimituskuluista saatiin muualta sivustolta.
Foto-Mundus	Saksa	http://www.foto-mundus.de/	saksa	x	x	x	x	Ei tietoa varastotilanteesta. Suomeen myydään vain etukäteismaksulla.
Homepictures	Saksa	http://www.homepictures.de	saksa	x		x	x	Vain etukäteismaksulla Suomeen. Takuuajaksi ilmoitetaan 24 kk. Selkeä ja yksinkertainen sivusto. Suppea valikoima.
ImageJoker.de	Saksa	http://www.bilderjoker.de	saksa	x	x	x	x	Saksalaisia ja eurooppalaisia tuoteversioita myydään eri hintaan. Mahdollisuus ulkopuoliseen rahoitukseen..
Pixxass	Saksa	http://www.pixxass.de	saksa	x	x	x	x	Etukäteismaksu. Mahdollisuus kaupan rahoitukseen. Myös englanninkielisiä sivuja.
Technikdirect.de	Saksa	http://www.technikdirekt.de	saksa/englanti	x	x	x	x	Maksu luottokortilla mahdollinen. Myös englannin- ja ruotsinkielisiä sivuja. Pick-up -toimitus Suomeen.
Top-Angebote	Saksa	http://www.top-angebote.de/	saksa	x	x	x	x	Asiakas maksaa tilisiirtokulut ulkomaille toimitettaessa. IBAN/Swift-tiedot esillä. Kahden vuoden virhevastuu.
TopFoto	Saksa	http://www.topfoto-online.de/	saksa	x	x	x	x	Suomeen toimitetaan ennakkomaksulla yrityksen tilille (IBAN annetaan). Suomen, ruotsin ja englannin kielisiä sivuja. 19%:n alv.
TopVisionShop.com	Saksa	http://www.topvision-online.de	saksa/englanti	x	x	x	x	Suomeen myydään korkeammalla alv:lla. Kahden vuoden takuu. Maksu luottokortilla, etukäteen tilille tai vastaanotettaessa.

Internetkauppa	Kotimaa	Kotisivu	Sopimusehdot	Yhteystiedot				Muuta
				Puhelin	Fax	Sähköposti	Osoite	
CyberPhoto Oy	Suomi	http://www.cyberphoto.fi	suomi	x	x	x	x	Asiakkaalta veloitetaan vain yksi toimitusmaksu tuiotteiden lukumäärästä riippumatta. Toimitukset voi hakea myös noutopisteestä ilman toimitusmaksua. Reklamaatioita toimitusvirheistä ei huomioida, jos ne tapahtuvat myöhemmin kuin kolme arkipäivää paketin jättämisestä. Suoraan maahantuodut tuotteet sisältävät usein englannin- tai saksankielisen käyttöoppaan ruotsinkielisen sijaan.
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	http://www.elektroni.fi	suomi	x		x	x	Rahoitusmahdollisuus GE Money -lainalla. Bussi-/Postiennakko lisää toimitusmaksua 5,00 €. Mikäli takuun perusteella palautetusta tuotteesta ei löydy vikaselosteen mukaista vikaa niin yritys veloittaa 30€ tarkistusmaksun ja mahdolliset postikulut. Kadonneesta kuitista veloitetaan 10€. Postin tai matkahuollon rikkomista tuotteista reklamaatio suoraan heille. Mikäli vika kuuluu takuun piiriin, asiakkaalle lähetetään asiakaspalautuspakettiosoittekorrtti postitse.
Fotoman Ky, Hyvinkää	Suomi	http://www.fotoman.fi	suomi	x	x	x	x	Toimitusmaksut postiennakolla 11€ ja ennakkomaksulla 7€paketti. Tuotteet ovat noudettavissa ilman toimituskuluja myymälästä. Tilauksien seuranta.
Gigantti Intershop	Suomi	http://www.gigantti.fi	suomi	x		x	x	Maksu luottokortti, postiennakko tai verkkopankki. 30 päivän palautusoikeus ei koske postiennakolla maksettuja tuotteita. Kolmen vuoden HappyCare tuotevakuutus/tuoteturva digikameroihin 135€; "täydentää KSL:n turvaa ja kotivakuutusta"; vahingot ja odottamattomat tapahtumat. Asiakkaat voivat lähettää myyjälle arvioitaan tuotteista.
Markantalo	Suomi	http://www.markantalo.fi	suomi (niukat)	x		x	x	Nettimyymälässä yhden viikon palautusoikeus. Maksutavat verkkopankki (Nordea, Sampo), luottokortti (Visa, Mastercard, Eurocard), postiennakko, bussiennakko.
PondWell	Suomi	http://www.pondwell.com	suomi	x		x	x	Yksinkertaiset ja selkeät kotisivut mutta siellä ei kerrota maksutavoista. Sähköpostitse saadun vastauksen mukaan tilisiirto tai postiennakko käyvät.
Rajala ProStore	Suomi	http://www.rajalacamera.fi/	suomi (niukat)	x	x		x	Nouto myymälästä mahdollinen. Palautelomake kotisivuilla, ei erillistä sähköpostitietoa.
Tietokonekauppa.fi	Suomi	http://www.tietokonekauppa.fi	suomi	x		x	x	Myös postiennakolla. Toimituskulut paketeissa ovat alkaen 10 euroa ja sisältävät pakkauksen, kuljetuksen ja vakuutuksen. Nouto myymälästä veloituksetta. Myös rahoitus tililuottokortilla.
TopShot Ky	Suomi	http://www.topshot.fi	suomi	x	x	x	x	Maksu myös postiennakolla. Tuotteet ovat noudettavissa ilman toimituskuluja myymälästä Helsingistä.
Verkosta.fi	Suomi	http://www.verkosta.fi	suomi	x		x	x	Maksu tilisiirrolla tai verkkopankkimaksulla (OKO tai Sampo) ennakkomaksulla tai postiennakolla. Nouto myymälästä veloituksetta.
Netsson	Suomi/kv	http://www.netsson.com	suomi	x		x		Yrityksen toimiopaikasta esitetään vain postilokero-osoite. Y-tunnus kerrotaan.

Internetkauppa	Kotimaa	Kotisivu	Sopimusehdot	Yhteystiedot				Muuta
				Puhelin	Fax	Sähköposti	Osoite	
Pixmania	Suomi/kv	http://www.pixmania.com/fi	suomi	x				Palautelomake kotisivuilla. Normaalihintainen asiakaspalvelunumero. Suomenkielisen käyttöoppaan saa "maahantuojilta tai jälleenmyyjiltä". Toimituskulut "alk.12,90".
CameraWorld.com & Access USA	USA	http://www.cameraworld.com	englanti	x	x	x	x	Oletetaan yhden kk:n "Access USA" -palvelu, jolla saa tarvittavan paikallisen toimitusosoitteen Yhdysvaltoihin sekä toimituksen ulkomaille.

Taulukko 2: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, Suomesta tai ulkomailta

Nikon D80 - kamerarunko

Internetkauppa	Kotimaa	Rungon hinta	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	Kameran valikot
UR Galaxy Ltd (veroton)	Iso-Britannia	636	77	712	-392 €	-35 %	?	?
PurelyGadgets	Iso-Britannia	742	45	786	-318 €	-29 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	776	23	799	-305 €	-28 %	?	?
Foto-Mundus	Saksa	775	26	801	-303 €	-27 %	?	?
PurelyGadgets	Iso-Britannia	757	45	802	-302 €	-27 %	?	?
EssentialSystems.de	Saksa	775	34	809	-295 €	-27 %	englanti/ saksa	?
Homepictures	Saksa	799	21	820	-284 €	-26 %	?	?
Pixxass	Saksa	799	25	824	-280 €	-25 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	806	23	829	-275 €	-25 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	807	22	829	-275 €	-25 %	?	?
Verkosta.fi	Suomi	824	9	833	-271 €	-25 %	?	?
UR Galaxy Ltd	Iso-Britannia	775	77	852	-252 €	-23 %	?	?
TopVisionShop.com	Saksa	850	16	866	-238 €	-22 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	849	25	874	-230 €	-21 %	?	?
Kameraexperten	Ruotsi	848	27	875	-229 €	-21 %	englanti	suomi, ruotsi jne.
CyberPhoto Oy	Suomi	873	7	880	-224 €	-20 %	suomi/ruotsi	?
TopFoto	Saksa	850	31	881	-224 €	-20 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	889	7	896	-208 €	-19 %	englanti /saksa	?
Gigantti Intershop	Suomi	899	4	903	-202 €	-18 %	?	?
Rajala ProStore	Suomi	899	15	914	-190 €	-17 %	?	?
Pixmania	Suomi/kv	899	30	929	-175 €	-16 %	ranska /englanti	
Netsson	Suomi/kv	939	15	954	-150 €	-14 %	?	?
AC-Foto	Saksa	949	23	972	-132 €	-12 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	1097	7	1104	0 €	0 %	suomi...	suomi...

1) Toimituskulut on arvioitu edullisimman maksu- ja toimitustavan mukaan.

2) Kokonaishinta ei sisällä kansainvälisistä tilisiirroista aiheutuvia pankki- tms. kuluja eikä mahdollisesti jälkikäteen perittävää arvonlisäveroä, mikäli tuote myydään verottomana (UR Galaxy).

Taulukko 3: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, Suomesta tai ulkomailta

Nikon D80 - kamerarunko ja objektiivi

Internetkauppa	Kotimaa	Paketin hinta	Objektiivin tms. yksilöinti	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	Kameran valikot
18-70mm									
Rajala ProStore	Suomi	999	AF-S DX 18-70/3.5-4.5 IFED	15	1014	-272 €	-21 %	?	?
Pixxass	Saksa	1038	AF-S 18-70	25	1063	-223 €	-17 %	?	?
TopVisionShop.com	Saksa	1086	18-70mm	16	1102	-184 €	-14 %	?	?
Kameraexperten	Ruotsi	1075	AF-S DX18-70	27	1102	-184 €	-14 %	englanti	suomi, ruotsi jne.
dnet.24.de	Saksa	1089	DX 18-70mm /3.5-4.5 G IF ED	25	1114	-172 €	-13 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	1100	DX 18-70	22	1122	-164 €	-13 %	?	?
TopFoto	Saksa	1099	Nikon 18-70/3,5-4,5 AF-S G IF-ED DX Nikkor	35	1134	-152 €	-12 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	1279	AF-S DX 18-70mm	7	1286	0 €	0 %	englanti/saksa	?
18-125mm									
Technikdirect.de	Saksa	1040	Sigma DC 3,5-5,6/18-125	22	1062	-95 €	-8 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	1132	18-125mm Sigma /3,5-5,6 DC	25	1157	0 €	0 %	?	?
18-135mm									
UR Galaxy Ltd (veroton)	Iso-Britannia	842	18-135mm	89	932	-394 €	-30 %	?	?
PurelyGadgets	Iso-Britannia	992	18-135mm	45	1037	-289 €	-22 %	?	?
TopVisionShop.com	Saksa	1034	18-135mm	16	1050	-276 €	-21 %	?	?
Pixxass	Saksa	1038	AF-S 18-135	25	1063	-263 €	-20 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	1080	DX 18-135	22	1102	-224 €	-17 %	?	?
UR Galaxy Ltd	Iso-Britannia	1028	18-135mm	89	1117	-209 €	-16 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	1096	DX 18-135/3.5-5.6 G IF ED	23	1119	-207 €	-16 %	?	?
Kameraexperten	Ruotsi	1093	AF-S DX18-135	27	1120	-206 €	-16 %	englanti	suomi, ruotsi jne.
Pixmania	Suomi/kv	1098	AF-S DX 18-135 mm IF-ED	30	1128	-198 €	-15 %	ranska/engl	ruotsi, englanti, ranska, saksa, hollanti, italia, espanja, kiina (yksinkertaistettu ja perinteinen), japani, korea
CyberPhoto Oy	Suomi	1126	AF-S DX 18-135/3,5-5,6G IF ED	7	1133	-193 €	-15 %	suomi/ruotsi	?
TopFoto	Saksa	1099	Nikon 18-135/3,5-5,6 AF-S G IF-ED DX Nikkor	35	1134	-192 €	-15 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	1139	DX 18-135mm /3.5-5.6 G IF ED	25	1164	-162 €	-12 %	?	?
AC-Foto	Saksa	1199	DX 18-135	26	1225	-101 €	-8 %	?	?

Nikon D80 - kamerarunko ja objektiivi

Internetkauppa	Kotimaa	Paketin hinta	Objektiivin tms. yksilöinti	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	Kameran vaihtot
CameraWorld.com & Access USA	USA	1169	w/Nikkor 18-135MM F/3.5-5.6G ED-IF AF-S	74	1243	-83 €	-6 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	1247	18-135mm	7	1254	-72 €	-5 %	suomi..	suomi..
Fotoman Ky, Hyvinkää	Suomi	1290	18-135mm	7	1297	-29 €	-2 %	?	?
Netsson	Suomi/kv	1284	18-135mm	15	1299	-27 €	-2 %	?	?
Rajala ProStore	Suomi	1290	AF-S DX 18-135/3.5-5.6G IFED	15	1305	-21 €	-2 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	1319	AF-S DX 18-135mm	7	1326	0 €	0 %	englanti /saksa	?
18-200mm									
Foto-Mundus	Saksa	1090	Sigma 18-200mm Macro	26	1116	-542 €	-33 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	1121	Sigma DC 3,5-6,3/18-200 NAFD	22	1143	-515 €	-31 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	1129	Tamron XR 3,5-6,3/18-200 DI II	22	1151	-507 €	-31 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	1149	18-200mm Sigma /3,5-6,3 DC	25	1174	-484 €	-29 %	?	?
TopFoto	Saksa	1178	Sigma 18-200/3,5-6,3 AF DC D für Nikon	36	1214	-444 €	-27 %	?	?
UR Galaxy Ltd (veroton)	Iso-Britannia	1286	AFS 18-200mm VR	89	1375	-283 €	-17 %	?	?
UR Galaxy Ltd	Iso-Britannia	1569	AFS 18-200mm VR	89	1658	0 €	0 %	?	?

1) Toimituskulut on arvioitu edullisimman maksu- ja toimitustavan mukaan.

2) Kokonaishinta ei sisällä kansainvälisistä tilisiirroista aiheutuvia pankki- tms. kuluja eikä mahdollisesti jälkikäteen perittävää arvonlisäveroa, mikäli tuote myydään verottomana (UR Galaxy).

Taulukko 4: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, Suomesta tai ulkomailta
Canon EOS 400D - kamerarunko

Internetkauppa	Kotimaa	Rungon hinta	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	Kameran vaiikot
UR Galaxy Ltd (veroton)	Iso-Britannia	522	89	610	-189 €	-24 %	?	?
1A Digital	Saksa	595	19	614	-185 €	-23 %	?	?
Homepictures	Saksa	595	21	616	-183 €	-23 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	595	23	618	-181 €	-23 %	?	?
EssentialSystems.de	Saksa	594	34	628	-171 €	-21 %	englanti /saksa	?
TopVisionShop.com	Saksa	617	16	633	-166 €	-21 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	615	23	638	-161 €	-20 %	?	?
Pixxass	Saksa	630	25	655	-144 €	-18 %	?	suomi, ruotsi jne.
dnet.24.de	Saksa	639	25	664	-135 €	-17 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	639	25	664	-135 €	-17 %	?	?
AC-Foto	Saksa	649	20	669	-130 €	-16 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	667	22	689	-110 €	-14 %	?	?
Foto-Mundus	Saksa	680	26	706	-93 €	-12 %	?	?
TopFoto	Saksa	680	33	713	-86 €	-11 %	?	?
Netsson	Suomi/kv	699	15	714	-85 €	-11 %	englanti	suomi
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	715	7	722	-77 €	-10 %	saksa	suomi
Kameraexperten	Ruotsi	696	27	723	-76 €	-10 %	englanti	suomi, ruotsi jne.
UR Galaxy Ltd	Iso-Britannia	637	89	725	-74 €	-9 %	?	?
Verkosta.fi	Suomi	724	9	733	-66 €	-8 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	729	7	736	-63 €	-8 %	suomi	suomi
CyberPhoto Oy	Suomi	736	7	743	-56 €	-7 %	suomi/ruotsi	?
Fotoman Ky, Hyvinkää	Suomi	745	7	752	-47 €	-6 %	?	?
Tietokonekauppa.fi	Suomi	750	9	759	-40 €	-5 %	?	suomi
Rajala ProStore	Suomi	749	15	764	-35 €	-4 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	767	7	774	-25 €	-3 %	suomi	suomi...
CameraWorld.com & Access USA	USA	720	59	779	-20 €	-3 %	?	?
PondWell	Suomi	789	10	799	0 €	0 %	ei suomi	?

1) Toimituskulut on arvioitu edullisimman maksu- ja toimitustavan mukaan.

2) Kokonaishinta ei sisällä kansainvälisistä tilisiirroista aiheutuvia pankki- tms. kuluja eikä mahdollisesti jälkikäteen perittävää arvonlisäveroa, mikäli tuote myydään verottomana (UR Galaxy).

Taulukko 5: Digitaalinen järjestelmäkamera internetkaupasta, Suomesta tai ulkomailta
Canon EOS 400D - kamerarunko ja objektiivi(t)

Internetkauppa / myymälä	Kotimaa	Paketin hinta	Objektiivin tms. yksilöinti	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	
18-55mm									
UR Galaxy Ltd (1.veroton)	Iso-Britannia	531	18-55mm	89	619	-280 €	-31 %	?	?
UR Galaxy Ltd (3.veroton)	Iso-Britannia	557	18-55mm	89	646	-253 €	-28 %	?	?
UR Galaxy Ltd (2.veroton)	Iso-Britannia	577	18-55mm	89	665	-234 €	-26 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	665	EF-S 18-55	23	688	-211 €	-23 %	?	?
ImageJoker.de	Saksa	695	EF-S 18-55	23	718	-181 €	-20 %	?	?
Pixxass	Saksa	699	EF-S 18-55	25	724	-175 €	-19 %	?	suomi, ruotsi jne.
dnet.24.de	Saksa	700	18-55mm EF-S /3,5-5,6	25	725	-174 €	-19 %	?	?
TopVisionShop.com	Saksa	717	EF S18-55	16	733	-166 €	-19 %	?	?
Top-Angebote	Saksa	704	EF-S 18-55	29	733	-166 €	-18 %	?	?
UR Galaxy Ltd (1.veroll.)	Iso-Britannia	648	18-55mm	89	736	-163 €	-18 %	?	?
Foto-Mundus	Saksa	720	EF-S 18-55mm	26	746	-153 €	-17 %	?	?
AC-Foto	Saksa	729	EF-S 18-55/3.5-5.6	21	750	-149 €	-17 %	?	?
UR Galaxy Ltd (3.veroll.)	Iso-Britannia	680	18-55mm	89	769	-130 €	-14 %	?	?
Netsson	Suomi/kv	754	18-55mm	15	769	-130 €	-14 %	englanti	suomi
Kameraexperten	Ruotsi	750	EF-S 18-55	27	777	-122 €	-14 %	englanti	suomi, ruotsi jne.
TopFoto	Saksa	749	Canon 18-55/3,5-5,6 EF-S DC	29	778	-121 €	-13 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	757	18-55	22	779	-120 €	-13 %	?	?
Verkkokauppa.com -myymälä	Suomi	779	EF-S 18-55mm f/3.5-5.6		779	-120 €	-13 %	?	?
Gigantti Intershop	Suomi	779	18-55mm	4	783	-117 €	-13 %	englanti	?
UR Galaxy Ltd (euro ml.alv)	Iso-Britannia	720	18-55mm	66	786	-113 €	-13 %	?	?
Pixmania	Suomi/kv	759	EF-S 18-55 mm	30	789	-110 €	-12 %	englanti/saksa	suomi, englanti, saksa, ranska, hollanti, tanska
UR Galaxy Ltd (2.veroll.)	Iso-Britannia	703	18-55mm	89	792	-107 €	-12 %	?	?
CyberPhoto Oy	Suomi	787	EF-S 18-55/3,5-5,6	7	794	-105 €	-12 %	suomi/ruotsi	?
Tietokonekauppa.fi	Suomi	785	18-55 BLK	11	796	-103 €	-11 %	?	suomi
Gigantti-myymälät	Suomi	799	18-55mm		799	-100 €	-11 %	?	?
Veikon Kone-myymälät	Suomi	799	18-55mm		799	-100 €	-11 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	799	EF-S 18-55mm	7	806	-93 €	-10 %	saksa	suomi
Rajala ProStore	Suomi	799	EF-S 18-55/3.5-5.6 II	15	814	-85 €	-9 %	?	?
Fotoman Ky, Hyvinkää	Suomi	809	18-55mm	7	816	-83 €	-9 %	?	?
Verkosta.fi	Suomi	817	EF-S 18-55 MM	9	826	-73 €	-8 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	827	EF-S 18-55 mm	7	834	-65 €	-7 %	suomi	suomi...
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	829	EF-S 18-55mm	7	836	-63 €	-7 %	suomi	suomi
Anttila-tavaratalot	Suomi	849	18-55mm		849	-50 €	-6 %	?	?
Markantalo	Suomi	859	18-55mm?	6	865	-34 €	-4 %	?	?
CameraWorld.com & Access USA	USA	810	w/EF-S 18-55mm II	74	884	-15 €	-2 %	?	?

Internetkauppa / myymälä	Kotimaa	Paketin hinta	Objektiivin tms. yksilöinti	Toimituskulut 1)	Kokonaishinta 2)	Hintaero suhteessa kalleimpaan, €	Hintaero suhteessa kalleimpaan, %	Käyttöohjeet	
18-55mm									
Expert-myymälät	Suomi	899	18-55mm		899	0 €	0 %	?	?
17-85mm									
TopVisionShop.com	Saksa	1105	EF-S17-85MM IS USM	16	1121	-275 €	-20 %	?	?
Pixxass	Saksa	1159	EF-S 17-85 IS USM	25	1184	-212 €	-15 %	?	suomi, ruotsi jne.
Top-Angebote	Saksa	1199	EF-S 17-85 IS USM	29	1228	-168 €	-12 %	?	?
TopFoto	Saksa	1199	Canon 17-85/4-5,6 EF-S IS USM	36	1235	-161 €	-12 %	?	?
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	1349	EF-S 17-85mm IS	7	1356	-40 €	-3 %	saksa	suomi
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	1389	EF-S 17-85mm IS	7	1396	0 €	0 %	suomi	suomi
18-125mm									
dnet.24.de	Saksa	884	18-125mm Sigma /3,5-5,6 DC	25	909	-11 €	-1 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	898	Sigma DC 3,5-5,6/18-125 C/AF	22	920	0 €	0 %	?	?
18-200mm									
dnet.24.de	Saksa	929	Sigma AF 18-200mm /3,5-6,3 DC	25	954	-266 €	-22 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	959	18-200mm Tamron /3,5-6,3 Di-II	25	984	-236 €	-19 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	979	Tamron XR 3,5-6,3/18-200 DI II	22	1001	-219 €	-18 %	?	?
Technikdirect.de	Saksa	979	Sigma DC 3,5-6,3/18-200 C/AF	22	1001	-219 €	-18 %	?	?
dnet.24.de	Saksa	1195	18-200mm Sigma /3,5-6,3 DC OS	25	1220	0 €	0 %	?	?
18-55mm+55-200mm									
Rajala ProStore	Suomi	899	EF-S 18-55/3.5-5.6 + EF 55-200/4-5.6 USM	15	914	-190 €	-17 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	927	EF-S 18-55 mm + Tamron AF 55-200mm F/4-5.6 Di II LD Macro	7	934	-170 €	-15 %	suomi	suomi...
Pixxass	Saksa	918	EF-S 18-55/55-200	25	943	-161 €	-15 %	?	suomi, ruotsi jne.
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	995	EF-S 18-55mm + EF 55-200mm	9	1004	-100 €	-9 %	saksa	suomi
Elektroni.fi Fotoshop, Helsinki	Suomi	1039	EF-S 18-55mm + EF 55-200mm	9	1048	-56 €	-5 %	suomi	suomi
TopShot Ky	Suomi	1097	EF-S 18-55 mm + EF 55-200 mm F 4.5-5.6 II USM	7	1104	0 €	0 %	suomi	suomi...
18-55mm+55-200mm+akkukahva									
dnet.24.de	Saksa	1040	18-55mm EF-S /3,5-5,6 + 55-200mm + BG-E3	25	1065	-134 €	-11 %	?	?
Netsson	Suomi/kv	1076	EF-S 18-55 II + EF 55-200 USM + BG-E3	15	1091	-108 €	-9 %	?	?
TopShot Ky	Suomi	1197	EF-S 18-55mm + EF 55-200mm F 4.5-5.6 II USM + BG-E3	7	1204	5 €	0 %	suomi	suomi...
Veikon Kone-myymälät	Suomi	1199	18-55mm + EF 55-200mm + lisäakkukahva		1199	0 €	0 %	?	?

1) Toimituskulut on arvioitu edullisimman maksu- ja toimitustavan mukaan.

2) Kokonaishinta ei sisällä kansainvälisistä tilisiirroista aiheutuvia pankki- tms. kuluja eikä mahdollisesti jälkikäteen perittävää arvonlisäveroa, mikäli tuote myydään verottomana (UR Galaxy).

LIITE 6: SÄHKÖISEN KAUPAN AVAINSANASTOA SAKSA – ENGLANTI - SUOMI

Spiegelreflex = single lens reflex (SLR) = järjestelmä(kamera), peiliheijastuskamera

Systemkamera = systems camera = järjestelmäkamera

Gehäuse = body = runko

Objektiv = objective = objektiivi

Gebrauchsanweisung = instructions, manual = käyttöohje, käyttöohjeet

Menü = menu = (käyttö)valikko

Zahlungsart = method of payment, way of payment = maksutapa

Gesamtbetrag, die Gesamtbeträge = total sum = loppusumma, yhteissumma, kokonaismäärä

Überweisung (Geld) = transfer (money), remittance = tilisiirto, maksu

Konto = account = tili

Nachnahme, Postnachname = collect/cash on delivery (*lyh* C.O.D) = postiennakko

Vorkasse=ennakkomaksulla = advance payment= etukäteismaksu, esimerkiksi tilisiirto

Beförderungsart = means of delivery/shipment = toimitustapa

Beförderungsgebühr = carriage charges = kuljetusmaksu

Beförderungskosten = transportation costs = kuljetuskustannukset

Lieferbedingungen, Lieferungsbedingungen = delivery terms = toimitusehdot

Lieferung, Versendung = delivery, shipment = toimitus, tavarantoimitaminen

Versandkosten, Lieferungskosten = handling charge, shipping costs = toimituskulut

Ausland = abroad = ulkomaat

Finnland = Finland = Suomi

Transportunternehmen = carrier = kuljetusliike, rahdinkuljettaja

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) = general terms of contract = yleiset sopimusehdot

Erkundigung = enquiry, inquiry = tiedustelu, kysely, kysymys (vastausta vaativa)

Impressum = contact information = yhteystiedot.

Defekt = defect, flaw = vika, puute, toimintahäiriö

Reklamierung, Rückforderung = complaining, notification of defects = reklamointi

Gewährleistung = warranty = takuu, takuusitoumus

Garantie = guaranty (guarantee) = takuu, tae (vakuus)

Überholung = service = huolto

Rückgaberecht (n; die ~e), Recht zur Rückgabe = return right = palautusoikeus

Widerruf = cancellation = peruutus

Vertragsauflösung, Rücktritt vom Vertrag = rescission, dissolution, cancellation of an agreement = [sopimuksen] purkaminen

Rückvergütung = refund = maksunpalautus

zollpflichtig = liable to duty = tullattava, tullinalainen, tullausvelvollinen

Zollerklärung = customs declaration = tulliselvitys

Zollbestimmungen = customs regulations = tullimääräykset

LIITE 7: HINTAVERTAILUPALVELUJA JA LISÄTIETOA INTERNETISSÄ

Kuluttajansuoja internetkaupassa, kuluttajainformaatiota:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc/> Tietoa rajat ylittävästä kaupasta EU-maissa, Euroopan kuluttajakeskus EKK; Verkkokaupan muistilista (Etämyynti > Verkkokaupan muistilista)
<http://www.kuluttajavirasto.fi> Verkkokaupiaan muistilista yrityksille, jotka markkinoivat tuotteitaan suomalaisille (Yritykselle > Etämyynti ja verkkokauppa > Verkkokauppa)
<http://www.kuluttajavirasto.fi/ecc> EKK-verkoston julkaisuja > Realities of the European Online Marketplace. A cross-border e-commerce project by the European Consumer Centre's network. Raportissa kuvataan muun muassa, miten internetkaupat informoivat kuluttajia.
<http://www.econsumer.gov> Kansainvälinen sähköisen kaupan tietopankki, jonne kuluttajat voivat ilmoittaa internetkaupassa kokemiaan ongelmia (vain tiedoksi viranomaisille). Yleisiä ohjeita.
<http://www.tieke.fi> Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry, Ostoksilla verkkokaupassa –opas.
<http://www.internetrecht-rostock.de/vorkasse-keine-lieferung.htm> Internetkaupan pelisäännöt Saksassa; miten toimitaan toimituksen viivästyessä, kun ostos on maksettu etukäteen (saksaksi).
<http://www.kuluttaja.fi> Kuluttaja-lehti, digitaalisten kameroiden yms. laitteiden tuotetestejä.

Valokuvaamiseen liittyviä sivustoja ja alan harrastajien keskustelufoorumeita:

<http://www.pikseli.fi> Pikseli-lehti, hakemistossa kameraliikkeitä, oppaita, FAQ ja sanasto.
<http://www.kamera.fi>.
<http://www.digicamera.net> (suomenkielinen); mm. keskustelufoorumi.
<http://www.dpreview.com> Digital Photography Review, hyvä yleisportaali (englanninkielinen).
<http://www.megapixel.net> the digital camera review (US), hintavertailu, sanasto, foorumi (eng)
<http://www.imaging-resource.com/> apuri sopivan kameran valitsemiseen, tuotevertailuja, foorumi
<http://www.dcvIEWS.com> kameravertailuja, testejä (englanninkielinen)
<http://keskustelu.afterdawn.com> Afterdawn, digikamera ja valokuvaus -keskustelualue

Hintavertailupalveluja Saksassa:

<http://www.ideal.de>
<http://www.guenstiger.de>
<http://www.ciao.de/>
<http://geizhals.at/deutschland/>
<http://www.nextag.de/>
<http://de.shopping.com/>
<http://www.pricerunner.de/>
<http://www.shopzilla.de/>
<http://www.kelkoo.de/>
<http://www.schnaepchenjagd.de>
<http://www.preisvergleich.de/>
<http://www.preistrend.de>
<http://www.cnet.de/>
<http://www.heise.de/preisvergleich>
<http://www.preistendenz.de/>
<http://www.chip.de/preisvergleich/>
<http://www.preissuchmaschine.de/>
<http://www.wunschpreise.de>
<http://item.express.ebay.de/>
<http://cgi.ebay.de/>
<http://preisvergleich.plasma-tv-vergleich.de>
<http://www.evendi.de/preisvergleich>

<http://marktplatz.smartshopper.de/>
<http://www.buycentral.de>
<http://www.preisroboter.de>
<http://www.geizkragen.de/>
<http://www.rockbottom.de/>
<http://www.billiger.de/>
<http://www.getprice.de/>
<http://www.testberichte.de/>
<http://www.preis.de/>

Hintavertailupalveluja Isossa-Britanniassa:

<http://www.pricegrabber.co.uk>
<http://www.pricerunner.co.uk>
<http://uk.shopping.com/>
<http://www.nextag.co.uk>
<http://www.unbeatable.co.uk>
<http://www.shopzilla.co.uk>
<http://shopping.kelkoo.co.uk>
<http://www.zettavolt.co.uk/>

Hintavertailupalveluja Suomessa

<http://www.vertaa.fi>
<http://www.mbnet.fi/hintaseuranta>
<http://alatest.fi/>