



RAPPORT

Forstudie 3

Grensehinder 43: Retur av e-handelsvarer



Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGG Consulting

Dato: 11.04.2014



1. OPPSUMMERING

I denne rapporten redegjør KGG for det eksisterende regelverket i Norge og Sverige når det gjelder retur av e-handelsvarer. Regelverket er godt beskrevet på henholdsvis Tollvesenets og Tullverkets hjemmesider, men for foretak som har liten eller ingen tollkompetanse kan dette synes både komplisert og vanskelig å forstå. En løsning på utfordringen med å informere om regelverket kan for eksempel være å opprette en felles internettportal hvor regelverket, også for andre toll- og momsrelaterte problemstillinger, kan finnes beskrevet på et språk som er lett forståelig for dem som ikke til daglig jobber med toll og moms.

KGG har, i tillegg til å beskrive regelverket, også redegjort for forskjellige løsninger når det gjelder retur av e-handelsvarer. Løsningene er mange, og noen av dem er tatt fram fordi det forholdsvis kompliserte regelverket, med tilhørende dokumentasjonskrav, gjør at e-handelsforetakene lar være å returnere e-handelsvarer og heller lar varen forbli i importlandet dersom en kunde ønsker å returnere den. Andre foretak har valgt å inngå avtaler med profesjonelle aktører innen toll, transport og logistikk slik at disse aktørene tar seg av all praktisk håndtering av e-handelsretur. Et annet problem som er avdekket gjennom arbeidet med denne rapporten, er at saksbehandlingstiden for refusjonssøknader til Tollvesenet i Norge fra tid til annen er svært lang. Mindre e-handelsforetak med begrenset egenkapital finner det ugunstig at de, over lengre tid, blir liggende ute med avgifter som de har krav på å få tilbakebetalt.

Det er KGGs oppfatning at retur av e-handelsvarer ikke nødvendigvis bør være mer komplisert enn retur av andre typer varer. Utfordringen med e-handel synes å være at handelen typisk foregår mellom et foretak som selger og en privatperson som kjøper. E-handelsforetakene har som regel både gode nettsider, betalingsløsninger og forsendelsesløsninger som gjør at varer kommer fram dit de skal. Problemet oppstår som oftest i de tilfellene en retur er påkrevd og hvor e-handelsforetakene ikke har etablert en god nok løsning for å håndtere dette. Privatpersoner kan ikke forventes å ha samme kunnskap om toll og moms som en profesjonell aktør, slik at det er avgjørende for en vellykket drift at kundene opplever e-handelen som enkel, også ved eventuelle returer.

Når en vare skal returneres fra en norsk kunde til det svenske e-handelsforetaket må, etter KGGs syn, følgende forutsetninger ligge til grunn:

1. Gode beskrivelser av hva kunden forventes å gjøre
2. Avtale med en transportør som håndterer selve returen og eventuelle tollformaliteter
3. Rutiner for hvordan allerede innbetalt toll og moms skal kunne søkes refundert
4. Rutiner for hvordan gjenimporten til Sverige skal håndteres, herunder kontroll på den dokumentasjonen som Tullverket krever for toll- og skattefrihet

KGG mener at svenske e-handelsforetak, som ikke har noen form for søsterselskap eller etablering i Norge, har mye å hente ved å skaffe seg en norsk momsregistrering via et såkalt NUF (Norskregistrert Utenlandsk Foretak). Et NUF i Norge vil kunne stå som importør av varer fra Sverige, og i sin tur opptre som en selger i Norge hvoretter fakturering foregår med norsk moms. Dette vil i sin tur lette eventuelle utfordringer med retur av e-handelsvarer som norske kunder ønsker å returnere til den svenske selgeren.

**Rapport – Forstudie 3:
Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer**

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



INNHOLDSFORTEGNELSE

1. OPPSUMMERING	2
2. BESKRIVELSE/BAKGRUNN.....	4
3. UTFORDRINGER VED RETUR AV E-HANDELSVARER	4
3.1 Normal prosedyre - import.....	4
3.2 Retur av e-handelsvarer	5
3.3 Større e-handelsaktører	6
3.4 Retur til Sverige	7
3.5 Problembeskrivelse	7
4 LOGISTIKK OG TRANSPORT.....	7
4.1 Singel- og flerkollisendinger	7
4.2 E-handelsvarer som ingen henter ut.....	8
4.3 Problembeskrivelse	9
5.0 REFERANSER	10

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



2. BESKRIVELSE/BAKGRUNN

Fyrbodals kommunförbund og prosjektet "Gränshinder för näringslivet" har identifisert over hundre grensehinder som kompliserer forretningsdrift og utveksling av arbeidskraft mellom Sverige og Norge. Noen av disse grensehinderne har Gränskommittén valgt å utrede videre.

KGH Consulting (KGH) skal utrede og tydeliggjøre problembildet som beskrevet i anbudsteksten (drn 014-0539-201312-2). I tillegg skal KGH komme med forslag til løsninger. De spesifikke spørsmålene som hver rapport skal besvare er:

- Hva er problemet?
- Hvem kan løse problemet?
- Hvor stort er problemet?
- Forslag på løsning
- Hvem har fordeler av en løsning?

Denne rapporten tar for seg utfordringene knyttet til retur av e-handelsvarer mellom Sverige og Norge. I arbeidet med rapporten har KGH intervjuet et antall e-handelsaktører og transportører, samtidig som erfaring fra tidligere utredninger er en del av grunnlaget.

3. UTFORDRINGER VED RETUR AV E-HANDELSVARER

3.1 Normal prosedyre - import

Når et foretak i Norge eller Sverige selger varer via e-handel, oppstår noen utfordringer som foretaket bør tenke på før hele e-handelsprosjektet drar i gang. Først og fremst er det slik at e-handel primært foregår B2C, Business to Consumer, hvilket i sin tur medfører at salgsfaktura stort sett utstedes fra et momsregistrert foretak til en privatperson som ikke har noen form for momsregistrering. Ved e-handelssalg B2B, Business to Business, er som oftest begge foretak momsregistrert. Ved innenlands e-handelssalg er dette normalt ikke noe problem siden merverdiavgift, heretter omtalt som moms, legges på fakturaen og betales av sluttbruker (privatpersonen som ikke har rett til å skrive av momsen). Når varer selges mellom to momsregistrerte foretak i samme land skal også salgsfakturaen ha moms.

Problemet kan oppstå når varer for eksempel skal selges fra et svensk e-handelsforetak til en privatperson i Norge. Da skal varen deklarerer for de respektive lands tollmyndigheter ved en eksportdeklarasjon fra Sverige (til svenske tollmyndigheter) og en importdeklarasjon til Norge (til norske tollmyndigheter). En salgsfaktura utstedes, uten moms, fra det svenske foretaket til en norsk privatperson som i sin tur blir ansvarlig for toll og avgifter ved import til Norge. Dersom varens verdi ikke overstiger NOK 200,- kreves ingen toll eller avgifter opp, men alle varer med en verdi som overstiger NOK 200,- skal importdeklarerer og mottaker skal betale toll og avgifter. Vanligvis er det transportøren eller Posten (den parten som opptrer som speditør) som sørger for at importdeklarasjon til Norge opprettes og sendes til Tollvesenets TVINN-system. Kostnadene for deklarasjonen samt toll og avgifter faktureres den private mottakeren dersom ikke annet er avtalt.

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



Flere svenske e-handelsforetak, primært større foretak som også er representert i Norge, ønsker å tilby sine e-handelskunder en enkel og administrasjonsfri service. Dette løses for eksempel ved at det svenske e-handelsforetaket tar i mot bestillinger fra norske kunder og deretter selger sine varer til sitt norske foretak som står for importformalitetene og betaling av toll og avgifter inn til Norge. I neste steg blir varene videresolgt fra det norske foretaket til sluttbruker i Norge med en norsk innenlands faktura med moms. På denne måten unngår det svenske e-handelsforetaket at den norske mottakeren opplever noen form for «tollhindringer» ved å kjøpe e-handelsvarer fra Sverige.

KGH har i arbeidet med denne rapporten erfart at svenske e-handelsforetak som ikke har noen form for norsk representasjon ofte støter på problemer ved den norske importen. Dette fordi en norsk privatperson ikke er forberedt på å opptre som importør av varene til Norge med de forpliktelsene det innebærer; hovedsakelig betaling av toll og moms. Det blir ofte en overraskelse for den norske privatpersonen som benytter e-handel at varene fra utlandet må fortolles og avgifter betales. Enkelte svenske e-handelsforetak har tatt konsekvensen av dette og latt seg momsregistrere i Norge ved et såkalt NUF (Norskregistrert Utenlandsk Foretak). Dette er en relativt enkel og billig måte å sørge for at man kan stå som importør av varene til Norge og deretter fakturere innenlands i Norge med norsk moms uten at endelig mottaker trenger å bekymre seg for fortolling og avgiftsbetaling. Det er ikke lenger krav til at utenlandske foretak skal registrere seg via en norsk representant (momsombud), men KGH anbefaler at registreringen gjøres via en norsk representant. Dette fordi det ofte oppleves som komplisert å rapportere korrekt overfor norske skattemyndigheter.

Salg fra et svensk e-handelsforetak til et norsk momsregistrert foretak håndteres vanligvis etter normalprosedyren ved at salgsfaktura utstedes uten moms og varen importdeklarerer på vanlig måte ved at mottaker i Norge betaler toll og avgifter. Også her forekommer det at det svenske e-handelsforetakets norske representant/registrering står for importformalitetene for å yte en best mulig service.

3.2 Retur av e-handelsvarer

En av de største utfordringene med grenseoverskridende e-handel er returproblematikken som oppstår når en vare, av forskjellige årsaker, må returneres fra et land tilbake til avsenderlandet. I det følgende er dette problemet forsøkt beskrevet ut i fra informasjon innhentet fra et antall aktører i e-handelsmarkedet.

Tollvesenet i Norge har på sine hjemmesider lagt ut en oversiktlig beskrivelse av hvordan privatpersoner skal gå fram for å kunne søke tilbakebetaling av toll og avgifter ved retur av varer som er kjøpt via internett. Basiskravene er at varen er fortollet inn i Norge på importtidspunktet og at den er sendt tilbake til utlandet. I tillegg er det følgende krav for å få refusjon:

*Selgeren aksepterer returen og at selger gir en ny vare i bytte
Den nye varen skal importfortolles til Norge med betaling av toll og avgifter*

eller

Selgeren godtar at kjøpet heves

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



Selve refusjonssøknaden skal utformes som en frihåndssøknad, altså foreligger det ikke noe fastsatt skjema for slike søknader. Refusjonssøknaden må inneholde følgende opplysninger:

Navn og adresse

Forklaring på hvorfor refusjon søkes

Fakturakopi og dokumentasjon som beviser at varen faktisk er fortollet inn til Norge

Dokumentasjon som bekrefter at varen er sendt ut av Norge

Bekreftelse fra selger som bekrefter at kjøper enten får penger tilbake for varen eller at ny vare sendes. Eventuell ny vare skal importfortolles.

Kontonummer for tilbakebetaling av toll og avgifter

Søknaden sendes deretter til den tollregionen hvor kunden er bosatt. Et viktig moment er at det er en gjenutførelsesfrist på et år for at refusjon av moms skal innvilges.

Fullstendig informasjon finnes på denne linken:

http://www.toll.no/templates_TAD/Topic.aspx?id=244985&epslanguage=no

KGHs erfaring er at de fleste privatpersoner opplever en slik refusjonssøknad som tungvint og byråkratisk. I tillegg oppstår også kostnader for retur av varen i form av transport- og eksportfortollingskostnader som selger ofte ikke ønsker å dekke med mindre det dreier seg om en åpenbar feilforsendelse. Et annet problem som går igjen er norske tollmyndigheters saksbehandlingstid i slike refusjonssaker. Det er ikke uvanlig at en søknad om refusjon har en saksbehandlingstid på opp til to måneder.

3.3 Større e-handelsaktører

KGH har i arbeidet med denne rapporten intervjuet et antall e-handelsforetak i Norge og Sverige med tanke på deres håndtering av retur av e-handelsvarer. De største foretakene, som er representert i begge land med henholdsvis et AS og et AB har forskjellige løsninger for hvordan de håndterer vareretur, men felles for dem er at også disse opplever administrasjonen ved retur og søknad om refusjon av innbetalt toll og avgifter som unødvendig komplisert, tidkrevende og kostnadskrevende.

Det er fem hovedscenarier som går igjen i disse foretakenes håndtering av retur hvis en vare, av forskjellige grunner, ikke ønskes av mottaker:

1. Varen tilbakeføres til det norske AS' lager for å selges på nytt i Norge. Dette fungerer for visse type varer hvor eventuelle forseglinger ikke er brutt og hvor varen fortsatt fremstår som ubrukt.
2. Varen tilbakeføres til det norske AS' «outlet store» hvor den selges til en lavere pris enn en ny vare. Dette gjelder primært klær og tekstiler.
3. Kunden får beholde feilvaren og ny vare sendes uten kostnad for kunden. Dette gjelder kun varer av en lav verdi hvor administrasjonskostnadene ved retur er høyere enn vareverdien.
4. Varen returneres det norske AS' lager hvorfra den gis bort til veldedige formål eller ideelle organisasjoner som f eks Kirkens Bymisjon eller Frelsesarmeen. Dette gjelder som oftest klær med en relativt lav vareverdi.
5. Varen sendes inn til norske AS' lager hvor den blir gjenstand for re-eksport til Sverige med tilhørende tollformaliteter og refusjonssøknader.

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



Enkelte e-handelsforetak benytter seg av de fastlagte rutinene for retur av e-handelsvarer ved at varen blir gjenstand for en re-eksport ut av Norge og en gjeninnførsel til Sverige. Her oppstår som oftest de største utfordringene ved importen til Sverige. Det må kunne henvises til en tidligere svensk eksport av samme vare, og det er krav til opprinnelsesbevis dersom varen er tollpliktig inn til EU. Slike formaliteter krever mye av den norske e-handelskunden, som vanligvis må besørge returen selv. Det er få privatpersoner som har full oversikt over tollprosedyrene, noe som i sin tur resulterer i at terskelen for å returnere en feilvare blir høy. Ved gjenimporten til Sverige må e-handelsforetaket også følge de svenske reglene for importfortolling.

3.4 Retur til Sverige

Ved retur av en vare til Sverige er det tre ufravikelige krav som må oppfylles for å oppnå såkalt «returtullfrihet»:

1. Varen må ha vært en unionsvare, det vil si ha sin opprinnelse i EU eller blitt fortollet i EU.
2. Varen må ha vært eksportert til et land utenfor EU.
3. Varen skal komme tilbake i uforandret stand og gå over til fri omsetning innen 3 år fra den dagen den forlot EU.

For å oppnå momsfrihet er det ytterligere krav som må oppfylles, nemlig at varen må gjenimporteres av den som på eksporttidspunktet eide varen. Ved e-handel er dette som oftest ikke tilfelle fordi varen er solgt. En vare som er solgt eller har byttet eier i forbindelse med eksporten kan bare bli skattefri hvis kjøpet er hevet eller hvis varen er kjøpt tilbake av selgeren. En kreditnota fra selger i Sverige til kjøper i Norge vil kunne benyttes som bevis for at varen er tilbakekjøpt, og dermed er den som eide varen ved eksport den samme som gjenimporterer den.

3.5 Problembeskrivelse

I arbeidet med denne rapporten har KGH erfart at mange e-handelsforetak ser på retur av e-handelsvarer som et hinder for effektiv handel. Det kan synes som om regelverket er ganske klart, men at den reelle utfordringen er administrasjons- og transportkostnader kombinert med tidsbruk for både den som sørger for en vares re-eksport og gjenimport. Store e-handelsaktører har funnet fram til løsninger hvor en vare som ønskes returnert kan returneres av mottaker, men at den forblir i Norge uten ytterligere tollhåndtering som beskrevet i avsnitt 3.3 For mindre e-handelsaktører, som ikke har noen fysisk etablering i Norge er utfordringene større. Disse ønsker normalt å få sine varer returnert før kunden får enten en kreditnota eller en ny vare. I tillegg til tollformalitetene som er beskrevet tidligere i denne rapporten, kommer reelle kostnader til transport og logistikk. Enkelte svenske e-handelsaktører tar alle kostnadene ved retur av varer, mens andre ikke påtar seg noe som helst ansvar for dette. Mellom disse ytterpunktene finnes varianter av løsninger hvor ansvar og kostnader fordeles mellom henholdsvis selger og kjøper.

4 LOGISTIKK OG TRANSPORT

4.1 Singel- og flerkollisendinger

I de tilfellene hvor et svensk e-handelsforetak faktisk ønsker å få returvarer tilbake til Sverige, inngår de fleste aktørene en avtale med en transportør som tar seg av returhåndtering. Som oftest vil de

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



største transportørene som er representert i både Norge og Sverige kunne håndtere så vel transport som tollformaliteter. Det er en dårlig økonomisk løsning å returnere e-handelsvarer enkeltvis slik at mange e-handelsforetak gjør en avtale med et tredjepartslager (f eks hos transportøren) som sørger for å samle opp et antall returvarer før disse re-eksporteres fra Norge til Sverige. På denne måten sparer e-handelsforetaket utgifter til fortollinger, da mange returordre knyttes til en enkelt eksportdeklarasjon fra Norge og en enkelt importdeklarasjon til Sverige.

KGH har i arbeidet med rapporten vært i dialog med blant annet Posten/Bring som har utviklet egne tjenester for håndtering av e-handelsretur.

Løsningene omfatter både singel- og flerkollisendinger som dekker den norske e-handelskundens behov for å returnere varer.

Singelkolli:

Mottaker i Norge får en form for autorisasjon fra e-handelsforetaket, selgeren, til å skrive ut en returetikett for retur av varen til Sverige. I disse tilfellene belastes frakten den opprinnelige selgeren, altså e-handelsforetaket. Avsender og mottaker avstemmer seg i mellom hva som finnes av tolldokumentasjon slik at den norske kunden kan utstyre pakken med en korrekt returfaktura. Denne fakturaen benyttes i sin tur som grunnlag for tolldeklarerer. Denne løsningen fungerer ganske godt, men siden mottaker i Norge ofte ikke besitter kompetanse på hva som kreves av returdokumentasjon, kan enkelte «huller» i returdokumentasjonen oppstå. I slike tilfeller vil som oftest transportøren innlede en dialog med e-handelskunden for å sørge for at rett dokumentasjon for retur skaffes tilveie. I sjeldne tilfeller kan transportøren, med e-handelsforetakets godkjennelse, åpne pakken for å stadfeste innhold og besørge returdokumentasjon.

Flerkolli/bulk:

Enkelte svenske e-handelsforetak har inngått en avtale med transportøren hvor alle returer samles opp på en vareterminal før de returneres i bulk til Sverige. Innkomne returvarer journalføres fortløpende etter hvert som de kommer inn til terminalen, og med jevne mellomrom sendes en «returliste» til opprinnelig avsender i Sverige; e-handelsforetaket. På bakgrunn av returlisten utsteder det svenske e-handelsforetaket så en samlefaktura for hele sendingen som danner grunnlaget for tollbehandlingen. Som for singelkollisendinger, vil mange av de store svenske e-handelsforetakene kunne tilby den norske kunden å skrive ut en returetikett hvor frakt og håndteringskostnader for returen belastes den opprinnelige selgeren; e-handelsforetaket i Sverige. Hvis det svenske e-handelsforetaket ikke ønsker å ta kostnadene for returen, må den norske avsenderen selv kjøpe et adressekort og betale for frakten.

4.2 E-handelsvarer som ingen henter ut

E-handelsvarer som ikke blir hentet av den norske e-handelskunden på utleveringsstedet, såkalte «undeliverables», håndteres vanligvis på samme måte som beskrevet under punkt 4.1. Etter to uker på utleveringsstedet går varene automatisk tilbake til transportørens lager for oppsamling og senere retur til Sverige. Uavhentede sendinger føres opp på «returlisten» og en proformafaktura utstedes med utgangspunkt i den opprinnelige salgafakturaen fra e-handelsforetaket til sluttkunde i Norge.

Disse returene skal eksportdeklarerer som «retur i uforandret stand» fra Norge, og håndteres som en gjenimport i Sverige (se 3.4). I disse tilfellene er varen allerede importfortollet til Norge, og et formelt eierskifte har funnet sted. Siden ingen norske kunder har hentet ut varen, føres vanligvis det svenske

Rapport – Forstudie 3: Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



foretaket opp som eksportør av varen fra Norge under forutsetning av at dette foretaket har en norsk momsregistrering.

4.3 Problembeskrivelse

Problemet med uavhentede e-handelsvarer oppstår som oftest for e-handelsforetak som ikke har inngått noen «totalavtale» med en av de større aktørene innen toll, transport og logistikk. Store aktører med forhåndsdefinerte produkter og rutiner har i stor grad både kunnskap og evne til å løse sine kunders utfordringer med grenseoverskridende sendinger. Mindre e-handelsforetak eller e-handelsforetak i en oppstartsfasen har dessverre mindre fokus på å inngå avtaler om transport- og logistiktjenester som også omfatter returer. I disse tilfellene jobber e-handelsforetaket mindre effektivt ved at problemene må håndteres når de først oppstår.

Det er liten tvil om at uavhentede e-handelsprodukter oppleves som et større problem for foretak som ikke på forhånd skaffer seg informasjon og kunnskap om korrekt håndtering av eventuelle retursendinger. I arbeidet med denne rapporten har KGH vært i kontakt med et antall e-handelsforetak, og vår erfaring er at det er stor variasjon i løsningene. E-handelsaktører, både store og små, med lang erfaring har som oftest gode rutiner for håndtering av uavhentede sendinger. Vanligvis benytter disse transportselskaper og speditører som er i stand til å ivareta både logistikk og tollformaliteter ved returen til Sverige på en korrekt måte. E-handelsforetak som er relativt nyetablerte, og som har liten erfaring, ser ut til å støte på de største problemene. Som oftest ligger fokuset for disse først og fremst på å etablere gode e-handelsnettsider og en bra forsendelseslogistikk. Dessverre er fokuset på eventuelle retursendinger og uavhentede sendinger lite for disse foretakene. Dette medfører problemer ved at ingen riktig vet hvordan man skal gå fram for å søke en eventuell refusjon av innbetalt toll og moms til norske myndigheter og dernest risikerer foretakene å måtte betale toll og moms til svenske myndigheter ved returen.

Regelverket, både det norske og det svenske er relativt tydelig på hva som kreves for både refusjon (av norske avgifter) og fritak ved retur (for svenske avgifter). KGH tror at det største problemet er at informasjonen ikke er enkel å finne fram til for personer som i utgangspunktet ikke har noen erfaring fra arbeid med toll og moms. Både norske og svenske myndigheter har informasjon på sine hjemmesider; www.toll.no og www.tullverket.se. Fra tidligere arbeid med lignende problemstillinger er KGHs erfaring at kundene etterspør en felles «portal» hvor informasjon fra begge lands myndigheter finnes lett tilgjengelig i en ubyråkratisk språkdrakt. Mange aktører i både Norge og Sverige finner det tungvint at man bare finner «halve historien» ved å enten kontakte myndighetene direkte eller ved å søke informasjon på internett. Det respektive lands myndigheter kan informere om sitt eget regelverk, men har ikke mulighet til å informere om hva som skjer videre i prosessen. Det er flere foretak som driver grensekryssende virksomhet som har etterlyst en felles informasjonsportal, og argumentet som ofte gjentas er at Norge og Sverige er så like både i kultur og språk, men regelverksforskjellene er faktisk større enn man skulle tro.

Kort oppsummert kan man si at begge lands regelverk for håndtering av toll og moms er tydelige, men at tilgjengeligheten kunne vært bedre. Det er liten tvil om at informasjon og kunnskap er nøkkelen til en vellykket e-handel. De som forbereder seg godt viser seg også å være de som klarer å få en bra butikk ut av sin satsing på e-handel.

**Rapport – Forstudie 3:
Grensehinder 43. Retur av e-handelsvarer**

KGH Consulting

Dato: 11.04.2014



5.0 REFERANSER

I arbeidet med denne rapporten er følgende referanser benyttet:

Svenske Tullverkets hjemmesider

Norske Tollvesenets hjemmesider

Interne ressurser i KGH Customs Services, Quality&Compliance, SE + KGH A&V Services

Eksterne intervjuer med store e-handelsaktører med representasjon i både Sverige og Norge

Mindre svenske e-handelsaktørers hjemmesider; «vilkår for retur»

Eksterne Intervjuer med nordiske profesjonelle transportører; Posten/Bring, Schenker og PostNord