

# Lagrådsremiss

## Gemensamt konsumentskydd i EU

---

Regeringen överlämnar denna remiss till Lagrådet.

Stockholm den 6 september 2013

*Beatrice Ask*

*Tobias Eriksson*  
(Justitiedepartementet)

## Lagrådsremissens huvudsakliga innehåll

I lagrådsremissen föreslår regeringen nya åtgärder för att stärka konsumentskyddet vid avtal som ingås på distans och utanför affärslokaler. Förslagen innebär bl.a. att ångerrätt införs för konsumenter som ingår avtal på offentliga platser som gator, köpcenter och badstränder. Tydliga regler föreslås också om vilken informationsskyldighet näringsidkaren har vid ingående av avtal på distans och utanför affärslokaler. Vid distansavtal som ingås på en näringsidkares webbplats föreslås även att konsumenten endast ska vara bunden om han eller hon uttryckligen har gått med på att betala för varan eller tjänsten.

Bakgrunden till förslagen är att allt fler människor handlar varor och tjänster på distans, framför allt via internet, och inte sällan från utlandet. Samma regler kommer med förslagen att gälla i alla EU-länder, vilket gör det enklare för både konsumenter och näringsidkare att veta vad som gäller vid köp av varor och tjänster både i Sverige och i andra länder inom unionen.

I lagrådsremissen föreslås vidare att konsumentskyddet i vissa avseenden ska stärkas för alla konsumentavtal, dvs. även avtal som ingås i butik. Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till ett betalnummer för telefonkontakter med näringsidkaren efter det att ett avtal ingåtts ska anses oskäligt.

Förslagen bygger på ett direktiv om konsumenträttigheter som antagits inom EU.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 13 juni 2014.

# Innehållsförteckning

1	Beslut .....	4
2	Lagtext .....	5
2.1	Förslag till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932) .....	5
2.2	Förslag till lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur .....	7
2.3	Förslag till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden .....	8
2.4	Förslag till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) .....	9
2.5	Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden .....	21
2.6	Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) .....	22
2.7	Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846) .....	25
2.8	Förslag till lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244) .....	26
3	Ärendet och dess beredning .....	28
4	Direktivet och dess genomförande .....	28
5	Nya regler om distansavtal och avtal utanför affärslokaler .....	32
5.1	Tillämpningsområde .....	32
5.2	Finansiella tjänster .....	39
5.3	Informationsbestämmelser .....	40
5.4	Konsumentens ångerrätt .....	46
5.5	Näringsidkarens dröjsmål .....	50
5.6	Lagval .....	51
6	Information vid konsumentavtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler .....	52
7	Rätten att häva ett köp .....	54
8	Vissa oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden .....	58
9	Rättsmedel och påföljder för att säkra efterlevnaden .....	62
10	Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser .....	63
11	Ekonomiska och andra konsekvenser .....	64
12	Författningskommentar .....	66
12.1	Förslaget till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932) .....	66
12.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur .....	68
12.3	Förslaget till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden .....	69
12.4	Förslaget till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) .....	70

12.5	Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden .....	97
12.6	Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) .....	98
12.7	Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846) .....	102
12.8	Förslaget till lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244) .....	102
Bilaga 1	Direktivet om konsumenträttigheter .....	104
Bilaga 2	Sammanfattning av departementspromemorian Gemensamt konsumentskydd i EU (Ds 2013:15) .....	129
Bilaga 3	Promemorians författningsförslag.....	130
Bilaga 4	Förteckning över remissinstanserna .....	153
Bilaga 5	Jämförelsetabell .....	154

# 1 Beslut

Regeringen har beslutat att inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932),
2. lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur,
3. lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59),
5. lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden,
6. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),
7. lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846),
8. lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244).

## 2 Lagtext

Regeringen har följande förslag till lagtext.

### 2.1 Förslag till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932)

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> att 5, 13 och 43 §§ konsumentköplagen (1990:932) ska ha följande lydelse.

#### *Nuvarande lydelse*

Om det inte följer av avtalet att varan skall avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov, skall den avlämnas inom skälig tid från köpet.

Har köparen inte fått kredit, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän den betalas.

Köparen får häva köpet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom.

Har köparen förelagt säljaren en bestämd tilläggstid för varans avlämnande och är den inte oskäligt kort, får köparen även häva köpet

#### *Föreslagen lydelse*

##### 5 §

Om det inte följer av avtalet när varan ska avlämnas, ska den avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Om köparen inte har fått kredit, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän den betalas.

##### 13 §

Köparen får häva köpet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom eller om han före avtalets ingående har meddelat säljaren att avlämnande av varan senast en viss dag är avgörande för att han ska ingå avtalet. Köparen får också häva köpet, om säljaren meddelar att han inte kommer att avlämna varan.

Om köparen har krävt att säljaren avlämnar varan inom en bestämd tilläggstid och om tilläggs-tiden inte är oskäligt kort, får

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

om varan inte avlämnas inom tilläggsstiden. Medan tilläggsstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom denna tid.

*Har köparen utan att förelägga säljaren någon tilläggsstid krävt fullgörelse av köpet, får köparen häva köpet om varan inte avlämnas inom en skälig tid efter det att kravet framställdes.*

*Avser köpet en vara som skall tillverkas eller skaffas särskilt för köparen efter dennes anvisningar eller önskemål och kan säljaren inte utan väsentlig förlust tillgodogöra sig varan på annat sätt, får köparen häva köpet endast om syftet med köpet är väsentligen förfelat genom dröjsmålet och säljaren insåg eller borde ha insett detta.*

köparen även häva köpet om varan inte avlämnas inom tilläggsstiden. Medan tilläggsstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom denna tid.

*Om köparen har krävt fullgörelse av köpet utan att ange någon tilläggsstid, får köparen häva köpet om varan inte avlämnas inom en skälig tid efter det att kravet framställdes.*

#### 43 §

*Hävs köpet, bortfaller säljarens skyldighet att överlämna varan och köparens skyldighet att betala köpesumman.*

I den mån köpet har fullgjorts får vardera parten kräva att motparten lämnar tillbaka vad han har tagit emot. Var och en får därvid hålla inne vad han har tagit emot till dess att den andre ger ut vad han skall lämna tillbaka samt betalar eller ställer godtagbar säkerhet för skadestånd och ränta som han kan vara skyldig att erlægga.

Om säljaren skall företa omleverans, får köparen hålla inne vad han har tagit emot till dess att omleverans sker.

*Om köpet hävs, bortfaller säljarens skyldighet att överlämna varan och köparens skyldighet att betala köpesumman.*

I den mån köpet har fullgjorts får vardera parten kräva att motparten utan onödigt dröjsmål lämnar tillbaka vad han har tagit emot. Var och en får då hålla inne vad han har tagit emot till dess att den andre ger ut vad han ska lämna tillbaka samt betalar eller ställer godtagbar säkerhet för skadestånd och ränta som han kan vara skyldig att betala.

Om säljaren ska företa omleverans, får köparen hålla inne vad han har tagit emot till dess att omleverans sker.

- 
1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
  2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

## 2.2 Förslag till lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur

Härigenom föreskrivs att 17 och 22 §§ lagen (1991:351) om handelsagentur ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

### *Föreslagen lydelse*

#### 17 §<sup>1</sup>

Agenten får inte utan särskilt bemyndigande sluta avtal om försäljning eller köp på huvudmannens vägnar.

I fråga om distansavtal och *hemförsäljningsavtal* finns särskilda bestämmelser i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*.

#### 22 §<sup>2</sup>

Agenten får inte utan särskilt bemyndigande ta emot betalning för sålda varor eller efter det att ett avtal har ingåtts medge anstånd med betalningen eller nedsättning i priset eller annan ändring i avtalet.

*Får* huvudmannen kännedom om att agenten utan bemyndigande har vidtagit en åtgärd som avses i första stycket beträffande ett avtal som kan anses ha kommit till stånd genom agentens medverkan eller som har ingåtts med en tredje man som hör till ett område eller en kundkrets som har tilldelats agenten, *skall* huvudmannen, om han inte vill godkänna åtgärden, meddela tredje man detta utan oskäligt uppehåll. *Gör* han inte det, anses han ha godkänt åtgärden.

I fråga om distansavtal och *hemförsäljningsavtal* finns särskilda bestämmelser i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*.

*Om* huvudmannen *får* kännedom om att agenten utan bemyndigande har vidtagit en åtgärd som avses i första stycket beträffande ett avtal som kan anses ha kommit till stånd genom agentens medverkan eller som har ingåtts med en tredje man som hör till ett område eller en kundkrets som har tilldelats agenten, *ska* huvudmannen, om han inte vill godkänna åtgärden, meddela tredje man detta utan oskäligt uppehåll. *Om* han inte *gör* det, anses han ha godkänt åtgärden.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2005:64.

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2005:64.

## 2.3 Förslag till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> i fråga om lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

*dels* att nuvarande 13 § ska betecknas 14 §,

*dels* att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 3 a och 13 §§, av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

*3 a §*

*Vid tillämpning av 3 § ska ett avtalsvillkor anses oskäligt om det innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett telefonnummer med förhöjd taxa för att ta kontakt med näringsidkaren per telefon med anledning av ett mellan dem ingånget avtal.*

*13 §*

*Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nyttinghet än det som i avtalet utges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret.*

- 
1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
  2. Bestämmelsen i 13 § gäller endast för avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet.

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).



## 2.4 Förslag till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)

Häri genom föreskrivs<sup>1</sup> i fråga om distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)

*dels* att 2 kap., 4 kap. och 5 kap. ska upphöra att gälla,

*dels* att nuvarande 1 kap. 3 § ska betecknas 1 kap. 4 §,

*dels* att 1 kap. 1 och 2 §§, 3 kap. 1–3, 7, 8, 11 och 12 §§ samt rubrikerna till lagen och till 3 kap. ska ha följande lydelse,

*dels* att rubriken närmast före nuvarande 1 kap. 3 § ska sättas närmast före 1 kap. 4 §,

*dels* att det i lagen ska införas ett nytt kapitel, 2 kap., två nya paragrafer, 1 kap. 3 § och 3 kap. 14 §, samt närmast före 1 kap. 3 § och 3 kap. 14 § nya rubriker av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

***Distans- och hemförsäljningslag***

***Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler***

### **1 kap.**

#### 1 §

Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal *om varor och icke finansiella tjänster* (2 kap.), *distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument* (3 kap.) och *hemförsäljningsavtal* (4 kap.). Lagen innehåller också gemensamma bestämmelser för *distansavtal och hemförsäljningsavtal* (1 och 5 kap.). Dessa gemensamma bestämmelser gäller för alla *distansavtal och hemförsäljningsavtal som omfattas av lagen, om inte annat anges i lagen.*

Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid *distansavtal och avtal utanför affärslokaler.*

#### 2 §

I lagen avses med

*distansavtal*: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

*hemförsäljningsavtal: avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe,*

*avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås*

*– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens fasta eller rörliga affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,*

*– i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller*

*– under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte,*

*hembesök: ett besök i konsumentens eller någon annan konsuments bostad eller på någon annan plats där konsumenten inte endast för stunden befinner sig,*

*konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,*

*näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.*

*Behörighet för näringsidkarens ombud*

*3 §*

*Om näringsidkaren anlitar ett ombud, ska denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att*

*– ingå distansavtal eller avtal utanför affärslokaler,*

*– utfästa förmåner som är avsedda att ingå i ett sådant avtal, och*

*– ta emot betalning för näringsidkarens räkning.*

*Näringsidkaren får inte till nackdel för konsumenten inskränka denna behörighet.*

## **2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster**

### **Tillämpningsområde**

**1 §** Detta kapitel gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför en tjänst åt en konsument. Med tjänst avses i detta kapitel också uthyrning av fast egendom.

Kapitlet gäller inte avtal som

1. avser uthyrning för varaktigt boende,
2. avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,
3. ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal,
4. ingås med en operatör genom användning av en offentlig telefonautomat,
5. avser en tjänst som fullgörs genom användning av en telefon-, internet- eller faxuppkoppling, om tjänsten utförs vid ett enda tillfälle,
6. avser vadhållning, kasinospel eller andra lotteritjänster,
7. avser försäljning av livsmedel eller andra dagligvaror för hushållet som levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning, eller
8. omfattas av lagen (1992:1672) om paketresor eller lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.

Kapitlet gäller inte för avtal utanför affärslokaler, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

I fråga om avtal om transport av personer gäller endast 3 § tredje stycket och 9 §.

För avtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument gäller 3 kap.

### **Information innan ett avtal ingås**

**2 §** Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer och telefaxnummer samt sin adress och e-postadress, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, dennes motsvarande uppgifter,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,
3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,
5. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltata,
6. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställnings-

processen anges vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen,

7. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

8. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation går till och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,

9. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det,

10. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,

11. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren för kostnader enligt 15 § 3 eller 4,

12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,

13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,

14. avtalets löptid,

15. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

16. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande,

17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och

18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 8 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren.

### **Hur information ska ges vid distansavtal**

**3 §** I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås med hjälp av ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer,

2–4, 14 och 15 ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och 14–16.

**4 §** När ett distansavtal har ingåtts ska näringsidkaren inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla den information enligt 2 § första och andra styckena som inte redan getts i sådan form. Om konsumenten i enlighet med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av bekräftelsen.

### **Hur information ska ges vid avtal utanför affärslokaler**

**5 §** I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

När ett avtal har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om konsumenten i enlighet med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av kopian eller bekräftelsen.

### **Påföljder vid utebliven information**

**6 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2–5 §§ ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

**7 §** Om näringsidkaren inte före avtalets ingående och på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket har gett sådan information om tillkommande kostnader som anges i 2 § första stycket 4, är konsumenten inte skyldig att betala dessa kostnader.

### **Informationen som avtalsinnehåll**

**8 §** Informationen enligt 2 § första och andra styckena är en del av avtalet, såvida parterna inte uttryckligen har kommit överens om något annat.

## **Beställning som görs på en webbplats**

**9 §** Vid distansavtal som ingås på en webbplats är konsumenten bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse endast om förpliktelsen har tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen har påtagit sig förpliktelsen.

## **Konsumentens ångerrätt**

**10 §** Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återropas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

## **Undantag från ångerrätten**

**11 §** Ångerrätt gäller inte för avtal som

1. avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts,

2. avser en vara eller tjänst vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

3. avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel,

4. avser en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,

5. avser en vara som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl och förseglingen har brutits av konsumenten,

6. avser en vara som till sin natur är sådan att den efter leverans sammanblandas med en annan vara på så sätt att varorna inte kan skiljas från varandra,

7. avser alkoholhaltigt dryck till ett bestämt pris, när leverans inte kan ske inom 30 dagar och värdet på drycken vid leveransen beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,

8. avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten,

9. avser lösnummer av en tidning eller en tidskrift,

10. ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

11. avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt,

12. avser kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, servering, catering eller någon annan liknande tjänst, inkvartering, varutransport eller biluthyrning, om näringsidkaren

ska tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod, eller

13. avser en brådskande reparations- eller underhållsåtgärd vid ett besök i konsumentens bostad, om besöket äger rum på konsumentens initiativ och uttryckliga begäran och reparations- eller underhållsåtgärden omfattas av konsumentens begäran eller har ett direkt samband med denna.

### **Ångerfristen**

**12 §** Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten får varan i sin besittning. Vid avtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Om avtalet avser flera varor eller en vara som består av flera delar, börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten får den sista varan respektive den sista delen av varan i sin besittning. I fråga om regelbunden leverans av varor under en viss tid börjar ångerfristen dock löpa när konsumenten får varorna från den första leveransen i sin besittning.

I fråga om avtal om leverans av vatten, gas eller el, när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, och i fråga om avtal om leverans av fjärrvärme, börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås. Detsamma gäller i fråga om avtal om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium.

Ångerfristen enligt första–tredje styckena börjar aldrig löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket. Rätten att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt.

### **Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt**

**13 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar på egen bekostnad lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Om näringsidkaren har gått med på att stå för kostnaden för återsändande av varan eller inte har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 10 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, ska kostnaden bäras av näringsidkaren.

Första stycket gäller inte, om näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varan eller, vid avtal utanför affärslokaler, varan levererats till konsumentens bostad och inte lämpligen kan återsändas med post. I sådana fall ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta varan.

**14 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Återbetalning ska göras utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara behöver återbetalning dock inte göras förrän näringsidkaren tagit emot varan eller

konsumenten visat att varan sänts tillbaka. Detta gäller inte om näringsidkaren har erbjudit sig att själv hämta varan.

Näringsidkaren ska använda samma betalningssätt som konsumenten, om inte konsumenten uttryckligen går med på något annat. Konsumenten får inte drabbas av några kostnader på grund av att ett annat betalningssätt används.

**15 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för

1. förhöjda leveranskostnader på grund av konsumentens val av leveransmetod,

2. en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket,

3. proportionerliga kostnader, i den mån de är skäligen, för den del av en tjänst som utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och

4. proportionerliga kostnader, i den mån de är skäligen, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, som levererats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

### **Anknytande avtal**

**16 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har ingått ett anknytande avtal med näringsidkaren eller med någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Detsamma ska gälla om konsumenten utövar ångerrätten och det är fråga om ett sådant kreditköp som avses i konsumentkreditlagen (2010:1846).

## **3 kap.**

### ***Distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument***

### ***Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument***

#### **1 §**

Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

*Kapitlet gäller även för avtal*



*utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitellet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor eller om avtalet omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846).*

Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt *distansavtal* om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

## 2 §<sup>2</sup>

Bestämmelserna om ångerrätt i 7–12 §§ gäller inte *distansavtal* om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument *och* priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet *och* priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1,

3. kredit som är förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt eller bostadsrätt eller liknande rätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte hör till fastighet, eller

4. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt *distansavtalet*.

Bestämmelserna om ångerrätt i 7–12 §§ gäller inte *avtal* om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, *om* priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, *om* priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1,

3. kredit som är förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt eller bostadsrätt eller liknande rätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte hör till fastighet, eller

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt *avtalet*.

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2012:68.

### 3 §<sup>3</sup>

I rimlig tid innan ett *distansavtal* ingås ska näringsidkaren ge information om

I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,

13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtals-tiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

I rimlig tid innan ett *distansavtal* ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte

<sup>3</sup> Senaste lydelse 2010:761.

tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalsslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Om *distansavtalet* avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16.

Om *avtalet* avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16.

#### 7 §

Konsumenten har rätt att frånträda *distansavtalet* (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 § (ångerfrist). Vid *distansavtal* om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

Konsumenten har rätt att frånträda *avtalet* (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 § (ångerfrist). Vid *avtal* om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

*Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet åberopas även om det förseenas, förvanskas eller inte kommer fram.*

#### 8 §

Ångerfristen börjar löpa den dag då *distansavtalet* ingås. Vid *distansavtal* om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa den dag då *avtalet* ingås. Vid *avtal* om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

#### 11 §<sup>4</sup>

Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt *distansavtalet* innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt *avtalet* innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

<sup>4</sup> Senaste lydelse 2012:68.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 3 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller

2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

#### 12 §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av *distansavtalet* har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, *skall* det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av *avtalet* har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, *ska* det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

#### *Lagval*

#### 14 §

*Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ska tillämpas på avtalet gäller inte, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd.*

---

1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

## 2.5 Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

Härigenom föreskrivs att 8 kap. 22 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### **8 kap.**

#### **22 §<sup>1</sup>**

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lättbegriplig information om

1. värdepappersinstitutet och dess tjänster,
2. finansiella instrument och föreslagna placeringsstrategier,
3. handelsplatser,
4. priser och avgifter, samt
5. institutets riktlinjer för utförande av order.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av och vilka risker som är förknippade med de investeringstjänster och de finansiella instrument som institutet erbjuder. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) samt i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) samt i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2008:512.

## 2.6 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> i fråga om marknadsföringslagen (2008:486) dels att 1 och 37 §§ ska ha följande lydelse, dels att det i lagen ska införas en ny paragraf, 22 a §, samt närmast före 22 a § en ny rubrik av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §<sup>2</sup>

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- *distans- och hemförsäljnings-* – *lagen (2005:59) om distansav-*  
*lagen (2005:59),* *tal och avtal utanför affärslokaler,*
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846), och
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2011:915.

*Information innan ett konsumentavtal ingås*

*22 a §*

*Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om*

*1. sitt namn, telefonnummer och gatuadress,*

*2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,*

*3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,*

*4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,*

*5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,*

*6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation går till,*

*7. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,*

*8. avtalets löptid,*

*9. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och*

*10. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.*

*Informationsskyldigheten enligt första stycket gäller inte, om informationen redan framgår av sammanhanget. Informationsskyldigheten gäller inte heller i fråga om*

*1. vardagliga avtal som fullgörs*

*omedelbart,*

*2. andra avtal om fast egendom än sådana som avser uthyrning av fast egendom, eller*

*3. avtal som anges i 2 kap. 1 § andra stycket 1, 2 och 6–8 samt fjärde och femte styckena lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.*

37 §

Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande som har meddelats med stöd av 23, 24 eller 25 §, eller mot 7 §, eller mot 8 § och någon av bestämmelserna i 9, 10, 12–17 §§, eller mot någon av bestämmelserna i 18–22 §§, eller mot någon av punkterna i bilaga I till direktiv 2005/29/EG, ska ersätta den skada som därigenom uppkommer för en konsument eller någon annan näringsidkare.

När ersättningen till näringsidkare bestäms får hänsyn tas även till omständigheter av annan än ekonomisk art.

Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande som har meddelats med stöd av 23, 24 eller 25 §, eller mot 7 §, eller mot 8 § och någon av bestämmelserna i 9, 10, 12–17 §§, eller mot någon av bestämmelserna i 18–22 a §§, eller mot någon av punkterna i bilaga I till direktiv 2005/29/EG, ska ersätta den skada som därigenom uppkommer för en konsument eller någon annan näringsidkare.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.



## 2.7 Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

Härigenom föreskrivs att 10 § konsumentkreditlagen (2010:1846) ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

### *Föreslagen lydelse*

#### 10 §

Vid telefonförsäljning av en kredit tillämpas i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket det som föreskrivs i 3 kap. 4 § första stycket *distans- och hemförsäljningslagen* (2005:59). Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket ska innehålla information om

Vid telefonförsäljning av en kredit tillämpas i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket det som föreskrivs i 3 kap. 4 § första stycket *lagen* (2005:59) *om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

## 2.8 Förslag till lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244)

Härigenom föreskrivs att 39 kap. 2 och 5 §§ skatteförfarandelagen (2011:1244) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### **39 kap.**

#### **2 §<sup>1</sup>**

I denna lag avses med

*kassaregister*: kassaapparat, kassaterminal, kassasystem och liknande apparatur för registrering av försäljning av varor och tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

*torg- och marknadshandel*: all handel utom sådan som en näringsidkare stadigvarande bedriver i permanenta lokaler eller i omedelbar anslutning till dessa,

*distansavtal*: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

*hemförsäljningsavtal*: avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe,

*restaurangverksamhet*: näringsverksamhet som avser restaurang, pizzabutik och annat liknande avhämtningsställe, gatukök, kafé, personalmatsal, catering och centralkök,

*frisörverksamhet*: näringsverksamhet som avser hårvård, samt

*tvätterverksamhet*: näringsverksamhet som avser rengöring av textilier eller därmed jämförbara material samt sådan uthyrning, färgning, lagning eller ändring av textilier eller därmed jämförbara material som sker i samband med den näringsverksamheten.

Näringsverksamhet som huvudsakligen avser annan verksamhet än restaurang-, frisör- eller tvätterverksamhet ska dock inte anses som sådan verksamhet.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2013:27.

5 §

Skyldigheten att använda kassaregister gäller inte för den som

1. bara i obetydlig omfattning säljer varor eller tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

2. är befriad från skattskyldighet enligt inkomstskattelagen (1999:1229) för inkomst från sådan försäljning som avses i 4 §,

3. bedriver taxitrafik enligt taxitrafiklagen (2012:211),

4. säljer varor eller tjänster genom *sådana* distansavtal eller hemförsäljningsavtal som avses i *distans- och hemförsäljningslagen* (2005:59),

4. säljer varor eller tjänster genom distansavtal eller hemförsäljningsavtal, eller

5. säljer varor eller tjänster med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal, eller

6. anordnar automatspel enligt lagen (1982:636) om anordnande av visst automatspel eller enligt lotterilagen (1994:1000).

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

### 3 Ärendet och dess beredning

Europaparlamentet och rådet har antagit ett nytt direktiv om konsumenträttigheter<sup>1</sup>. Genom direktivet upphävs tidigare direktiv om hem- och distansförsäljning från 1985 respektive 1997. Dessutom ändras direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal från 1993 och direktivet om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier från 1999. De nationella åtgärderna för att följa det nya direktivet om konsumenträttigheter ska gälla i medlemsstaterna från och med den 13 juni 2014. Direktivet finns som *bilaga 1*.

I kommissionens regi har två möten hållits om genomförandet av direktivet. Överläggningar har dessutom hållits med företrädare för berörda departement i övriga nordiska länder om tolkningen och genomförandet av direktivet.

Som ett led i genomförandet utarbetades i Justitiedepartementet departementspromemorian Gemensamt konsumentskydd i EU (Ds 2013:15). En sammanfattning av promemorian finns i *bilaga 2*, och promemorians författningsförslag finns i *bilaga 3*. Promemorian har remissbehandlats. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 4*. Remissyttrandena finns tillgängliga i lagstiftningsärendet (Ju2013/2027/L2).

En jämförelsetabell med en sammanställning av bestämmelserna i direktivet och närmast motsvarande bestämmelser i svensk lag finns i *bilaga 5*.

### 4 Direktivet och dess genomförande

#### *Direktivets syfte och innehåll*

Direktivet om konsumenträttigheter spänner över ett stort område. Huvudsakligen regleras avtal om konsumentköp och konsumenttjänster som ingås på distans eller utanför affärslokaler. Men direktivet innehåller också artiklar som gäller oavsett på vilket sätt ett avtal ingås. Det gäller exempelvis vissa artiklar om oskäliga avtalsvillkor. Direktivet är ett s.k. fullharmoniseringsdirektiv. Det innebär att direktivet innehåller harmoniserade bestämmelser och att medlemsstaterna därför inte får behålla eller införa bestämmelser i nationell lag som skiljer sig från vad som fastställs i direktivet. Flertalet tidigare direktiv på det konsumenträttsliga området är minimidirektiv. Det innebär att medlemsstaterna har varit fria att föreskriva längre gående krav än vad som följer av direktiven, t.ex. för att på särskilda områden uppnå ännu högre konsumentskydd. Många medlemsstater har utnyttjat denna möjlighet, men på skiftande områden och i varierande omfattning. Det har medfört

<sup>1</sup> Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

en fragmentisering av regelverket inom EU. För konsumenterna kan det vara oklart vad som gäller vid avtal som ingås med en näringsidkare i ett annat EU-land. Det riskerar att hämma intresset för att ingå sådana avtal. För näringsidkarna kan det framstå som besvärligt att sälja varor eller tjänster till konsumenter i en annan medlemsstat, eftersom det i princip är lagen i konsumentens hemland som ska gälla.

Direktivet är indelat i sex kapitel och har två bilagor.

Kapitel I i direktivet innehåller artiklar om syfte, definitioner och tillämpningsområde.

Syftet med direktivet är enligt *artikel 1* dels att åstadkomma ett konsumentskydd som ligger på en hög nivå, dels att bidra till att den inre marknaden fungerar tillfredsställande.

*Artikel 2* innehåller definitioner av centrala begrepp i direktivet, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare i direktivets mening. Ett nytt begrepp är ”avtal utanför fasta affärslokaler”. Exempel på sådana avtal är avtal som ingås i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats, men även avtal som ingås på offentliga platser som gator, köpcener och badstränder (s.k. canvasförsäljning) omfattas. Begreppet inrymmer således mer än det nuvarande begreppet hemförsäljning.

I *artikel 3* anges direktivets tillämpningsområde. Direktivet ska tillämpas på avtal mellan näringsidkare och konsumenter om köp av varor och tillhandahållande av tjänster, liksom på avtal om försörjningstjänster och nyttigheter, såsom fortlöpande leverans av el, vatten, gas eller fjärrvärme.

I samma artikel anges också de avtalstyper som är undantagna från tillämpningsområdet. Direktivet är inte tillämpligt på sociala tjänster eller hälso- och sjukvårdstjänster. Spelverksamhet ligger också utanför, liksom finansiella tjänster. Anledningen är bl.a. att sådana tjänster lämpar sig mindre väl för generella bestämmelser av det slag som finns i direktivet. Det finns dessutom redan ett antal instrument på EU-nivå som innehåller harmoniserande bestämmelser om konsumentskydd på det finansiella området. Vidare undantas skapande, förvärv och överlåtelse av rättigheter i fast egendom från direktivet. Rättigheter i fast egendom är till sin karaktär normalt bundna till rättssystemet i den stat där fastigheten är belägen. Det finns väl utvecklade nationella regleringar av sådana rättigheter och det finns därför inte ett lika påtagligt behov av att harmonisera reglerna. Det finns av liknande skäl också ett undantag för uppförande av nya byggnader, ombyggnad av befintliga byggnader och uthyrning för varaktigt boende. Avtal om småhusentreprenad eller ombyggnationer faller alltså utanför tillämpningsområdet. Däremot ska direktivet tillämpas på avtal som en konsument ingår med en hantverkare om tjänster som ska utföras i konsumentens bostad. Slutligen undantas sådana avtal som regleras av paketresedirektivet<sup>2</sup> och direktivet om konsumentskydd vid tidsdelat boende<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang (EGT L 158, 23.6.1990, s. 59, Celex 31990L0314).

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte (EUT L 33, 3.2.2009, s. 10, Celex 32008L0122).

*Artikel 4* ger uttryck för att direktivet innebär fullharmonisering. Medlemsstaterna får inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i direktivet.

Kapitel II i direktivet innehåller endast en artikel, *artikel 5*, som gäller konsumentinformation i samband med andra avtal än distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Den är alltså tillämplig på avtal som ingås i butiker. Artikeln innehåller minimikrav på den information som näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett avtal ingås.

Kapitel III gäller för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Regleringen är till största delen gemensam för båda avtalstyperna. *Artiklarna 6–8* föreskriver vilken information näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan avtalet ingås och hur informationen ska lämnas.

*Artiklarna 9–16* reglerar konsumentens rätt att ångra sig när ett avtal har ingåtts på distans eller utanför fasta affärslokaler. Huvudregeln är att konsumenten har rätt att ångra sig inom 14 dagar.

I kapitel IV behandlas vissa frågor som rör andra konsumenträttigheter än informationskrav och ångerrätt. I *artiklarna 18* och *20*, som är tillämpliga på alla slags avtal om köp av varor, behandlas frågor om när en vara ska levereras, vilka rättigheter köparen har vid sen leverans och när risken för att varan skadas går över på köparen.

*Artiklarna 19, 21* och *22* gäller oskäligen avtalsvillkor och ska tillämpas på köpeavtal, tjänsteavtal och avtal om tillhandahållande av gas, el, vatten och fjärrvärme. Artikel 19 handlar om uttag av avgifter vid betalning på visst sätt. I artikel 21 behandlas frågan om avgifter för att använda en kundtjänst per telefon. Artikel 22 innehåller ett förbud mot att på vissa sätt dölja en betalningsskyldighet för konsumenten.

Kapitel V innehåller allmänna bestämmelser. *Artiklarna 23–26* innehåller vissa regler för direktivets efterlevnad. Medlemsstaterna ska t.ex. ge konsumentorganisationer, offentliga organ (som Konsumentombudsmannen) och branschorganisationer rätt att föra talan inför domstol om frågor som regleras i direktivet.

Vid leveranser av varor eller tillhandahållande av tjänster som sker utan föregående beställning föreskriver direktivet i *artikel 27* att ett uteblivet svar från konsumentens sida inte ska anses innebära ett samtycke till leveransen eller till att tjänsten utförs.

Enligt *artikel 28* ska medlemsstaterna senast den 13 december 2013 offentliggöra de lagar och andra författningar som krävs för att genomföra direktivet. Bestämmelserna ska tillämpas från och med den 13 juni 2014.

I den mån medlemsstaterna utnyttjar möjligheter att avvika från direktivet ska detta, enligt *artikel 29*, rapporteras till kommissionen. Enligt *artikel 30* ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av direktivet till Europaparlamentet och rådet.

I kapitel VI finns slutbestämmelser. Enligt *artikel 31* ska de tidigare direktiven om distansavtal och hemförsäljning upphöra att gälla. Vidare föreskriver *artiklarna 32* och *33* att vissa justeringar ska ske av direktiven om oskäligen villkor i konsumentavtal och om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier. I båda fallen införs det en skyldighet för medlemsstaterna att rapportera till kommissionen om ändringar som sker i den berörda nationella lagstiftningen eller om avsteg görs från direktiven.

Bilaga I A till direktivet innehåller ett formulär med information om ångerrätten som en näringsidkare ska kunna fylla i och lämna till en konsument för att därigenom uppfylla sin informationsskyldighet.

Bilaga I B innehåller en mall för det ångerformulär som en konsument som ångrar sitt avtal kan använda sig av.

### *Genomförande av direktivet*

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna när det gäller det resultat som ska uppnås, men överlåter åt medlemsstaterna att bestämma form och tillvägagångssätt för genomförandet (artikel 288 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Det innebär att en medlemsstat vid genomförandet av direktivet inte behöver använda sig av samma terminologi och systematik som direktivet.

Det svenska genomförandet bör ske på ett sådant sätt att direktivets konsumentskydd säkert är uppfyllt. Samtidigt är det viktigt att avgöra i vad mån nya regler också ska gälla för konsumentavtal som faller utanför direktivets tillämpningsområde. Genomförandet måste anpassas till den terminologi och systematik som finns i den svenska konsumentlagstiftningen.

Inte minst mot bakgrund av den omfattande gränsöverskridande verksamhet som förekommer mellan de nordiska länderna är det också av värde att ägna uppmärksamhet åt hur övriga nordiska länder genomför direktivet.

Utgångspunkten är att direktivet i princip är tillämpligt på samtliga avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument. Den övervägande delen av bestämmelserna ska dock endast tillämpas på distansavtal och på avtal utanför fasta affärslokaler. Direktivet har dessutom försetts med ett flertal specifika undantag för olika avtalstyper.

I svensk rätt finns det ingen generell konsumentlag som är tillämplig på alla typer av konsumentavtal och som dessutom innehåller så olika typer av bestämmelser som finns i direktivet. Genomförandet av direktivet kommer därför att påverka flera lagar. Bestämmelser om distansavtal och hemförsäljning finns i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), och den lagen är central vid genomförandet av direktivet.

Med hänsyn till att direktivet i så stor utsträckning rör distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler är det lämpligt att behandla direktivets generella bestämmelser om definitioner och tillämpningsområde (kapitel I i direktivet) tillsammans med bestämmelserna om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler (kapitel III i direktivet). Vad som ytterligare talar för det är att det inte fullt ut finns anledning att, vid genomförande av resterande delar av direktivet, ha de undantag från tillämpningsområdet som anges i första kapitlet. Frågor om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler behandlas i avsnitt 5 i lagrådsremissen.

I direktivets andra kapitel finns en bestämmelse om information som näringsidkaren ska lämna inför ingående av andra konsumentavtal än distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Det finns inte några civilrättsliga sanktioner knutna till bestämmelsen. Andra generella bestämmelser om information som näringsidkaren ska lämna till en

konsument finns i marknadsföringslagen (2008:486), bl.a. i 12 §. Genomförandet av direktivets andra kapitel behandlas i avsnitt 6.

I direktivets fjärde kapitel finns bestämmelser som enbart är tillämpliga på köpeavtal (artiklarna 18 och 20) och som gäller frågor om när en vara ska levereras, vilka rättigheter köparen har vid sen leverans och när risken för att varan skadas går över på köparen. I svensk rätt finns bestämmelser av motsvarande slag i konsumentköplagen (1990:932). I avsnitt 7 behandlas genomförandet av dessa artiklar.

Fjärde kapitlet i direktivet innehåller också tre artiklar som gäller vissa avtalsvillkor och som ska tillämpas både på köpeavtal och tjänsteavtal. I artikel 19 finns en bestämmelse som rör avgifter för olika betalningssätt, i artikel 21 behandlas frågan om avgifter för att använda en kundtjänst per telefon och artikel 22 innehåller ett förbud mot att på vissa sätt ta ut dolda tilläggsbetalningar. Artiklarna behandlar näringsidkarens möjlighet att använda olika typer av avtalsvillkor mot konsumenten. I lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden finns generella bestämmelser om avtalsvillkor. Artiklarna behandlas i avsnitt 8.

I direktivets femte kapitel finns bestämmelser om efterlevnad av direktivets bestämmelser och om påföljder. Dessa frågor behandlas i avsnitt 9.

I direktivets femte kapitel finns även en bestämmelse om att en konsument inte ska behöva betala för en leverans av en vara eller tillhandahållande av en tjänst som görs utan föregående beställning (artikel 27). En motsvarande bestämmelse finns i distansavtalsdirektivet från 1997. Vid genomförandet av det direktivet gjordes bedömningen att svensk rätt uppfyller direktivets krav i det avseendet (prop. 1999/2000:89 s. 66 f.).

## 5 Nya regler om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

### 5.1 Tillämpningsområde

**Regeringens förslag:** Distans- och hemförsäljningslagen ska byta namn till lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Med avtal utanför affärslokaler avses t.ex. avtal som ingås vid gatuförsäljning. Sådana avtal ska alltså omfattas av lagen.

Det ska finnas gemensamma bestämmelser för distansavtal och för avtal utanför affärslokaler om varor och tjänster i allmänhet. Avtal om uthyrning av fast egendom för annat ändamål än varaktigt boende, t.ex. av en sommarstuga eller en lokal, ska omfattas av bestämmelserna, liksom avtal som ingås vid en auktion. Avtal som avser lotteri-tjänster ska däremot inte längre omfattas av regleringen. Även avtal utanför affärslokaler där det pris som konsumenten ska betala understiger 400 kronor ska undantas från bestämmelserna.

**Promemorians förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens. Promemorians förslag till definition av avtal utanför fasta affärslokaler



skiljer sig något från regeringens förslag till definition av avtal utanför affärslokaler.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker förslagen eller lämnar dem utan invändning. Några remissinstanser, bl.a. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Post- och telestyrelsen*, *Direkthandelns förening*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Tidningsutgivarna* och *Svenska Bankföreningen*, påpekar att promemorians definition av avtal utanför fasta affärslokaler skiljer sig från direktivets. Allmänna reklamationsnämnden anser att det bör övervägas om en definition av begreppet fasta affärslokaler ska tas in i lagen. Även *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet* och *Sveriges advokatsamfund* har synpunkter på genomförandet av direktivets definitioner och anser bl.a. att fler definitioner bör tas in i lagen. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* är tveksam till begreppet digitalt innehåll och menar att ett annat begrepp, t.ex. elektroniskt innehåll, bör användas. Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet är tveksam till att undanta avtal utanför affärslokaler som understiger 400 kr.

### Skälen för regeringens förslag

*Regleringen bör som utgångspunkt omfatta alla avtal som ingås utanför affärslokaler*

Det nya direktivet innehåller huvudsakligen bestämmelser om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Motsvarande bestämmelser i svensk rätt finns främst i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Regleringen i den lagen bygger på de tidigare direktiven om distansavtal och hemförsäljning. Lagens andra kapitel innehåller regler för distansavtal om varor och icke finansiella tjänster, medan fjärde kapitlet innehåller bestämmelser om hemförsäljning. I övrigt innehåller lagen bestämmelser om distansavtal avseende finansiella tjänster och finansiella instrument (3 kap.) samt inledande och gemensamma bestämmelser som gäller för alla distansavtal och hemförsäljningsavtal som omfattas av lagen (1 resp. 5 kap.).

I direktivet definieras *distansavtal* som varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten är fysiskt närvarande, och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås. Definitionen är i sak oförändrad i förhållande till tidigare direktiv om distansavtal. Den nuvarande definitionen i distans- och hemförsäljningslagen kan därmed behållas.

Direktivet innehåller också en definition av *avtal utanför fasta affärslokaler*. Därmed avses, för det första, avtal som ingås när näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande på en plats som inte är näringsidkarens fasta affärslokaler. Detsamma gäller avtal som ingås efter det att konsumenten lämnat ett anbud under de förhållandena. För det andra avses avtal som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten tilltalats av näringsidkaren på någon annan plats än i dennes affärslokal. Slutligen omfattas även avtal som ingås under en utflykt

organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster. Direktivet innehåller dessutom en definition av begreppet *fasta affärslokaler*. Enligt den avses med begreppet varje typ av lokal, fast eller rörlig, där näringsidkaren vanligen eller säsongsvist bedriver sin verksamhet.

För att genomföra direktivet behöver det införas regler som träffar alla avtal som ingås, som det uttrycks i den svenska versionen, utanför näringsidkarens fasta affärslokaler. De avtal som i hittillsvarande lagstiftning benämns hemförsäljningsavtal inbegrips i detta begrepp. Det är lämpligt att föra in en definition av begreppet motsvarande direktivets i den svenska lagen. I den engelska versionen används begreppet "off-premises contract" och i den franska används "contrat hors établissement". I förhållande till dessa texter tycks den svenska översättningen avvika något i det att det talas om *fasta* affärslokaler. När det i direktivet också sägs att affärslokalen kan vara fast eller rörlig, är det lämpligt att använda begreppet avtal utanför affärslokaler i den svenska lagen och alltså inte avtal utanför "fasta" affärslokaler. Som några remissinstanser påpekar bör definitionen formuleras något annorlunda än vad som föreslås i promemorian så att det framgår att om avtalet ingås i näringsidkarens affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation ska detta ske i *omedelbar* anslutning till att konsumenten kontaktats på någon annan plats. En närmare beskrivning av begreppet affärslokaler och vilka avtal som avses återfinns i författningskommentaren. Det får anses onödigt att dessutom ha en särskild definition av begreppet affärslokaler.

#### *Distans- och hemförsäljningslagen bör byta namn och struktureras om*

Direktivet innebär att relativt omfattande ändringar måste göras i distans- och hemförsäljningslagen. Eftersom regleringen av distansavtal och avtal utanför affärslokaler till största delen är gemensam, bör även den svenska lagen behandla distansavtal och avtal utanför affärslokaler i ett sammanhang. Lagens andra kapitel om distansavtal som – jämte det fjärde kapitlet om hemförsäljning – i huvudsak innehåller den svenska reglering som påverkas av direktivet bör därför omarbetas helt och innehålla gemensamma bestämmelser för distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Samtidigt bör det fjärde kapitlet upphävas. I övriga kapitel för direktivet med sig endast mindre ändringar. För att få en bättre struktur i lagen bör de bestämmelser i lagens femte kapitel som kvarstår flyttas till lagens övriga kapitel.

I och med att begreppet hemförsäljning utmönstras ur lagen, bör lagens namn ändras. Det framstår som lämpligt att lagens namn även fortsättningsvis anger de två avtalstyper som regleras i lagen. Lagen bör därför benämnas lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

#### *Ytterligare definitioner behöver inte införas i lagen*

I direktivet definieras *konsument* som varje fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Definitionen korresponderar väl med vad som anges i flertalet andra EU-instrument på konsumenträttens område. I svensk rätt brukar konsumentdefinitionen även innehålla ett huvudsaklighetsrekvisit. I distans- och

hemförsäljningslagen, liksom t.ex. i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, anges att konsument är den som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Vid genomförandet av direktivet om konsumentskydd vid tidsdelat boende övervägdes överensstämelsen mellan den svenska och den EU-rättsliga konsumentdefinitionen (prop. 2010/11:85 s. 29). Det bedömdes att konsumentdefinitionen borde utformas på samma sätt som i näraliggande lagstiftning, som också delvis genomför EU-rätt, dvs. med ett huvudsaklighetsrekvisit. I förevarande fall har det klargjorts i direktivets beaktandesats 17 att vid avtal som både faller utom och inom en persons näringsverksamhet ska personen ändå anses vara konsument, om näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalet. Mot denna bakgrund finns det starka skäl att behålla det svenska huvudsaklighetsrekvisitet.

På motsvarande sätt definierar direktivet *näringsidkare* som en fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten. Direktivet poängterar att det saknar betydelse om en juridisk person ägs av det allmänna eller är privatägd. Direktivets definition av näringsidkare inkluderar även personer som agerar i en näringsidkares namn eller för dennes räkning. Det ligger i sakens natur att det svenska näringsidkarbegreppet även omfattar anställda eller andra som handlar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning. I distans- och hemförsäljningslagen finns dessutom en bestämmelse som särskilt reglerar befogenhet för näringsidkarens ombud (5 kap. 1 §); bestämmelsen kommer att finnas kvar men flyttas till 1 kap. Något särskilt tillägg i definitionen av näringsidkare behövs därför inte.

Direktivet innehåller också andra definitioner. Definitionen av *varaktigt medium* finns med såväl i det tidigare direktivet om distansavtal som i andra direktiv, t.ex. konsumentkreditdirektivet<sup>4</sup>. Någon definition i lag har dock inte ansetts nödvändig, utan i stället används uttrycket läsbar och varaktig form (t.ex. prop. 2004/05:13 s. 44 f.). Det är lämpligt att använda det uttrycket även fortsättningsvis. Definitionen av *finansieell tjänst* överensstämmer med tillämpningsområdet för 3 kap. i distans- och hemförsäljningslagen, se 3 kap. 1 §. När det gäller de övriga definitionerna klargörs innebörden av begreppen i några fall i samband med att de används i materiella bestämmelser, t.ex. *offentlig auktion* (auktion där det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation, se förslaget till 2 kap. 11 § 10) och *biavtal* (anknytande avtal, se förslaget till 2 kap. 16 §). Resterande begrepp får anses vara tillräckligt tydliga i sig själva. Det gäller t.ex. begreppet *digitalt innehåll* som i direktivet definieras som data som produceras och tillhandahålls i digital form, t.ex. spel, musik och applikationer. Begreppet används bl.a. i informationsbestämmelserna där det finns särskilda krav för näringsidkare att ge information om funktionen hos digitalt innehåll. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* anser att det är tveksamt om begreppet digitalt innehåll bör

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66, Celex 32008L0048).

användas, bl.a. eftersom det inte är teknikneutralt. Fakultetsnämnden föreslår elektroniskt innehåll som alternativt begrepp. Enligt regeringens mening är det, liksom gjorts i direktivet, mest lämpligt att använda begreppet digitalt innehåll i lagen.

Sammanfattningsvis är det regeringens bedömning att ytterligare definitioner inte är nödvändiga.

#### *Närmare om vilka slags avtal som bör omfattas*

Det står klart att direktivet, liksom regleringen i distans- och hemförsäljningslagen, omfattar avtal om överlåtelse och upplåtelse av lös egendom samt tjänsteavtal. Lagen bör därför även fortsättningsvis omfatta sådana avtal (jfr prop. 1999/2000:89 s. 23 f. och prop. 2004/05:13 s. 126).

Av artikel 3.3 och beaktandesats 26 framgår att vissa avtal om upplåtelse av fast egendom omfattas av direktivet; uthyrning för andra ändamål än varaktigt boende. Med det avses bl.a. säsongsvis uthyrning av bostäder för fritidsändamål, t.ex. uthyrning av sommarstugor. Även uthyrning av lokaler och mark omfattas. Distans- och hemförsäljningslagen omfattar inte upplåtelse av fast egendom. Lagen bör därför ändras så att dessa typer av avtal om uthyrning av fast egendom omfattas. Enligt direktivets systematik anses dessa upplåtelser vara tjänster. Av lagtekniska skäl är det lämpligt att använda samma lösning vid genomförandet av de nu aktuella bestämmelserna.

Flera typer av avtal är undantagna från direktivets tillämpningsområde (artikel 3). En konsekvens av detta är att medlemsstaterna själva kan bestämma vilka regler som ska gälla för de undantagna avtalstyperna (i den mån de inte omfattas av något annat EU-instrument). I distans- och hemförsäljningslagen finns också undantag för delvis samma avtalstyper. Därtill kommer att andra avtalstyper undantagits från delar av lagen, t.ex. från bestämmelserna om ångerrätt.

Till att börja med undantas i direktivet avtal om sociala tjänster, t.ex. barnomsorg och hemtjänst, liksom avtal om hälso- och sjukvårdstjänster (artikel 3.3 a och b). I Sverige har de flesta av dessa tjänster snarare en offentligrättslig prägel än en privaträttslig. Om ett avtal ingås mellan en enskild och en tjänsteutövare som är näringsidkare, omfattas dock avtalet av tillämpningsområdet för distans- och hemförsäljningslagen. Det kan t.ex. gälla vissa avtal om medicinsk eller annan behandling av människor (prop. 1999/2000:89 s. 74). Det är lämpligt att behandla dessa tjänster på samma sätt även fortsättningsvis. Något undantag för sociala tjänster eller hälso- och sjukvårdstjänster bör därför inte införas i lagen.

Vidare undantas avtal om spel och lotterier från direktivets tillämpningsområde (artikel 3.3 c). Enligt nuvarande reglering omfattas dessa avtal, men de har undantagits från bestämmelserna om ångerrätt (2 kap. 4 §). Lotterier av olika slag regleras i lotterilagen (1994:1000). Rätten att anordna lotterier är enligt den lagen begränsad. Tillstånd att anordna lotterier får endast lämnas till den som har till syfte att främja allmännyttiga ändamål. Direktivets regler om information är något mer utförliga än de som fanns i det tidigare distansavtalsdirektivet. Varken reglerna om information eller ångerrätt är anpassade för avtal som gäller spel och lotterier. Sådana avtal bör därför, till skillnad från i dag, undantas från lagens tillämpningsområde.

Direktivet är inte heller tillämpligt på avtal om finansiella tjänster (artikel 3.3 d). Finansiella tjänster behandlas i avsnitt 5.2.

Undantag har i direktivet gjorts för avtal som på olika sätt är relaterade till fast egendom. För det första undantas avtal om tillskapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter i fast egendom (artikel 3.3 e). Med rättigheter i fast egendom torde i direktivets mening avses exempelvis panträtter och bestående nyttjanderätter såsom servitut. Sådana avtal relaterade till fast egendom kommer att vara undantagna från lagens tillämpningsområde utan att något uttryckligt undantag behövs.

Vidare har avtal om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och avtal om uthyrning av bostäder för permanent boende undantagits från direktivets tillämpningsområde (artikel 3.3 f). Reglerna om distansavtal och hemförsäljning i distans- och hemförsäljningslagen är inte tillämpliga på avtal som avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. Däremot är lagen tillämplig på både om- och tillbyggnader samt på reparationer av befintliga byggnader. Eftersom direktivet undantagit omfattande ombyggnader från tillämpningsområdet, är medlemsstaterna fria att reglera vad som ska gälla för dem. Det saknas anledning att i det avseendet ändra lagens tillämpningsområde i förhållande till vad som gäller enligt nuvarande ordning. Avtal om om- och tillbyggnader samt reparationer av fast egendom bör alltså omfattas av lagen. Att avtal om uthyrning av bostäder för varaktigt boende bör undantas nämns ovan.

I vissa situationer skulle direktivets regler kunna komma i konflikt med andra EU-instrument. Två specifika situationer som har uppmärksamats i direktivet är när en konsument köper en paketresa eller ingår ett avtal om tidsdelat boende och avtalet ingås på distans eller utanför affärslokaler (artikel 3.3 g och h). Det har därför klargjorts att direktivet inte ska tillämpas på avtal som omfattas av tillämpningsområdet för direktivet om konsumentskydd vid tidsdelat boende eller direktivet om paketresor. Motsvarande undantag bör finnas i den svenska lagen. Detta gäller i princip redan i dag, eftersom avtal enligt lagen (2011:914) om konsumentskydd vid tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt är undantagna från informationskyldighet och ångerrätt både för distansavtal och för hemförsäljningsavtal. Även distansavtal om inkvartering och transport är undantagna från informationskyldighet och ångerrätt.

Även avtal som enligt medlemsstatens lagstiftning ska ingås under medverkan av en offentlig tjänsteman är undantagna från direktivet (artikel 3.3 i). Några avtal av sådant slag finns inte i svensk rätt. Det finns därför inte behov av något uttryckligt undantag i den delen.

Undantagna från direktivets tillämpningsområde är vidare avtal om tillhandahållande av livsmedel och andra dagligvaror för hushållet som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör utkörningsrundor (artikel 3.3 j). Vidare undantas avtal som ingås med hjälp av varuautomater, och distansavtal med teleoperatörer som ingås genom offentliga telefonautomater för användningen av dessa (artikel 3.3 l och m). Även avtal som avser en tjänst som fullgörs genom användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling undantas. Gemensamt för de angivna avtalstyperna är att det generellt inte kan anses finnas något särskilt informationsbehov före avtalets ingående och att någon ångerrätt

knappast kan bli aktuell. Det finns därför inte något skäl att låta lagstiftningen omfatta dessa avtalstyper, vilket i princip inte innebär någon skillnad mot vad som gäller i dag. En närmare beskrivning av vilka avtal som avses finns i författningskommentaren.

Avtal om transport undantas från bestämmelserna om informationskyldighet och ångerrätt i distans- och hemförsäljningslagen. Det nya direktivets tillämpningsområde omfattar i och för sig avtal om transporter. Avtal om tjänster som består i persontransport omfattas dock enbart av ett fåtal artiklar (artikel 3.3 k). Den begränsade regleringen motiveras med att passagerartransporter redan är föremål för annan unionslagstiftning. Bestämmelser finns bl.a. i förordningar om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer<sup>5</sup>, bussresenärer<sup>6</sup> och fartygsresenärer<sup>7</sup>. Dessa förordningar innehåller regler som är specifikt anpassade för de särskilda avtalstyperna. Det finns mot den bakgrunden inte anledning att låta avtal om persontransporter omfattas av den nya regleringen i vidare mån än vad direktivet kräver. Andra transporter, t.ex. varutransporter, bör dock omfattas av regleringen. Dessa avtal bör emellertid, precis som enligt nuvarande ordning, undantas från ångerrätten, se avsnitt 5.4 och författningskommentaren.

När det gäller avtal utanför affärslokaler får medlemsstaterna besluta att direktivets regler inte ska tillämpas om det belopp som konsumenten ska betala inte överstiger 50 euro (artikel 3.4). I fråga om hemförsäljning gäller i dag ett undantag för avtal där det pris som konsumenten ska betala understiger 300 kr. *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet* är tveksam till om möjligheten att undanta avtal om lägre belopp ska utnyttjas, eftersom det generellt sett medför en svaghet att konsumentskyddet kan påverkas av hur en konsument gör sina köp, t.ex. genom att köp delas upp för att understiga det aktuella beloppet. Enligt regeringens mening är det, för att bidra till ökad handel och lägre transaktionskostnader, rimligt att även fortsättningsvis undanta avtal av det slaget från lagens tillämpningsområde. Summan bör justeras uppåt. Lagen bör därmed inte gälla för avtal utanför affärslokaler, om det pris som konsumenten ska betala understiger 400 kr.

Dagens reglering undantar distansavtal som ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Motsvarande undantag finns inte i direktivet, vilket betyder att dessa avtal kommer att omfattas. Någon ångerrätt bör dock inte gälla, se avsnitt 5.4 och författningskommentaren.

<sup>5</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 315, 3.12.2007, s. 14, Celex 32007R1371).

<sup>6</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 55, 28.2.2011, s. 1, Celex 32011R0181).

<sup>7</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 334, 17.12.2010, s. 1 (Celex 32010R1177)).

## 5.2 Finansiella tjänster

**Regeringens förslag:** Bestämmelserna om bl.a. informationskrav och ångerrätt för distansavtal om finansiella tjänster ska gälla även vid avtal om finansiella tjänster som ingås utanför affärslokaler. Avtal där det pris som konsumenten ska betala understiger 400 kronor ska dock undantas från bestämmelserna. Även kreditavtal ska undantas från bestämmelserna.

**Promemorians förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens. I promemorian undantas inte finansiella tjänster där priset understiger 400 kronor.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Svensk Försäkring* efterlyser överväganden om ett undantag för finansiella tjänster som understiger 400 kronor.

**Skälen för regeringens förslag:** Avtal om finansiella tjänster, t.ex. kreditavtal och försäkringsavtal, undantas från direktivets tillämpningsområde. Skälet för detta är att det redan finns EU-instrument med åtskilliga bestämmelser om konsumentskydd. För svenskt vidkommande regleras distansavtal om finansiella tjänster i 3 kap. distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) och direktivet medför inte några ändringar i det kapitlet. Bestämmelserna om distansavtal om finansiella tjänster införlivar direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster<sup>8</sup>. Sistnämnda direktiv innehåller inte några bestämmelser om hemförsäljning av finansiella tjänster. Hemförsäljning av finansiella tjänster omfattas dock i dag av regleringen i distans- och hemförsäljningslagens fjärde kapitel som i huvudsak innebär att konsumenten har ångerrätt och ska informeras om detta. Avtal om finansiella instrument undantas dock. Regleringen bygger delvis på bestämmelser i hemförsäljningsdirektivet<sup>9</sup>, som upphävs i och med det nya direktivet. I och med att fjärde kapitlet i lagen föreslås upphävas, uppstår frågan om hur konsumentskyddet vid hemförsäljning av finansiella tjänster bör regleras.

Det är lämpligt att det även fortsättningsvis finns bestämmelser om ångerrätt och om information om ångerrätten för avtal utanför affärslokaler som avser finansiella tjänster. Kraven på information för distansavtal och avtal utanför affärslokaler som avser varor och icke finansiella tjänster föreslås nu bli likalydande. Det framstår enligt regeringens mening som lämpligt att göra på samma sätt för finansiella tjänster. I direktivet uppmantras dessutom medlemsstaterna att, när det gäller finansiella tjänster, låta sig inspireras av gällande unionslagstiftning på området när de lagstiftar på områden som inte regleras på unionsnivå, så att lika förutsättningar för alla konsumenter och alla avtal om finansiella

<sup>8</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16, Celex 32002L0065).

<sup>9</sup> Rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (EGT L 372, 31.12.1985, s. 31, Celex 31985L0577).

tjänster säkerställs (beaktandesats 32). Det behov av reglering som finns för dessa tjänster bör således ske genom att tredje kapitlet görs tillämpligt även på dessa. Det finns enligt regeringens mening anledning att, precis som när det gäller varor och icke finansiella tjänster, undanta finansiella tjänster där det pris som konsumenten ska betala understiger 400 kronor.

När det gäller den typ av finansiella tjänster som regleras i konsumentkreditlagen (2010:1846), dvs. kreditavtal, finns omfattande bestämmelser om informationskrav och ångerrätt i den lagen. Konsumentkreditlagen bygger på ett fullharmoniserande direktiv, som också förhåller sig till direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster. Det är därför inte lämpligt att låta avtal utanför affärslokaler om kredit omfattas av ytterligare reglering.

Bestämmelserna i tredje kapitlet i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler om bl.a. information, påföljd vid utebliven information och ångerrätt bör alltså enligt regeringens uppfattning gälla även för avtal utanför affärslokaler som avser finansiella tjänster, förutom kreditavtal. En skillnad mot nuvarande reglering av ångerrätt vid hemförsäljning av finansiella tjänster är att avräkningsreglerna i 3 kap. 11 § kommer att gälla. Avräkningsreglerna innebär bl.a. att näringsidkaren får kräva att konsumenten betalar för den del av en finansiell tjänst som har tillhandahållits under ångerfristen. Det betyder en något mindre förmånlig ångerrätt för konsumenten än vad som enligt nuvarande ordning gäller vid hemförsäljning.

Det saknas vidare anledning att inte ha samma regler om undantag från ångerrätten för distansavtal om finansiella tjänster som för sådana avtal utanför affärslokaler. De undantag som finns från ångerrätten för distansavtal bör därför gälla även för avtal utanför affärslokaler (se 3 kap. 2 §).

### 5.3 Informationsbestämmelser

**Regeringens förslag:** Vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler om varor och icke finansiella tjänster ska all information ges till konsumenten innan avtalet ingås. En nyhet är att information ska ges om vilken maskin- och programvara som krävs för digitala produkter.

Informationen ska vara klar och begriplig och särskild hänsyn ska tas till behovet av skydd för särskilt utsatta personer.

När ett avtal har ingåtts ska konsumenten inom rimlig tid få en kopia av avtalet eller en bekräftelse av avtalet.

Näringsidkare som åsidosätter informationskyldigheten ska kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen.

Det införs också en civilrättslig regel om följden av utebliven information. Informerar inte näringsidkaren om kostnader för leverans och porto eller andra tillkommande kostnader, är konsumenten inte skyldig att betala sådana kostnader.

En näringsidkare ska på sin webbplats tidigt i beställningsprocessen ange begränsningar i leveransen och vilka betalningssätt som godtas. För att konsumenten ska vara bunden av en beställning som görs på en näringsidkares webbplats krävs att konsumenten uttryckligen påtagit sig förpliktelsen att betala.



**Promemorians förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens. I promemorian görs dock den preciseringen att informationen ska lämnas i rimlig tid innan avtalet ingås. I promemorian finns inte någon bestämmelse om att näringsidkaren på sin webbplats tidigt i beställningsprocessen ska ange begränsningar i fråga om leverans och vilka betalningssätt som godtas. Enligt promemorians förslag gäller bestämmelsen om krav för att en konsument ska vara bunden av en beställning för alla elektroniska avtal, dvs. inte bara sådana som ingås på en näringsidkares webbplats. Vidare föreslås i promemorian att möjligheten att särskilt reglera informationskraven vid avtal utanför affärslokaler som avser underhålls- och reparations tjänster, som inte kostar mer än 200 euro, bör utnyttjas.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Svensk Energi* påpekar att det för avtal om el finns informationskrav också i ellagen (1997:857) och *Svensk Fjärrvärme* anser att avtal om fjärrvärme ska undantas från lagen och att dessa avtal uteslutande bör regleras i fjärrvärmelagen (2008:263). *Telenor Sverige AB* framför liknande synpunkter när det gäller elektroniska kommunikationstjänster för vilka det finns en reglering i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, till vilken *Tidningsutgivarna* ansluter sig, och *Svensk Handel* ifrågasätter varför informationen enligt förslaget ska ges i rimlig tid innan ett avtal ingås, då motsvarande precisering saknas i direktivet. *SWEDMA* anser att det inte bör åligga näringsidkaren att ta särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer, eftersom det är svårt vid telefonförsäljning att avgöra om en konsument är särskilt utsatt. *SWEDMA* påpekar också att det är otydligt hur de särskilda bestämmelserna om information vid elektroniska avtal respektive avtal som ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som gör att informationen endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, t.ex. sms, förhåller sig till varandra. *Konsumentverket* och *Kommerskollegium* påpekar att det inte kommer till tydligt uttryck i lagen att en webbplats enligt artikel 8.3 i direktivet bl.a. ska ange begränsningar i leveransen. Även *Sveriges advokatsamfund* ifrågasätter genomförandet i detta avseende. Några remissinstanser tar upp frågan om skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning. *Konsumentverket*, *Post- och telestyrelsen*, *Energimarknadsinspektionen* och *Svensk Energi* anser att ett krav på skriftlig bekräftelse bör införas, medan *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, till vilken *Tidningsutgivarna* ansluter sig, och *SWEDMA* är av motsatt uppfattning.

## Skälen för regeringens förslag

### *Gemensamma informationskrav för distansavtal och avtal utanför affärslokaler*

Artiklarna 6–8 i direktivet innehåller regler om information som näringsidkaren ska lämna till konsumenten före ingåendet av ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler. Vad informationen ska innehålla anges i 20 punkter i artikel 6. Exempelvis ska information ges om näringsidkaren, varan eller tjänsten, kostnader, leveransmetoder och ångerrätt. Av artikel 6 framgår också att de informationsuppgifter som

näringsidkaren lämnar, om t.ex. varan eller olika slags kostnader, ska anses utgöra avtalsinnehåll, om inte parterna uttryckligen kommit överens om något annat. Det anges också att det vid en tvist är näringsidkaren som ska bevisa att information har lämnats.

För distansavtal ska enligt hittillsvarande reglering viss information lämnas innan avtalet ingås medan annan information ska ges efter det att avtalet ingåtts (2 kap. 6 och 7 §§ distans- och hemförsäljningslagen [2005:59]). I fråga om hemförsäljningsavtal finns endast en skyldighet för näringsidkaren att informera konsumenten om ångerrätten (4 kap. 3 §).

Distansavtal och avtal utanför affärslokaler om varor och icke finansiella tjänster ska fortsättningsvis regleras i ett gemensamt kapitel i lagen. Innehållet i den information som ska lämnas före ingåendet av ett avtal är detsamma vid båda avtalstyperna. Informationsinnehållet bör därmed anges i en för avtalstyperna gemensam bestämmelse. Införlivandet av direktivet innebär att all information ska ges samtidigt – innan avtalet ingås. Vid telefonförsäljning ska näringsidkaren alltid i början av samtalet upplysa om vem han eller hon är (artikel 8.5).

Informationsbestämmelserna blir något mer utförliga än de som i dag gäller för distansavtal, särskilt i fråga om information om digitalt innehåll. Med digitalt innehåll avses data som produceras och levereras i digital form, som t.ex. datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter. Det spelar ingen roll om åtkomsten sker genom nedladdning, direktuppspelning från ett fysiskt medium eller på något annat sätt. Näringsidkaren ska informera om funktionen hos digitalt innehåll och vilka tekniska skyddsåtgärder som har använts samt vilken maskin- eller programvara som krävs för att använda digitalt innehåll.

Bestämmelserna om information bör, i den utsträckning det är möjligt, formuleras på samma sätt som liknande informationsbestämmelser i annan konsumenträttslig lagstiftning. Hur de skilda punkterna i informationsbestämmelsen ska förstås utvecklas i författningskommentaren.

Utöver de informationskrav som införs för avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler finns i speciallagstiftning särskilda informationskrav som gäller för vissa avtalstyper, t.ex. el, fjärrvärme och elektroniska kommunikationstjänster som också bygger på EU-lagstiftning. Detta kan, liksom är fallet redan med hittillsvarande reglering, innebära svårigheter för näringsidkare och konsumenter. Med hänsyn till hur de olika direktiven är utformade är det dock mycket svårt att göra på något annat sätt än att låta de informationskrav som kommer att finnas i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gälla även för t.ex. el, fjärrvärme och elektroniska kommunikationstjänster. Kommissionen kommer att senast 2014 ta fram riktlinjer som en hjälp att korrekt genomföra de befintliga EU-reglerna på det digitala området och det nya direktivet.<sup>10</sup>

I artikel 6.4 anges att information som gäller reglerna om ångerrätt får lämnas med hjälp av ett särskilt formulär (bilaga I A till direktivet).

<sup>10</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén, En strategi för konsumentpolitiken i EU – Att öka förtroendet och tillväxten, KOM 2012 (225) slutlig.

Användande av formuläret är alltså frivilligt. Om näringsidkaren har fyllt i formuläret på rätt sätt, bör denne anses ha uppfyllt informationskraven när det gäller ångerrätten. Regeringen avser att i förordning föreskriva att formuläret ska fastställas av Konsumentverket. Formuläret ska hållas tillgängligt för näringsidkare och konsumenter.

Direktivet lämnar en möjlighet för medlemsstaterna att på särskilt sätt reglera kravet på förhandsinformation vid avtal utanför affärslokaler som avser underhålls- eller reparationstjänster som inte kostar mer än 200 euro (artikel 7.4). I promemorian föreslås att denna möjlighet utnyttjas. Enligt regeringens mening skulle dock ett utnyttjande av möjligheten vara förenat med administrativa kostnader för näringsidkarna och det kan ifrågasättas om möjligheten skulle underlätta vid den här typen av avtal. Promemorians förslag bör alltså inte genomföras i denna del.

#### *Närmare om hur informationen ska lämnas*

I artiklarna 7 och 8 finns bl.a. regler om hur informationen ska tillhandahållas vid avtal utanför affärslokaler respektive distansavtal. Bestämmelserna motsvarar till stor del vad som gäller enligt 2 kap. 6 § andra och tredje styckena respektive 4 kap. 3 § andra stycket distans- och hemförsäljningslagen. Vissa förändringar behövs dock.

Det bör föreskrivas att informationen ska vara klar och begriplig (se artikel 6.1). Eftersom det inte i direktivet, till skillnad från i andra direktiv på konsumenträttens område, anges att informationen ska ges i rimlig tid innan avtalet ingås, bör ett sådant krav inte uppställas. I hittillsvarande reglering anges att näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga. I beaktandesats 34 anges att näringsidkaren vid tillhandahållande av informationen ska beakta de särskilda behoven hos konsumenterna som är särskilt utsatta på grund av nedsatt fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet. Med hänsyn till hur beaktandesatsen är formulerad bör det fortsättningsvis följa av bestämmelsen att näringsidkaren har ansvar för att motparten förstår vad avtalet innebär och således att denne ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd inte bara för underåriga utan även för andra särskilt utsatta personer. Vad detta innebär får näringsidkaren bedöma i varje enskilt fall. Näringsidkaren kan t.ex. vid telefonförsäljning behöva ställa frågor för att försäkra sig om att konsumenten har förstått vad avtalet innebär.

När det gäller hur informationen ska lämnas skiljer sig bestämmelserna åt i fråga om avtalstyperna. Vid avtal utanför affärslokaler är huvudregeln att informationen ska lämnas i pappersform (artikel 7.1). Om konsumenten samtycker till det, får den i stället lämnas på ett annat varaktigt medium. Vid distansavtal ska informationen lämnas eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för den form av distanskommunikation som används (artikel 8.1).

Eftersom bestämmelserna skiljer sig åt är det nödvändigt att införa särskilda regler för hur informationen ska lämnas vid distansavtal respektive avtal utanför affärslokaler. Bestämmelserna innebär inga stora skillnader jämfört med vad som gäller i dag. En nyhet är dock att om ett distansavtal ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som endast medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa

information, behöver information endast ges om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, priset, avtalets löptid, uppsägningsreglerna och ångerrätten. Det gäller t.ex. avtal som ingås via sms. Övrig information får lämnas på något annat lämpligt sätt (artikel 8.4).

Enligt artikel 8.2 finns särskilda bestämmelser som gäller för vissa distansavtal. I artikeln anges att det gäller avtal som ingås elektroniskt, vilket enligt ordalydelsen synes innefatta såväl avtal som ingås på en näringsidkarens webbplats som avtal som ingås t.ex. genom e-post eller sms. I beaktandesats 39 förklaras dock artikeln med att det vid distansavtal som ingås på webbplatser är viktigt att säkerställa att konsumenten fullt ut kan läsa och förstå huvudinslagen i avtalet innan beställningen görs. Det tyder på att artikeln enbart är tänkt att tillämpas på avtal som ingås på en webbplats. Artikeln är också svår att tillämpa på andra elektroniska avtal, t.ex. en sms-biljett för tunnelbanan. Vid sådana beställningar kan näringsidkaren inte veta när konsumenten kommer att skicka sin beställning och således när informationen ska ges. Därtill kommer att det, som nämns ovan, i artikel 8.4 finns en särskild bestämmelse som gäller avtal som ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, dvs. t.ex. avtal som ingås genom sms. Det framstår inte som lämpligt att bestämmelserna i artikel 8.2 och artikel 8.4 ska gälla parallellt för vissa avtal. Artikel 8.2 bör därför enligt regeringens mening, till skillnad mot vad som görs i promemorian, tolkas så att den enbart avser sådana elektroniska avtal som ingås på en näringsidkarens webbplats.

För att genomföra artikel 8.2 krävs en regel som ålägger näringsidkaren att när avtalet ska ingås på en webbplats särskilt uppmärksamma konsumenten på den viktigaste informationen. Det gäller information om varan eller tjänsten, priset, avtalets löptid och villkoren för att säga upp avtalet.

Vidare krävs, som några remissinstanser påpekar, en uttrycklig regel som innebär att näringsidkaren på sin webbplats, senast i början av beställningsprocessen, på ett tydligt sätt ska ange om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas (artikel 8.3).

I direktivet anges att en kopia eller en bekräftelse på avtalet ska lämnas sedan avtalet ingåtts (artiklarna 7.2 och 8.7). Detta gäller både för distansavtal och för avtal utanför affärslokaler. Motsvarande bestämmelser bör därför införas i lagen.

Medlemsstaterna har möjlighet att införa regler som innebär att avtal som ingås per telefon endast blir bindande för konsumenten efter det att denne skriftligen bekräftat avtalet (artikel 8.6), och några remissinstanser framför synpunkter när det gäller denna möjlighet. Huvudregeln i svensk rätt är att muntliga avtal är bindande för parterna i samma utsträckning som skriftliga. I Regeringskansliet pågår dock ett arbete med att analysera de problem som konsumenterna ibland möter i samband med telefonförsäljning, liksom möjliga åtgärder för att komma tillrätta med dessa. Som ett led i det arbetet övervägs ett förslag om krav på skriftlig bekräftelse vid ingående av avtal om vissa finansiella tjänster (Ds 2013:25). Förslaget har remitterats och bereds nu i Regerings-

kansliet. Det finns inte anledning att i detta lagstiftningsprojekt överväga frågan närmare.

### *De marknadsrättsliga sanktionsmöjligheterna kompletteras med vissa civilrättsliga regler*

Medlemsstaterna ska enligt artikel 24 föreskriva effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för att säkerställa att näringsidkaren följer bestämmelserna i direktivet.

I hittillsvarande reglering i 2 kap. 8 § och 4 kap. 4 § distans- och hemförsäljningslagen finns bestämmelser som innebär att näringsidkare som åsidosätter informationsskyldigheten ska kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen (2008:486). Motsvarande bör gälla också för de nya informationsbestämmelserna.

I samband med genomförandet av tjänstedirektivet<sup>11</sup> ansågs att vissa informationsbestämmelser som gäller distansavtal om varor och icke finansiella tjänster i några detaljer har krav som går längre än gemenskapens harmoniserade krav. Därför infördes en bestämmelse i 2 kap. 4 a § distans- och hemförsäljningslagen som innebär att marknadsrättsliga påföljder vid utebliven information i vissa fall inte ska tillämpas. Eftersom konsumenträttsdirektivet innebär fullharmonisering och informationsbestämmelserna således utformas helt i överensstämmelse med direktivet, finns det inte behov att ha kvar den bestämmelsen.

Enligt direktivet kan i vissa fall utebliven information även få civilrättsliga följder.

I artikel 6.6 finns bestämmelser som innebär att konsumenten i vissa fall är befriad från att betala vissa kostnader. Det gäller kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader. Om näringsidkaren inte, före avtalet och på det sätt som sådan information ska lämnas, har informerat kunden om förekomsten av sådana kostnader, är konsumenten inte skyldig att betala dem. Det behövs en bestämmelse i den svenska lagen med den innebörden.

För att genomföra direktivet krävs också en bestämmelse som innebär att näringsidkaren vid avtal som ingås på dennes webbplats ska se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen t.ex. görs genom att trycka på en knapp, bör det på knappen eller i omedelbar anslutning till den otvetydigt framgå att beställningen medför en skyldighet att betala. Om konsumenten inte trycker på knappen eller vidtar en motsvarande åtgärd, bör konsumenten inte vara bunden av beställningen (artikel 8.2).

Behovet av åtgärder för att säkra efterlevnaden av direktivet i andra avseenden behandlas i avsnitt 9.

<sup>11</sup> Europaparlamentet och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36, Celex 32006L0123).

## 5.4 Konsumentens ångerrätt

**Regeringens förslag:** Det införs gemensamma bestämmelser om ångerrätt för distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ångerfristen ska alltid vara 14 dagar. För vissa avtalstyper gäller inte ångerrätten.

När ångerrätten utövas ska konsumenten, med vissa undantag, på egen bekostnad lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Näringsidkaren ska återbetala vad konsumenten betalat för varan och har då rätt till avdrag för värdeminskning på varan, om värdeminskningen uppkommit till följd av att konsumenten hanterat varan i större utsträckning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper och funktion.

**Promemorians förslag** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna.** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Konsumentverket* motsätter sig förslaget i den del det innebär att ångerfristen kan börja löpa även om konsumenten inte har mottagit skriftlig information om ångerrätten. Även *Svensk Energi* påtalar att det innebär ett problem att muntlig information om ångerrätten är tillräcklig.

### Skälen för regeringens förslag

*Konsumenten har rätt att ångra avtalet inom 14 dagar*

Enligt artikel 9.1 i direktivet gäller som huvudregel att konsumenten vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar (ångerrätt). I artikelns andra punkt finns regler om när ångerfristen börjar löpa. Enligt artikel 10 gäller särskilda regler om ångerfristen när näringsidkaren försummat sin skyldighet att informera om ångerrätten.

Hur den konsument som vill utnyttja ångerrätten ska gå till väga regleras i artikel 11. Det som krävs av konsumenten är att denne lämnar näringsidkaren ett otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Till hjälp för konsumenten har det fastställts ett formulär som konsumenten kan – men inte måste – använda (bilaga 1B i direktivet). I artikel 11.2 klargörs att det är tillräckligt att konsumenten skickar sitt meddelande före ångerfristens utgång. Av artikelns fjärde punkt framgår att det är konsumenten som i en tvist måste bevisa att han eller hon uppfyllt kraven för att utöva ångerrätten, dvs. skickat meddelande om utövande av ångerrätten inom ångerfristen.

I fråga om distansavtal finns regler om ångerrätt i 2 kap. 9–16 §§ distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). När det gäller hemförsäljning finns regler om ångerrätt i 4 kap. 5–10 §§ samma lag. För andra slag av avtal som ingås utanför affärslokaler finns i dag inga bestämmelser om ångerrätt. Det gäller exempelvis för avtal som ingås vid gatuförsäljning, s.k. canvasförsäljning.

I likhet med vad som gäller enligt nuvarande ordning ska ångerfristen alltså vara 14 dagar. Vid tidsangivelser av detta slag i EU-direktiv avses

kalenderdagar.<sup>12</sup> I nuvarande lagstiftning finns dessutom en bestämmelse om att konsumenten alltid har sju arbetsdagar på sig att utöva ångerrätten. Någon motsvarighet till den bestämmelsen finns inte i direktivet. Den nya fristen om 14 kalenderdagar bör alltså vara absolut.

Precis som i dag ska konsumenten utöva ångerrätten genom att inom tidsfristen lämna eller sända ett meddelande till näringsidkaren om det. Konsumenten ska kunna använda det standardformulär som finns men kan också själv formulera meddelandet. Regeringen avser att i förordning föreskriva att formuläret ska fastställas av Konsumentverket. Formuläret bör hållas tillgängligt för näringsidkare och konsumenter.

Om näringsidkaren på sin webbplats möjliggör för konsumenten att ångra avtalet elektroniskt, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet (artikel 11.3). En sådan bestämmelse bör införas i den svenska lagen.

I distans- och hemförsäljningslagen finns en bestämmelse som innebär att om konsumenten i rätt tid och på ändamålsenligt sätt lämnat eller sänt ett meddelande om att han eller hon utövar ångerrätten, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram (5 kap. 3 § första meningen). Av artikel 11.2 framgår att konsumenten har utövat sin ångerrätt om han eller hon skickar sitt meddelande om utövande av ångerrätten före tidsfristens utgång. Den svenska bestämmelsen får anses överensstämma med direktivet och kan därför behållas.

Direktivets reglering om när ångerfristen börjar löpa, artikel 9.2, överensstämmer huvudsakligen med nuvarande svenska bestämmelser. För att genomföra direktivet behövs dock förtydligande regler om vad som gäller vid köp av flera varor och vid regelbunden leverans av varor. Liksom i nuvarande reglering ska en förlängd frist om ett år gälla, om näringsidkaren inte uppfyllt sin skyldighet att informera om ångerrätten, artikel 10. Till skillnad från i dag medger direktivet inte en förlängd frist om tre månader för det fall näringsidkaren utelämnat någon annan information än den om ångerrätten.

Precis som *Konsumentverket* och *Svensk Energi* påpekar kommer de föreslagna reglerna inte, till skillnad från vad som gäller enligt hittillsvarande regler, innebära att det finns ett krav på att konsumenten har fått en bekräftelse på avtalet i skriftlig form för att ångerfristen ska börja löpa. Vid telefonförsäljning av tjänster räcker det således att informationen ges muntligt innan avtalet ingås; ångerfristen börjar då löpa när avtalet ingås. När det gäller varor börjar ångerfristen däremot inte att löpa förrän konsumenten tar emot varorna och vid den tidpunkten ska konsumenten också senast ta emot en kopia av avtalet eller en bekräftelse. Bestämmelserna utformas i enlighet med direktivet och det är inte möjligt att behålla dagens svenska reglering. Det bör dock påpekas att det finns krav på att informationen, oavsett hur avtalet ingås, ges klart och begripligt, och den bör vara anpassad till den konsument som får den. Om informationen inte ges på föreskrivet sätt, börjar ångerfristen inte löpa och det finns i sådana fall också möjlighet till andra sanktioner mot näringsidkaren.

<sup>12</sup> Rådets förordning (EEG, Euratom) nr 1182/71 av den 3 juni 1971 om regler för bestämning av perioder, datum och frister (EGT L 124, 8.6.1971, s. 1, Celex 31971R1182).

### *Undantag från ångerrätten*

I artikel 16 finns en uppräknning av avtalsituationer för vilka det inte ska finnas ångerrätt. Artikel 16 ger inte möjlighet för medlemsstaterna att införa eller behålla regler om ångerrätt i dessa fall.

Undantagen motsvarar delvis det som gäller enligt 2 kap. 2–4 §§ samt 4 kap. 2 § distans- och hemförsäljningslagen. Direktivets reglering innehåller dock fler undantag. Anledningen till det är främst att regleringen omfattar flera slag av avtal än tidigare, avtal utanför affärslokaler är t.ex. ett betydligt vidare begrepp än hemförsäljning. De avtal som undantas från ångerrätten är sådana där en ångerrätt framstår som olämplig med hänsyn till varans eller tjänstens natur, t.ex. varor som är avsedda att användas omedelbart eller tjänster som är brådskande. En närmare beskrivning av vilka avtal som undantas från ångerrätten finns i författningsskomentaren (2 kap. 11 §).

### *Verkningar av att ångerrätten utövas*

När det gäller följderna av att konsumenten utövar ångerrätten skiljer sig direktivets bestämmelser från nuvarande regler på flera punkter och regleringen måste därför ändras.

Verkningarna av att konsumenten utövar ångerrätten anges i artikel 12. Innebörden av att konsumenten utövar sin ångerrätt är att båda parter skyldighet att ingå eller fullgöra ett avtal bortfaller. Detta är en grundläggande princip som gäller i svensk rätt utan att det behövs en uttrycklig bestämmelse om det.

I artikel 13, som avser näringsidkarens skyldigheter, anges att denne utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar ska återbetala det som konsumenten erlagt. Enligt 2 kap. 14 § distans- och hemförsäljningslagen ska näringsidkaren inom 30 dagar betala tillbaka det som konsumenten betalat. Denna bestämmelse måste alltså ändras. För att uppnå överensstämmelse med direktivet bör också ett undantag införas i fråga om näringsidkarens återbetalningsskyldighet för sådana leveranskostnader som orsakats av att konsumenten valt en annan leveransmetod än den som näringsidkaren normalt erbjuder (artikel 13.2). Vidare bör uttryckligen anges att näringsidkaren, i enlighet med artikel 13.3, vid köpeavtal i allmänhet inte är skyldig att genomföra återbetalningen förrän han eller hon återfått varorna eller konsumenten har kunnat styrka att varorna avsänts. Detta gäller i princip redan i dag (2 kap. 14 § första stycket andra meningen).

För att genomföra artikeln måste det vidare införas en bestämmelse om vilket betalningssätt som näringsidkaren ska använda för återbetalningen (artikel 13.1 andra stycket). Som huvudregel ska näringsidkaren använda samma betalningssätt som konsumenten använt. Endast om det accepteras av konsumenten och det inte innebär några kostnader för denne, får ett annat betalningssätt användas.

Artikel 14 avser konsumentens skyldigheter när han eller hon utnyttjar ångerrätten. Enligt huvudregeln ska konsumenten, precis som enligt 2 kap. 13 § distans- och hemförsäljningslagen, lämna eller skicka tillbaka varan till näringsidkaren. För att genomföra artikeln måste det införas en tidsfrist som innebär att återlämnande ska ske utan onödigt dröjsmål och



senast 14 dagar efter det att konsumenten meddelat att han eller hon utövar ångerrätten.

Enligt nuvarande ordning är en förutsättning för ångerrätt att konsumenten hållit varan i väsentligen oförändrat skick (2 kap. 12 §). Om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som varit nödvändig för att undersöka den eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten, gäller dock ångerrätten. Motsvarande bestämmelse finns inte i direktivet. Enligt direktivet är inte ångerrätten beroende av hur konsumenten hanterat varan. Däremot bör det, för att uppfylla direktivet, införas en särskild bestämmelse om att konsumenten ska ersätta näringsidkaren för värdeminskning som uppkommit till följd av att konsumenten hanterat varan i större utsträckning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper och funktion (artikel 14.2). När det gäller betydelsen av hittillsvarande 2 kap. 12 §, se avsnitt 7.

För att genomföra direktivet krävs det dessutom bestämmelser om vem som ska bära kostnaden för återsändandet av en vara. Som huvudregel är det konsumenten som ska betala för att sända tillbaka varan. Detta innebär en viss förändring, framför allt vid telefonförsäljning och hemförsäljning. Vid dessa avtal gäller i dag särskilda bestämmelser enligt 2 kap. 15 § och 4 kap. 9 §, som bl.a. innebär att näringsidkaren ska betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan.

Enligt artikel 14.1 gäller dock vissa undantag från huvudregeln om konsumentens kostnadsansvar, som bör införas i lagen. Undantag ska således gälla om näringsidkaren erbjudit sig att själv hämta varan, om näringsidkaren erbjudit sig att stå för kostnaden eller om näringsidkaren underlåtit att informera konsumenten om dennes ansvar. Vid avtal utanför affärslokaler är det i vissa fall inte lämpligt att skicka tillbaka en vara med post. Om en sådan vara har levererats till konsumentens bostad, ska näringsidkaren vara skyldig att hämta den.

För tjänster, för fjärrvärme, för leverans av vatten, gas eller el – när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet – och för digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium innehåller direktivet särskilda regler om kostnader som konsumenten ska betala när han eller hon utövar ångerrätten. Motsvarande bestämmelser måste införas i den svenska lagen.

Vid delvis eller helt utförda tjänster och vid leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, som på konsumentens begäran påbörjats under ångerfristen, ska konsumenten betala en på visst sätt uträknad ersättning för det som utförts respektive levererats före utövandet av ångerrätten (artikel 14.4 a). Om konsumenten inte begärt utförande eller leverans under ångerfristen, är konsumenten dock inte betalningsskyldig.

När det gäller digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium uppstår en särskild problematik till följd av att innehållet inte kan återställas på något för näringsidkaren kontrollerbart sätt. Till skillnad från leverans av el, vatten och gas är det inte heller möjligt att delvis leverera och låta konsumenten betala för den del som levererats innan ångerrätten utövas. Direktivet har löst det genom att konsumenten endast kan begära leverans under ångerfristen, om han eller hon samtidigt medger att ångerrätten går förlorad. Har näringsidkaren levererat under ångerfristen utan att konsumenten begärt det, har näringsidkaren inte rätt

till någon ersättning om konsumenten ångrar sig utan måste betala tillbaka hela beloppet till konsumenten (artikel 14.4 b).

Direktivets artikel 15 handlar om verkan av utövad ångerrätt på anknytande avtal (biavtal enligt direktivets lydelse). Artikeln gäller anknytande avtal oberoende av vad det avtalet avser. Den är således vidare än distans- och hemförsäljningslagens bestämmelser i 2 kap. 16 § och 4 kap. 10 §, som enbart tar sikte på anknytande avtal om kredit. Artikel 15 är utformad på samma sätt som i konsumentkreditdirektivet och direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, och det är naturligt att utforma den nya bestämmelsen på liknande sätt som gjorts vid genomförande av dessa direktiv (25 § konsumentkreditlagen [2010:1846] respektive 3 kap. 12 § distans- och hemförsäljningslagen). Enligt direktivet ska det anknytande avtalet vid utövad ångerrätt upphöra att gälla utan kostnad för konsumenten, frånsett kostnader som föreskrivs i artiklarna 13.2 och 14. Det innebär att konsumenten även med avseende på det anknytande avtalet ska stå för t.ex. eventuella leveranskostnader i enlighet med konsumentens val.

## 5.5 Näringsidkarens dröjsmål

**Regeringens förslag:** Det ska inte finnas några särskilda regler för distansavtal och avtal utanför affärslokaler om näringsidkarens dröjsmål och verkningarna av detta.

**Promemorians förslag** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna** yttrar sig inte särskilt över promemorians förslag.

**Skälen för regeringens förslag:** Artikel 18 i direktivet innehåller bestämmelser om leveranstidpunkt, dröjsmål och hävningsrätt vid köpeavtal. Den omfattar alla köpeavtal som avser varor och är alltså inte begränsad till distansavtal och avtal utanför affärslokaler. För att genomföra den bestämmelsen föreslås vissa ändringar i konsumentköplagen (1990:932) som får bäring även på distansavtal och avtal utanför affärslokaler när det gäller köp av varor, se avsnitt 7. Det finns därför inget behov av särskild reglering med avseende på sådana avtal.

När det gäller tjänsteavtal innehåller direktivet inte någon motsvarande reglering; artikel 18 omfattar inte denna typ av avtal. I distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) finns särskilda bestämmelser om fullgörelse vid sådana avtal som gäller både för köpeavtal och avtal om tjänster (2 kap. 17 § och 4 kap. 11 §) Enligt paragraferna ska näringsidkaren fullgöra sin prestation inom skälig tid och senast, om inte annat avtalats, inom 30 dagar från konsumentens betalning (första stycket i respektive paragraf). Paragraferna reglerar också konsumentens möjligheter att häva avtalet om näringsidkaren inte fullgör prestationen i tid, och det finns vidare bestämmelser om verkningar av hävning som i princip innebär att näringsidkaren ska betala tillbaka vad konsumenten har betalat (andra stycket i respektive paragraf).

Frågan är om det även fortsättningsvis bör finnas särskilda regler om dröjsmål och verkningarna därav för distansavtal och avtal utanför affärslokaler när det gäller tjänster.

Bestämmelser om fullgörelse av avtal om tjänster finns i konsumenttjänstlagen (1985:716). Enligt 24 § föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Dröjsmål föreligger också, om näringsidkaren inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande. I 29 och 30 §§ samma lag finns bestämmelser om konsumentens möjligheter till hävning och verkningar av hävning. Bestämmelserna bör i stor utsträckning kunna tillämpas analogt även i fråga om sådana tjänster som inte omfattas av konsumenttjänstlagen. Det finns därmed inte behov att ha särskilda bestämmelser om fullgörelse och hävning för distansavtal och avtal utanför affärslokaler. De bör upphävas.

I 5 kap. 3 § andra meningen distans- och hemförsäljningslagen finns en bestämmelse som handlar om risken för att ett meddelande om hävning på grund av att näringsidkaren inte fullgjort sin prestation i tid, försenas, förvanskas eller inte kommer fram. Bestämmelsen är kopplad till den särskilda regleringen för distans- och hemförsäljningsavtal och bör således också utmönstras.

I 2 kap. 17 § tredje stycket respektive 4 kap. 11 § tredje stycket distans- och hemförsäljningslagen finns bestämmelser för avtal om vissa fritidsaktiviteter, t.ex. idrottsvenemang. Det får avtalas att skyldigheten för näringsidkaren att återbetala vad konsumenten har betalat inte ska gälla, om fritidsaktiviteten måste ställas in på grund av vädret. Bestämmelserna infördes på grund av att det inte ansågs motiverat att olika regler skulle gälla för näringsidkarens återbetalningsskyldighet beroende på om konsumenten köper en biljett till ett evenemang på distans eller t.ex. i en biljetlucka vid näringsidkarens affärsställe. I det senare fallet gäller nämligen enligt allmänna fordringsrättsliga principer att parterna kan avtala bort återbetalningsskyldigheten (prop. 2004/05:13 s. 101). I och med att det inte föreslås någon tvingande reglering om återbetalningsskyldighet behövs det inte heller något undantag för fritidsaktiviteter.

## 5.6 Lagval

**Regeringens förslag:** Lagval i fråga om distansavtal och avtal utanför affärslokaler som avser varor och icke finansiella tjänster ska enbart regleras av Rom I-förordningen. Den nuvarande lagvalsregeln ska alltså begränsas till avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument.

**Promemorians förslag** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna** yttrar sig inte särskilt över förslaget i promemorian.

**Skälen för regeringens förslag:** I 5 kap. 2 § distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) anges att ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför EES ska tillämpas på avtalet inte gäller i fråga om regler om

distansavtal och hemförsäljningsavtal, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom EES och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd. Bestämmelsen, som genomför artiklar i det tidigare direktivet om distansförsäljning och i direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, innebär en allmänt sett förmånligare reglering för konsumenten än vad som annars skulle följa av 1980 års Romkonventionen om tillämplig lag på avtalsförpliktelser. Motsvarande artikel finns inte i det nya direktivet. I stället anges i beaktandesats 58 att om tillämplig lag för avtalet är lagen i ett tredjeland bör Rom I-förordningen<sup>13</sup> tillämpas för att avgöra om konsumenten får behålla det skydd som följer av direktivet. Rom I-förordningen är direkt tillämplig och någon särskild bestämmelse som anger att den ska tillämpas är inte nödvändig. Med anledning av detta bör bestämmelsen i 5 kap. 2 § inte längre gälla för avtal om varor och icke finansiella tjänster utan enbart för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Det är då lämpligt att i stället placera den i 3 kap. i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## 6 Information vid konsumentavtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler

**Regeringens förslag:** Vid konsumentavtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler ska näringsidkaren, innan avtal ingås, till konsumenten lämna information om bl.a. varans eller tjänstens egenskaper och funktion. Informationen behöver inte lämnas om det gäller ett vardagligt avtal som fullgörs omedelbart i samband med att det ingås eller om informationen framgår av sammanhanget.

Lämnas inte informationen, ska näringsidkaren kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen.

Informationsskyldigheten ska inte gälla för alla typer av avtal. I princip ska det gälla samma undantag här som för distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Det innebär undantag för t.ex. avtal om paketresor, tidsdelat boende, finansiella tjänster, finansiella instrument, lotteritjänster och de flesta avtal som rör fast egendom.

**Promemorians förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens. I promemorian föreslås dock mera begränsade undantag från informationsskyldigheten.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, till vilken *Tidningsutgivarna* ansluter sig, anser att det är svårt att förutse hur de föreslagna bestämmelserna ska kunna tillämpas på ett lämpligt sätt i praktiken. *Svensk Handel* har liknande synpunkter

<sup>13</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) (EUT L 177, 4.7.2008, s. 6, Celex 32008R0593).

och menar att den föreslagna informationsskyldigheten är omotiverad. *Svenska Spel* menar att vadhållning och andra lotteritjänster bör undantas från regleringen.

**Skälen för regeringens förslag:** I direktivets artikel 5, som är tillämplig på alla typer av avtal som omfattas av direktivet utom distansavtal och avtal utanför affärslokaler, åläggs näringsidkaren att klart och tydligt lämna viss information till konsumenten innan denne blir bunden av ett avtal eller anbud, om inte informationen framgår redan av sammanhanget. Den information som ska lämnas gäller varans eller tjänstens egenskaper och funktion, näringsidkarens identitet m.m., det sammanlagda priset, sättet för betalning, de garantier som gäller för en vara, avtalets löptid samt, i fråga om digitalt innehåll, maskinvarukrav m.m. Informationskraven påminner om dem som gäller för distansavtal och avtal utanför affärslokaler, men är inte lika omfattande (se avsnitt 5.3). Av artikelns tredje punkt framgår att medlemsstaterna inte behöver tillämpa bestämmelserna i fråga om vardagliga transaktioner som utförs omedelbart i samband med avtalet.

Direktivets bestämmelser har alltså ett vidsträckt tillämpningsområde och gäller för avtal av skiftande slag. Liknande informationskrav gäller i dag vid marknadsföring enligt 12 § marknadsföringslagen (2008:486). Där anges bl.a. att marknadsföring ska anses vara vilseledande, om näringsidkaren i en framställning erbjuder konsumenten en bestämd produkt med en prisangivelse utan att viss närmare angiven information framgår.

Regleringarna skiljer sig åt i fråga om när informationen ska lämnas. Enligt artikel 5 ska informationen lämnas innan konsumenten blir bunden av ett avtal eller anbud. Informationsskyldigheten riktas alltså till en specifik konsument. 12 § marknadsföringslagen är däremot tillämplig på så kallade köperbudanden, det vill säga vid marknadsföring av en bestämd produkt med en prisangivelse.

För att genomföra artikeln bör en ny bestämmelse med informationskrav, som ska gälla för andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler, föras in i marknadsföringslagen. I princip blir alltså bestämmelsen tillämplig på avtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler, t.ex. i butiker. Bestämmelsen bör, i den mån det är möjligt, utformas på samma sätt som den motsvarande föreslagna informationsbestämmelsen i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2 kap. 2 §). I 22 § marknadsföringslagen finns en bestämmelse om information i samband med försäljning om avtalade garantier som är mer utförlig än den som finns i direktivet (jfr artikel 5.1 e). Av 2 § framgår dock att den i vissa fall inte är tillämplig på tjänster. Det bör därför även i den nya bestämmelsen finnas en informationspunkt om avtalade garantier.

Några remissinstanser anser att det i praktiken blir svårt att tillämpa reglerna. Enligt direktivet behöver inte informationen ges, om den redan framgår av sammanhanget. Det kan t.ex. handla om information som syns i näringsidkarens lokaler eller på produkten. Direktivet möjliggör också att undanta s.k. vardagliga inköp från informationskraven. Detta undantag bör utnyttjas. Avsikten med bestämmelserna i direktivet är alltså inte att näringsidkaren ska tvingas ge information till alla konsumenter som går in i en butik. Enligt regeringens mening måste de nya

bestämmelserna kunna tillämpas på ett praktiskt sätt som inte innebär en onödig belastning för näringsidkarna.

I princip bör också, vilket till viss del är en skillnad mot förslaget i promemorian, övriga möjligheter till undantag enligt artikel 3 i direktivet utnyttjas. De slag av avtal som undantas i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler bör således undantas även i den nya bestämmelsen i marknadsföringslagen. Det betyder bl.a. att det bör införas undantag för avtal om paketresor, tidsdelat boende och långfristiga semesterprodukter samt för finansiella tjänster och finansiella instrument. Som *Svenska Spel* påpekar bör även avtal som avser vadhållning, kasinospel och andra lotteritjänster undantas. Vidare bör avtal som hänför sig till fast egendom undantas, förutom avtal om uthyrning för annat ändamål än varaktigt boende. I författningskommentaren finns samtliga slag av avtal som undantas angivna.

## 7 Rätten att häva ett köp

**Regeringens förslag:** Vid konsumentköp ska säljaren avlämna varan utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks, om det inte följer av avtalet när varan ska avlämnas.

Köparen ska ha rätt att häva köpet vid dröjsmål, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för honom eller henne, om köparen före avtalets ingående meddelat säljaren att leverans senast en viss dag är av avgörande betydelse eller om säljaren förklarat att han eller hon inte avser att leverera varan. Köparen ska också få häva köpet, om han eller hon krävt att säljaren avlämnar varan inom en bestämd tilläggstid och varan inte avlämnas inom tilläggstiden. Den uttryckliga begränsningen i hävningsrätten i fråga om varor som tillverkats eller anskaffats särskilt för köparen efter dennes anvisningar tas bort.

Det tydliggörs att parternas prestationer vid hävning ska gå åter utan onödigt dröjsmål.

De särskilda bestämmelserna om riskens övergång vid distansavtal och hemförsäljningsavtal upphävs.

**Promemorians förslag** överensstämmer i huvudsak med regeringens. Enligt promemorians förslag måste dock köparen, om han eller hon vid säljarens dröjsmål vill hålla fast vid köpet, förelägga säljaren en bestämd tilläggstid, inom vilken säljaren ska fullgöra köpet. I konsekvens härmed föreslås också att den i konsumentköplagen (1990:932) uttryckligen angivna möjligheten att häva köpet efter skäligen tid, om köparen krävt fullgörelse utan att ange en tilläggstid, tas bort.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* påpekar att det inte framgår uttryckligen av direktivet att konsumenten måste ange en bestämd tilläggstid i sin begäran om fullgörelse, utan avsikten synes i stället vara att klargöra att det är en förutsättning för hävning att det har angetts en tidsfrist inom vilken näringsidkaren ska fullgöra köpet. *Konsumentverket* anser att en

bestämmelse om senaste tid för avlämnande bör införas även i konsumenttjänstlagen. Även *Post- och telestyrelsen* menar att en sådan ändring bör övervägas. *Energimarknadsinspektionen* framför synpunkter på vad som avses med el och gas som säljs i begränsad volym eller fastställd kvantitet.

### **Skälen för regeringens förslag**

*De bestämmelser i direktivet som gäller alla slag av köpeavtal bör genomföras i konsumentköplagen*

Artikel 18 i direktivet handlar om säljarens ansvar vid dröjsmål med leverans av varor medan artikel 20 rör riskens övergång vid köp av varor. Artiklarna ska tillämpas på alla köpeavtal, dvs. även på andra köpeavtal än sådana som ingår på distans eller utanför affärslokaler (artikel 17). Med varor avses lösa saker. Vatten, gas och el ska också anses vara varor i direktivets mening när de saluförs i en begränsad volym eller fastställd kvantitet (artikel 2.3).

Konsumentköplagen gäller för köp av lösa saker som en näringsidkare (säljare) säljer till en konsument (köpare). Vatten och gas anses alltid vara lösa saker. Konsumentköplagens tvingande reglering är dock inte tillämplig vid köp av ledningsburen gas när avtalsvillkoren för leveransen godkänts av Konsumentverket (3 § andra stycket). Försäljning av elektrisk kraft omfattas inte av konsumentköplagens bestämmelser (prop. 1989/90:89 s. 59). Det kan här nämnas att *Energimarknadsinspektionen* anser att el som säljs i en begränsad volym eller fastställd kvantitet kan vara batterier. Sådana produkter omfattas av begreppet lösa saker och faller därmed in under lagens tillämpningsområde. Försäljning av ledningsburen el eller gas i begränsad volym eller fastställd kvantitet till konsumenter förekommer inte på den svenska marknaden.

Artiklarna 18 och 20 ska inte tillämpas på leveranser av fjärrvärme och inte heller på tillhandahållande av digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium. Detta överensstämmer med konsumentköplagens tillämpningsområde även om lagen, när det gäller digitalt innehåll, torde kunna tillämpas analogt (prop. 2011/12:28 s. 20).

Sammanfattningsvis får det, vid en jämförelse av konsumentköplagens tillämpningsområde med tillämpningsområdet för artiklarna 18 och 20 i direktivet, anses lämpligt att dessa artiklar genomförs genom ändringar i konsumentköplagen. Det finns inom ramen för detta lagstiftningsarbete inte utrymme att, som *Konsumentverket* och *Post- och telestyrelsen* föreslår, överväga frågan om dröjsmål vid tjänster.

#### *Säljarens ansvar vid dröjsmål med leverans av varor*

I artikel 18.1 regleras näringsidkarens skyldighet att leverera varan i tid. Bestämmelsen gäller om parterna inte har avtalat något annat. Varan ska levereras genom att den fysiska besittningen av eller kontrollen över den överförs till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

I artikel 18.2 regleras möjligheten att häva avtalet om näringsidkaren inte levererar i tid, oavsett om leveranstidpunkten har bestämts genom avtal mellan parterna eller följer av artikel 18.1. Konsumenten ska då

uppmåna näringsidkaren att genomföra leveransen inom en tidsperiod som är lämplig med hänsyn till omständigheterna. Levererar näringsidkaren inte inom tilläggs tiden, får konsumenten häva avtalet.

I vissa fall har konsumenten (artikel 18.2 andra stycket) en omedelbar rätt att häva avtalet. Det gäller om näringsidkaren har vägrat att leverera varan, om dröjsmålet är avgörande med hänsyn tagen till alla omständigheter när avtalet ingicks eller om det klargjorts vid avtalet att leverans inom en särskild tid var av avgörande betydelse.

Hävs avtalet, ska näringsidkaren återbetala det som konsumenten betalat (artikel 18.3). Direktivet utesluter inte att konsumenten kan ha även andra rättigheter vid hävning i enlighet med nationell lagstiftning (artikel 18.4).

I konsumentköplagen finns det en motsvarande reglering om tiden för avlämnande av varan och följderna av säljarens dröjsmål. Enligt den regleringen ska en vara, om det inte följer av avtalet att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov, avlämnas inom skälig tid från köpet (5 §). En vara är avlämnad när den har kommit i köparens besittning (6 §), dvs. när varan har tagits om hand av köparen eller överlämnats till någon som handlar på köparens vägnar.

Om varan inte avlämnas i tid, och det inte beror på köparen, har köparen rätt att hålla inne betalningen samt att kräva fullgörelse eller i vissa fall häva avtalet (10–13 §§). Dessutom har köparen rätt att kräva skadestånd (14 §).

Köparen får häva avtalet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom eller henne eller om köparen förelagt säljaren en tilläggs tid – som inte är oskäligt kort – och säljaren inte avlämnat varan inom denna. Om köparen krävt fullgörelse men inte angett någon bestämd tilläggs tid, får han eller hon häva avtalet om varan inte avlämnas inom skälig tid (13 §).

Om köpet hävs, bortfaller säljarens skyldighet att överlämna varan och köparens skyldighet att betala köpesumman. I den mån förpliktelsen har fullgjorts, ska vardera parten lämna tillbaka vad som tagits emot (43 §).

I huvudsak överensstämmer alltså regleringen i direktivet med regleringen i konsumentköplagen. Några skillnader finns dock.

Som nämns ovan innehåller direktivet, till skillnad från konsumentköplagen, en fast tidsfrist inom vilken en vara ska avlämnas. För att genomföra direktivet behöver därför den nuvarande bestämmelsen om att varan ska avlämnas inom skälig tid från köpet ersättas med en bestämmelse om att varan ska avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks. Av direktivet följer att parterna – vilket är det vanliga – själva kan avtala om leveranstid. Detsamma gäller i huvudsak enligt svensk rätt. Kravet i konsumentköplagen på att avtalet ska innebära att varan ska avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov bör dock ersättas med en mer allmänt utformad bestämmelse. Mot denna bakgrund föreslås en reglering som innebär att varan ska avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks, om det inte följer av avtalet när varan ska avlämnas.

Omedelbar hävningsrätt finns enligt direktivet när säljaren förklarar sig ha för avsikt att inte leverera, när köparen redan när avtalet ingicks förklarar för säljaren att leverans vid en viss tidpunkt var avgörande eller när



det objektivt sett kan sägas att leverans vid en viss senaste tidpunkt var av avgörande betydelse. Enligt nuvarande reglering om köparens hävningsrätt i 13 § konsumentköplagen har köparen en omedelbar hävningsrätt, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom eller henne. Även fortsättningsvis bör köparen ha rätt att häva köpet i den situationen. Den uttryckliga rätten till omedelbar hävning måste dock utökas till att också omfatta två andra situationer. Det gäller när köparen innan avtalet ingicks har förklarat för säljaren att leverans en viss sista dag är av avgörande betydelse för honom eller henne. Det gäller också när säljaren har förklarat för köparen att han inte avser att leverera. Regeringen föreslår att den omedelbara hävningsrätten utökas på detta sätt.

Det finns i 13 § fjärde stycket en bestämmelse som gäller fall då köpet avser en vara som ska tillverkas eller anskaffas särskilt för köparen efter dennes anvisningar. Om säljaren då inte utan väsentlig förlust kan tillgodogöra sig varan på annat sätt, får köparen häva köpet endast om syftet med köpet är väsentligen förfelat och säljaren insåg eller borde ha insett detta. Direktivet har ingen motsvarande bestämmelse. Regeringen föreslår därför att bestämmelsen utgår. De nämnda omständigheterna bör dock även fortsättningsvis kunna vara av betydelse vid de skälighetsbedömningar som ska göras i fråga om tilläggstid och hävningsrätt.

Bestämmelserna i 43 § konsumentköplagen om verkningar av hävning överensstämmer i princip med direktivets motsvarande bestämmelser i artikel 18.3. Där anges att näringsidkaren utan onödigt dröjsmål ska återbetala alla belopp som erlagts i enlighet med avtalet. För att få en bättre överensstämmelse med direktivet bör det även i den svenska lagen anges att återlämnandet ska ske utan onödigt dröjsmål. En ändring av det slaget föreslås.

Det finns anledning att belysa ytterligare två frågor. I dessa delar är några lagändringar dock inte påkallade.

Enligt konsumentköplagen (9 §) anses säljaren inte vara i dröjsmål om det beror på köparen eller något förhållande på hans eller hennes sida att varan inte avlämnas eller avlämnas för sent. Motsvarande precisering av vad som avses med dröjsmål finns inte i direktivet. Den svenska bestämmelsen får dock anses ge uttryck för en självklarhet. Den bör alltså behållas.

Ordalydelsen i direktivets artikel 18.2 ger närmast vid handen att det skulle krävas att köparen, om denne vill att köpet ska fullgöras, ålägger säljaren en skäligen tilläggstid för leveransen. I promemorian görs bedömningen att direktivet ska tolkas på detta sätt och det föreslås en lagändring för att åstadkomma det resultatet. Om artikel 18.2 läses tillsammans med övriga punkter i artikeln och tillsammans med beaktandesats 52 framstår kravet på att ange en skäligen tilläggstid dock, som påpekas av *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet*, snarare kopplat till rätten att häva köpet. Bestämmelsen om skäligen tilläggstid bör alltså ses som en möjlighet för köparen att säkerställa en rätt att häva avtalet om leverans inte sker inom tilläggstiden, dvs. samma ordning som gäller enligt svensk rätt. Regeringen gör alltså här en annan bedömning än den som görs i promemorian.

### *Riskens övergång*

I artikel 20 finns en bestämmelse om när risken för att en vara kommer bort eller skadas går över från näringsidkaren till konsumenten. Risken går över på konsumenten när varan överlämnas till denne eller till någon som denne utsett att ta emot varan eller till ett transportföretag som konsumenten har anlitat.

Enligt 8 § konsumentköplagen går risken för varan över på köparen när den avlämnas. Varan anses avlämnad när den har kommit i köparens besittning (6 §). Med besittning avses, på samma sätt som i andra sammanhang, såväl omedelbar som medelbar besittning. En vara anses alltså avlämnad oavsett om köparen själv tagit hand om den eller om den tagits om hand av någon som köparen har utsett.

De formuleringar som används i direktivet för att beskriva när risken för varan övergår på köparen står i god överensstämmelse med det som gäller vid en tillämpning av konsumentköplagen. I distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) finns emellertid särskilda bestämmelser om riskens övergång vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (2 kap. 12 § och 4 kap. 7 §). De innebär bl.a. att konsumenten får utöva sin ångerrätt om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten. Direktivets reglering gäller också för dessa slag av konsumentköp och medför att dessa bestämmelser inte kan finnas kvar. Det föreslås därför att bestämmelserna upphävs. Bestämmelsen i 8 § konsumentköplagen kommer alltså att gälla fullt ut även vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## 8 Vissa oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden

**Regeringens förslag:** Ett avtalsvillkor ska kunna förbjudas att användas i framtiden, om villkoret innebär att konsumenten är hänvisad till ett betalnummer för telefonkontakter med näringsidkaren med anledning av ett ingånget avtal.

Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten blir skyldig att betala tillägg utöver det avtalade priset för en vara, tjänst eller annan nytting ska som utgångspunkt vara utan verkan mot konsumenten.

**Regeringens bedömning:** Det behövs inte något ytterligare förbud mot avgifter vid betalningar utöver det förbud som finns i lagen om betaltjänster.

**Promemorians förslag** överensstämmer, i fråga om avtalsvillkor om betalnummer och tilläggsbetalningar, i huvudsak med regeringens. I promemorian föreslås även att ett avtalsvillkor ska kunna förbjudas om villkoret innebär att näringsidkaren får ta ut en större avgift av konsumenten för användning av ett visst betalningssätt än den avgift näringsidkaren själv får vidkännas som följd av att det betalningssättet används.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians förslag. *Konsumentverket* anser att lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden inte lämpar sig för den reglering som föreslås. *Svenska Bankföreningen* anser att finansiella tjänster bör undantas från bestämmelserna. Några remissinstanser framför synpunkter på det avgiftsförbud som gäller vid betalning med ett betalningsinstrument enligt lagen (2010:751) om betaltjänster; *Konsumentverket* anser att utformningen av avgiftsförbudet bör utredas vidare medan *Konkurrensverket* och *Svensk Handel* menar att avgiftsförbudet bör tas bort.

### **Skälen för regeringens förslag och bedömning**

*Artiklarna om oskäliga avtalsvillkor bör genomföras i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden*

Artiklarna 19, 21 och 22 i direktivet anger att avtalsvillkor med en viss innebörd ska förbjudas eller inte ha den verkan som anges i villkoret. Artiklarna gäller såväl köpeavtal och tjänsteavtal som avtal om tillhandahållande av vatten, gas, el, fjärrvärme och digitalt innehåll. De gäller vidare oavsett var eller på vilket sätt avtalen ingås. Tillämpningsområdet är således vidsträckt och omfattar i princip alla konsumentavtal som inte undantas i direktivet.

Materiella regler om köp av varor och tjänster och om tillhandahållande av gas, el och fjärrvärme finns i dag i en mängd olika lagar. För vissa typer av tjänster saknas direkt tillämplig lagreglering. Det är en fördel om det, för att genomföra direktivet, inte behöver göras identiska ändringar i en mängd olika lagar. Direktivets reglering bör lämpligen genomföras i en lag med ett tillämpningsområde som omfattar samtliga de berörda avtalstyperna.

I lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen) finns marknadsrättsliga bestämmelser om att Marknadsdomstolen får förbjuda en näringsidkare att använda ett avtalsvillkor som är oskäligt mot konsumenten. Vidare innehåller lagen civilrättsliga bestämmelser som bl.a. innebär att ett oklart avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling, det vill säga ett standardvillkor, vid en tvist ska tolkas till konsumentens förmån. Lagen gäller vid tillhandahållande av varor, tjänster och andra nyttigheter och omfattar därmed alla avtalstyper som regleras i direktivet.

Avtalsvillkorlagen införlivar direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal<sup>14</sup>. I en bilaga till det direktivet finns en icke-uttömmande lista över villkor som, enligt direktivet, kan anses oskäliga. Villkoren på den listan behöver alltså inte alltid betraktas som oskäliga och även andra villkor kan vara oskäliga. Listan finns upptagen i prop. 1994/95:17 s. 92 f. När det gäller de artiklar som nu ska införlivas finns inte motsvarande möjlighet till flexibilitet. Medlemsstaterna ska se till att konsumenter som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än en

<sup>14</sup> Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29, Celex 31993L0013).

grundläggande samtalstariff. Vidare har konsumenten rätt att få tillbaka tilläggsbetalningar som denne inte har samtyckt till.

Det direktiv som nu ska genomföras kräver alltså att det framgår av lag att avtalsvillkoren inte får tillämpas. I den mån nya regler behövs framstår det som mest lämpligt att placera dessa i avtalsvillkorlagen.

#### *Artikel 19 – Begränsning av avgifter*

I artikel 19 anges att medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkare att ta ut större avgifter för användningen av ett visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts. Begreppet betalningssätt är i och för sig inte definierat i direktivet och torde enligt ordalydelsen vara ett vitt begrepp som innefattar alla möjliga sätt att betala, som kontokort, kontantbetalning, resecheck eller växel. Artikel 19 måste emellertid läsas tillsammans med direktivets beaktandesats 54. I beaktandesatsen anges att medlemsstaterna, i enlighet med artikel 52.3 i betaltjänstdirektivet<sup>15</sup>, bör ha rätt att förbjuda eller begränsa näringsidkarnas rätt att ta ut avgifter med beaktande av behovet att stimulera konkurrensen och främja en effektiv användning av *betalningsinstrument*. Med betalningsinstrument avses t.ex. kontokort. Däremot omfattas inte kontantbetalning, resecheck eller växel av begreppet. I beaktandesatsen anges vidare att det, i vart fall, bör vara förbjudet att ta ut avgifter som överstiger de kostnader som näringsidkaren haft. Artikeln synes således enbart ta sikte på avgifter vid betalning med betalningsinstrument och inte på eventuella avgifter vid betalning på annat sätt. En sådan tolkning har också kommissionen gett uttryck för under de möten om genomförandet av direktivet som har hållits. I det betänkande från arbetsgruppen för konsumenträttigheter med förslag på genomförande av direktivet som remitterats under våren 2013 i Finland görs samma bedömning (Justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 28/2013). Även regeringen, som här inte delar den bedömning som görs i promemorian, är av uppfattningen att artikeln enbart reglerar avgifter vid betalningar med betalningsinstrument.

I 5 kap. 1 § lagen om betaltjänster finns en bestämmelse om förbud mot att ta ut avgifter vid användning av betalningsinstrument. Bestämmelsen grundar sig på nämnda artikel 52.3 i betaltjänstdirektivet som ger medlemsstaterna möjlighet att förbjuda eller begränsa betalningsmottagarens rätt att begära en avgift från betalaren. Någon ytterligare lagstiftningsåtgärd är inte påkallad.

Några remissinstanser lämnar synpunkter på avgiftsförbudet i lagen om betaltjänster. Det är inte inom ramen för detta lagstiftningsarbete möjligt att utvärdera det förbudet.

#### *Artikel 21 – betalnummer*

Enligt artikel 21 ska medlemsstaterna se till att en konsument inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff för samtal till en telefontjänst i

<sup>15</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG (EUT L 319, 5.12.2007, s. 1, Celex 32007L0064).

anslutning till ett ingånget avtal. Syftet med bestämmelsen är att skydda konsumenten mot oväntade avgifter när denne vänder sig till exempelvis näringsidkarens kundtjänst i anledning av ett ingånget avtal.

Vissa frågor om konsumentavtal som rör telefonsamtal regleras i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Lagen innehåller bestämmelser om tjänster till slutanvändare, t.ex. konsumenter. Vilka priser som gäller för samtal ska framgå av avtalet mellan konsumenten och den som tillhandahåller kommunikationstjänsten. Vissa samtal, s.k. betalsamtal eller betalteletjänster, kan debiteras med en högre taxa än normala samtal. Enligt beslut av Post- och Telestyrelsen ska telefonnummer för betalsamtal ha prefixen 0900-, 0939-, 0944- eller 099. Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst är skyldig att på begäran av en abonnent avgiftsfritt spärra vissa typer av utgående samtal med förhöjd taxa.

Det finns emellertid ingen reglering som skyddar konsumenten mot att drabbas av höga samtalstaxor i de nu aktuella situationerna. Ett förbud mot avtalsvillkor som innebär att högre taxa än den normala används behöver alltså införas.

Bestämmelsen bör utformas så att ett avtalsvillkor är oskäligt, om det innebär att en konsument som ska ta kontakt med näringsidkaren med anledning av ett ingånget avtal är hänvisad till att använda ett telefonnummer som debiteras med en högre taxa än normala telefonsamtal (förhöjd taxa). Villkor som träffas av bestämmelsen kan t.ex. ange att konsumenter som vill reklamera fel i en vara eller tjänst ska använda ett betalnummer. Det kan också vara fråga om att näringsidkaren anger ett betalnummer som enda kontaktväg för hjälp med att få en vara att fungera. För att undgå att handla i strid med bestämmelsen bör näringsidkarna alltid ange ett nummer med normal taxa som konsumenterna kan använda. Bestämmelsen bör inte omfatta den situationen att en näringsidkare använder ett betalnummer för bokningar eller andra kontakter före avtalsslutet. Bestämmelsen bör inte heller omfatta situationer då näringsidkaren tillhandahåller en så specialiserad kundsupport att det är fråga om ett nytt avtal om en tjänst.

#### *Artikel 22 – tilläggsavgifter*

I artikel 22 anges att konsumentens uttryckliga samtycke krävs till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Artikeln synes alltså ta sikte på situationer när ett pris anges för en vara eller en tjänst men där priset inte omfattar ”hela” varan eller tjänsten, utan konsumenten måste betala tillägg för att få ”hela” varan eller tjänsten. Om konsumenten inte uttryckligen har samtyckt till ett sådant villkor, ska det vara utan verkan. Ett sådant avtalsvillkor torde i regel anses oskäligt enligt 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrätts område (avtalslagen). Artikeln fordrar dock att villkor av detta slag aldrig ska kunna göras gällande mot konsumenten (om inte ett uttryckligt samtycke finns). Det behöver införas en sådan bestämmelse. Liksom i promemorian föreslås en bestämmelse som ska tillämpas direkt på förhållandet mellan näringsidkaren och konsumenten. Den ska med andra ord ha civilrättsliga konsekvenser. *Svenska Bankföreningen* anser att det

är oklart hur promemorians förslag förhåller sig till avtal om finansiella tjänster och att sådana avtal bör undantas från tillämpningsområdet. Föreningen menar att avtal om finansiella tjänster är särpräglade. Enligt regeringens bedömning finns inte tillräckliga skäl att undanta vissa avtalstyper från regleringen.

## 9 Rättsmedel och påföljder för att säkra efterlevnaden

**Regeringens bedömning:** Det kommer att finnas lämpliga och effektiva rättsmedel för att säkra efterlevnaden av de nya bestämmelserna. Det kommer också att finnas effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för detta ändamål. Någon ytterligare reglering behöver därför inte införas.

**Promemorians bedömning** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna tillstyrker eller har ingen invändning mot promemorians bedömning. *Konsumentverket* anser att marknadsföringslagens sanktionssystem behöver skärpas.

**Skälen för regeringens bedömning:** I direktivets artikel 23.1, som handlar om prövning i domstol eller i administrativ ordning, anges att medlemsstaterna ska se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet. Av artikel 23.2 framgår att medlen ska omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera organ enligt den nationella lagstiftningen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att se till att bestämmelserna som genomför direktivet tillämpas. Det kan röra sig om offentliga organ, konsumentorganisationer eller branschorganisationer.

Enligt artikel 24 ska medlemsstaterna fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelse av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med direktivet. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

I avsnitt 5.3 föreslås att marknadsföringslagen (2008:486) ska tillämpas i fråga om underlåtelse att ge information innan ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Sådan information ska anses vara väsentlig (2 kap. 6 § förslaget till lag [2005:59] om distansavtal och avtal utanför affärslokaler). En sådan bestämmelse finns också redan i dag i distans- och hemförsäljningslagen. Vidare föreslås i avsnitt 6 att det direkt i marknadsföringslagen införs en bestämmelse om information vid alla konsumentavtal (förslaget till 22 a § marknadsföringslagen).

Marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser blir alltså tillämpliga om näringsidkaren brister i sina skyldigheter. Det innebär bl.a. att en näringsidkare vars marknadsföring är otillbörlig får förbjudas att fortsätta med denna eller med någon annan liknande åtgärd (23 §). En näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna väsentlig information får åläggas att lämna informationen (24 §). I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela föreläggande om för-

bud enligt 23 § eller åläggande enligt 24 §. Talan om förbud eller åläggande väcks annars vid Marknadsdomstolen (47 §). En sådan talan får väckas av Konsumentombudsmannen, av en näringsidkare som berörs av marknadsföringen eller av en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare. Om näringsidkaren uppsåtligt eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande, kan näringsidkaren även bli skyldig att betala skadestånd (37 §).

I avsnitt 8 föreslås att vissa avtalsvillkor ska anses oskäligen. Det innebär att Marknadsdomstolen kan förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma avtalsvillkor (3 § lagen [1994:1512] om avtalsvillkor i konsumentförhållanden). En fråga om förbud tas upp efter ansökan av Konsumentombudsmannen eller i vissa fall av en sammanslutning av näringsidkare, konsumenter eller löntagare (4 § nämnda lag). I avsnitt 8 föreslås också att ett visst avtalsvillkor ska vara ogiltigt. En prövning av den frågan, liksom av andra civilrättsliga regler som föreslås, t.ex. i 2 kap. 7 och 9 §§ lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, kan ske i allmän domstol.

Vid sidan av prövning i allmän domstol kan en konsument även vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Nämnden är en statlig myndighet vars huvuduppgift är att på ett opartiskt sätt pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Nämndens prövning är kostnadsfri och utmynnar i en rekommendation om hur tvisten bör lösas.

Av det anförda framgår att det kommer att finnas lämpliga och effektiva rättsmedel för att säkra efterlevnaden av direktivet. Det kommer också att finnas tillräckligt effektiva, proportionella och avskräckande påföljder för detta ändamål. Kraven i artiklarna 23 och 24 får alltså anses uppfyllda.

## 10 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

**Regeringens förslag:** De föreslagna bestämmelserna ska träda i kraft den 13 juni 2014.

I fråga om avtal som ingåtts före ikraftträdandet ska äldre bestämmelser tillämpas.

**Promemorians förslag** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna** yttrar sig inte särskilt över promemorians förslag i denna del.

**Skälen för regeringens förslag:** Enligt artikel 28 i direktivet ska medlemsstaterna senast den 13 december 2013 anta de bestämmelser som är nödvändiga för att följa direktivet. Bestämmelserna ska träda i kraft senast den 13 juni 2014 och gälla för avtal som ingås efter detta datum.

Det är nödvändigt att de föreslagna bestämmelserna träder i kraft den 13 juni 2014. De blir då tillämpliga på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet och på marknadsföring efter den tidpunkten. I fråga om avtal

som ingåtts före ikraftträdandet bör äldre bestämmelser tillämpas. Det bör tydliggöras genom övergångsbestämmelser.

Bestämmelsen om att vissa avtalsvillkor ska anses oskäligen (förslaget till 3 a § lagen [1994:1512] om avtalsvillkor i konsumentförhållanden) ska användas vid tillämpning av 3 § i samma lag. Enligt den bestämmelsen kan Marknadsdomstolen endast förbjuda näringsidkare att använda avtalsvillkor för framtiden och det finns därför inget behov av övergångsbestämmelse.

## 11 Ekonomiska och andra konsekvenser

**Regeringens bedömning:** Den nya enhetliga regleringen inom EU bör innebära besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna. På sikt bör regleringen kunna leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter. Samtidigt kommer förslagen att medföra vissa kostnadsökningar för företag, framför allt för de som säljer på distans eller utanför affärslokaler. Dessa torde dock huvudsakligen avse anpassningar till de nya kraven på information och därför vara övergående. För det allmänna bedöms förslagen medföra endast begränsade merkostnader.

**Promemorians bedömning** överensstämmer med regeringens.

**Remissinstanserna:** De flesta remissinstanserna har ingen invändning mot promemorians bedömning. *Konsumentverket* anser att en resursförstärkning är en nödvändig förutsättning för att Konsumentverket ska kunna utöva en effektiv och aktiv tillsyn. *Regelrådet* avstyrker promemorians förslag och menar att konsekvensutredningen är bristfällig. Regelrådet framför bl.a. att det saknas en beskrivning såväl av det merarbete för företagen som regleringen kan medföra som beloppsmässiga uppskattningar av de administrativa kostnader som kommer att uppstå för företag med anledning av förslaget samt hur många företag som berörs. *Småföretagarnas Riksförbund* delar Regelrådets uppfattning. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, till vilken *Tidningsutgivarna* ansluter sig, menar att förslagets konsekvenser för olika branscher inte har utretts tillräckligt. *Svensk Handel* poängterar att behovet av informationsinsatser inför ikraftträdande av de nya bestämmelserna är stort.

**Skälen för regeringens bedömning:** Lagrådsremissens förslag gäller genomförande av ett EU-direktiv. Den nya enhetliga regleringen inom EU bör innebära besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna. På sikt bör regleringen kunna leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter.

Direktivet lämnar endast i liten utsträckning utrymme för andra nationella regleringar än de som följer av direktivets bestämmelser. Några alternativa lösningar att överväga vid genomförandet av direktivet i svensk rätt finns ofta inte. I vissa avseenden tillåter dock direktivet medlemsstaterna att välja olika lösningar. En genomgående strävan har då varit att undvika regleringar som skapar administrativa bördor för



näringsidkare utan att medföra annat än mycket begränsad nytta för konsumenterna.

Utöver direktivets tillämpningsområde är det möjligt med nationella regleringar. I huvudsak föreslås dock i lagrådsremissen inte några förändringar som inte har med införlivandet av direktivet att göra. Ett undantag gäller avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster där regleringen föreslås vara densamma som för distansavtal om sådana tjänster. Det innebär i och för sig en ökad informationsskyldighet för företag som tillhandahåller sådana tjänster, vilket skulle kunna medföra ökade kostnader. Eftersom det är exakt samma informationsbestämmelser som för distansavtal, för vilka företagen redan bör ha utarbetade informationsblanketter och avtalsförslag, bör det dock snarast innebära besparingar för dessa företag.

I lagrådsremissen föreslås regler, främst för distansavtal och avtal utanför affärslokaler, som innebär att fler företag än tidigare kommer att omfattas av regler gällande informationskrav och ångerrätt. Vad gäller informationskrav föreslås även vissa regler i marknadsföringslagen (2008:486). Förslagen kommer att innebära vissa kostnader av administrativ karaktär för företag. Med hänsyn till den begränsade tid som finns för att genomföra direktivet är det inte möjligt att beräkna hur många företag som berörs av förslagen eller hur stora kostnaderna kommer att bli för varje företag. När det gäller skapande och uppdatering av blanketter för t.ex. information är det något som enbart medför kostnader i ett inledande skede.

För de företag som sysslar med e-handel finns redan bestämmelser om krav på information och ångerrätt. Även om förändringar sker i lagstiftningen är kraven till stora delar desamma som enligt hittillsvarande reglering. Om ett avtal kan ingås på en webbplats måste webbplatsen ses över så det blir möjligt för konsumenten att, innan denne blir bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse, uttryckligen påta sig förpliktelsen.

För vissa avtal utanför affärslokaler innebär förslagen att nya regler införs och att marknadsföring, information och standardavtal måste anpassas till det nya regelverket. När konsumenterna utnyttjar sin ångerrätt medför det kostnader för näringsidkarna. Det förhållandet att fler avtalstyper omfattas av ångerrätt innebär att dessa kostnader kommer att öka.

Informationskraven i marknadsföringslagen är nya och omfattar företag som säljer produkter i affärslokaler. Förslagen kan innebära vissa kostnader för anpassning även för dessa företag. Informationskraven är dock allmänt hållna och för de allra flesta företag är det redan i dag självklart att ge konsumenten den aktuella informationen.

Eftersom förslagen innebär att det blir likadana bestämmelser i hela EU inom ramen för direktivets tillämpningsområde, behöver företagen i mindre grad anpassa sina avtal till olika nationella marknader, vilket bör innebära en kostnadsbesparing.

De ändringar som föreslås i konsumentköplagen (1990:932) och lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden innebär till stora delar klagoranden av gällande rätt och konsekvenserna för företagen bör därmed bli begränsade.

För det allmänna bedöms förslagen medföra endast begränsade merkostnader. Ett visst initialt behov av informations- och utbildningsinsatser från Konsumentverket kommer att finnas. Regeringens bedömning är dock att kostnaderna bör kunna rymmas inom verkets befintliga anslagsramar. När det gäller Konsumentverkets tillsynsansvar så ändras inte tillsynsuppgifterna på något annat sätt än vad som följer av förslagen i sak och ska därför också rymmas inom de befintliga ekonomiska ramarna. De föreslagna reglerna torde inte innebära några ökade kostnader för konsumentvägledare, Allmänna reklamationsnämnden eller domstolarna.

Lagförslagen innebär som nämns ovan att företagen behöver anpassa bl.a. sin information till den nya regleringen. Bestämmelserna ska dock inte börja tillämpas förrän den 13 juni 2014. Det finns därför tid för företagen att göra nödvändiga anpassningar.

## 12 Författningskommentar

### 12.1 Förslaget till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932)

Tiden för avlämnandet

**5 §** Om det inte följer av avtalet när varan ska avlämnas, ska den avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Om köparen inte har fått kredit, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän den betalas.

I paragrafen regleras vid vilken tidpunkt en vara ska avlämnas. Övervägandena finns i avsnitt 7. Genom ändringarna i första stycket genomförs artikel 18.1 i direktivet. I andra stycket görs enbart språkliga ändringar.

Av första stycket framgår att om det anges i avtalet när varan ska avlämnas, gäller detta. Avtalet kan innehålla en bestämd tidpunkt, ett visst datum, för avlämnande. Även om tiden för avlämnande är något mer obestämd – det kan t.ex. anges att avlämnandet ska ske inom sex veckor – får det anses följa av avtalet när varan ska avlämnas.

Tiden för avlämnande får anses avtalad även när det anges i avtalet att avlämnande ska ske efter anfordran. Ett avtalsvillkor som innebär att avlämnande ska ske efter anfordran, varpå säljaren har längre tid än 30 dagar på sig att avlämna varan, skulle dock kunna betraktas som oskäligt (jfr nedan om den yttersta tidpunkten för avlämnande).

Om tiden för avlämnandet inte följer av avtalet, ska varan avlämnas utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar från tidpunkten när avtalet ingicks. Att avlämnande ska ske utan onödigt dröjsmål innebär att säljaren ska sträva efter att avlämna varan så fort som möjligt. Sjukdom, varierande efterfrågan, försenade leveranser till säljaren m.m. kan göra att avlämnandet försenas. Den yttersta tidpunkten för avlämnande är 30 dagar efter det att avtalet ingicks.

Konsekvenserna av att varan avlämnas för sent eller inte alls regleras i 10–14 §§.

## Rätt att häva köpet

**13 §** Köparen får häva köpet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom *eller om han före avtalets ingående har meddelat säljaren att avlämnande av varan senast en viss dag är avgörande för att han ska ingå avtalet*. Köparen får också häva köpet, om säljaren meddelar att han inte kommer att avlämna varan.

Om köparen har krävt att säljaren avlämnar varan inom en bestämd tilläggstid och om tilläggstiden inte är oskäligt kort, får köparen även häva köpet om varan inte avlämnas inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom denna tid.

Om köparen har krävt fullgörelse av köpet utan att ange någon tilläggstid, får köparen häva köpet om varan inte avlämnas inom en skälig tid efter det att kravet framställdes.

I paragrafen behandlas köparens rätt att häva avtalet vid säljarens dröjsmål. Ändringarna i första stycket innebär att förutsättningarna för att häva ett köp förändras något. I andra och tredje styckena görs enbart språkliga ändringar. Det hittillsvarande fjärde stycket utgår. Övervägandena finns i avsnitt 7. Genom ändringarna i paragrafen genomförs artikel 18.2 i direktivet.

I första stycket regleras köparens rätt att omedelbart häva avtalet när säljaren inte har avlämnat varan i rätt tid. Omedelbar hävningsrätt finns, liksom hittills, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse för köparen. Ett exempel på en sådan situation är att en brudklänning levereras först efter bröllopet. Härutöver finns det en omedelbar hävningsrätt vid dröjsmål om köparen, före avtalets ingående, har angett för säljaren att avlämnande senast en viss dag är avgörande för att han eller hon ska ingå avtalet. Här är således köparens subjektiva uppfattning avgörande, till skillnad från den först nämnda situationen då det görs en objektiv bedömning. Det avgörande är att säljaren har fått klart för sig att köparen inte avser att stå fast vid avtalet vid händelse av dröjsmål med avlämnandet. Slutligen klargörs att köparen får häva avtalet om säljaren meddelar att han eller hon inte kommer att leverera den beställda varan.

## Verkningar av hävning och omleverans

**43 §** Om köpet hävs, bortfaller säljarens skyldighet att överlämna varan och köparens skyldighet att betala köpesumman.

I den mån köpet har fullgjorts får vardera parten kräva att motparten *utan onödigt dröjsmål* lämnar tillbaka vad han har tagit emot. Var och en får *då* hålla inne vad han har tagit emot till dess att den andre ger ut vad han *ska* lämna tillbaka samt betalar eller ställer godtagbar säkerhet för skadestånd och ränta som han kan vara skyldig att betala.

Om säljaren *ska* företa omleverans, får köparen hålla inne vad han har tagit emot till dess att omleverans sker.

I paragrafen regleras verkningar av hävning och omleverans. Övervägandena finns i avsnitt 7. Genom ändringen i andra stycket genomförs artikel 18.3 i direktivet. I övrigt görs enbart språkliga ändringar.

Ändringen i *andra stycket* innebär att det uttryckligen anges att återlämnandet ska ske utan onödigt dröjsmål. Angående det uttrycket, se kommentaren till 5 §.

## **Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser**

1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Enligt *första punkten* börjar de nya bestämmelserna tillämpas den 13 juni 2014.

I *andra punkten* tydliggörs, i enlighet med allmänna principer inom avtalsrätten, att äldre bestämmelser tillämpas på avtal som ingåtts före ikraftträdandet.

Övervägandena finns i avsnitt 10. Genom bestämmelserna genomförs artikel 28 i direktivet.

## **12.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur**

Förhållandet till tredje man

**17 §** Agenten får inte utan särskilt bemyndigande sluta avtal om försäljning eller köp på huvudmannens vägnar.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*.

Paragrafens första stycke innehåller huvudregeln om förhållandet till tredje man i fråga om behörigheten att ingå avtal. I andra stycket erinras om att det finns särskilda bestämmelser för vissa typer av avtal.

Hänvisningen i *andra stycket* ändras med anledning av att distans- och hemförsäljningslagen byter namn och att begreppet hemförsäljning ersätts av det vidare begreppet avtal utanför affärslokaler. Hänvisningen tar sikte på bestämmelserna i 1 kap. 3 § om behörighet för näringsidkarens ombud.

**22 §** Agenten får inte utan särskilt bemyndigande ta emot betalning för sålda varor eller efter det att ett avtal har ingåtts medge anstånd med betalningen eller nedsättning i priset eller annan ändring i avtalet.

*Om* huvudmannen får kännedom om att agenten utan bemyndigande har vidtagit en åtgärd som avses i första stycket beträffande ett avtal som kan anses ha kommit till stånd genom agentens medverkan eller som har ingåtts med en tredje man som hör till ett område eller en kundkrets som har tilldelats agenten, *ska* huvudmannen, om han inte vill godkänna åtgärden, meddela tredje man detta utan oskäligt uppehåll. *Om* han inte *gör* det, anses han ha godkänt åtgärden.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*.

Första och andra styckena i paragrafen innehåller huvudreglerna om förhållandet till tredje man i fråga om behörigheten att ta emot betalning, att medge anstånd med betalningen eller att medge prisnedsättning eller annan ändring i avtalet. I tredje stycket erinras om att det finns särskilda bestämmelser för vissa typer av avtal.

I *andra stycket* görs enbart språkliga ändringar.

Hänvisningen i  *tredje stycket* ändras med anledning av att distans- och hemförsäljningslagen byter namn och att begreppet hemförsäljning ersätts av det vidare begreppet avtal utanför affärslokaler. Hänvisningen tar sikte på bestämmelserna i 1 kap. 3 § om behörighet för näringsidkarens ombud.

## 12.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

*3 a § Vid tillämpning av 3 § ska ett avtalsvillkor anses oskäligt om det innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett telefonnummer med förhöjd taxa för att ta kontakt med näringsidkaren per telefon med anledning av ett mellan dem ingånget avtal.*

Paragrafen, som är ny, innehåller en reglering om att vissa avtalsvillkor i konsumentavtal, vid en prövning enligt 3 §, alltid ska anses oskäliga. Det innebär bl.a. att Marknadsdomstolen får förbjuda näringsidkaren att i framtiden använda avtalsvillkoren. Övervägandena finns i avsnitt 8. Genom paragrafen genomförs artikel 21 i direktivet.

Paragrafen behandlar avtalsvillkor som reglerar konsumentens telefonkontakter med näringsidkaren med anledning av ett ingånget avtal. Det kan t.ex. gälla telefonkontakter för att reklamera en vara eller för att få upplysningar om hur varan fungerar. Det kan också handla om kontakter efter ett avtals ingående men före avtalets fullgörande, t.ex. vid beställning av varor med lång leveranstid. Om konsumenten vid sådana efterföljande telefonkontakter är hänvisad till att använda ett telefonnummer med en högre taxa än normalt, är avtalsvillkoret oskäligt. Vad som är normalt kan variera över tid och nivån på taxan kan också bero på avståndet mellan konsumenten och näringsidkaren. Bestämmelsen är avsedd att komma åt avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till ett s.k. betalnummer, dvs. ett telefonnummer som har en taxa som överstiger vad som får anses normalt vid traditionella telefon-samtal.

*13 § Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nytthet än det som i avtalet utges vara priset för nyttheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret.*

Paragrafen, som är ny, tar sikte på avtalsvillkor som ålägger konsumenten att betala mer för en vara, tjänst eller annan nytthet än det som i avtalet utgetts vara priset för nyttheten. Övervägandena finns i avsnitt 8. Genom paragrafen genomförs artikel 22 i direktivet.

Bestämmelsen utgår från situationen att det finns ett pris för en vara, tjänst eller annan nytthet som konsumenten ska betala. Om det utöver priset finns ett annat villkor som innebär att konsumenten ska betala mer än det angivna priset, är utgångspunkten att villkoret är utan verkan. Syftet med bestämmelsen är att konsumenten inte ska vilseledas av en prisuppgift.

Avtalsvillkor som innebär att konsumenten får betala tillägg för tillbehör eller tilläggstjänster omfattas inte av bestämmelsen, t.ex. tillägg för en cykelkorg till en cykel eller extratjänster kopplade till ett betal- eller kreditkort. Om ett villkor innebär att konsumenten ska betala extra för något som naturligen uppfattas som en del av en vara, tjänst eller annan nytthet, t.ex. däck till en cykel eller underarbete vid en måleritjänst till fast pris, torde villkoret dock träffas av bestämmelsen.

För att ett avtalsvillkor som träffas av bestämmelsen ska gälla gentemot konsumenten fordras att konsumenten uttryckligen har godkänt detta. Godkännandet ska avse just det aktuella avtalsvillkoret. Det gäller inte något formkrav för godkännandet. Ett uttryckligt godkännande kan ske genom att en handling skrivs under eller att konsumenten på särskild fråga muntligen godkänner villkoret. Att enbart nämna villkoret i ett standardavtal är inte tillräckligt. Det ankommer på näringsidkaren att vid en tvist visa att konsumenten uttryckligen har godkänt villkoret. Om konsumenten inte uttryckligen har godkänt villkoret, är det utan verkan mot konsumenten. En konsument som redan betalat har då rätt att få tillbaka sina pengar.

### **Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser**

1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
2. Bestämmelsen i 13 § gäller endast för avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet.

Enligt *första punkten* börjar de nya bestämmelserna tillämpas den 13 juni 2014.

I *andra punkten* tydliggörs, i enlighet med allmänna principer inom avtalsrätten, att 13 § endast ska tillämpas på avtal som ingåtts efter ikraftträdandet.

Övervägandena finns i avsnitt 10. Genom bestämmelserna genomförs artikel 28 i direktivet.

## **12.4 Förslaget till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)**

Lagen byter namn till lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Lagens struktur ändras. Samtliga kapitel gäller för såväl distansavtal som avtal utanför affärslokaler. Första kapitlet innehåller allmänna bestämmelser och definitioner. Andra kapitlet gäller för avtal om överlåtelse och upplåtelse av lös egendom samt utförande av tjänster. Med tjänst avses i det kapitlet också vissa avtal om uthyrning av fast egendom. Som en följd av att gemensamma bestämmelser i stor utsträckning införs för distansavtal och avtal utanför affärslokaler omarbetas kapitlet i sin helhet. Av samma anledning utmönstras också det särskilda kapitlet om hemförsäljning (4 kap.). Tredje kapitlet som behandlar distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument vidgas till att omfatta även sådana avtal om finansiella tjänster som träffas utanför affärslokaler. Bestämmelserna i femte kapitlet upphör att gälla eller flyttas till övriga kapitel. Lagen kommer alltså att innehålla tre kapitel. Flera

bestämmelser från nuvarande andra kapitlet överförs i sak oförändrade till det omarbetade andra kapitlet. För en mer utförlig kommentar till dessa bestämmelser hänvisas till prop. 1999/2000:89 och prop. 2004/05:13.

## 1 kap. Inledande bestämmelser

Lagens innehåll

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal *och avtal utanför affärslokaler*.

I paragrafen anges vad lagen innehåller. Ändringarna i paragrafen är en följd av att lagens struktur förändras.

Definitioner

2 § I lagen avses med

*distansavtal*: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

*avtal utanför affärslokaler*: avtal som ingås

– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens fasta eller rörliga affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,

– i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller

– under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte,

*konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

*näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Paragrafen anger innebörden av olika uttryck som används i lagen. Ändringarna innebär att definitionerna av begreppen hemförsäljningsavtal och hembesök utgår och att det i stället införs en definition av ”avtal utanför affärslokaler”. Övervägandena finns i avsnitt 5.1. Genom ändringarna i paragrafen genomförs artikel 2 i direktivet.

Begreppet affärslokaler är centralt i definitionen av avtal utanför affärslokaler. Med affärslokaler avses fasta eller rörliga lokaler som näringsidkaren, permanent eller säsongvis, använder som vanlig plats för sin affärsverksamhet. Det finns inget krav på att lokalen måste utgöra en butik eller ett kontor utan även enklare affärsställen omfattas. Kiosker, varubussar och marknads- eller mässtånd kan alltså vara affärslokaler. Vid bedömningen av om det är fråga om en affärslokal eller inte ska hänsyn tas till hur regelbunden näringsidkarens verksamhet är i den aktuella lokalen. Om försäljningen från lokalen inte endast sker undantagsvis, är det normalt fråga om en affärslokal. Det betyder att lokaler där en näringsidkare utövar sin verksamhet under en inte alltför kort period, t.ex. under turistsäsongen på en skid- eller badort, på en julmarknad eller vid en organiserad torghandel, i regel utgör affärslokaler. Däremot omfattas inte ett försäljningsställe i en galleria där en näringsidkare under

några dagar säljer smycken. Vid bedömningen av om verksamheten ska anses ha skett i en affärslokal bör hänsyn tas till om det framstår som naturligt för konsumenten att själv söka upp lokalen för ett köp. Om det inte är så utan försäljningstillfället snarast innebär ett överraskningsmoment för konsumenten, bör ett avtal anses träffat utanför affärslokal.

Om avtalet ingås utanför affärslokaler blir bestämmelserna i lagen om bl.a. informationsskyldighet och ångerrätt tillämpliga. I definitionen anges de tre olika fall då det är fråga om avtal utanför affärslokaler. Det första fallet består i att avtal ingås, eller konsumenten lämnar ett anbud, när konsumenten och näringsidkaren samtidigt är fysiskt närvarande på en annan plats än i näringsidkarens fasta eller rörliga affärslokal. Det kan vara fråga om avtal som ingås i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats eller i en annan näringsidkarens lokaler. Även avtal som ingås på allmänna platser som gator, köpcenter, badstränder, idrottsanläggningar och allmänna transportmedel omfattas.

Det andra fallet gäller avtal som ingås i näringsidkarens affärslokaler eller genom distanskommunikation, men där konsumenten omedelbart dessförinnan blivit kontaktad av näringsidkaren utanför affärslokalerna. Det gäller alltså både när konsumenten i nära anslutning till kontakten följer med näringsidkaren till affärslokalerna och när konsumenten, med anledning av kontakten med näringsidkaren, exempelvis ringer denne eller kontaktar denne med e-post.

Det tredje fallet avser avtal som ingås på en utflykt som har organiserats av näringsidkaren. Sådana avtal omfattas av den hittillsvarande definitionen av hemförsäljningsavtal och den närmare innebörden har tidigare diskuterats (prop. 2004/05:13 s. 123). Ett typfall där utflyktsregeln är tillämplig är när en detaljhandlare anordnar en resa för konsumenter till ett näringsställe och där visar och säljer sina produkter.

### *Behörighet för näringsidkarens ombud*

**3 §** Om näringsidkaren anlitar ett ombud, ska denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att

- ingå distansavtal eller avtal utanför affärslokaler,
- utfästa förmåner som är avsedda att ingå i ett sådant avtal, och
- ta emot betalning för näringsidkarens räkning.

*Näringsidkaren får inte till nackdel för konsumenten inskränka denna behörighet.*

Paragrafen behandlar den behörighet som tillkommer ombud för näringsidkaren. Bestämmelserna i paragrafen överförs i sak i princip oförändrade från 5 kap. 1 §. Begreppet ”hemförsäljningsavtal” byts mot begreppet ”avtal utanför affärslokaler” och i övrigt görs endast språkliga och redaktionella ändringar.

## **2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster**

### Tillämpningsområde

**1 §** Detta kapitel gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför en tjänst åt en konsument. Med tjänst avses i detta kapitel också uthyrning av fast egendom.

Kapitlet gäller inte avtal som

1. avser uthyrning för varaktigt boende,



2. avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,

3. ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal,

4. ingås med en operatör genom användning av en offentlig telefonautomat,

5. avser en tjänst som fullgörs genom användning av en telefon-, internet- eller faxuppkoppling, om tjänsten utförs vid ett enda tillfälle,

6. avser vadhållning, kasinospel eller andra lotteritjänster,

7. avser försäljning av livsmedel eller andra dagligvaror för hushållet som levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning, eller

8. omfattas av lagen (1992:1672) om paketesor eller lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.

Kapitlet gäller inte för avtal utanför affärslokaler, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

I fråga om avtal om transport av personer gäller endast 3 § tredje stycket och 9 §.

För avtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument gäller 3 kap.

I paragrafen anges tillämpningsområdet för lagens bestämmelser om distansavtal och avtal utanför affärslokaler när det gäller varor (lös egendom) och icke finansiella tjänster. I första stycket anges ramen för vilka slag av avtal som omfattas, medan det andra stycket innehåller undantag för åtta olika typer av avtal. I tredje stycket undantas avtal utanför affärslokaler som avser mindre belopp. I fjärde stycket anges vad som gäller för avtal om persontransporter. Av det femte stycket framgår att avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument regleras i 3 kap. Paragrafen motsvarar i huvudsak hittillsvarande 2 kap. 1 § och 4 kap. 1 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.1. Genom paragrafen genomförs artikel 3 i direktivet.

### *Första stycket*

Kapitlet gäller avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument. I lagen används i övriga delar ”varor” i betydelsen ”lös egendom”. Med överlåtelse avses avtal varigenom äganderätten till det överlåtna övergår till konsumenten. Med upplåtelse avses sådana avtal varigenom konsumenten får en begränsad rätt till föremålet, så som olika former av nyttjanderätter. När det gäller tjänster kan det vara fråga om t.ex. arbeten på fasta eller lösa saker, om förvaring av egendom eller om uppdrag av intellektuellt eller konstnärligt slag. Det sagda överensstämmer med vad som hittills gäller. Enligt första stycket avses med tjänst i kapitlet också uthyrning av fast egendom. Med uthyrning avses såväl upplåtelser genom hyra som upplåtelser genom arrende. Det innebär att kapitlet exempelvis omfattar avtal varigenom en näringsidkare hyr ut en villa eller en parkeringsplats åt en konsument. Upplåtelser för varaktigt boende är dock undantagna, se vidare andra stycket 1.

Liksom hittills omfattas avtal om leverans av vatten, el och gas av tillämpningsområdet. Även avtal om leverans av fjärrvärme omfattas. Tillämpningsområdet omfattar även köp av digitala produkter, dvs. avtal om leverans av digitalt innehåll. Det kan röra sig om t.ex. datorprogram,

applikationer, spel, musik, videor eller texter. Åtkomsten kan ske genom nedladdning eller direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på något annat sätt.

#### *Andra stycket*

I andra stycket görs undantag för vissa typer av avtal. Några undantag är oförändrade i förhållande till hittillsvarande undantag i lagen, medan andra är nya.

I *första punkten* undantas uthyrning för varaktigt boende. Med varaktigt boende avses uthyrning för bostadsändamål när hyresgästen använder egendomen som sin huvudsakliga bostad. Det gäller uthyrning av såväl lös egendom, t.ex. en byggnad på ofri grund, som fast egendom. Kapitlet tillämpas alltså inte i fråga om avtal om hyra av bostadslägenhet enligt 12 kap. jordabalken, om lägenheten ska användas som permanent bostad. Även övernattningslägenheter som används som komplement till en permanent bostad torde omfattas av undantaget. Att undantaget innehåller ett krav på varaktigt boende innebär att kapitlet gäller för upplåtelser av semesterbostäder. Även långfristiga avtal om upplåtelser av mark, t.ex. en campingplats eller en parkeringsplats, omfattas av kapitlets tillämpningsområde. Detsamma gäller avtal som innebär att en konsument hyr en lokal t.ex. hyra av en ateljé för fritidsändamål, hyra av en festlokal och hyra av ett garage eller ett förråd.

I *andra punkten* undantas avtal om uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. Undantaget är oförändrat (jfr hittillsvarande 2 kap. 1 § andra stycket 1 och 4 kap. 1 § andra stycket 3).

I *tredje punkten* undantas avtal som ingås med hjälp av varuautomater eller andra liknande automater eller i en automatiserad affärslokal. Undantaget är oförändrat (jfr hittillsvarande 2 kap. 1 § andra stycket 2).

Undantaget i *fjärde punkten*, som avser användning av en offentlig telefonautomat för samtal, är oförändrat (jfr hittillsvarande 2 kap. 1 § andra stycket 3).

Av *femte punkten* framgår att också vissa andra avtal om telefoni m.m. undantas. Det handlar om avtal om tjänster som ingås genom att en konsument ringer ett enda telefonsamtal, sänder ett telefax eller kopplar upp sig mot internet vid ett tillfälle. Det gäller t.ex. när en konsument ringer till en nummerupplysning som tillhör en operatör med vilken konsumenten inte har något abonnemangsavtal. Även andra betalsamtal som endast sker vid ett tillfälle och där det inte före samtalet varit någon kontakt mellan konsumenten och den som erbjuder tjänsten omfattas, t.ex. telefonröstning. Om konsumenten däremot tecknat ett abonnemang, där avsikten är att flera samtal ska ske, omfattas avtalet inte av undantaget.

Ett annat exempel som omfattas av undantaget är en sms-tjänst avseende rapportering av väder eller en tipsrad som, på grund av en överenskommelse mellan tjänsteleverantören och den operatör med vilken konsumenten tecknat ett mobiltelefonabonnemang, tillhandahålls genom mobiltelefonen och faktureras av operatören. Om avtalet avser en återkommande prenumerationstjänst, t.ex. väderrapportering som meddelas en gång i veckan, omfattas det inte av undantaget. Inte heller anslutning till s.k. dejtingtjänster på internet torde omfattas av undantaget.

I *sjätte punkten* undantas avtal som avser vadhållning, kasinospel eller andra lotteritjänster. Begreppet lotteri definieras i lotterilagen (1994:1000) och undantaget omfattar i vart fall de tjänster som omfattas av den lagen. Med lotteri avses lotning, gissning, vadhållning och liknande förfaranden liksom t.ex. bingospel, automatspel, roulettspel, tärningsspel och kortspel (3 § lotterilagen). Vadhållning och andra lotteritjänster omfattas av den hittillsvarande regleringen i fråga om distansavtal med undantag för ångerrätten (2 kap. 4 § 5).

Bestämmelsen i *sjunde punkten* innehåller ett undantag för avtal om leverans av livsmedel eller andra dagligvaror för hushållet till en konsuments bostad eller arbetsplats. Det är alltså fråga om mat, drycker och andra livsmedel med begränsad hållbarhet. Även avtal om leveranser som huvudsakligen innehåller sådana varor, men även i begränsad omfattning andra varor, omfattas av undantaget. Undantaget omfattar avtal om hemleverans av så kallade matkassar, innehållande färskvaror att användas under någon eller några veckors tid. Dessa avtal omfattas av den hittillsvarande regleringen men undantas från informationsskyldighet och ångerrätt (2 kap. 3 § andra stycket och 4 kap. 2 § andra stycket).

I *åttonde punkten* undantas avtal som omfattas av lagstiftningen om paketresor eller om tidsdelat boende. Dessa avtal undantas i princip även i den hittillsvarande regleringen (2 kap. 2 och 3 §§ samt 4 kap. 2 §).

### *Tredje stycket*

Tredje stycket innehåller ett undantag för avtal utanför affärslokaler om det totala pris som konsumenten ska betala understiger 400 kronor. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 4 kap. 1 § andra stycket 1 med den skillnaden att beloppet höjs från 300 till 400 kronor.

### *Fjärde stycket*

Av fjärde stycket framgår att det av kapitlets bestämmelser endast är 3 § tredje stycket och 9 § som ska tillämpas på avtal om transport av personer. I de paragraferna finns särskilda bestämmelser som gäller för det fall att avtalet har ingåtts på en näringsidkares webbplats. Undantaget gäller för samtliga transportslag och oberoende av om det är fråga om kollektivtrafik eller en transport av endast en passagerare, t.ex. i taxi. Övriga bestämmelser i kapitlet gäller inte för avtal om transport av personer. Det innebär bl.a. att bestämmelserna om ångerrätt inte gäller för sådana avtal.

### *Femte stycket*

Av femte stycket framgår att andra kapitlet inte gäller för avtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument. För dessa avtal gäller i stället tredje kapitlet i lagen. Det gäller såväl distansavtal som avtal utanför affärslokaler.

## Information innan ett avtal ingås

2 § Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer och telefaxnummer samt sin adress och e-postadress, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, dennes motsvarande uppgifter,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,

4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,

5. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

6. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställningsprocessen anges vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen,

7. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

8. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation går till och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,

9. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten och hur konsumenten kan ta del av det,

10. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,

11. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren för kostnader enligt 15 § 3 eller 4,

12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,

13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,

14. avtalets löptid,

15. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

16. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande,

17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och

18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 8 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren.

I paragrafen regleras den skyldighet en näringsidkare har att informera konsumenten innan ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Paragrafen motsvarar till stora delar vad som gäller för distansavtal enligt hittillsvarande 2 kap. 6 § (innan avtalet ingås) och 7 § (när avtalet ingåtts). En nyhet är att all information ska lämnas innan avtalet

ingås. Informationskraven anpassas också för att överensstämja med direktivet, bl.a. införs särskilda informationskrav för digitalt innehåll (punkten 17). Hur informationen ska lämnas regleras i 3–5 §§. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artiklarna 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.3 och 8.5 i direktivet.

#### *Första stycket*

I första stycket anges, i 18 punkter, information som ska lämnas innan ett avtal ingås. Flera punkter avser förhållanden som inte alltid föreligger i det enskilda fallet. Finns det inga kostnader för leverans eller avser avtalet inte digitalt innehåll, behöver givetvis ingen uppgift lämnas om det.

Enligt *punkten 1* ska näringsidkaren informera om sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer och telefaxnummer samt sin adress och e-postadress. Informationen ska vara sådan att konsumenten enkelt ska kunna identifiera och kontakta näringsidkaren. Om någon agerar som ombud för näringsidkaren, ska dennes motsvarande uppgifter också anges. Bestämmelsen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 1.

*Punkten 2* föreskriver att näringsidkaren ska lämna information om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ska lämnas. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 2.

Enligt *punkten 3* ska näringsidkaren informera om varans eller tjänstens pris. Det som ska anges är det totala pris som konsumenten ska betala. En nyhet i förhållande till hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 3 är att det uttryckligen anges att om priset inte kan anges i förväg, ska information ges om hur det beräknas. I fråga om arbete på löpande räkning ska därmed anges hur stor kostnaden är per arbetad timme. Kan det inte i förväg med säkerhet sägas vilket material som behövs för att utföra tjänsten, ska kostnaderna anges för sådant material man kan anta kommer att behövas. I punkten finns också en precisering som gäller avtal som löper på obegränsad tid eller som avser en prenumeration. I dessa fall ska priset anges per faktureringsperiod. Om fakturering inte sker månadsvis, ska även kostnaden per månad anges.

Enligt *punkten 4* ska näringsidkaren lämna information om kostnader för leverans eller porto. Det kan röra sig om kostnader för att näringsidkaren själv levererar varan eller för att den fraktas på annat sätt, t.ex. per post. Därutöver ska näringsidkaren informera om alla andra kostnader som kan tillkomma, av vilket slag de än är. Ett exempel är faktureringskostnader. Om kostnaderna inte kan beräknas i förväg, ska det ges information om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma. Enligt 7 § har näringsidkaren inte rätt till ersättning för leveranskostnader eller andra tillkommande kostnader, om information inte har lämnats i enlighet med denna punkt.

*Punkten 5* gäller information om kostnader överstigande normalt看 för att ett visst medel för distanskommunikation används. Bestämmelsen överensstämmer med hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 7. Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett

telefonnummer mer förhöjd taxa för att ta kontakt med näringsidkaren per telefon med anledning av ett ingånget avtal är oskäligt, se 3 a § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

Enligt *punkten 6* ska näringsidkaren informera om villkoren för betalning och för leverans eller annat fullgörande. Det innebär att det ska anges vilka betalningssätt som godtas och när betalning ska ske. Det ska också anges vid vilken tidpunkt näringsidkaren senast ska leverera varan eller tillhandahålla tjänsten eller när konsumenten kan hämta varan och om det finns några begränsningar för leveransen eller tillhandahållandet. Om ett avtal ska ingås på en näringsidkares webbplats finns en särskild regel om när informationen ska lämnas. Det ska på webbplatsen, senast i början av beställningsprocessen, anges om det finns några begränsningar för leveransen, t.ex. om näringsidkaren inte levererar till vissa länder, samt vilka betalningssätt som godtas. Bestämmelsen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 5.

Av *punkten 7* framgår att näringsidkaren ska lämna information dels om konsumenten ska betala någon handpenning, det vill säga om någon del av betalningen ska göras som förskottsbetalning, dels om konsumenten ska lämna några andra ekonomiska garantier, så som att lämna egendom som pant. Information ska även lämnas om de villkor som gäller för handpenningen eller garantin.

Enligt *punkten 8* ska näringsidkaren informera om den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag. I princip innebär det att konsumenten ska få information om den treåriga reklamationsfristen i konsumentköplagen (1990:932). Konsumenten ska också få information om näringsidkarens reklamationshantering. Det innebär information om hur en reklamation ska gå till och hur den hanteras. Näringsidkaren ska också ange adressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan reklamera, om inte den informationen lämnas enligt punkten 1. Det kan handla om fall när näringsidkaren har flera adresser eller om näringsidkaren agerar för annans räkning. Bestämmelsen överensstämmer delvis med hittillsvarande 2 kap. 7 § andra stycket 2.

Enligt *punkten 9* ska näringsidkaren informera konsumenten om huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt. Om det finns en ångerrätt ska konsumenten få information om ångerfristen och hur den beräknas, hur konsumenten ska göra om han eller hon vill ångra sig samt vad som gäller när konsumenten har ånkrat sig. Konsumenten ska också upplysas om att det finns ett standardformulär, som kan användas när ångerrätten utövas samt var det finns att få tag på. Konsumentverket ska fastställa och hålla formuläret tillgängligt för näringsidkare och konsumenter, vilket kommer att anges i förordning. När det är fråga om avtal av de slag som regleras i 11 §, ska näringsidkaren särskilt informera om att konsumenten inte har någon ångerrätt eller att ångerrätten under vissa omständigheter kan förloras. Det handlar dels om avtal om tjänster som, med konsumentens samtycke, har påbörjats under ångerfristen och också fullgjorts, dels om vissa avtalstyper där en ångerrätt, med hänsyn till varans eller tjänstens natur, framstår som olämplig. Någon ångerrätt finns inte heller vid avtal om brådskande reparations- eller underhållsåtgärder som ingås vid ett hembesök på konsumentens begäran. Punkten överensstämmer i stora delar med vad som gäller enligt hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 6.

Av *punkten 10* framgår att näringsidkaren ska lämna information om att konsumenten vid utövandet av ångerrätten kan vara skyldig att själv betala vad det kostar att sända tillbaka varan. Om, vid distansavtal, varorna är sådana att de inte kan återsändas per post, ska näringsidkaren också ange hur stora kostnaderna för återsändandet beräknas bli. Det handlar om varor som till sin natur är sådana att vanlig posthantering, dvs. att skicka varan i ett kuvert eller i ett paket, inte är möjlig. Det kan vara fråga om skrymmande varor som en soffa eller varor som inte tål att skickas med post.

I *punkten 11* finns en särskild bestämmelse om att näringsidkaren ska informera om att konsumenten, i fall som avses i 15 § 3 eller 4, ska ersätta näringsidkaren för tjänster som har utförts innan ångerrätten utövats. Det handlar om fall när en konsument uttryckligen begärt att tillhandahållandet av en tjänst eller leverans av fjärrvärme, vatten, gas eller el ska inledas under ångerfristen.

För information om ångerrätten kommer det att finnas ett standardformulär, som näringsidkaren har möjlighet att använda för att ge information enligt punkterna 9–11, bl.a. om hur ångerrätten utövas och vilka kostnader ett utövande kan medföra för konsumenten. Avsikten är att Konsumentverket ska fastställa och tillhandahålla formuläret, vilket kommer att anges i förordning.

*Punkten 12* gäller information om garantier och motsvarande utfästelser som gäller för en såld vara eller en tjänst. Det gäller garantier som följer av avtalet. Näringsidkaren kan också ha gjort en utfästelse om att under vissa förutsättningar återbetala priset för varan eller att byta ut, reparera eller utföra någon form av service på varan. Konsumenten ska även få information om den service eller assistans som konsumenten enligt avtalet har rätt till. Bestämmelserna motsvarar i huvudsak hittillsvarande 2 kap. 7 § andra stycket 3.

Enligt *punkten 13* ska näringsidkaren informera om uppförandekoder som gäller för hans eller hennes verksamhet och om hur konsumenten kan få del av dessa. Vad som avses är olika former av icke författningsreglerade branschregler om affärsmetoder som gäller på nationell eller internationell nivå. Begreppet uppförandekod finns definierat i artikel 2 f i direktivet om otillbörliga affärsmetoder<sup>16</sup>. Begreppet har samma betydelse här.

*Punkten 14* föreskriver att näringsidkaren ska informera om avtalets löptid. Informationen ska vara sådan att det framgår under vilken tid denne är bunden av avtalet.

Om avtalet gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, ska näringsidkaren enligt *punkten 15* informera om villkoren för att säga upp avtalet. Konsumenten ska alltså få information om hur han eller hon ska göra för att avsluta sitt åtagande. Bestämmelsen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 7 § andra stycket 4.

<sup>16</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (EGT L 149, 11.6.2005, s. 22, Celex 32005L0029).

Enligt *punkten 16* ska näringsidkaren särskilt informera om den kortaste löptid som avtalet kan ha. Det gäller om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller om det avser tjänster som ska utföras fortlöpande. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 2 kap. 6 § första stycket 9.

*Punkten 17* gäller information vid avtal om digitalt innehåll. Näringsidkaren ska upplysa om funktionen hos digitalt innehåll. Bestämmelsen syftar till att konsumenten ska få allmän information om produktens funktion för att kunna bilda sig en uppfattning om produktens användningsområde. Utförligare instruktioner om användning och funktion kan lämnas i bruksanvisningen och behöver alltså inte lämnas innan avtalet ingås. Konsumenten ska få information om vilka tekniska skyddsåtgärder som har använts, vilket t.ex. innebär att information ska ges om huruvida det följer några särskilda begränsningar i möjligheten att använda innehållet till följd av att detta är skyddat mot exempelvis kopiering. Näringsidkaren ska vidare informera om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet. Ett exempel kan vara om det krävs en särskild programvara eller maskin för att ett spel ska kunna användas eller en skiva ska kunna spelas. Näringsidkarens informationskrav avser det som han eller hon känner till eller rimligen kan förväntas känna till.

Enligt *punkten 18* ska det informeras om vilka möjligheter konsumenten har att få en tvist med näringsidkaren prövad utom domstol. Det gäller information om olika reklamationsnämnder och liknande alternativa tvistlösningsförfaranden.

#### *Andra stycket*

I andra stycket anges att när ett avtal ingås vid en auktion, där budgivare kan vara fysiskt närvarande i auktionslokalen, får viss information om näringsidkaren i stället avse auktionsförrättaren. Det betyder att namn, gatuadress och andra kontaktuppgifter, inklusive gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål, kan avse det auktionsföretag som förrättar auktionen.

#### *Tredje stycket*

I *tredje stycket* ges vissa särskilda regler om näringsidkarens skyldigheter vid telefonförsäljning. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 2 kap. 6 § tredje stycket. Konsumenten ska omedelbart informeras om att det är fråga om ett samtal i försäljningssyfte. Vidare ska försäljaren informera om sitt namn, om näringsidkarens identitet och om sin relation till näringsidkaren. Konsumenten ska alltså direkt vid samtalets början få veta vilket företags varor eller tjänster som saluförs, vem som utför försäljningen och om denne är anställd av eller arbetar på uppdrag av företaget.

Hur information ska ges vid distansavtal

**3 §** I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.



Om avtalet ska ingås med hjälp av ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, 14 och 15 ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och 14–16.

I paragrafen regleras hur informationen enligt 2 § första och andra styckena ska lämnas inför ingående av distansavtal. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artiklarna 6.1, 8.1, 8.2 och 8.4 i direktivet.

I *första stycket* anges att information enligt 2 § första och andra styckena ska ges klart och begripligt och lämnas på ett sätt som är anpassat för det medel för distanskommunikation som används. Med att informationen ska ges klart och begripligt avses att den ska ges på ett sådant sätt att konsumenten normalt sett inte har några svårigheter att ta del av den eller att förstå den. Det faller sig i regel naturligt vilken metod som näringsidkaren bör använda sig av. När avtalet ingås per telefon är ges alltså informationen muntligen under telefonsamtalet, medan informationen normalt sett kan finnas på näringsidkarens webbplats om avtalet ingås på internet. Av betydelse är här givetvis vem informationen riktar sig till. Det påpekas att näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta konsumenter. Det kan handla om konsumenter med nedsatt fysisk eller psykisk funktionsförmåga. Bestämmelsen överensstämmer i huvudsak med hittillsvarande reglering i 2 kap. 6 § andra stycket.

I *andra stycket* regleras den situationen att distanskommunikation sker med ett medel där utrymmet för information är begränsat eller där informationen endast kan ges under en kortare tid. Ett exempel kan vara textmeddelanden som skickas till en telefon. I de fallen gäller en begränsning av skyldigheten att lämna information med det kommunikationsmedlet. Viss information ska dock alltid lämnas med det aktuella kommunikationsmedlet. Vilken information som alltid ska lämnas anges genom hänvisningar till de aktuella punkterna i 2 § första stycket. Övrig information ska lämnas på något annat lämpligt sätt. Det kan innebära att informationen skickas med post eller e-post eller att den finns tillgänglig på en hemsida dit konsumenten hänvisas. Informationen ska lämnas i enlighet med de krav som anges i första stycket, dvs. klart och begripligt och anpassat till kommunikationsmedlet i fråga.

*Tredje stycket* är tillämpligt vid avtal som ingås på en näringsidkarens webbplats. Vad som avses är alltså beställningar från en hemsida som tillhandahåller näringsidkarens varor eller tjänster. Bestämmelsen ålägger näringsidkaren att särskilt uppmärksamma konsumenten på vissa delar av informationen innan denne ingår något bindande avtal på webbplatsen. Den information som särskilt ska framhållas gäller näringsidkarens identitet, priset och leveranskostnaderna samt avtalets löptid och hur avtalet sägs upp. För att informationsskyldigheten ska anses uppfylld ska upp-

gifterna finnas tydligt synliga för konsumenten i samband med att denne genomför sin beställning. Även i 2 § första stycket 6 finns en bestämmelse som särskilt gäller vid avtal som ingås på en näringsidkares webbplats.

**4 §** När ett distansavtal har ingåtts ska näringsidkaren inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla den information enligt 2 § första och andra styckena som inte redan getts i sådan form. Om konsumenten i enlighet med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av bekräftelsen.

Paragrafen innehåller bestämmelser om den bekräftelse som näringsidkaren ska lämna till konsumenten efter det att ett distansavtal har ingåtts. Paragrafen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 7 § första stycket. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artikel 8.7 i direktivet.

Av *första stycket* framgår att näringsidkaren är skyldig att lämna konsumenten en bekräftelse på parternas avtal. Bekräftelsen ska lämnas inom rimlig tid. Begreppet rimlig tid härrör från direktivet, och vad som är rimlig tid får avgöras utifrån omständigheterna i det enskilda fallet. Rimlig tid är dock aldrig längre än fram till den tidpunkt då varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

I *andra stycket* anges att bekräftelsen ska lämnas i en varaktig och läsbar form som är tillgänglig för konsumenten. Precis som i annan konsumenträttslig lagstiftning innebär det att informationen kan lämnas med e-post eller på en cd eller liknande. Också en webbplats på internet där informationen lagras kan uppfylla kraven, förutsatt att informationen med säkerhet bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge informationen är relevant (se t.ex. prop. 2009/10:242 s. 97 och prop. 2004/05:13 s. 44).

I stycket regleras också vad bekräftelsen ska innehålla. När det gäller innehållet får det betydelse vilken information som tidigare lämnats i läsbar och varaktig form. Bekräftelsen behöver endast ta upp sådan information som konsumenten inte redan fått i sådan form. Om konsumenten, i fråga om leverans av digitalt innehåll som inte finns på ett fysiskt medium, samtyckt till att leverans sker under ångerfristen och gått med på att ångerrätten inte ska gälla, ska det särskilt anges i bekräftelsen.

Hur information ska ges vid avtal utanför affärslokaler

**5 §** I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

När ett avtal har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om konsumenten i enlighet

het med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av kopian eller bekräftelsen.

Paragrafen innehåller bestämmelser dels om hur informationen enligt 2 § första och andra styckena ska lämnas vid avtal utanför affärslokaler, dels om näringsidkarens skyldighet att i de fallen ge konsumenten en kopia eller bekräftelse av avtalet. Paragrafen motsvarar i vissa delar hittillsvarande 4 kap. 3 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artiklarna 6.1, 7.1 och 7.2 i direktivet.

Av *första stycket* framgår att huvudregeln, vid avtal utanför affärslokaler, är att informationen enligt 2 § första och andra styckena ska ges klart och begripligt i en handling. Med handling avses ett pappersdokument. Endast om konsumenten samtycker till det, får informationen ges i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Med att informationen ska ges klart och begripligt avses att den ska ges på ett sådant sätt att konsumenten normalt sett inte har några svårigheter att ta del av den eller att förstå den. Liksom vid distansavtal ska särskild hänsyn tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Av *andra stycket* framgår att näringsidkaren, sedan avtalet ingåtts, ska ge konsumenten en kopia av avtalsdokumentet eller en bekräftelse av avtalet. Som huvudregel ska det ske i en handling, dvs. i pappersform. Med konsumentens samtycke får det dock ges i en annan läsbar och varaktig form. Om konsumenten, i fråga om leverans av digitalt innehåll som inte finns på ett fysiskt medium, samtyckt till att leverans får ske under ångerfristen och gått med på att ångerrätten därmed inte ska gälla, ska det anges i kopian eller bekräftelsen.

#### Påföljder vid utebliven information

**6 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2–5 §§ ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsföringsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

I paragrafen anges de marknadsrättsliga följderna av att näringsidkaren inte uppfyller sin informationsskyldighet. Bestämmelsen, som hänvisar till marknadsföringslagen, överensstämmer med hittillsvarande 2 kap. 8 § och 4 kap. 4 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.3 och 9. Genom paragrafen genomförs artikel 24 i direktivet.

**7 §** Om näringsidkaren inte före avtalets ingående och på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket har gett sådan information om tillkommande kostnader som anges i 2 § första stycket 4, är konsumenten inte skyldig att betala dessa kostnader.

I paragrafen anges en civilrättslig följd av att näringsidkaren i visst avseende inte uppfyllt lagens informationskrav. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artikel 6.6 i direktivet.

Om näringsidkaren inte före avtalets ingående informerat om leverans- eller portokostnader eller andra tillkommande kostnader, är konsumenten inte skyldig att stå för dessa kostnader. Att informationen ska ha getts på

det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket innebär bl.a. att den ska ha getts klart och begripligt och att den för distansavtal ska ha getts på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som använts. Vid avtal utanför affärslokaler är huvudregeln att informationen ska ha getts i en handling.

Har näringsidkaren brustit i sin informationsskyldighet i de avseenden som anges, får det alltså civilrättsliga konsekvenser. En konsument som betalat kostnader av aktuellt slag kan då kräva att näringsidkaren ska betala tillbaka dessa. Vid en tvist åligger det näringsidkaren att visa att informationen har lämnats på föreskrivet sätt.

I 12 § fjärde stycket finns en bestämmelse som särskilt reglerar följden av att näringsidkaren inte informerar om ångerrätten eller att sådan information lämnas för sent.

#### Informationen som avtalsinnehåll

**8 §** Informationen enligt 2 § första och andra styckena är en del av avtalet, såvida parterna inte uttryckligen har kommit överens om något annat.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om betydelsen av informationen i förhållandet mellan parterna. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artikel 6.5 i direktivet.

Av bestämmelsen följer att om konsumenten eller näringsidkaren gör gällande att avtalet i något avseende inte överensstämmer med den information som näringsidkaren lämnat, så åligger det den parten att visa att parterna har träffat en uttrycklig överenskommelse om att avtalet har ett annat innehåll än det som följer av informationen. Lyckas inte detta, ska avtalet anses ha det innehåll som framgår av den lämnade informationen. Syftet med kravet på en uttrycklig överenskommelse är att frågan särskilt ska ha uppmärksamats och att det har skett ett aktivt ställningstagande. En uttrycklig överenskommelse kan ske t.ex. genom att en handling skrivs under, att en särskild ruta fylls i eller att part på särskild fråga muntligen godkänner överenskommelsen.

#### Beställning som görs på en webbplats

**9 §** Vid distansavtal som ingås på en webbplats är konsumenten bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse endast om förpliktelsen har tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen har påtagit sig förpliktelsen.

Paragrafen innehåller en regel som är avsedd att skydda konsumenten mot att omedelbart ta på sig ett betalningsansvar vid elektroniska beställningar. Övervägandena finns i avsnitt 5.3. Genom paragrafen genomförs artikel 8.2 i direktivet.

Enligt paragrafen är konsumenten bunden av ett distansavtal som ingås på en webbplats endast om han eller hon uttryckligen påtagit sig ett betalningsansvar. Det innebär att webbsidor där konsumenter kan göra beställningar ska vara så utformade, att näringsidkaren före beställningen tydliggör förpliktelsen på ett sådant sätt att konsumenten uttryckligen kan påta sig betalningsansvar när denne gör en beställning. Finns det en knapp som konsumenten ska trycka på för att genomföra beställningen, ska texten på eller i omedelbar anslutning till knappen således ange att

beställningen medför betalningsskyldighet. Om sådan information saknas, eller om beställningen genomförs utan att konsumenten på annat sätt uttryckligen påtagit sig betalningsansvar, är denne inte bunden av beställningen.

### Konsumentens ångerrätt

**10 §** Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Paragrafen innehåller den grundläggande bestämmelsen om konsumentens ångerrätt. I paragrafen anges också hur ångerrätten utövas. Paragrafen motsvarar i huvudsak hittillsvarande 2 kap. 9 §, 4 kap. 5 § och 5 kap. 3 § första meningen. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artiklarna 9.1 och 11 i direktivet.

I *första stycket* anges att konsumenten har en ångerrätt. Det anges också vad konsumenten ska göra om han eller hon vill utöva ångerrätten. Av 11 § framgår att det finns vissa undantag från ångerrätten.

Konsumenten har rätt att ångra avtalet utan att ange några skäl. Om konsumenten utövar sin ångerrätt, upphör parternas skyldigheter att fullgöra avtalet. Det ligger i sakens natur att om konsumenten endast lämnat ett anbud när han eller hon utövar ångerrätten, upphör dennes bundenhet av anbudet (se artikel 12).

Att ångra avtalet kan i vissa fall innebära kostnader för konsumenten, vilket framgår av 13 och 15 §§.

Ångerrätten utövas genom att konsumenten lämnar eller sänder ett meddelande om det till näringsidkaren. För det ändamålet kan konsumenten använda sig av ett standardformulär. Av 2 § första stycket 9 framgår att näringsidkaren ska informera konsumenten om att det finns ett sådant standardformulär och hur konsumenten kan få tillgång till det, se närmare författningskommentaren till den paragrafen. Konsumenten kan också välja att på annat sätt meddela att avtalet frånträds.

Ångerfristen är 14 kalenderdagar räknat från den dag som anges i 12 §. När det gäller varor innebär det i princip den dag då konsumenten får varan i sin besittning och när det gäller tjänster den dag då avtalet ingås. I 12 § finns också en särskild bestämmelse om ångerfristen som gäller när näringsidkaren inte har lämnat information om ångerrätten, eller har lämnat den för sent. Det är naturligtvis så att konsumenten, om förutsättningarna i övrigt är uppfyllda, har rätt att ångra sig även innan ångerfristen börjar löpa.

Av andra meningen i första stycket framgår att om konsumenten lämnar meddelande om ångerrätten på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form. Det finns dock ingen skyldighet för näringsidkaren att möjliggöra för konsumenten att ångra avtalet på webbplatsen.

Vad som avses med läsbar och varaktig form framgår av författningskommentaren till 4 §. Bekräftelsen kan t.ex. skickas med e-post.

*Andra stycket*, som förs över från hittillsvarande 5 kap. 3 §, innehåller en regel om att det är näringsidkaren som, om konsumenten kan visa att ett meddelande om att denne utövar ångerrätten lämnats eller sänts, bär risken för att meddelandet försenas, förvanskas eller inte kommer fram. Bestämmelsen i hittillsvarande 5 kap. 3 § andra meningen om risken för meddelanden om hävning på grund av dröjsmål utgår, eftersom lagen inte längre innehåller några bestämmelser om fullgörelsetidpunkt.

## Undantag från ångerrätten

### 11 § Ångerrätt gäller inte för avtal som

1. avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts,

2. avser en vara eller tjänst vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerristen,

3. avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel,

4. avser en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,

5. avser en vara som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl och förseglingen har brutits av konsumenten,

6. avser en vara som till sin natur är sådan att den efter leverans sammanblandas med en annan vara på så sätt att varorna inte kan skiljas från varandra,

7. avser alkoholhaltig dryck till ett bestämt pris, när leverans inte kan ske inom 30 dagar och värdet på drycken vid leveransen beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,

8. avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten,

9. avser lösnnummer av en tidning eller en tidskrift,

10. ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

11. avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt,

12. avser kulturevenemang, idrotsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, servering, catering eller någon annan liknande tjänst, inkvartering, varutransport eller biluthyrning, om näringsidkaren ska tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod, eller

13. avser en brådskannde reparations- eller underhållsåtgärd vid ett besök i konsumentens bostad, om besöket äger rum på konsumentens initiativ och uttryckliga begäran och reparations- eller underhållsåtgärden omfattas av konsumentens begäran eller har ett direkt samband med denna.

Enligt paragrafen gäller inte kapitlets bestämmelser om ångerrätt för de uppräknade situationerna eller typerna av avtal. Paragrafen motsvaras delvis av regleringen i hittillsvarande 2 kap. 2–4 §§ och 4 kap. 2 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artikel 16 i direktivet.

I paragrafen anges 13 situationer eller typer av avtal för vilka ångerrätten inte gäller.

Enligt *punkten 1* finns inte ångerrätt vid avtal om en tjänst som fullgjorts, under förutsättning att konsumenten uttryckligen har samtyckt till

att tjänsten påbörjas och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts. Bestämmelsen gäller alltså till att börja med endast tjänster som fullgjorts, dvs. helt och fullt har avslutats. En andra förutsättning är att konsumenten gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts. Det krävs inte att konsumentens medgivande till att det inte finns någon ångerrätt sker i någon särskild form, men det ankommer på näringsidkaren att visa att medgivande har skett. Slutligen förutsätts att tjänsten, med konsumentens uttryckliga samtycke, påbörjas under ångerfristen. Ett uttryckligt samtycke kan ske t.ex. genom att en handling skrivs under, att en särskild ruta fylls i eller att konsumenten på särskild fråga muntligen godkänner överenskommelsen.

*Punkten 2* gäller varor eller tjänster vars priser varierar på grund av svängningar på marknaden och där näringsidkaren inte kan påverka prisutvecklingen.

Enligt *punkten 3* gäller ett undantag för varor som tillverkats enligt konsumentens önskemål eller annars har fått en personlig prägel. Undantagets räckvidd är i huvudsak densamma som i hittillsvarande 2 kap. 5 §.

Undantaget i *punkten 4* gäller varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. Bestämmelsen överensstämmer i huvudsak med hittillsvarande 2 kap. 4 § 2.

Enligt *punkten 5* undantas förseglade varor där förseglingen brutits av konsumenten och då varorna av hygien- eller hälsoskäl inte lämpligen kan återlämnas. Ett exempel på sådana varor kan vara underkläder.

*Punkten 6* gäller varor som efter leverans sammanblandas med en annan vara på så sätt att de inte kan skiljas från varandra. Undantaget gäller till exempel för bränsle som fylls på direkt i en värmepanna. Även om varan inte har sammanblandats i det enskilda fallet saknas ångerrätt.

Av *punkten 7* framgår att ångerrätt inte heller gäller vid försäljning av alkoholhaltig dryck som prissätts på en marknad. Det gäller t.ex. försäljning av primörvin, dvs. försäljning av vin i förskott.

Undantaget enligt *punkten 8* gäller förseglade ljud- eller bildupptagningar och förseglade datorprogram där förseglingen brutits av konsumenten. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 2 kap. 4 § 3.

Enligt *punkten 9* gäller ingen ångerrätt vid köp av lösnummer av en tidning eller en tidskrift. Till skillnad från vad som gäller enligt hittillsvarande 2 kap. 4 § 4 gäller undantaget inte för prenumerationer.

*Punkten 10* undantar avtal som ingåtts vid en auktion där det varit möjligt att delta även på annat sätt än genom ett medel för distanskommunikation. Vid sådana auktioner, där budgivare kan vara fysiskt närvarande i auktionslokalen, gäller alltså ingen ångerrätt. Sker budgivningen uteslutande genom distanskommunikation, finns det däremot ångerrätt.

Undantaget i *punkten 11* gäller digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium. Det handlar alltså om t.ex. köp av datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter där åtkomsten sker genom nedladdning eller direktuppspelning. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, dvs. t.ex. på en cd eller dvd, omfattas det inte av bestämmelsen.

Om sådant innehåll levereras under ångerfristen och konsumenten avstår från ångerrätten, är avståendet giltigt. Avgörande för om det finns ångerrätt vid avtal om digitalt innehåll är således enbart om konsumenten

uttryckligen samtycker till leveransen och samtidigt går med på att det inte finns någon ångerrätt. Ett uttryckligt samtycke kan ske t.ex. genom att en handling skrivs under, att en särskild ruta är fylld i eller att konsumenten på särskild fråga muntligen godkänner överenskommelsen. Om konsumenten inte uttryckligen samtycker till att digitalt innehåll tillhandahålls under ångerfristen och samtidigt går med på att det inte finns någon ångerrätt, har konsumenten alltså rätt att ångra avtalet. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt ska näringsidkaren också återbetala vad konsumenten har betalat, se 14 §.

Enligt *punkten 12* gäller ångerrätten inte heller för avtal enligt vilka näringsidkaren på en bestämd dag eller under bestämd tid ska tillhandahålla vissa tjänster. Bestämmelsen motsvarar till stora delar hittillsvarande 2 kap. 3 § första stycket. Liksom hittills undantas tjänster som avser kulturevenemang och idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet. Ett exempel på en fritidsaktivitet kan vara att konsumenten utövar en sport. Undantaget för servering, catering och andra liknande tjänster överensstämmer med vad som hittills gäller. Med inkvartering avses all logi, dvs. såväl övernattnig på hotell och vandrarhem som hyra av semesterbostäder. Avtal om uthyrning för varaktigt boende omfattas inte av lagens tillämpningsområde (1 § andra stycket 1). Vidare finns det inte någon ångerrätt för avtal om varutransporter. Att ångerrätten inte gäller vid avtal om persontransporter följer redan av 1 § fjärde stycket. Även biluthyrning undantas.

*Punkten 13* omfattar avtal avseende brådskande reparations- eller underhållsarbete vid ett besök i konsumentens bostad som äger rum på konsumentens initiativ och uttryckliga begäran. Viss motsvarighet finns i hittillsvarande 4 kap. 1 § andra stycket 4. En första förutsättning för att punkten ska vara tillämplig är att det gäller avtal om reparation eller underhållsarbete. Endast brådskande arbeten omfattas. Exempel på brådskande arbeten är reparation av ett skadat tak eller en vattenläcka. Det kan också gälla arbete på egendom som konsumenten har ett starkt behov av, såsom reparation av ett kylskåp eller en tvättmaskin. Det är tillräckligt att arbetet är brådskande enligt konsumentens uppfattning. Om konsumenten vid sin kontakt med näringsidkaren uppger att åtgärden är brådskande, bör näringsidkaren således i allmänhet kunna förlita sig på den uppgiften. Vidare förutsätter bestämmelsen att hembesöket sker på konsumentens initiativ och uttryckliga begäran. Undantaget gäller endast för sådant brådskande arbete som konsumenten begärt ska utföras eller som har ett direkt samband med denna. Om ytterligare tjänster utförs eller andra varor säljs vid besöket, gäller alltså inte undantaget.

### Ångerfristen

**12 §** Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten får varan i sin besittning. Vid avtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Om avtalet avser flera varor eller en vara som består av flera delar, börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten får den sista varan respektive den sista delen av varan i sin besittning. I fråga om regelbunden leverans av varor under en viss tid börjar ångerfristen dock löpa när konsumenten får varorna från den första leveransen i sin besittning.



I fråga om avtal om leverans av vatten, gas eller el, när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, och i fråga om avtal om leverans av fjärrvärme, börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås. Detsamma gäller i fråga om avtal om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium.

Ångerfristen enligt första–tredje styckena börjar aldrig löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket. Rätten att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt.

I paragrafen anges när ångerfristen om 14 dagar börjar löpa i fråga om olika avtalstyper. I första stycket anges huvudregeln för avtal om en vara eller en tjänst. I de följande styckena anges särregler som gäller för vissa typer av avtal. Det finns också en bestämmelse om förlängd ångerfrist i vissa fall. Paragrafen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 10 och 11 §§ samt 4 kap. 6 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artiklarna 9 och 10 i direktivet.

Av *första styckets* första mening framgår att ångerfristen vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar löpa när konsumenten får varan i sin besittning. Begreppet besittning har samma innebörd som i 6 § konsumentköplagen (1990:932), dvs. att varan har tagits om hand av konsumenten eller överlämnats till någon som handlar på konsumentens vägnar. För avtal om tjänster gäller, enligt andra meningens, att ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Som framgår av 1 § första stycket och andra stycket 1 avses med tjänster också uthyrning av fast egendom för andra ändamål än varaktigt boende. Hyresavtal som avser logi är dock i princip undantagna från ångerrätten (11 § 12). Vid exempelvis uthyrning av ett garage eller förråd, börjar ångerfristen, enligt förevarande bestämmelse, löpa vid avtalets ingående.

I *andra stycket* finns förtydligande regler om vad som gäller vid avtal om köp av flera varor eller av en vara som består av flera delar.

I *tredje stycket* anges att ångerfristen vid de där angivna avtalstyperna börjar löpa den dag då avtalet ingås. Det gäller avtal om leverans av vatten, gas eller el i de fall försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet. Sker försäljning i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, är det fråga om en vara och i så fall gäller första stycket. Också vid avtal om leverans av fjärrvärme samt vid tillhållande av digitalt innehåll som inte finns på något fysiskt medium gäller att ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås.

I *fjärde stycket* finns särskilda regler om ångerfristens längd i vissa situationer. Det gäller om näringsidkaren inte lämnar information om ångerrätten i rätt tid, om den information som lämnas är ofullständig eller felaktig eller om näringsidkaren helt underlåter att lämna information om ångerrätten. Av bestämmelsen framgår att ångerfristen aldrig börjar löpa förrän konsumenten fått information om ångerrätten på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket. Enligt de bestämmelserna ska informationen ha getts klart och begripligt och, vid distansavtal, på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som använts. Vid avtal utanför affärslokaler är huvudregeln att informationen ska ha getts i en handling.

Om näringsidkaren uppfyllt informationsskyldigheten vid en senare tidpunkt än när ångerfristen enligt huvudregeln i föregående stycken börjat löpa, löper ångerfristen ut 14 dagar efter det att konsumenten fick del av informationen. Rätten att ångra sig upphör dock alltid, dvs. oavsett om konsumenten fått informationen eller inte, att gälla senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade getts på föreskrivet sätt.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

**13 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar på egen bekostnad lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Om näringsidkaren har gått med på att stå för kostnaden för återsändande av varan eller inte har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 10 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, ska kostnaden bäras av näringsidkaren.

Första stycket gäller inte, om näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varan eller, vid avtal utanför affärslokaler, varan levererats till konsumentens bostad och inte lämpligen kan återsändas med post. I sådana fall ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta varan.

I paragrafen regleras frågan om återsändande av varan när konsumenten utövar sin ångerrätt. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Paragrafen överensstämmer delvis med hittillsvarande 2 kap. 13 § första stycket och 4 kap. 8 § första stycket. Genom paragrafen genomförs artiklarna 6.6 och 14 i direktivet.

När det gäller köp av varor som redan levererats följer av *första styckets* första mening att huvudregeln är att konsumenten på egen bekostnad ska lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Med vara avses också material som är levererat och som är avsett att användas för utförande av en tjänst. Återlämnandet ska ske utan onödigt dröjsmål, vilket innebär att konsumenten ska sträva efter att skicka tillbaka varan så fort som möjligt. Varan ska skickas eller lämnas åter senast 14 dagar efter det att konsumenten utövade sin ångerrätt, dvs. lämnade meddelandet om detta. Innan konsumenten har lämnat tillbaka varan, är näringsidkaren inte skyldig att betala tillbaka vad konsumenten har betalat, se 14 § andra stycket.

I stycket anges vidare två fall där konsumenten visserligen är skyldig att lämna eller sända tillbaka varan, men där kostnaden för åtgärden ska bäras av näringsidkaren. Det gäller för det första när näringsidkaren erbjudit sig att stå för den kostnaden. Vidare gäller det när näringsidkaren inte uppfyllt sin skyldighet att informera konsumenten om att denne ska svara för returkostnaderna. Skyldigheten har uppfyllts om näringsidkaren har gett konsumenten denna information på sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

*Andra stycket* innehåller undantag från huvudregeln i första stycket. Konsumenten är inte skyldig att lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren om denne erbjudit sig att hämta den. I det fallet inskränker sig konsumentens skyldighet till att lämna ut varan till näringsidkaren när denne kommer för att hämta den. Det andra undantaget gäller avtal utanför affärslokaler om varan levererats till konsumentens bostad. Om en sådan vara är olämplig att sända med post, har konsumenten inte

någon skyldighet att på egen bekostnad sända tillbaka den på annat sätt. Det kan t.ex. gälla skrymmande, tunga eller sköra varor eller varor som är temperaturkänsliga. I dessa fall ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta varan.

**14 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Återbetalning ska göras utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara behöver återbetalning dock inte göras förrän näringsidkaren tagit emot varan eller konsumenten visat att varan sänts tillbaka. Detta gäller inte om näringsidkaren har erbjudit sig att själv hämta varan.

Näringsidkaren ska använda samma betalningssätt som konsumenten, om inte konsumenten uttryckligen går med på något annat. Konsumenten får inte drabbas av några kostnader på grund av att ett annat betalningssätt används.

I paragrafen regleras näringsidkarens återbetalningsskyldighet när konsumenten utnyttjar ångerrätten. Paragrafen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 14 § första stycket och 4 kap. 9 § första stycket. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artikel 13 i direktivet.

I *första styckets* första mening ges huvudregeln, att näringsidkaren ska återbetala det som han eller hon mottagit utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar. Hittillsvarande bestämmelse innebär att betalning ska ske snarast. Utan onödigt dröjsmål torde i och för sig innebära att näringsidkaren har något mer tid på sig att betala tillbaka. I praktiken innebär ändringen dock inte någon större skillnad, eftersom tidsfristen kortas från 30 dagar till 14 dagar.

I *andra stycket* införs en regel som innebär att näringsidkaren, vid köp av varor, kan vänta med återbetalningen till dess att han eller hon återfått varan eller konsumenten visat att varan avsänts, till exempel genom ett inlämningskvitto.

I *tredje stycket* regleras formerna för återbetalningen. Enligt första meningen ska återbetalningen normalt göras med samma betalningssätt som konsumenten använt. Om konsumenten betalat med ett kontokort, ska alltså medlen återföras till det konto som är kopplat till kortet. Avvikelser från den bestämmelsen får göras endast om konsumenten uttryckligen har gått med på det. Ett sådant medgivande kan lämnas antingen i samband med det ursprungliga avtalet om köp av varan eller när återbetalningen aktualiseras. Enligt andra meningen får det valda återbetalningssättet inte i sådana fall innebära några extra kostnader för konsumenten.

**15 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för

1. förhöjda leveranskostnader på grund av konsumentens val av leveransmetod,
2. en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket,
3. proportionerliga kostnader, i den mån de är skäligen, för den del av en tjänst som utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att

konsumenten begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och

4. proportionerliga kostnader, i den mån de är skäligen, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, som levererats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

I paragrafen regleras vissa kostnader som konsumenten ska ersätta vid utövande av ångerrätten. Ofta kan näringsidkaren reglera kostnaderna genom att göra avdrag vid återbetalning enligt 14 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artiklarna 7.3, 8.8, 13 och 14 i direktivet.

I *punkten 1* anges att konsumenten ska betala för leverans enligt ett särskilt önskemål som varit dyrare än det leveransalternativ som näringsidkaren normalt använder. Ersättningen ska avse skillnaden mellan vad konsumenten betalat och kostnaden för leverans med näringsidkarens vanliga leveransmetod.

Enligt *punkten 2* ska konsumenten betala ersättning för en värdeminskning på en vara. Det gäller sådan värdeminskning som beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion. I vilken utsträckning det är nödvändigt att hantera en vara för att fastställa dess egenskaper eller funktion får bedömas utifrån vilken typ av vara det är fråga om. Det kan till exempel vara fråga om värdeminskning till följd av att kläder fläckats eller skadats när de hanterats. Konsumenten ska endast betala värdeminskningen om näringsidkaren uppfyllt sin informationsskyldighet enligt 2 § första stycket 9. Enligt den bestämmelsen ska konsumenten få information bl.a. om de villkor som gäller när ångerrätten utövas, dvs. bl.a. att konsumenten kan bli skyldig att betala för värdeminskning av en vara. Informationen ska också ha getts på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

Av *punkten 3* framgår att konsumenten ska betala för den del av en tjänst som utförts under ångerfristen. En förutsättning är att det är konsumenten som uttryckligen begärt att utförandet av tjänsten skulle inledas under fristen. Utgångspunkten är att det som konsumenten ska betala ska stå i proportion till omfattningen av den del av tjänsten som tillhandahållits fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han eller hon utövar sin ångerrätt jämfört med den fullt utförda tjänsten som föreskrivs i avtalet. Om beloppet är oskäligt högt, ska det sättas ned. Vid bedömningen av om beloppet är skäligt bör det göras en beräkning utifrån marknadsvärdet av det som utförts. En förutsättning för betalningsskyldighet är att näringsidkaren har lämnat information enligt 2 § första stycket 9 och 11. Det innebär att näringsidkaren ska ha informerat om förutsättningarna för att utöva ångerrätten och om att konsumenten kan bli skyldig att betala kostnader för utförda tjänster. Informationen ska ha getts på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

Det finns, enligt *punkten 4*, även en skyldighet för konsumenten att betala för leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, och för leverans av

fjärrvärme. Även i dessa fall gäller att konsumenten är betalningsskyldig endast om denne begärt att leveransen skulle ske under ångerfristen. Sker försäljning av vatten, gas eller el i en begränsad volym eller fastställd kvantitet, är det fråga om en vara och i så fall gäller 13 och 14 §§. På samma sätt som enligt punkten 3 ska kostnaderna vara skäligen och en förutsättning för betalningsskyldighet är att näringsidkaren har lämnat information enligt 2 § första stycket 9 och 11, på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

#### Anknytande avtal

**16 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har ingått ett anknytande avtal med näringsidkaren eller med någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Detsamma ska gälla om konsumenten utövar ångerrätten och det är fråga om ett sådant kreditköp som avses i konsumentkreditlagen (2010:1846).

Paragrafen innehåller en bestämmelse om automatisk återgång av så kallade anknytande avtal. Paragrafen motsvarar delvis hittillsvarande 2 kap. 16 § och 4 kap. 10 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.4. Genom paragrafen genomförs artikel 15 i direktivet.

Med anknytande avtal avses ett avtal genom vilket konsumenten förvärvar varor eller tjänster i samband med ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler, när varorna levereras eller tjänsterna tillhandahålls av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse mellan den tredje parten och näringsidkaren (se definitionen av biavtal i artikel 2.15). I förhållande till hittillsvarande 2 kap. 16 § och 4 kap. 10 § utvidgas tillämpningsområdet genom att bestämmelsen inte endast omfattar kreditavtal utan alla anknytande avtal som ingåtts med anledning av distansavtalet eller avtalet utanför affärslokaler. Det kan till exempel vara fråga om försäkringsavtal eller avtal om service eller underhåll.

Liksom enligt hittillsvarande bestämmelser ska ett anknytande kreditavtal, som ingåtts med någon annan än säljaren, upphöra att gälla när konsumenten utövar sin ångerrätt gentemot säljaren också när det inte finns någon överenskommelse mellan säljaren och kreditgivaren men där varan eller tjänsten anges i kreditavtalet.

Att konsumenten inte får åläggas någon påföljd innebär inte att konsumenten undgår alla konsekvenser av att avtalet återgår. Konsumenten kan behöva stå för kostnader enligt 13 och 15 §§, t.ex. kostnader för att sända tillbaka varan, eventuella förhöjda leveranskostnader i enlighet med konsumentens val och värdeminskning i den mån sådana kostnader följer av att det anknytande avtalet upphör att gälla.

### **3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument**

#### Tillämpningsområde

**1 §** Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

*Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor eller om avtalet omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846).*

Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt *avtal* om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

Paragrafen anger tillämpningsområdet för lagens bestämmelser om avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Enligt *andra stycket*, som är nytt, gäller 3 kap. även för avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster. En definition av begreppet avtal utanför affärslokaler finns i 1 kap. 2 §. Det gäller alltså t.ex. försäkringsavtal som träffas i konsumentens bostad eller i ett köpcentrum. Precis som när det gäller 2 kap. gäller inte kapitlet om det pris som konsumenten ska betala understiger 400 kronor. Avtal som omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846) är också undantagna. För kreditavtal som ingås utanför affärslokaler regleras informationskrav och ångerrätt av den lagen.

*Fjärde stycket*, som motsvarar hittillsvarande tredje stycket, ändras endast på så sätt att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”.

## 2 § Bestämmelserna om ångerrätt i 7–12 §§ gäller inte *avtal* om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, *om* priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, *om* priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1,

3. kredit som är förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt eller bostadsrätt eller liknande rätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte hör till fastighet, eller

4. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt *avtalet*.

Paragrafen innehåller vissa undantag från bestämmelserna om ångerrätt. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Ändringarna i paragrafen innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”, eftersom bestämmelserna förutom distansavtal även gäller avtal utanför affärslokaler som avser finansiella tjänster, se 1 §. Det innebär att samma undantag från ångerrätten gäller vid dessa avtal. I övrigt görs ingen ändring i sak.

Information innan ett avtal ingås

3 § I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,

13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Om *avtalet* avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16.

Paragrafen reglerar de informationskrav som gäller för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Ändringarna innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”.

## Konsumentens ångerrätt

7 § Konsumenten har rätt att frånträda *avtalet* (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från

den dag som anges i 8 § (ångerfrist). Vid *avtal* om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

*Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.*

I paragrafen ges den grundläggande rätten för konsumenten att frånträda ett ingånget avtal. Övervägandena finns i avsnitt 5.2 och 5.4.

Ändringarna i *första stycket* innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”. På samma sätt som enligt hittillsvarande bestämmelse om hemförsäljning (4 kap. 5 §) gäller att ångerfristen är 30 dagar vid avtal om livförsäkring.

*Andra stycket*, som är nytt och som motsvarar hittillsvarande 5 kap. 3 § första meningen, innehåller en regel om att det är näringsidkaren som bär risken för att meddelanden från konsumenten om att denne utövar ångerrätten försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

**8 §** Ångerfristen börjar löpa den dag då *avtalet* ingås. Vid *avtal* om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

I paragrafen anges vilken dag ångerfristen börjar löpa. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Ändringarna innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

**11 §** Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt *avtalet* innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt *avtalet*.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 3 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller
2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av *avtalet* innan ångerfristen har löpt ut.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens rätt till ersättning när konsumenten har utövat sin ångerrätt. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Ändringen innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”.

Anknytande avtal

**12 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av *avtalet* har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.



Paragrafen innehåller en bestämmelse om automatisk återgång av vissa anknyttande avtal. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Ändringen innebär att ”distansavtal” ersätts av ”avtal”.

### Lagval

**14 §** Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ska tillämpas på avtalet gäller inte, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd.

Paragrafen, som är ny och som motsvarar hittillsvarande 5 kap. 2 §, ger skydd mot vissa s.k. lagvalsklausuler. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

Placeringen av paragrafen i förevarande kapitel i lagen innebär att den nu enbart gäller för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Lagvalsfrågor som rör avtal om varor och icke finansiella tjänster regleras i sin helhet av Rom I-förordningen.

### **Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser**

1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Enligt *första punkten* börjar de nya bestämmelserna tillämpas den 13 juni 2014.

I *andra punkten* tydliggörs, i enlighet med allmänna principer inom avtalsrätten, att äldre bestämmelser tillämpas på avtal som ingåtts före ikraftträdandet.

Övervägandena finns i avsnitt 10. Genom bestämmelserna genomförs artikel 28 i direktivet.

## 12.5 Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

### **8 kap. Skydd för investerare och andra rörelseregler**

#### Information till kund

**22 §** Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lättbegriplig information om

1. värdepappersinstitutet och dess tjänster,
2. finansiella instrument och föreslagna placeringsstrategier,
3. handelsplatser,
4. priser och avgifter, samt
5. institutets riktlinjer för utförande av order.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av och vilka risker som är förknippade med de investeringstjänster och de finansiella instrument som institutet erbjuder. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknads-

föringslagen (2008:486) samt i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Paragrafen innehåller bestämmelser om information som värdepappersinstitut ska ge sina kunder.

Ändringen i fjärde stycket är en följd av att distans- och hemförsäljningslagen byter namn till lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## 12.6 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Inledande bestämmelse

**1 §** Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,*
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846), och
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om lagens syfte. Vidare finns en uppräknig av ett antal lagar som innehåller bestämmelser om marknadsföring.

I andra stycket görs den ändringen att hänvisningen till distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) ersätts av en hänvisning till det nya namnet på den lagen, lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

*Information innan ett konsumentavtal ingås*

**22 a §** Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om*

1. sitt namn, telefonnummer och gatuadress,
2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,
3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,
5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,
6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation går till,
7. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,
8. avtalets löptid,
9. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och
10. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

Informationsskyldigheten enligt första stycket gäller inte, om informationen redan framgår av sammanhanget. Informationsskyldigheten gäller inte heller i fråga om

1. vardagliga avtal som fullgörs omedelbart,
2. andra avtal om fast egendom än sådana som avser uthyrning av fast egendom, eller
3. avtal som anges i 2 kap. 1 § andra stycket 1, 2 och 6-8 samt fjärde och femte styckena lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Paragrafen, som är ny, reglerar den information som näringsidkaren ska lämna innan en konsument blir bunden av vissa typer av avtal. Övervägandena finns i avsnitt 6. Genom paragrafen genomförs artikel 5 i direktivet.

I första stycket anges att vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren ge konsumenten information innan avtalet ingås. Begreppen distansavtal och avtal utanför affärslokaler har samma innebörd som i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Den lagen innehåller mer långtgående informationskrav för den typen av avtal. I och med att dessa avtal är undantagna gäller paragrafen huvudsakligen avtal som ingås i en näringsidkares affärslokal. Att informationen ska ges innan ett avtal ingås innebär att den ska ges när konsumenten står i begrepp att ingå avtalet och alltså på ett senare stadium än den information som ska ges i samband med ett köperbudande enligt 12 §. Förevarande paragrafs placering i lagen gör bestämmelsen till ett informationsåläggande. Det innebär att informationen anses väsentlig och utelämnande av informationen är vidare otillbörligt (detsamma gäller information enligt 22 §, se prop. 2007/08:115 s. 155). Det innebär att marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser kan användas, om informationen inte ges. Näringsidkaren kan därmed bl.a. åläggas att lämna informationen om den uteblir (24 §).

Det finns inte något formkrav för hur informationen ska ges, men informationen ska vara klar och begriplig. Det betyder, liksom enligt andra bestämmelser med detta krav (t.ex. förslaget till 2 kap. 3 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler), att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen.

Den information som ska ges preciseras i tio punkter. Flera punkter avser förhållanden som inte alltid föreligger i det enskilda fallet. Finns det t.ex. inga kostnader för leverans eller avser avtalet inte digitalt innehåll, behöver givetvis ingen uppgift lämnas om det. Innehållet i informationen motsvarar delar av den information som ska lämnas vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler (förslaget till 2 kap. 2 § första stycket 1–4, 6, 8, 12, 14, 15 och 17 lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler).

Enligt *punkten 1* ska näringsidkaren informera om sitt namn, sitt telefonnummer och sin gatuadress. Informationen ska vara sådan att konsumenten enkelt ska kunna identifiera och kontakta näringsidkaren.

I *punkten 2* föreskrivs att näringsidkaren ska lämna information om produktens huvudsakliga egenskaper. Av definitionen i 3 § framgår att med produkt avses bl.a. varor, tjänster och andra nyttigheter. Informationen ska lämnas i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen lämnas. Det bör normalt vara tillräckligt att produktens utmärkande egenskaper anges på ett sådant sätt att konsumenten kan bilda sig en uppfattning om produkten.

Av *punkten 3* framgår att näringsidkaren ska informera om produktens pris. Det som ska anges är det totala pris som konsumenten ska betala. Om priset inte kan anges i förväg, ska det anges hur det beräknas. I fråga om arbete på löpande räkning ska därmed anges hur stor kostnaden är per arbetad timme. I prisinformationslagen (2004:347) finns generella bestämmelser som ställer krav på näringsidkaren att ge korrekt och tydlig prisinformation om produkter.

Enligt *punkten 4* ska det lämnas information om kostnader för leverans och porto. Därutöver ska näringsidkaren informera om alla andra kostnader som kan tillkomma, av vilket slag de än är. Om kostnaderna inte kan beräknas i förväg, ska det ges information om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma.

I *punkten 5* föreskrivs att information om villkoren för betalning och leverans eller fullgörande på annat sätt ska lämnas. Även tidpunkt för leverans eller annat fullgörande ska anges.

Enligt *punkten 6* ska näringsidkaren upplysa konsumenten om den rätt som konsumenten har enligt lag att reklamera. Konsumenten ska också få information om hur reklamation går till.

*Punkten 7* gäller information om garantier och motsvarande utfästelser som gäller för en såld produkt. Det gäller garantier som följer av avtalet. Även i 22 § finns en bestämmelse om informationsskyldighet när det gäller garantier. Information ska också ges om den service eller assistans som konsumenten enligt avtalet har rätt till.

I *punkten 8* föreskrivs att näringsidkaren ska informera om avtalets löptid. Informationen ska vara sådan att det står klart för konsumenten under vilken tid denne blir bunden av avtalet.

Om avtalet gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, ska näringsidkaren enligt *punkten 9* informera om villkoren för uppsägning. Konsumenten ska alltså få information om hur han eller hon ska göra för att avsluta sitt åtagande.

*Punkten 10* gäller information vid avtal om digitalt innehåll. Näringsidkaren ska upplysa om funktionen hos det digitala innehållet. Bestämmelsen syftar till att konsumenten ska få allmän information om

produktens funktion för att kunna bilda sig en uppfattning om produktens användningsområde. Utförligare instruktioner om användning och funktion kan lämnas i bruksanvisningen och behöver alltså inte lämnas innan avtalet ingås. Konsumenten ska få information om vilka tekniska skyddsåtgärder som har använts, vilket exempelvis innebär att information ska ges om huruvida det följer några särskilda begränsningar i möjligheten att använda innehållet till följd av att detta är skyddat mot exempelvis kopiering. Näringsidkaren ska vidare informera om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet. Ett exempel kan vara om det krävs en särskild programvara eller maskin för att ett spel ska kunna användas eller en skiva kunna spelas. Näringsidkarens informationskrav avser det som han eller hon känner till eller rimligen kan förväntas känna till.

I *andra stycket* anges vissa undantag från informationsskyldigheten i första stycket. Informationen behöver inte ges särskilt om informationen framgår av sammanhanget. I praktiken torde det ofta vara så att mycket av den information som ska ges, t.ex. namn och adress framgår av sammanhanget; den syns i näringsidkarens lokaler eller på produkten.

Av *punkten 1* framgår att informationen inte heller behöver ges om det är fråga om vardagliga avtal som fullgörs omedelbart. Med vardagliga avtal avses köp av dagligvaror och liknade inköp som sker regelbundet. Även köp av kläder torde i regel omfattas av undantaget. Större inköp, t.ex. av en TV-apparat, en läsplatta eller möbler, kan däremot inte anses vara vardagliga. Att avtalet fullgörs omedelbart innebär att produkten betalas i sin helhet på en gång och att konsumenten tar med sig produkten ut ur butiken.

Av *punkten 2* framgår att informationsskyldigheten inte gäller avtal om fast egendom. I fråga om avtal om uthyrning av fast egendom gäller dock informationsskyldigheten. Det är alltså samma slag av avtal gällande fast egendom som omfattas av informationsskyldigheten enligt denna paragraf som också omfattas av regleringen i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (se 2 kap. 1 § den lagen). Att uthyrning för varaktigt boende undantas från informationsskyldigheten framgår av tredje punkten.

Enligt *punkten 3* undantas vidare vissa avtal som anges i 2 kap. 1 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. För en närmare beskrivning av vilka avtal som avses, se författningskommentaren till den paragrafen.

**37 §** Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande som har meddelats med stöd av 23, 24 eller 25 §, eller mot 7 §, eller mot 8 § och någon av bestämmelserna i 9, 10, 12–17 §§, eller mot någon av bestämmelserna i 18–22 a §§, eller mot någon av punkterna i bilaga I till direktiv 2005/29/EG, ska ersätta den skada som därigenom uppkommer för en konsument eller någon annan näringsidkare.

När ersättningen till näringsidkare bestäms får hänsyn tas även till omständigheter av annan än ekonomisk art.

Paragrafen reglerar skadeståndsansvaret vid brott mot bestämmelserna i lagen. Ändringen innebär att även de nya bestämmelserna i 22 a § sanktioneras med ett skadeståndsansvar. Det betyder att den som uppsåtligen

eller av oaktsamhet utelämnar information som anges i den paragrafen kan bli skadeståndsskyldig.

## 12.7 Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

**10 §** Vid telefonförsäljning av en kredit tillämpas i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket det som föreskrivs i 3 kap. 4 § första stycket *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

I paragrafen finns särskilda bestämmelser om information som ska lämnas vid telefonförsäljning av krediter.

I *första stycket* görs den ändringen att hänvisningen till distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) ersätts av en hänvisning till det nya namnet på den lagen, lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## 12.8 Förslaget till lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244)

### 39 kap. Dokumentationsskyldighet

#### Definitioner

**2 §** I denna lag avses med

*kassaregister*: kassaapparat, kassaterminal, kassasystem och liknande apparatur för registrering av försäljning av varor och tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

*torg- och marknadshandel*: all handel utom sådan som en näringsidkare stadigvarande bedriver i permanenta lokaler eller i omedelbar anslutning till dessa,

*distansavtal*: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

*hemförsäljningsavtal*: avtal som ingås vid ett hembesök eller under en näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe,

*restaurangverksamhet*: näringsverksamhet som avser restaurang, pizzabutik och annat liknande avhämtningsställe, gatukök, kafé, personalmatsal, catering och centralkök,

*frisörverksamhet*: näringsverksamhet som avser hårvård, samt

*tvätteriverksamhet*: näringsverksamhet som avser rengöring av textilier eller därmed jämförbara material samt sådan uthyrning, färgning, lagning eller ändring av textilier eller därmed jämförbara material som sker i samband med den näringsverksamheten.

Näringsverksamhet som huvudsakligen avser annan verksamhet än restaurang-, frisör- eller tvätteriverksamhet ska dock inte anses som sådan verksamhet.

I paragrafen anges innebörden av olika uttryck som används i lagen.

Definitionerna i *första stycket* av begreppen kassaregister, torg- och marknadshandel, restaurangverksamhet, frisörverksamhet och tvätteriverksamhet ändras inte. Två nya definitioner läggs till i stycket, vilket är en följd av att begreppet hemförsäljningsavtal utmönstras ur lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I och med att begreppet behålls i förevarande lag ändras inte undantagen från skyldigheten att använda kassaregister. Definitionen av distansavtal överensstämmer med den som finns i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (1 kap. 2 §). Definitionen av hemförsäljningsavtal överensstämmer med den som finns i den hittillsvarande lydelsen av den paragrafen (se bl.a. prop. 2004/05:13 s. 123).

**5 §** Skyldigheten att använda kassaregister gäller inte för den som

1. bara i obetydlig omfattning säljer varor eller tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

2. är befriad från skattskyldighet enligt inkomstskattelagen (1999:1229) för inkomst från sådan försäljning som avses i 4 §,

3. bedriver taxitrafik enligt taxitrafiklagen (2012:211),

4. säljer varor eller tjänster genom distansavtal eller hemförsäljningsavtal,

5. säljer varor eller tjänster med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal, eller

6. anordnar automatspel enligt lagen (1982:636) om anordnande av visst automatspel eller enligt lotterilagen (1994:1000).

I paragrafen regleras undantagen från skyldigheten att använda kassaregister.

I *punkten 4* görs den ändringen att hänvisningen till distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) tas bort. Hänvisningen är inte längre nödvändig eftersom det i 2 § i förevarande lag införs definitioner av begreppen distansavtal och hemförsäljningsavtal.





## DIREKTIV

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU

av den 25 oktober 2011

om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR  
ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-  
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-  
téns yttrande <sup>(1)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet <sup>(3)</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Ett antal bestämmelser om konsumenträttigheter i avtalsförhållanden anges i rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler <sup>(4)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal <sup>(5)</sup>.
- (2) Dessa direktiv har med hänsyn till erfarenheterna setts över i syfte att förenkla och uppdatera gällande bestämmelser, undanröja inkonsekvenser och åtgärda oönskade

brister i bestämmelserna. Översynen visade att de två direktiven bör ersättas med ett enda direktiv. Detta direktiv bör därför innehålla standardbestämmelser för gemensamma aspekter på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och inte längre bygga på en minimiharmoniseringsstrategi som de tidigare direktiven, samtidigt som det bör vara möjligt för medlemsstaterna att behålla eller anta nationella bestämmelser med avseende på vissa aspekter.

- (3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget.

- (4) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster samt etableringsfrihet säkerställs. En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

- (5) Möjligheterna med distansförsäljning över gränserna, som borde vara ett av de mer påtagliga resultaten av den inre marknaden, utnyttjas inte fullt ut. Jämfört med den stora ökningen av den inhemska distansförsäljningen under de senaste åren har den gränsöverskridande distansförsäljningen ökat i begränsad utsträckning. Denna skillnad är särskilt påtaglig i fråga om näthandel, där det finns stora möjligheter till ytterligare tillväxt. De gränsöverskridande möjligheterna när det gäller avtal som ingås utanför fasta affärslokaler (direktförsäljning) begränsas av vissa faktorer, till exempel de skilda nationella konsumentskyddsbestämmelser som näringslivet måste rätta sig efter. Jämfört med ökningen av den inhemska direktförsäljningen under de senaste åren, särskilt inom tjänstesektorn (t.ex. försörjningstjänster), är antalet konsumenter som utnyttjar denna kanal för inköp över gränserna fortfarande lågt. Med hänsyn till de ökade affärsmöjligheterna i många medlemsstater bör små och medelstora företag (inklusive

<sup>(1)</sup> EUT C 317, 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> EUT C 200, 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 juni 2011 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 10 oktober 2011.

<sup>(4)</sup> EGT L 372, 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> EGT L 144, 4.6.1997, s. 19.

- enskilda näringsidkare) eller ombud för företag som bedriver direktförsäljning vara mer benägna att söka affärsmöjligheter i andra medlemsstater, särskilt i gränsregioner. En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer därför att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter.
- (6) Vissa skillnader skapar betydande hinder på den inre marknaden som påverkar näringsidkare och konsumenter. Dessa skillnader gör att kostnaderna för att följa regelverket ökar för de näringsidkare som vill sälja varor eller tillhandahålla tjänster över gränserna. Denna oproportionerliga fragmentering undergräver också konsumenternas förtroende för den inre marknaden.
- (7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättsäkerhet för både konsumenter och näringsidkare. Både konsumenter och näringsidkare bör kunna förlita sig på ett enda regelverk grundat på tydligt definierade rättsliga begrepp som reglerar vissa aspekter i avtal mellan näringsidkare och konsumenter i hela unionen. Effekten av en sådan harmonisering bör bli att de hinder som följer av de fragmenterade bestämmelserna undanröjs och att den inre marknaden fullbordas på detta område. Dessa hinder kan bara undanröjas genom att det införs enhetliga unionsbestämmelser. Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.
- (8) De regleringsaspekter som ska harmoniseras bör endast beröra avtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning beträffande anställningsavtal, avtal om arvsrätt, avtal om familjerätt och avtal om upprättande och organisation av bolag eller partnerskapsavtal.
- (9) I detta direktiv fastställs bestämmelser om information som ska lämnas för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och avtal av annat slag än de nyssnämnda. Detta direktiv reglerar också ångerrätten i samband med distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och harmoniserar vissa föreskrifter om fullgörande och vissa andra aspekter på avtal mellan näringsidkare och konsument.
- (10) Detta direktiv bör inte påverka tillämpningen av bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I-förordningen) <sup>(1)</sup>.
- (11) Detta direktiv bör inte påverka unionsbestämmelserna för särskilda sektorer, såsom humanläkemedel, medicintekniska produkter, integritet och elektronisk kommunikation, patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård, märkning av livsmedel och den inre marknaden för el och naturgas.
- (12) Informationskraven i detta direktiv bör komplettera informationskraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden <sup>(2)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktivet om elektronisk handel) <sup>(3)</sup>. Medlemsstaterna bör behålla möjligheten att införa ytterligare informationskrav för de tjänsteleverantörer som är etablerade inom deras territorium.
- (13) Medlemsstaterna bör förbli behöriga, i enlighet med unionsrätten, att tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på områden som inte faller inom dess tillämpningsområde. Medlemsstaterna får således behålla eller införa nationell lagstiftning som motsvarar bestämmelserna i detta direktiv eller vissa av dess bestämmelser i förhållande till avtal som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde. Medlemsstaterna får t.ex. besluta att utvidga tillämpningen av bestämmelserna i detta direktiv till juridiska personer eller fysiska personer som inte är "konsumenter" i den mening som avses i detta direktiv, såsom icke-statliga organisationer, nystartade företag eller små och medelstora företag. Medlemsstaterna får likaledes tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på avtal som inte är "distansavtal" i den mening som avses i detta direktiv, exempelvis för att de inte ingåtts med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans. Dessutom får medlemsstaterna också behålla eller införa nationella bestämmelser om frågor som inte särskilt tas upp i detta direktiv, t.ex. ytterligare bestämmelser om köpeavtal, bland annat när det gäller leverans av varor eller krav på tillhandahållande av information under ett avtals löptid.
- (14) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning på avtalsrättens område för avtalsrättsliga aspekter som inte regleras i detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet (t.ex. bristande samtycke). Inte heller bör detta direktiv påverka nationell lagstiftning om de allmänna rättsmedlen i avtalsfrågor, bestämmelserna om den allmänna ekonomiska ordningen (t.ex. bestämmelser om oskäligt höga priser och ockerpriser) och bestämmelserna om oetiska juridiska transaktioner.

<sup>(1)</sup> EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> EUT L 376, 27.12.2006, s. 36.

<sup>(3)</sup> EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Detta direktiv bör inte harmonisera språkliga krav som tillämpas på konsumentavtal. Följaktligen får medlemsstaterna i nationell lagstiftning behålla eller införa språkliga krav beträffande information vid avtals ingående och avtalsvillkor.
- (16) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning om juridiska företrädare, såsom bestämmelserna om personer som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar (t.ex. ett ombud eller en förvaltare). Medlemsstaterna bör behålla sin behörighet på detta område. Detta direktiv bör vara tillämpligt på alla näringsidkare, offentliga såväl som privata.
- (17) Definitionen av begreppet konsument bör omfatta fysiska personer som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om, beträffande avtal med dubbla syften, ett avtal ingås för ändamål som dels faller inom, dels faller utanför personens egna närings- eller yrkesverksamhet och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalets övergripande sammanhang bör den personen även anses såsom konsument.
- (18) Detta direktiv påverkar inte medlemsstaternas frihet att i enlighet med unionslagstiftningen definiera vad de anser vara tjänster av allmänt ekonomiskt intresse, hur dessa tjänster bör organiseras och finansieras i enlighet med reglerna för statligt stöd samt vilka särskilda krav de bör underställas.
- (19) Med digitalt innehåll avses data som produceras och levereras i digital form, såsom datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter, oavsett om åtkomsten skett genom nedladdning, direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på vilket annat sätt som helst. Avtal om leverans av digitalt innehåll bör omfattas av detta direktiv. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, bör det anses som en vara i den mening som avses i detta direktiv. Liksom avtal om leverans av vatten, gas eller el, i de fall försäljningen inte omfattar en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller avtal om leverans av fjärrvärme, bör avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium klassificeras varken som köpeavtal eller tjänsteavtal vid tillämpningen av detta direktiv. Avtal av detta slag bör innefatta en ångerrätt för konsumenten, om inte konsumenten samtyckt till att avtalet börjar fullgöras redan under ångerfristen och sålunda gått med på att ångerrätten går förlorad. Förutom de allmänna informationskraven bör näringsidkaren upplysa konsumenten om det digitala innehållets funktion samt om dess relevanta driftskompatibilitet. Med funktion bör här avses hur det digitala innehållet kan användas till exempel för att spåra konsumenternas beteende; begreppet bör också avse avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning. Med relevant driftskompatibilitet menas information om vilken standardmaskinvara och programvaruomgivning som det digitala innehållet är kompatibelt med, till exempel operativsystem, nödvändig version och vissa egenskaper hos maskinvaran. Kommissionen bör undersöka behovet av ytterligare harmoniserade bestämmelser i fråga om digitalt innehåll, och vid behov lägga fram ett lagstiftningsförslag för att ta itu med frågan.
- (20) Definitionen av distansavtal bör omfatta samtliga fall då avtal ingås mellan en näringsidkare och en konsument med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation (t.ex. postorder, internet, telefon eller fax), fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås. Den definitionen bör också omfatta situationer då konsumenten besöker affärslokalerna endast för att få upplysningar om varan eller tjänsten och de därpå följande förhandlingarna och ingående av avtalet sköts på distans. Däremot bör ett avtal som förhandlas fram i näringsidkarens affärslokaler och slutligen ingås genom distanskommunikation inte betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör ett avtal som initieras genom distanskommunikation men slutligen ingås i näringsidkarens affärslokaler betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör begreppet distansavtal omfatta bokningar som konsumenten gjort genom ett medel för distanskommunikation för att beställa tillhandahållande av en yrkesmässig tjänst, som när en kund ringer för att boka tid hos frisören. I begreppen organiserade system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans bör ingå system som erbjuds av tredje man, annan än näringsidkaren, men används av näringsidkaren, såsom en webbplats. Det bör emellertid inte omfatta fall där webbplatserna endast ger information om näringsidkaren, hans varor och/eller tjänster samt kontaktuppgifter.
- (21) Ett avtal utanför fasta affärslokaler bör definieras som ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument som samtidigt är fysiskt närvarande, på ett annat ställe än i näringsidkarens fasta affärslokaler, t.ex. i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats. Utanför fasta affärslokaler kan konsumenten stå under potentiellt psykologiskt tryck eller kan ställas inför ett överraskningsmoment, oavsett om konsumenten har beställt besöket av näringsidkaren eller inte. Definitionen av avtal utanför fasta affärslokaler bör också inbegripa situationer där konsumenten tilltalas personligen och enskilt utanför fasta affärslokaler men avtalet omedelbart därefter ingås i näringsidkarens affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation. Definitionen av ett avtal utanför fasta affärslokaler bör inte omfatta situationer då näringsidkaren först kommer till konsumentens bostad enbart

- för att ta mått eller lägga fram en uppskattning, utan att konsumenten förbinder sig till något som helst, och där avtalet ingås först längre fram, antingen i näringsidkarens fasta affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation, utgående från näringsidkarens uppskattning. I sådana fall bör avtalet inte anses ha ingåtts omedelbart efter det att näringsidkaren tilltalat konsumenten, om konsumenten haft tid att fundera över näringsidkarens uppskattning innan avtalet ingicks. Inköp som görs under en utflykt organiserad av näringsidkaren, där de förvärvade produkterna marknadsförs och utbjuds till försäljning, bör betraktas som avtal utanför fasta affärslokaler.
- (22) Fasta affärslokaler bör omfatta alla typer av lokaler (t.ex. affärer, stånd eller lastbilar) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Marknads- och mäsständer bör betraktas som fasta affärslokaler om de uppfyller detta villkor. Detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis, t.ex. under turistsäsongen på en skid- eller badort, bör betraktas som fasta affärslokaler eftersom de är det ställe där näringsidkaren vanligen utövar sin verksamhet. Offentliga platser, t.ex. gator, köpcentrum, badstränder, idrottsanläggningar och allmänna transportmedel, som näringsidkaren i undantagsfall använder för sin affärsverksamhet, samt privata bostäder och arbetsplatser bör inte betraktas som fasta affärslokaler. De affärslokaler som tillhör en person som agerar i en näringsidkarens namn eller för dennes räkning i enlighet med detta direktiv bör anses vara affärslokaler i den mening som avses i detta direktiv.
- (23) Varaktiga medier bör göra det möjligt för konsumenten att lagra information så länge denne behöver den för att kunna skydda sina från förbindelsen med näringsidkaren härrörande intressen. Begreppet varaktigt medium bör särskilt omfatta papper, usb-minnen, cd-rom, dvd, minneskort eller datorers hårddiskor liksom e-post.
- (24) En offentlig auktion innebär att näringsidkare och konsumenter är närvarande eller har möjlighet att närvara personligen vid auktionen. Varorna eller tjänsterna bjuds ut av näringsidkaren till konsumenten genom ett budgivningsförfarande, som i vissa medlemsstater kräver lagligt tillstånd, för att sälja varor eller tjänster till allmänheten. Den som lagt ett vinnande bud är skyldig att köpa varorna eller tjänsterna. Användningen av webbplattformar för auktioner som är tillgängliga för konsumenter och näringsidkare bör inte betraktas som en offentlig auktion enligt detta direktiv.
- (25) Avtal som avser fjärrvärme bör omfattas av detta direktiv i likhet med avtal om leverans av vatten, gas eller el. Med fjärrvärme avses leverans av värme, till exempel i form av ånga eller varmt vatten, från en central produktionskälla via ett överförings- och distributionssystem till flera byggnader för uppvärmningsändamål.
- (26) Avtal som rör överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom eller skapandet eller förvärvandet av sådan fast egendom eller sådana rättigheter, avtal om uppförande av nya byggnader, avtal om omfattande ombyggnad av befintliga byggnader samt avtal om uthyrning för bostadsändamål är redan föremål för ett antal specifika krav enligt nationell lagstiftning. Till dessa avtal hör till exempel försäljningen av fastigheter som ännu inte bebyggs och hyrköp. Bestämmelserna i detta direktiv lämpar sig inte för sådana avtal, vilka därför inte bör omfattas av direktivets tillämpningsområde. Med omfattande ombyggnad menas att en byggnad byggs om på ett sätt som är jämförbart med uppförande av en ny byggnad, t.ex. när endast den gamla byggnadens fasad bevaras. I synnerhet tjänsteavtal om tillbyggnad (t.ex. av ett garage eller en veranda) och tjänsteavtal som rör annan reparation och renovering av byggnader än omfattande ombyggnad av dem bör omfattas av detta direktiv liksom avtal som rör fastighetsmäklarens tjänster och avtal som rör uthyrning för andra ändamål än bostadsändamål.
- (27) Transporttjänster omfattar passagerartransport och transport av varor. Passagerartransport bör inte omfattas av detta direktiv eftersom den redan är föremål för annan unionslagstiftning, eller, när det gäller kollektivtrafik och taxibilar, för reglering på nationell nivå. Bestämmelserna i detta direktiv om skydd för konsumenter mot oskäliga avgifter för användningen av olika betalningsmedel eller mot dolda kostnader bör dock också gälla för avtal om passagerartransporter. Däremot bör konsumenterna i samband med varutransport och biluthyrning, som är tjänster, åtnjuta skydd genom detta direktiv, med undantag för ångerrätten.
- (28) För att undvika administrativa bördor för näringsidkare får medlemsstaterna besluta att inte tillämpa detta direktiv när varor eller tjänster av ringa värde säljs utanför fasta affärslokaler. Gränsen för beloppet bör sättas tillräckligt lågt, så att endast inköp av ringa betydelse undantas. Medlemsstaterna bör kunna fastställa detta värde i nationell lagstiftning, förutsatt att det inte överskrider 50 EUR. När flera avtal vars innehåll har samband med varandra ingås samtidigt av konsumenten bör den totala kostnaden beaktas vid tillämpningen av denna gräns.



- (29) Sociala tjänster har fundamentalt särpräglade drag som återspeglas i sektorsspecifik lagstiftning, dels på unionsnivå, dels på nationell nivå. Sociala tjänster inbegriper å ena sidan tjänster för särskilt missgynnade personer eller personer med särskilt låga inkomster samt tjänster för personer och familjer som behöver hjälp med rutinmässiga vardagssysslor och å andra sidan tjänster för alla människor som har ett särskilt behov av hjälp, stöd, skydd eller uppmuntran under en bestämd livsfas. Sociala tjänster omfattar bland annat tjänster för barn och ungdomar, biståndstjänster för familjer, ensamstående föräldrar och äldre människor, tjänster för migranter. Sociala tjänster omfattar både kortfristiga och långfristiga vård- och omsorgstjänster, t.ex. tjänster som tillhandahålls av hemtjänster eller i serviceboenden och äldreboenden (vårdhem). Sociala tjänster omfattar inte bara sådana som tillhandahålls av staten på nationell, regional eller lokal nivå av tillhandahållare på uppdrag av staten eller av staten erkända välgörenhetsorganisationer utan även sådana som tillhandahålls av privata aktörer. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för sociala tjänster, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (30) Hälso- och sjukvård kräver särskilda regler på grund av sin tekniska komplexitet, sin betydelse för tjänster av allmänt intresse och på grund av sin omfattande offentliga finansiering. Hälso- och sjukvård definieras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård<sup>(1)</sup> som "hälso- och sjukvårdstjänster som hälso- och sjukvårdspersonal tillhandahåller patienter i syfte att bedöma, bibehålla eller återställa deras hälsotillstånd, inbegripet förskrivning, utlämning och tillhandahållande av läkemedel och medicinska hjälpmedel". Hälso- och sjukvårdspersonal är enligt definitionen i detta direktiv läkare, sjuksköterskor med ansvar för allmän hälso- och sjukvård, tandläkare, barnmorskor eller farmaceuter enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer<sup>(2)</sup>, eller annan person som utövar yrkesverksamhet inom hälso- och sjukvårdssektorn som är begränsad till ett reglerat yrke enligt definitionen i artikel 3.1 a i direktiv 2005/36/EG, eller en person som anses tillhöra hälso- och sjukvårdspersonalen enligt lagstiftningen i den medlemsstat där behandlingen sker. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för hälso- och sjukvård, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (31) Spelverksamhet bör undantas från detta direktivs tillämpningsområde. Spelverksamhet innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar. Medlemsstaterna bör kunna införa andra, också strängare, konsumentskyddsåtgärder i samband med sådana verksamheter.
- (32) Gällande unionslagstiftning om bland annat finansiella tjänster till konsumenter, paketresor och tidsdelat boende innehåller åtskilliga bestämmelser om konsumentskydd. Därför bör detta direktiv inte vara tillämpligt på avtal inom dessa områden. När det gäller finansiella tjänster bör medlemsstaterna uppmuntras att låta sig inspireras av gällande unionslagstiftning på området när de lagstiftar på områden som inte regleras på unionsnivå, så att lika förutsättningar för alla konsumenter och alla avtal om finansiella tjänster säkerställs.
- (33) Näringsidkaren bör vara skyldig att i förväg informera konsumenterna om eventuella arrangemang som medför att konsumenterna måste betala en handpenning till näringsidkaren, inklusive sådana arrangemang som innebär att ett belopp blockeras på konsumentens kredit- eller bankkort.
- (34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av ett avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler, ett distansavtal, ett avtal av annat slag än de två sistnämnda eller ett motsvarande erbjudande. Näringsidkaren ska vid tillhandahållandet av informationen beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligtvis kan förväntas förutse. Beaktandet av dessa särskilda behov bör dock inte medföra olika nivåer för konsumentskyddet.
- (35) Den information som näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten bör vara obligatorisk och bör inte kunna ändras. Det oaktat bör avtalsparterna ha rätt att uttryckligen enas om att ändra innehållet i det avtal som de sedan ingår, till exempel i fråga om arrangemangen för leverans.
- (36) Vid distansavtal bör informationskraven anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar eller tidsbegränsningar för reklamslag i tv. I sådana fall bör näringsidkaren uppfylla vissa minimikrav på information och hänvisa konsumenten till någon annan informationskälla, t.ex. genom att lämna ett gratis telefonnummer eller en hypertextlänk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig. Kravet att informera konsumenten om kostnaden för återsändande av sådana varor som inte brukar kunna återsändas per post kommer att anses uppfyllt om näringsidkaren

(1) EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

(2) EUT L 255, 30.9.2005, s. 22.

till exempel anger ett transportföretag (till exempel det transportföretag som denne anlitat för leveransen av varan) och ett pris för återsändandet. Om kostnaderna för återsändandet inte rimligtvis kan förhandsberäknas av näringsidkaren, till exempel eftersom denne inte själv erbjuder att ordna med återtransporten, bör näringsidkaren tala om att denna kostnad måste betalas och kan vara stor, tillsammans med en rimlig uppskattning av maximikostnaden, vilken kan bygga på kostnaderna för leverans till konsumenten.

- (37) Eftersom konsumenten vid distansförsäljning inte kan se varan innan avtalet ingås bör konsumenten ha ångerrätt. Av samma skäl bör konsumenten ha rätt att prova och undersöka den vara han har köpt, i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. När det gäller avtal utanför fasta affärslokaler bör konsumenten ha ångerrätt på grund av en potentiell överraskningseffekt och/eller ett potentiellt psykologiskt tryck. Utövande av ångerrätten bör medföra att parternas skyldigheter att fullgöra avtalet upphör.
- (38) E-handelsplatserna bör klart och läsbart ange, åtminstone när beställningen görs, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningsätt som godtas.
- (39) Vad gäller distansavtal som ingås på webbplatser är det viktigt att säkerställa att konsumenten fullt ut kan läsa och förstå huvudinslagen i avtalet innan beställningen görs. Därför bör det föreskrivas i detta direktiv att dessa uppgifter ska visas omedelbart intill den bekräftelse som krävs för att beställning ska kunna göras. Det måste också ses till att konsumenten vid sådana tillfällen kan fastställa från och med vilken tidpunkt denne är bunden av en skyldighet att erlagga betalning till näringsidkaren. Därför bör konsumentens uppmärksamhet, med hjälp av en otvetydig lydelse, särskilt fästas på att beställning innebär skyldighet att erlagga betalning till näringsidkaren.
- (40) De skillnader som för närvarande finns när det gäller ångerfristens längd såväl mellan medlemsstaterna som mellan distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler medför rättslig osäkerhet och kostnader för att efterleva regelverket. Samma ångerfrist bör gälla för alla distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Vid tjänsteavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter det att avtalet ingås. Vid köpeavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten eller en tredje part, annan än transportföretaget, som utsetts av konsumenten, tar varan i sin fysiska besittning. Dessutom bör konsumenten kunna utöva sin ångerrätt innan han tar varan i fysisk

besittning. Om konsumenten beställer flera varor på samma gång men varorna levereras vid olika tidpunkter bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten tar den sista varan i fysisk besittning. När en vara levereras i skilda poster eller delar bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten fysiskt tar den sista posten eller delen i besittning.

- (41) För att uppnå rättssäkerhet bör rådets förordning (EEG, Euratom) nr 1182/71 av den 3 juni 1971 om regler för bestämning av perioder, datum och frister<sup>(1)</sup> tillämpas vid beräkningen av de tidsfrister som anges i detta direktiv. Alla tidsfrister i detta direktiv bör därför förstås som att de anges i kalenderdagar. Om en tidsfrist uttryckt i dagar ska räknas från det ögonblick då en händelse eller en handling äger rum, bör den dag då händelsen eller handlingen äger rum inte anses ingå i tidsfristen.
- (42) Bestämmelserna om ångerrätt bör inte påverka medlemsstaternas lagar och andra författningar om hävning eller icke-verkställbarhet av ett avtal eller om konsumentens möjlighet att fullfölja sina avtalsmässiga åtaganden före den tidpunkt som anges i avtalet.
- (43) Om näringsidkaren inte på ett lämpligt sätt har informerat konsumenten före ingåendet av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler bör ångerfristen förlängas. För att det ska finnas rättsäkerhet kring ångerfristen bör dock en begränsning på tolv månader införas.
- (44) Skillnaderna när det gäller sätten att utöva ångerrätten i medlemsstaterna har medfört kostnader för näringsidkare som bedriver handel över gränserna. Införandet av en harmoniserad standardblankett som konsumenterna kan använda när de utövar sin ångerrätt bör göra det enklare att frånträda avtal, och skapa rättssäkerhet. Därför bör medlemsstaterna inte ställa några ytterligare formella krav på unionens standardblankett, till exempel i fråga om teckenstorlek. Konsumenten bör dock även i fortsättningen kunna utöva sin ångerrätt genom ett meddelande avfattat med egna ord, under förutsättning att meddelandet om beslutet att frånträda avtalet till näringsidkaren är otvetydigt. Ett brev, ett telefonsamtal eller tillbakasändande av varorna med ett tydligt besked skulle kunna ses som uppfyllande av detta krav, men det bör åligga konsumenten att bevisa att denne utövat ångerrätten inom den frist som fastställs i direktivet. Av denna anledning ligger det i konsumentens intresse att använda sig av ett varaktigt medium för meddelanden till näringsidkaren om utövande av ångerrätten.

<sup>(1)</sup> EGT L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Eftersom erfarenheten visar att många konsumenter och näringsidkare föredrar att kommunicera via näringsidkarens webbplats bör näringsidkaren kunna ge konsumenten möjlighet att fylla i en webbaserad blankett för utövande av ångerrätten. I detta fall bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis exempelvis per e-post.
- (46) Om konsumenten frånträder avtalet bör näringsidkaren betala tillbaka hela det belopp som konsumenten har betalat, inklusive det som täcker näringsidkarens utgifter för leverans av varorna till konsumenten. Återbetalning bör inte ske genom tillgodokvitto om inte konsumenten har använt tillgodokvitto vid den inledande transaktionen eller uttryckligen accepterar detta. Om konsumenten uttryckligen väljer ett visst slags leverans (till exempel 24-timmar expressleverans), fastän näringsidkaren erbjudit ett vanligt och allmänt vedertaget leveranssätt som skulle ha medfört lägre leveranskostnader, bör konsumenten betala kostnadsskillnaden mellan de bägge leveranssätten.
- (47) Vissa konsumenter utövar sin ångerrätt efter att ha använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Konsumenten bör i sådana fall inte förlora ångerrätten men vara ansvarig för en eventuell minskning av varans värde. För att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet bör konsumenten endast tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle få göra i en affär. Konsumenten bör exempelvis bara få prova ett klädesplagg och inte tillåtas använda det. Följaktligen bör konsumenten hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten bör inte avskräcka konsumenten från att utöva sin ångerrätt.
- (48) Konsumenten bör vara skyldig att lämna tillbaka varorna senast 14 dagar efter att ha underrättat näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. Om näringsidkaren eller konsumenten inte uppfyller kraven i samband med utövandet av ångerrätten bör detta leda till påföljder och avtalsrättsliga bestämmelser enligt nationell lagstiftning tillämpas i överensstämmelse med detta direktiv.
- (49) Det bör finnas vissa undantag från ångerrätten, både när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Ångerrätt kan vara olämpligt till exempel på grund av varans eller tjänstens art. Detta gäller exempelvis vin som levereras långt efter det att ett avtal har ingåtts i spekulativt syfte, där värdet beror på svängningar på marknaden ("primörvin"). Det bör inte heller finnas en ångerrätt i fråga om varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel, såsom specialtillverkade gardiner, eller vid leverans av till exempel bränsle, som av naturen är en vara som inte kan skiljas från andra varor efter leveransen. Beviljande av ångerrätt för konsumenten kan också vara olämplig för vissa tjänster där ingåendet av ett avtal innebär att kapacitet reserveras som näringsidkaren kan få svårt att fylla om ångerrätt utövas. Detta skulle vara fallet till exempel vid bokning av hotell och fritidshus eller vid kulturella evenemang och sportevenemang.
- (50) Å ena sidan bör konsumenten åtnjuta ångerrätt även om denne har begärt att en tjänst tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut. Å andra sidan bör näringsidkaren kunna vara säker på att få adekvat betalning för den tjänst som tillhandahållits om konsumenten utövar sin ångerrätt. Det proportionella beloppet bör beräknas utgående från det avtalade priset, om inte konsumenten påvisar att det sammanlagda priset i sig är oskäligt, i vilket fall beloppet bör beräknas utgående från marknadsvärdet av den tjänst som levererats. Marknadsvärdet bör definieras med hjälp av en jämförelse med priset på en likvärdig tjänst som tillhandahållits av andra näringsidkare vid tiden för avtalets ingående. Därför bör konsumenten anhålla om att tjänsten tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut genom en uttrycklig begäran och när det gäller avtal utanför fasta affärslokaler, på ett varaktigt medium. Likaså bör näringsidkaren på ett varaktigt medium informera konsumenten om eventuella förpliktelser att erlägga proportionell betalning för de tjänster som redan tillhandahållits. Vid avtal som berör både varor och tjänster bör detta direktivs föreskrifter om återsändande av varor gälla för varorna och systemet med ersättning för tjänster gälla för tjänsterna.
- (51) Konsumenternas största problem och en av huvudorsakerna till tvister med näringsidkare gäller leverans av varor, bland annat varor som kommer bort eller skadas under transport, och försenad eller ofullständig leverans. De nationella bestämmelserna om leveranstider bör därför klargöras och harmoniseras. Leveransplats och leveranssätt samt bestämmelserna för fastställande av villkoren och tidpunkten för överförandet av äganderätten för varan bör även i fortsättningen omfattas av nationell lagstiftning och bör därför inte påverkas av detta direktiv. Bestämmelserna om leverans i detta direktiv bör innefatta en möjlighet för konsumenten att tillåta tredje part att på konsumentens vägnar ta varorna i fysisk besittning eller ta kontroll över dem. Konsumenten bör anses ha kontroll över varorna från den tidpunkt då han eller en tredje part som konsumenten angett har tillgång till dem och kan använda dem i egenskap av ägare, eller från och med den tidpunkt då han har möjlighet att sälja varorna vidare (till exempel när konsumenten har fått nycklarna eller har ägarhandlingarna i besittning).

- (52) Vid köpeavtal kan varorna levereras på olika sätt, antingen omedelbart eller i ett senare skede. Om parterna inte har avtalat något exakt leveransdatum bör näringsidkaren ordna med leverans så snabbt som möjligt, men i vilket fall som helst senast 30 dagar efter den dag då avtalet ingåtts. När det gäller bestämmelserna om försenad leverans får hänsyn även tas till varor som tillverkas eller förvärvas speciellt för konsumenten och som inte kan återanvändas av näringsidkaren utan avsevärda förluster. Därför bör man i detta direktiv fastställa en bestämmelse enligt vilken näringsidkaren i vissa fall beviljas en förlängd, rimlig tidsfrist. Om näringsidkaren inte har levererat varan inom den med konsumenten överenskomna tidsfristen, bör konsumenten, innan han kan häva avtalet, uppmana näringsidkaren att utföra leveransen inom en rimlig förlängd tidsfrist, och bör ha rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte levererar varan inom denna förlängda tidsfrist. Detta bör dock inte gälla om näringsidkaren otvetydigt förklarat att han inte kommer att leverera varan. Inte heller bör det gälla under vissa omständigheter då leveransfristen är avgörande, till exempel som att en brudklänning bör levereras före bröllopet. Inte heller bör det gälla om konsumenten underlåter näringsidkaren om att leverans vid visst datum är avgörande. För detta ändamål kan konsumenten använda de kontaktuppgifter för näringsidkaren som getts i enlighet med detta direktiv. Om näringsidkaren i dessa särskilda fall inte levererar i tid bör konsumenten ha rätt att häva avtalet omedelbart efter det att den ursprungliga leveransfristen löpt ut. Detta direktiv bör inte påverka nationella bestämmelser om hur konsumenten bör delge näringsidkaren sin önskan att häva avtalet.
- (53) Utöver konsumentens rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte har fullgjort sin skyldighet att leverera varan i enlighet med detta direktiv, får konsumenten, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, tillgripa andra medel såsom att förlänga leveransfristen för näringsidkaren, kräva att avtalet fullgörs, innehålla betalning och begära skadestånd.
- (54) Medlemsstaterna bör, i enlighet med artikel 52.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden <sup>(1)</sup>, ha rätt att förbjuda eller begränsa näringsidkarnas rätt att ta ut avgifter med beaktande av behovet att stimulera konkurrensen och främja en effektiv användning av betalningsinstrument. I vart fall bör det vara förbjudet för näringsidkarna att ta ut sådana avgifter av konsumenterna som överstiger de kostnader näringsidkaren haft för användningen av något visst betalningssätt.
- (55) När näringsidkaren har skickat iväg varorna till konsumenten kan, om en vara kommer bort eller skadas, tvister uppstå angående tidpunkten för riskens övergång. Därför bör det i detta direktiv föreskrivas att konsumenten bör skyddas mot alla risker för att varor kommer bort eller skadas innan konsumenten har tagit dessa i fysisk besittning. Konsumenten bör vara skyddad under en transport som näringsidkaren ordnar eller utför, även om konsumenten har valt ett visst leveranssätt bland de alternativ som erbjuds av näringsidkaren. Å andra sidan bör denna bestämmelse inte vara tillämplig på avtal där konsumenten fritt får välja om han ska ta hand om leveransen av varorna själv eller be ett transportföretag ombesörja den. När det gäller tidpunkten för övergången av risken bör en konsument anses ha tagit varorna i fysisk besittning när han har tagit emot dem.
- (56) Personer eller organisationer som enligt nationell lagstiftning anses ha ett berättigat intresse av att tillvarata konsumenternas rättigheter i avtalsförhållanden bör ges möjlighet att inleda förfaranden inför domstol eller hos en förvaltningsmyndighet med behörighet att fatta beslut som rör klagomål eller att inleda lämpliga rättsliga förfaranden.
- (57) Medlemsstaterna måste fastställa påföljder vid överträdelser av detta direktiv och se till att de verkställs. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (58) Konsumenten bör inte fräntas det skydd som följer av detta direktiv. Om tillämplig lag för avtalet är lagen i ett tredjeländ bör förordning (EG) nr 593/2008 tillämpas för att avgöra om konsumenten får behålla det skydd som följer av detta direktiv.
- (59) Kommissionen bör efter samråd med medlemsstaterna och berörda parter undersöka hur man på lämpligaste sätt ser till att alla konsumenter och näringsidkare informeras om sina rättigheter på försäljningsstället.
- (60) Eftersom affärsmetoder som innebär att varor eller tjänster levereras till konsumenter utan föregående beställning är förbjudna enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden (direktivet om otillbörliga affärsmetoder) <sup>(2)</sup> men inga påföljder i avtalsförhållanden föreskrivs för sådana affärsmetoder, måste det i det här direktivet införas en påföljd som innebär att konsumenten befrias från sin betalningsskyldighet vid sådana leveranser utan föregående beställning.

<sup>(1)</sup> EUT L 319, 5.12.2007, s. 1.

<sup>(2)</sup> EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.



- (61) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och elektronisk kommunikation) <sup>(1)</sup> regleras redan icke begärda kommunikationer och föreskrivs en hög konsumentskyddsnivå. Motsvarande bestämmelser om samma sak i direktiv 97/7/EG behövs därför inte.
- (62) Kommissionen bör se över detta direktiv om den konstaterar att det medför några hinder för den inre marknaden. Vid översynen av det bör kommissionen särskilt beakta medlemsstaternas möjligheter att behålla eller införa särskilda nationella bestämmelser, inklusive inom vissa områden av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal <sup>(2)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier <sup>(3)</sup>. Denna översyn kan leda till att kommissionen lägger fram ett förslag om ändring av detta direktiv, som också kan omfatta ändringar av annan konsumentskyddslagstiftning i enlighet med kommissionens åtagande i sin konsumentpolitiska strategi om att se över unionens regelverk för att uppnå en hög enhetlig konsumentskyddsnivå.
- (63) Direktiven 93/13/EEG och 1999/44/EG bör ändras så att medlemsstaterna åläggs underrätta kommissionen om antagandet av särskilda nationella bestämmelser inom vissa områden.
- (64) Direktiven 85/577/EEG och 97/7/EG bör upphävas.
- (65) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att säkerställa en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (66) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns bland annat i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (67) I enlighet med punkt 34 i det interinstitutionella avtalet om bättre lagstiftning <sup>(4)</sup> uppmuntras medlemsstaterna

att för egen del och i unionens intresse upprätta egna tabeller som så långt det är möjligt visar överensstämmelsen mellan detta direktiv och införlivandeåtgärderna samt att offentliggöra dessa tabeller.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

## KAPITEL I

### SYFTE, DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE

#### Artikel 1

##### Syfte

Syftet med detta direktiv är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende avtal som ingåtts mellan konsumenter och näringsidkare.

#### Artikel 2

##### Definitioner

I detta direktiv gäller följande definitioner:

1. *konsument*: varje fysisk person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
2. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person, antingen ofentligägad eller privatägad, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.
3. *varor*: alla lösa saker, utom saker som säljs exekutivt eller annars tvångsvis med stöd av lag; vatten, gas och el ska också anses vara varor i direktivets mening när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet.
4. *vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar*: en vara som inte är tillverkad på förhand och vars tillverkning sker på basis av konsumentens individuella val eller beslut.
5. *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.

<sup>(1)</sup> EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> EGT L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> EGT L 171, 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> EUT C 321, 31.12.2003, s. 1.

6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.
7. *distansavtal*: varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.
8. *avtal utanför fasta affärslokaler*: varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten
  - a) som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler,
  - b) för vilket konsumenten har lämnat ett anbud under samma omständigheter som avses i led a,
  - c) som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, eller
  - d) som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten.
9. *fasta affärslokaler*:
  - a) fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet, eller
  - b) rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet.
10. *varaktigt medium*: varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.
11. *digitalt innehåll*: data som produceras och tillhandahålls i digital form.
12. *finansiell tjänst*: alla banktjänster samt tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar.
13. *offentlig auktion*: en försäljningsmetod där näringsidkaren bjuder ut varor eller tjänster till försäljning till konsumenter, vilka personligen närvarar eller ges möjlighet att närvara vid auktionen, genom ett öppet budgivningsförfarande som sköts av en auktionsförrättare och där den som lämnar det vinnande budet måste köpa varorna eller tjänsterna.
14. *garanti*: varje utfästelse som näringsidkaren eller tillverkaren (garantigivaren), utöver sina rättsliga skyldigheter i fråga om avtalsenlighet, ger konsumenten om att återbetala det betalade priset eller att byta ut, reparera eller utföra någon form av service på varorna om de inte överensstämmer med specifikationerna i garantibeviset, eller andra eventuella krav som inte hänför sig till överensstämelsen men ingår i garantibeviset, eller i den reklam som var tillgänglig vid den tidpunkt då avtalet ingicks eller före avtalets ingående.
15. *biavtal*: ett avtal genom vilket konsumenten förvärvar varor eller tjänster i samband med ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, när dessa varor levereras eller dessa tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse mellan den tredje parten och näringsidkaren.

### Artikel 3

#### Tillämpningsområde

1. Detta direktiv ska tillämpas på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument enligt de villkor och i den omfattning som anges i bestämmelserna i direktivet. Det ska också tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund.
2. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot någon annan unionsakt som reglerar särskilda sektorer ska den andra unionsakten ha företräde och tillämpas på de särskilda sektorerna.
3. Detta direktiv ska inte tillämpas på avtal
  - a) om sociala tjänster, inklusive subventionerat boende, barnomsorg och stöd till permanent eller tillfälligt behövande familjer och enskilda, inbegripet långtidsvård,
  - b) om sådana hälso- och sjukvårdstjänster som definieras i artikel 3 a i direktiv 2011/24/EU, oavsett om de tillhandahålls via hälso- och sjukvårdsinrättningar eller inte,
  - c) om spelverksamhet som innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar,

- d) om finansiella tjänster,
- e) om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom,
- f) om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning,
- g) som omfattas av tillämpningsområdet för rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang <sup>(1)</sup>,
- h) som omfattas av tillämpningsområdet för Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte <sup>(2)</sup>,
- i) som upprättas enligt medlemsstaternas lagar under medverkan av en offentlig tjänsteman som enligt lag är förpliktad till oberoende och opartiskhet och som genom omfattande rättsliga upplysningar ska säkerställa att konsumenten ingår avtalet endast på grundval av moget övervägande och med kännedom om dess rättsliga betydelse,
- j) om tillhandahållande av livsmedel, drycker eller andra dagligvaror för hushållet, som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör frekventa och regelbundna utkörningsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats,
- k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19 och 22,
- l) som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
- m) distansavtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för användning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

4. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa detta direktiv eller att inte behålla eller införa motsvarande nationella bestämmelser i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR. Medlemsstaterna får fastställa ett lägre värde i sin nationella lagstiftning.

<sup>(1)</sup> EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> EUT L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Detta direktiv ska inte påverka nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om ett avtals giltighet, ingående eller verkan, om sådana allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i detta direktiv.

6. Detta direktiv ska inte hindra näringsidkare från att erbjuda konsumenterna avtalsvillkor som ger ett bättre skydd än vad som föreskrivs i detta direktiv.

#### Artikel 4

#### Harmoniseringsnivå

Medlemsstaterna får inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i detta direktiv, inklusive strängare eller mindre stränga bestämmelser som ger en annan konsumentskyddsnivå om inget annat anges i detta direktiv.

#### KAPITEL II

#### KONSUMENTINFORMATION I SAMBAND MED ANDRA AVTAL ÄN DISTANSAVTAL ELLER AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

#### Artikel 5

#### Informationskrav i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett annat avtal än ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt informera konsumenten om följande, såvida den informationen inte redan framgår av sammanhanget:

- a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.
- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn, geografisk adress för näringsidkarens etableringsställe samt telefonnummer.
- c) Det sammanlagda priset på varorna eller tjänsterna inklusive skatter och avgifter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma.
- d) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt näringsidkarens reklamationshantering.

- e) Förutom uppgiften om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna, i förekommande fall den service efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa.
- f) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.
- g) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.
- h) Det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till, där så är tillämpligt.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Medlemsstaterna ska inte vara skyldiga att tillämpa punkt 1 på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts.

4. Medlemsstaterna får anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås beträffande avtal som omfattas av denna artikel.

### KAPITEL III

#### KONSUMENTINFORMATION OCH KONSUMENTENS ÅNGERRÄTT VID DISTANSAVTAL OCH AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

##### Artikel 6

#### Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

- a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.
- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn.
- c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns, för att konsumenten snabbt ska kunna ta

kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, samt, i förekommande fall, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.

- d) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led c: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.

- e) Det sammanlagda priset för varan eller tjänsten, inklusive skatter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto och alla andra kostnader eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma. Om avtalet löper på obegränsad tid eller om avtalet gäller en prenumeration ska i det sammanlagda priset ingå de sammanlagda kostnaderna per faktureringsperiod. När sådana avtal debiteras enligt fastställda betalningsposter ska det sammanlagda priset också avse de sammanlagda månatliga kostnaderna. Om det inte rimligen går att beräkna den totala abonnemangskostnaden i förväg, ska prisberäkningsmetoden redovisas.

- f) Kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.

- g) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt, i förekommande fall, näringsidkarens reklamationshandling.

- h) Om konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B.

- i) I förekommande fall meddelande om att konsumenten vid utövande av ångerrätt är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan samt, vid distansavtal, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändande av varan.

- j) Meddelande om att konsumenten, om denne utövar ångerrätt efter att ha gjort en begäran enligt artikel 7.3 eller 8.8, är skyldig att ersätta näringsidkaren för rimliga kostnader enligt artikel 14.3.

- k) Vid avsaknad av ångerrätt enligt artikel 16, meddelande om att konsumenten inte har någon ångerrätt, eller, i förekommande fall, besked om under vilka omständigheter konsumenten förlorar sin ångerrätt.

- l) En påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna.
- m) Om tillämpligt, den kundassistans och produktservice som gäller efter försäljningen och de garantier som gäller och villkoren för dessa.
- n) Förekomsten av relevanta uppförandekoder, såsom de definieras i artikel 2 f i direktiv 2005/29/EG, och hur kopior av dem kan erhållas, om tillämpligt.
- o) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.
- p) Om tillämpligt, kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet.
- q) Om tillämpligt, den handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska betala eller lämna på begäran av näringsidkaren och villkoren i samband med detta.
- r) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.
- s) Om tillämpligt, det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.
- t) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Vid offentlig auktion får informationen i punkt 1 b, c och d ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrätten.

4. Informationen i punkt 1 h, i och j får lämnas med hjälp av blankettmallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna blankettmall korrekt ifylld till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j uppfyllda.

5. Den information som avses i punkt 1 ska utgöra en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna.

6. Om näringsidkaren inte har uppfyllt informationskraven i fråga om ytterligare avgifter eller andra kostnader enligt punkt 1 e eller kostnaderna för återsändande av varan enligt punkt 1 i ska konsumenten inte betala dessa avgifter eller kostnader.

7. Medlemsstaterna får i nationell lagstiftning behålla eller införa språkrav i samband med krav på information vid avtals ingående för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.

8. Informationskraven i detta direktiv gäller vid sidan av informationskraven i direktiv 2006/123/EG och direktiv 2000/31/EG och hindrar inte medlemsstaterna från att ställa ytterligare informationskrav i enlighet med dessa direktiv.

Om en bestämmelse i direktiv 2006/123/EG eller direktiv 2000/31/EG om innehållet i informationen och hur den ska tillhandahållas strider mot en bestämmelse i det här direktivet ska, utan att det påverkar tillämpningen av första stycket, bestämmelsen i det här direktivet ha företräde.

9. Bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt detta kapitel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.

#### Artikel 7

##### Formella krav för avtal utanför fasta affärslokaler

1. Vid avtal utanför fasta affärslokaler ska den information som föreskrivs i artikel 6.1 lämnas av näringsidkaren till konsumenten som papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Informationen ska vara väl läsbar och avfattad på ett klart och begripligt språk.

2. Näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller bekräftelse av avtalet i pappersform eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium, och där ska i tillämpliga fall ingå bekräftelse av konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

3. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium.



4. Vid avtal utanför fasta affärslokaler då konsumenten uttryckligen begärt näringsidkarens tjänster för att utföra reparationer eller underhåll och näringsidkaren och konsumenten omedelbart utför sina avtalade skyldigheter och där den betalning som konsumenten ska erlägga inte överstiger 200 EUR

- a) ska näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den information som avses i artikel 6.1 b och c samt information om priset eller det sätt på vilket priset beräknas tillsammans med en uppskattning av det sammanlagda priset, i pappersform eller, med konsumentens samtycke, på ett annat varaktigt medium. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i artikel 6.1 a, h och k, men behöver inte tillhandahålla den i pappersform eller på ett annat varaktigt medium om konsumenten uttryckligen samtycker till detta;
- b) ska bekräftelsen av avtalet i enlighet med punkt 2 i denna artikel innehålla den information som avses i artikel 6.1.

Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa denna punkt.

5. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på förhandsinformation som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

#### Artikel 8

##### Formella krav för distansavtal

1. Vid distansavtal ska den information som föreskrivs i artikel 6.1, av näringsidkaren, lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form.

2. Om ett distansavtal som ska ingås elektroniskt innebär en betalningsskyldighet för konsumenten ska näringsidkaren tydligt och väl synligt göra konsumenten uppmärksam på den information som ingår i artikel 6.1 a, e, o och p, innan konsumenten gör beställningen.

Näringsidkaren ska se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger att verkställandet av beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren. Om detta stycke inte följs av näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av avtalet eller beställningen.

3. E-handelsplatser ska klart och läsbart ange, senast i början av beställningsprocessen, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h och o. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i denna artikel.

5. Om näringsidkaren kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 4, i början av samtalet med konsumenten upplysa om vem han är och i förekommande fall på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med telefonsamtalet.

6. Om ett distansavtal ska ingås per telefon får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han undertecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Medlemsstaterna får också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

7. Näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Den bekräftelsen ska inkludera följande:

- a) All information som avses i artikel 6.1, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks.
- b) I förekommande fall, bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

8. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten uttryckligen gör en begäran om detta.

9. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om ingående av avtal och beställningar på elektronisk väg enligt artiklarna 9 och 11 i direktiv 2000/31/EG.

10. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på information som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

#### Artikel 9

##### Ångerrätt

1. Utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 är tillämpliga, ska konsumenten ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler utan att behöva ange några skäl och utan några andra kostnader än de som anges i artiklarna 13.2 och 14.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska ångerfristen i punkt 1 i den här artikeln löpa ut 14 dagar räknat från

- a) för tjänsteavtal, den dag då avtalet ingås,
- b) för köpeavtal, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar varan i sin besittning, eller
  - i) i händelse av att konsumenten beställt flera olika varor på samma gång och varorna levereras separat, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista varan i sin besittning,
  - ii) i händelse av leverans av en vara som består av flera poster eller delar, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista posten eller delen i sin besittning, eller
  - iii) i händelse av avtal om regelbunden leverans av varor under någon viss tidsperiod, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den första varan i sin besittning,
- c) för avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, samt avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, dagen för avtalets ingående.

3. Medlemsstaterna får inte förbjuda avtalsparterna att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter under den tid då ångerfristen

löper. Vid avtal utanför fasta affärslokaler får dock medlemsstaterna behålla befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts.

#### Artikel 10

##### Utelämnade av information om ångerrätten

1. Om näringsidkaren i strid med artikel 6.1 h inte har informerat konsumenten om ångerrätten ska ångerfristen löpa ut 12 månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen, fastställd i enlighet med artikel 9.2.

2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i denna artikel inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2, ska ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.

#### Artikel 11

##### Utövande av ångerrätten

1. Innan ångerfristen löper ut ska konsumenten informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. För detta ändamål får konsumenten antingen

- a) använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I B eller
- b) lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Medlemsstaterna får inte föreskriva några formella krav på denna standardblankett av annat slag än de som fastställs i bilaga I B.

2. Konsumenten har utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i artiklarna 9.2 och 10 om konsumenten skickar sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före tidsfristens utgång.

3. Näringsidkaren får, utöver de möjligheter som avses i punkt 1, ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten som återfinns i bilaga I B eller något annat otvetydigt formulerat meddelande. I dessa fall ska näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten.

4. Bevisbördan för att ångerrätten utövats i enlighet med vad som föreskrivs i denna artikel ska åvila konsumenten.

### Artikel 12

#### Ångerrättens verkan

Utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om

- a) att fullgöra distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler, eller
- b) att ingå ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, i de fall då konsumenten har lämnat ett anbud.

### Artikel 13

#### Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 11 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.

Näringsidkaren ska verkställa ersättningen enligt första stycket med samma betalningsmedel som konsumenten använt vid den inledande transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen accepterat ett annat betalningsmedel och under förutsättning att konsumenten inte får vidkännas några kostnader till följd av ersättningen.

2. Utan hinder av punkt 1 ska näringsidkaren inte vara skyldig att ersätta förhöjda leveranskostnader om konsumenten uttryckligen valt leverans av annat slag än den minst kostsamma standardleverans som erbjuds av näringsidkaren.

3. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast.

### Artikel 14

#### Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren eller till en person som näringsidkaren har gett befogenhet att ta emot varorna, utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren i enlighet med artikel 11. Tidsfristen ska anses ha iakttagits om konsumenten skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast om näringsidkaren inte har gått med på att

stå för denna kostnad eller näringsidkaren underlåtit att underätta konsumenten om att konsumenten ska stå för den.

Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta sådana varor som på grund av sin karaktär normalt inte kan skickas tillbaka med post.

2. Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Konsumenten ska under inga omständigheter hållas ansvarig för varornas värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att upplysa om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 h.

3. I de fall en konsument utövar sin ångerrätt efter att ha lämnat in en begäran i enlighet med artiklarna 7.3 eller 8.8 ska konsumenten betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits, fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han utövar sin ångerrätt, jämfört med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet. Det proportionella beloppet som konsumenten ska betala till näringsidkaren ska beräknas utgående från det sammanlagda pris som överenskommit i avtalet. Om det sammanlagda priset är oskäligt högt ska det proportionella beloppet beräknas utgående från marknadsvärdet av det som levererats.

4. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för

a) delvis eller helt utförda tjänster under den tid ångerfristen löper, inklusive leverans av vatten, gas och el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, om

i) näringsidkaren inte gett sådan information som avses i artikel 6.1 h eller j eller

ii) om konsumenten inte uttryckligen begärt att tjänsterna ska börja utföras under ångerfristen i enlighet med artiklarna 7.3 och 8.8, eller

b) tillhandahållande, helt eller delvis, av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium

i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14-dagarsperiod som avses i artikel 9,

ii) om inte konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

iii) om inte näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7.



5. Med undantag för vad som föreskrivs i artikel 13.2 och i denna artikel ska konsumenten inte ådra sig något ansvar till följd av utövandet av sin ångerrätt.

#### Artikel 15

##### Verkan av utövad ångerrätt på biavtal

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 15 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal<sup>(1)</sup>, ska biavtal automatiskt hävas utan kostnad för konsumenten, fränsett kostnader som föreskrivs i artiklarna 13.2 och 14 i detta direktiv, om konsumenten utövar sin ångerrätt och frånträder ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler i enlighet med artiklarna 9–14 i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska meddela närmare föreskrifter om hävning av sådana avtal.

#### Artikel 16

##### Undantag från ångerrätten

Medlemsstaterna får inte tillåta den ångerrätt som anges i artiklarna 9–15 när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler med avseende på följande:

- a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet.
- b) Tillhandahållande av varor eller tjänster vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under den tid då ångerristen löper.
- c) Tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel.
- d) Tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.
- e) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.
- f) Tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra.
- g) Tillhandahållande av alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt då köpeavtalet ingicks, som endast kan levereras efter 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka.
- h) Avtal där konsumenten uttryckligen uppmanat näringsidkaren att uppsöka konsumenten i bostaden för att där vidta brådskande reparations- eller underhållsåtgärder. Om näringsidkaren vid ett sådant hembesök tillhandahåller andra tjänster än de som konsumenten uttryckligen begärt att få eller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster eller varor.
- i) Tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten.
- j) Tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer.
- k) Avtal som ingås vid en offentlig auktion.
- l) Tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, catering eller tjänster som avser fritidsverksamhet när det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.
- m) Tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inlets med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

#### KAPITEL IV

#### ANDRA KONSUMENTRÄTTIGHETER

##### Artikel 17

##### Tillämpningsområde

1. Artiklarna 18 och 20 ska tillämpas på köpeavtal. Artiklarna ska inte tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, inte heller på leveranser av fjärrvärme eller tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

2. Artiklarna 19, 21 och 22 ska tillämpas på köpeavtal och tjänsteavtal samt avtal om tillhandahållande av vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll.

<sup>(1)</sup> EUT L 133, 22.5.2008, s. 66.

*Artikel 18***Leverans**

1. Såvida parterna inte har kommit överens om något annat i fråga om leveranstiden ska näringsidkaren leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts.

2. Om näringsidkaren inte fullgör sin skyldighet att leverera varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ska konsumenten uppmana näringsidkaren att genomföra leveransen inom en ytterligare tidsperiod som är lämplig mot bakgrund av omständigheterna. Om näringsidkaren inte levererar varorna inom denna ytterligare tidsperiod har konsumenten rätt att häva avtalet.

Första stycket är inte tillämpligt på köpeavtal där näringsidkaren har vägrat att leverera varorna eller där leverans inom den överenskomna fristen är avgörande med hänsyn tagen till alla omständigheter i samband med att avtalet ingicks eller där konsumenten informerar näringsidkaren, innan avtalet ingås, om att leverans en bestämd dag eller senast en bestämd dag är avgörande. I sådana fall ska konsumenten, om näringsidkaren inte levererar varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ha rätt att omedelbart häva avtalet.

3. Då ett avtal hävs ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål återbetala alla belopp som erlagts i enlighet med avtalet.

4. Utöver att häva avtalet i enlighet med punkt 2 kan konsumenten eventuellt ha tillgång till andra medel som anges i nationell lagstiftning.

*Artikel 19***Avgifter för olika betalningssätt**

Medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

*Artikel 20***Riskens övergång**

Vid avtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten ska risken för att varor kommer bort eller skadas övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ.

*Artikel 21***Telefonkommunikation**

Om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska medlemsstaterna se till att konsumenterna som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff.

Första stycket ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal.

*Artikel 22***Tilläggsbetalningar**

Innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Om näringsidkaren inte har fått konsumentens uttryckliga samtycke utan har utgått från detta genom att tillämpa standardval som konsumenten är tvungen att avvisa för att undvika kompletterande betalningar, ska konsumenten ha rätt att få tillbaka sådana betalningar.

## KAPITEL V

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER***Artikel 23***Efterlevnad av bestämmelserna**

1. Medlemsstaterna ska se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

2. De medel som avses i punkt 1 ska omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av följande organ, i enlighet med vad som fastställs i nationell lagstiftning, enligt den nationella lagstiftningen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att se till att de nationella införlivande bestämmelserna för detta direktiv tillämpas:

- Offentliga organ eller deras företrädare.
- Konsumentorganisationer som har ett berättigat intresse av att skydda konsumenterna.
- Branschorganisationer som har ett berättigat intresse av att vidta åtgärder.

*Artikel 24***Påföljder**

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelse av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler till kommissionen senast den 13 december 2013 och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dessa regler.

#### Artikel 25

##### Direktivets tvingande karaktär

Om tillämplig lag på avtalet är lagen i en medlemsstat får konsumenterna inte avstå från de rättigheter som de ges genom de nationella bestämmelser som införlivar detta direktiv i nationell lagstiftning.

Eventuella avtalsvillkor som direkt eller indirekt åsidosätter eller inskränker de rättigheter som följer av detta direktiv ska inte vara bindande för konsumenten.

#### Artikel 26

##### Information

Medlemsstaterna ska vidta lämpliga åtgärder för att informera konsumenterna och näringsidkarna om de nationella bestämmelser genom vilka detta direktiv införlivas och ska, i förekommande fall, uppmuntra näringsidkare och kodutfärdare i enlighet med artikel 2 g i direktiv 2005/29/EG, att informera konsumenterna om sina uppförandekoder.

#### Artikel 27

##### Leverans utan föregående beställning

Konsumenten ska vara befriad från sin betalningsskyldighet vid leverans av varor, vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll utan föregående beställning eller tillhandahållande av tjänster utan föregående beställning, i enlighet med förbudet i artikel 5.5 och punkt 29 i bilaga I till direktiv 2005/29/EG. I sådana fall ska ett uteblivet svar från konsumentens sida efter en sådan leverans eller ett sådant tillhandahållande utan föregående beställning inte anses innebära samtycke.

#### Artikel 28

##### Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 13 december 2013 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa åtgärder till kommissionen i form av dokument. Kommissionen ska använda dessa dokument för den rapport som avses i artikel 30.

De ska tillämpa dessa åtgärder från och med den 13 juni 2014.

När en medlemsstat antar dessa åtgärder ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan

hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Bestämmelserna i detta direktiv ska vara tillämpliga på avtal som ingåtts efter den 13 juni 2014.

#### Artikel 29

##### Rapporteringskrav

1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6 och 9.3 ska den informera kommissionen om detta senast den 13 december 2013 och om alla eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkare, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.

#### Artikel 30

##### Rapportering och översyn från kommissionens sida

Senast den 13 december 2016 ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet. Rapporten ska framför allt innefatta en utvärdering om direktivets bestämmelser om digitalt innehåll, bland annat om ångerrätten. Rapporten ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag om anpassning av direktivet till utvecklingen inom området konsumenträttigheter.

#### KAPITEL VI

##### SLUTBESTÄMMELSER

#### Artikel 31

##### Upphävande

Direktiv 85/577/EEG och direktiv 97/7/EG, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenterna<sup>(1)</sup> och genom direktiv 2005/29/EG och 2007/64/EG, ska upphöra att gälla från och med den 13 juni 2014.

Hänvisningar till de upphävda direktiven ska anses som hänvisningar till det här direktivet och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga II.

<sup>(1)</sup> EGT L 271, 9.10.2002, s. 16.

## Artikel 32

**Ändring av direktiv 93/13/EEG**

I direktiv 93/13/EEG ska följande artikel införas:

## ”Artikel 8a

1. När en medlemsstat antar bestämmelser i enlighet med artikel 8, ska den underrätta kommissionen om dem, liksom också om eventuella senare ändringar, framför allt om dessa bestämmelser

— utvidgar skälighetsprövningen till att gälla för individuellt förhandlade avtalsvillkor eller till att gälla lämpligheten för pris eller ersättning, eller

— innehåller förteckningar över vilka avtalsvillkor som ska anses oskäligen.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkarna, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.”

## Artikel 33

**Ändring av direktiv 1999/44/EG**

I direktiv 1999/44/EG ska följande artikel införas:

## ”Artikel 8a

**Underrättelsesskyldighet**

1. Om en medlemsstat, i enlighet med artikel 8.2, antar striktare konsumentskyddsbestämmelser än de som anges i

artiklarna 5.1–5.3 och 7.1 ska medlemsstaten underrätta kommissionen om dem, liksom om eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkarna, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.”

## Artikel 34

**Ikraftträdande**

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

## Artikel 35

**Adressater**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg 25 oktober 2011.

På Europaparlamentets vägnar

J. BUZEK

Ordförande

På rådets vägnar

M. DOWGIELEWICZ

Ordförande

## BILAGA I

**Information om utövandet av ångerrätten**

## A. Mall för information om ångerrätt

## Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag 1.

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka 2 ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men du måste inte använda den 3.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

## Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. 4

5

6

Instruktioner för komplettering av blanketten:

1. Följande alternativ ska skrivas in:

- a) Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas eller el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme eller av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium: "då avtalet ingicks."
- b) Vid köpeavtal: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning".
- c) Vid avtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista varan i fysisk besittning".
- d) Vid avtal avseende en vara som består av flera poster eller delar: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista posten eller delen i fysisk besittning".
- e) Vid avtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor under en viss tid: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den första varan i fysisk besittning".

2. Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

3. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten."

4. Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: "Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först."

5. Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:

a) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer och hämtar varan" eller

— "Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till ... [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut."

b) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan."

— "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan."

— Om det handlar om ett distansavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. ... EUR [skriv in beloppet]" eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka ... EUR [skriv in beloppet]." eller

— Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt med post: "Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad."

c) "Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion."

6. Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska följande skrivas in: "Om du blett att tjänsterna ska börja utföras eller vatten/gas/el/fjärrvärme börja levereras [stryk det som inte gäller] redan under ångerfristen ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet."

#### B. Mall för ångerblankett

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet)

— Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sitt faxnummer och sin e-postadress]:

— Jag/Vi (\*) meddelar härmed att jag/vi (\*) frånträder mitt/vårt (\*) köpeavtal avseende följande varor (\*)/tjänster (\*)

— Beställdes den (\*)/mottogs den (\*)

— Konsumentens/konsumenternas namn:

— Konsumentens/konsumenternas adress:

— Konsumentens/konsumenternas underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)

— Datum:

---

(\*) Stryk det som inte är tillämpligt.

## BILAGA II

## Jämförelsetabell

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
Artikel 1		Artikel 3 jämförd med artikel 2.8 och 2.9 och artikel 16 h
	Artikel 1	Artikel 1 jämförd med artikel 2.7
Artikel 2		Artikel 2.1 och 2.2
	Artikel 2.1	Artikel 2.7
	Artikel 2.2	Artikel 2.1
	Artikel 2.3	Artikel 2.2
	Artikel 2.4 första meningen	Artikel 2.7
	Artikel 2.4 andra meningen	—
	Artikel 2.5	—
Artikel 3.1		Artikel 3.4
Artikel 3.2 a		Artikel 3.3 e och f
Artikel 3.2 b		Artikel 3.3 j
Artikel 3.2 c		—
Artikel 3.2 d		Artikel 3.3 d
Artikel 3.2 e		Artikel 3.3 d
Artikel 3.3		—
	Artikel 3.1 första strecksatsen	Artikel 3.3 d
	Artikel 3.1 andra strecksatsen	Artikel 3.3 l
	Artikel 3.1 tredje strecksatsen	Artikel 3.3 m
	Artikel 3.1 fjärde strecksatsen	Artikel 3.3 e och f
	Artikel 3.1, femte strecksatsen	Artikel 6.3 och artikel 16 k jämförd med artikel 2.13
	Artikel 3.2 första strecksatsen	Artikel 3.3 j
	Artikel 3.2 andra strecksatsen	Artikel 3.3 f (för bostadsuthyrning), 3.3 g (paketresor), 3.3 h (tidsdelat boende), 3.3 k (passagerartransporttjänster med vissa undantag) och artikel 16 l (undantag från ångerrätten)
Artikel 4 första meningen		Artikel 6.1 b, c och h och artikel 7.1 och 7.2
Artikel 4 andra meningen		Artikel 6.1 a och artikel 7.1
Artikel 4 tredje meningen		Artikel 6.1
Artikel 4 fjärde meningen		Artikel 10
	Artikel 4.1 a	Artikel 6.1 b och c
	Artikel 4.1 b	Artikel 6.1 a

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 4.1 c	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 d	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 e	Artikel 6.1 g
	Artikel 4.1 f	Artikel 6.1 h
	Artikel 4.1 g	Artikel 6.1 f
	Artikel 4.1 h	—
	Artikel 4.1 i	Artikel 6.1 o och p
	Artikel 4.2	Artikel 6.1 jämförd med artikel 8.1, 8.2 och 8.4
	Artikel 4.3	Artikel 8.5
	Artikel 5.1	Artikel 8.7
	Artikel 5.2	Artikel 3.3 m
	Artikel 6.1	Artikel 9.1 och 9.2, artikel 10, artikel 13.2, artikel 14
	Artikel 6.2	Artikel 13 och artikel 14.1 andra och tredje styckena
	Artikel 6.3 första strecksatsen	Artikel 16 a
	Artikel 6.3 andra strecksatsen	Artikel 16 b
	Artikel 6.3 tredje strecksatsen	Artikel 16 c och d
	Artikel 6.3 fjärde strecksatsen	Artikel 16 i
	Artikel 6.3 femte strecksatsen	Artikel 16 j
	Artikel 6.3 sjätte strecksatsen	Artikel 3.3 c
	Artikel 6.4	Artikel 15
	Artikel 7.1	Artikel 18.1 (för köpeavtal)
	Artikel 7.2	Artikel 18.2, 18.3 och 18.4
	Artikel 7.3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se artikel 13 i direktiv 2002/58/EG)
	Artikel 11.1	Artikel 23.1
	Artikel 11.2	Artikel 23.2
	Artikel 11.3 a	Artikel 6.9 för bevisbördan när det gäller förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås; för resterande del: —
	Artikel 11.3 b	Artikel 24.1
	Artikel 11.4	—
	Artikel 12.1	Artikel 25
	Artikel 12.2	—
	Artikel 13	Artikel 3.2
	Artikel 14	Artikel 4



Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 15.1	Artikel 28.1
	Artikel 15.2	Artikel 28.1
	Artikel 15.3	Artikel 28.1
	Artikel 15.4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5.1		Artiklarna 9 och 11
Artikel 5.2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artiklarna 13, 14 och 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") <sup>(1)</sup>	Ska anses som en hänvisning till
Punkterna 2 och 11	Detta direktiv

<sup>(1)</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

## Sammanfattning av departementspromemorian Gemensamt konsumentskydd i EU (Ds 2013:15)

Allt fler människor handlar varor och tjänster från andra länder. Ofta träffas avtal på distans, framförallt via internet. I syfte att åstadkomma ett konsumentskydd som ligger på en hög nivå och bidra till att den inre marknaden fungerar tillfredsställande antogs inom EU hösten 2011 ett nytt direktiv om konsumenträttigheter. Direktivet innebär att konsumentens rättigheter inom vissa områden harmoniseras, dvs. att samma regler ska gälla i alla EU-länder. Detta gör att det blir tydligt för en konsument vad som gäller om avtal träffas med en näringsidkare i ett annat EU-land.

Direktivet tar i första hand sikte på e-handel och annan distansförsäljning men också andra avtal omfattas, t.ex. sådana som träffas på offentliga platser som gator, köpcentrum och badstränder, s.k. avtal utanför fasta affärslokaler. För att genomföra direktivet föreslås i promemorian i huvudsak att alla avtal utanför fasta affärslokaler, till skillnad från vad som gäller i dag, ska omfattas av informationsskyldighet och ångerrätt. Det föreslås vidare att om konsumenten ingår avtal elektroniskt, t.ex. via näringsidkarens webbplats, ska konsumenten vara bunden av ett avtal endast om han eller hon uttryckligen påtagit sig ett betalningsansvar. Distans- och hemförsäljningslagen föreslås också byta namn till lagen om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

I vissa avseenden föreslås konsumentskyddet stärkas för alla konsumentavtal. Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till ett betalnummer för telefonkontakter med näringsidkaren efter att ett avtal ingåtts, t.ex. för att reklamera en vara, ska anses oskäligt. Ett sådant avtalsvillkor ska få förbjudas av Marknadsdomstolen. Det föreslås också att ett villkor som innebär betalningsskyldighet för konsumenten för olika typer av tillägg i förhållande till näringsidkarens huvudsakliga förpliktelse ska vara ogiltigt, om det inte uttryckligen godkänts av konsumenten.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 13 juni 2014.

# Promemorians författningsförslag

## 1 Förslag till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932)

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> att 5, 12 och 13 §§ konsumentköplagen (1990:932) ska ha följande lydelse.

### Nuvarande lydelse

### Föreslagen lydelse

#### 5 §

Om det inte följer av avtalet att varan *skall* avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran *eller utan uppskov, skall* den avlämnas *inom skälig tid från köpet.*

Om det inte följer av avtalet att varan *ska* avlämnas vid en bestämd tidpunkt *eller* efter anfordran, *ska* den avlämnas *utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingicks.*

Har köparen inte fått kredit, är säljaren inte skyldig att lämna ut varan förrän den betalas.

#### 12 §

Köparen får hålla fast vid köpet och kräva att säljaren fullgör köpet.

Köparen får hålla fast vid köpet och kräva att säljaren fullgör köpet *inom en bestämd tilläggstid, som ska vara skälig.*

Säljaren är dock inte skyldig att fullgöra köpet, om det föreligger ett hinder som han inte kan övervinna eller om fullgörelsen skulle förutsätta uppostringar som inte är rimliga med hänsyn till köparens intresse av att säljaren fullgör köpet. Om ett förhållande som nyss nämnts upphör inom rimlig tid, får köparen dock kräva att säljaren fullgör köpet.

Köparen förlorar rätten att kräva att säljaren fullgör köpet, om han väntar orimligt länge med att framställa kravet.

#### 13 §

Köparen får häva köpet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom.

Köparen får häva köpet, om säljarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom *eller om han före avtalets ingående för säljaren angett att avlämnande senast en viss dag är av avgörande betydelse. Detsamma gäller om säljaren förklarat att han inte avser att avlämna varan.*

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

Har köparen förelagt säljaren en bestämd tilläggstid för varans avlämnande *och är den inte oskäligt kort*, får köparen även häva köpet om varan inte avlämnas inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom denna tid.

*Har köparen utan att förelägga säljaren någon tilläggstid krävt fullgörelse av köpet, får köparen häva köpet om varan inte avlämnas inom en skälig tid efter det att kravet framställdes.*

*Avser köpet en vara som skall tillverkas eller skaffas särskilt för köparen efter dennes anvisningar eller önskemål och kan säljaren inte utan väsentlig förlust tillgodogöra sig varan på annat sätt, får köparen häva köpet endast om syftet med köpet är väsentligen förfelat genom dröjsmålet och säljaren insåg eller borde ha insett detta.*

Har köparen förelagt säljaren en bestämd tilläggstid för varans avlämnande, får köparen även häva köpet om varan inte avlämnas inom tilläggstiden. Medan tilläggstiden löper får köparen häva köpet endast om säljaren meddelar att han inte kommer att fullgöra köpet inom denna tid.

- 
1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
  2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

## 2 Förslag till lag om ändring i lagen (1991:351) om handelsagentur

Härigenom föreskrivs att 17 och 22 §§ lagen (1991:351) om handelsagentur ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

### *Föreslagen lydelse*

#### 17 §<sup>1</sup>

Agenten får inte utan särskilt bemyndigande sluta avtal om försäljning eller köp på huvudmannens vägnar.

I fråga om distansavtal och hemförsäljningsavtal finns särskilda bestämmelser i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför fasta affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler*.

#### 22 §

Agenten får inte utan särskilt bemyndigande ta emot betalning för sålda varor eller efter det att ett avtal har ingåtts medge anstånd med betalningen eller nedsättning i priset eller annan ändring i avtalet.

Får huvudmannen kännedom om att agenten utan bemyndigande har vidtagit en åtgärd som avses i första stycket beträffande ett avtal som kan anses ha kommit till stånd genom agentens medverkan eller som har ingåtts med en tredje man som hör till ett område eller en kundkrets som har tilldelats agenten, *skall* huvudmannen, om han inte vill godkänna åtgärden, meddela tredje man detta utan oskäligt uppehåll. Gör han inte det, anses han ha godkänt åtgärden.

I fråga om distansavtal och *hemförsäljningsavtal* finns särskilda bestämmelser i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*.

Får huvudmannen kännedom om att agenten utan bemyndigande har vidtagit en åtgärd som avses i första stycket beträffande ett avtal som kan anses ha kommit till stånd genom agentens medverkan eller som har ingåtts med en tredje man som hör till ett område eller en kundkrets som har tilldelats agenten, *ska* huvudmannen, om han inte vill godkänna åtgärden, meddela tredje man detta utan oskäligt uppehåll. Gör han inte det, anses han ha godkänt åtgärden.

I fråga om distansavtal och *avtal utanför fasta affärslokaler* finns särskilda bestämmelser i *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler*.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2005:64.

### 3 Förslag till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Bilaga 3

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> att det i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

*dels* att nuvarande 13 § ska betecknas 14 §,

*dels* att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 3 a § och 13 §, av följande lydelse.

#### *Nuvarande lydelse*

#### *Föreslagen lydelse*

##### *3 a §*

*Vid tillämpning av 3 § ska ett avtalsvillkor anses oskäligt om det innebär att näringsidkaren tar ut en större avgift av konsumenten för användning av ett visst betalningssätt än den kostnad näringsidkaren själv har till följd av att det betalningssättet används.*

*Detsamma ska gälla ett avtalsvillkor som innebär att en konsument som ska ta kontakt med näringsidkaren med anledning av ett ingånget avtal är hänvisad till att använda ett telefonnummer som debiteras med en högre taxa än normala telefonsamtal.*

##### *13 §*

*Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer än det avtalade priset för näringsidkarens huvudsakliga förpliktelse är ogiltigt, om konsumenten inte uttryckligen godkänt villkoret.*

- 
1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
  2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

## 4 Förslag till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)

Härigenom föreskrivs<sup>1</sup> i fråga om distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)

*dels* att 4 kap. och 5 kap. ska upphöra att gälla,  
*dels* att nuvarande 1 kap. 3 § ska betecknas 1 kap. 4 §,  
*dels* att rubriken till lagen, rubrikerna till 2 och 3 kap., 1 kap. 1 och 2 §§, 2 kap. samt 3 kap. 1–3, 7, 8, 11 och 12 §§ ska ha följande lydelse,  
*dels* att rubriken närmast före 1 kap. 3 § ska sättas närmast före 1 kap. 4 §,  
*dels* att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 1 kap. 3 § och 3 kap. 14 § samt närmast före 1 kap. 3 § och 3 kap. 14 § nya rubriker av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

***Distans- och hemförsäljningslag***

***Lag om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler***

### **1 kap.**

#### 1 §

Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal *om varor och icke finansiella tjänster* (2 kap.), *distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument* (3 kap.) och *hemförsäljningsavtal* (4 kap.). Lagen innehåller också gemensamma bestämmelser för *distansavtal och hemförsäljningsavtal* (1 och 5 kap.). Dessa gemensamma bestämmelser gäller för *alla distansavtal och hemförsäljningsavtal som omfattas av lagen, om inte annat anges i lagen.*

Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid *distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler*. I 2 kap. finns bestämmelser som gäller *avtal om varor och icke finansiella tjänster m.m. medan det i 3 kap. finns bestämmelser som gäller avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument.*

#### 2 §

I lagen avses med

***distansavtal:*** avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

hemförsäljningsavtal: avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe,

avtal utanför fasta affärslokaler: avtal som ingås

– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler eller som ingås efter det att konsumenten lämnat ett anbud vid ett sådant sammanträffande, eller

– i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation sedan konsumenten kontaktats på någon annan plats där denne och näringsidkaren samtidigt varit fysiskt närvarande, eller

– under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenter,

hembesök: ett besök i konsumentens eller någon annan konsuments bostad eller på någon annan plats där konsumenten inte endast för stunden befinner sig,

konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

*Behörighet för näringsidkarens ombud*

3 §

Anlitar näringsidkaren ett ombud, ska denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, att utfästa förmåner som är avsedda att ingå i ett sådant avtal samt att ta emot betalning för näringsidkarens räkning. Näringsidkaren kan inte till nackdel för konsumenten inskränka denna behörighet.



## **2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster m.m.**

### **Tillämpningsområde**

**1 §** Detta kapitel gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument. Kapitlet gäller också för avtal varigenom en näringsidkare upplåter fast egendom till en konsument.

Kapitlet gäller inte avtal som

1. avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,
2. avser tillskapande, förvärv eller överlåtelse av rättigheter i fast egendom,
3. avser upplåtelse av en byggnad eller en del av en byggnad som permanent bostad,
4. ingås med hjälp av en varuautomat eller i en automatiserad affärslokal,
5. ingås med en operatör genom användning av en offentlig telefonautomat eller genom användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling,
6. avser lotterier,
7. avser försäljning av dagligvaror som levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning,
8. omfattas av lagen (1992:1672) om paketresor eller lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, eller
9. avser finansiella tjänster eller överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

I fråga om avtal om transport av personer gäller endast 4 § tredje stycket och 10 §.

Kapitlet gäller inte för avtal utanför fasta affärslokaler, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

### **Information innan ett avtal ingås**

**2 §** I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, telefonnummer och telefaxnummer samt sin gatuadress och e-postadress, och, om näringsidkaren agerar för annans räkning, dennes motsvarande uppgifter,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig för mediet och för varan eller tjänsten,
3. varans eller tjänstens pris inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,
5. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
6. sättet för betalning, leverans eller fullgörande på annat sätt, reklamation samt datum för leverans eller fullgörande,

7. möjligheten att ångra avtalet, villkoren och tidsfristen för ångerrätten, hur ångerrätten utövas och att det finns en standardblankett för utövande av ångerrätten,

8. eventuell skyldighet att betala kostnaderna för att återsända varan och, för det fall varan till följd av sin natur är sådan att den inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändandet, samt om konsumenten enligt 19 § är skyldig att ersätta näringsidkaren,

9. att det saknas ångerrätt, i fall som anges i 12 §,

10. garantier eller liknande utfästelser som gäller för en vara,

11. assistans och service som gäller efter försäljningen,

12. förekomsten av uppförandekoder och om hur konsumenten kan ta del av dem,

13. avtalets löptid och villkor för uppsägning av avtalet,

14. avtalets kortaste löptid,

15. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

16. hur digitalt innehåll fungerar och, i förekommande fall, vilka tekniska skyddsåtgärder som har använts,

17. vilken maskin- och programvara som krävs för att använda digitalt innehåll, och

18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Om avtalet ingås vid en auktion, får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren.

I fråga om avtal utanför fasta affärslokaler som avser reparationer eller underhåll som omedelbart ska utföras och där det pris som konsumenten ska betala inte överstiger 1 500 kronor, behöver näringsidkaren endast lämna information enligt första stycket 1–3, 7 och 9.

**3 §** När informationen enligt 2 § ges ska näringsidkaren ta särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta konsumenter.

### **Hur information ska lämnas vid distansavtal**

**4 §** I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § ges klart och begripligt på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används.

Om avtalet ska ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1–3, 7 och 13 lämnas med hjälp av det kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket får lämnas på annat lämpligt sätt.

Innan ett avtal ingås elektroniskt, ska näringsidkaren tydligt uppmärksamma konsumenten på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4, 13 och 14.

Vid telefonförsäljning ska näringsidkaren i början av samtalet informera konsumenten om sin identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och dennes relation till näringsidkaren. Näringsidkaren ska då också informera om samtalets syfte.

**5 §** När ett distansavtal har ingåtts ska näringsidkaren inom rimlig tid lämna konsumenten en bekräftelse på det ingångna avtalet. Bekräftelsen ska lämnas senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

Bekräftelsen ska lämnas i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla all information enligt 2 § som inte dessförinnan lämnats i sådan form. Om konsumenten i enlighet med 12 § första stycket 11 avstått från ångerrätt, ska det framgå av bekräftelsen.

#### **Hur information ska lämnas vid avtal utanför fasta affärslokaler**

**6 §** I fråga om avtal utanför fasta affärslokaler ska informationen enligt 2 § ges klart och begripligt i en handling. Om konsumenten samtycker till det, får den ges i annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

När ett avtal har ingåtts ska näringsidkaren lämna konsumenten en kopia av ett undertecknat avtal eller en motsvarande bekräftelse på att avtalet ingåtts. Bekräftelsen ska lämnas i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Har näringsidkaren endast lämnat begränsad information enligt 2 § tredje stycket innan avtalet ingicks, ska bekräftelsen innehålla fullständig information enligt 2 §. Om konsumenten i enlighet med 12 § första stycket 11 avstått från ångerrätt, ska det framgå av bekräftelsen.

#### **Påföljd vid utebliven information**

**7 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2–6 §§ ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörmingsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

**8 §** Om näringsidkaren inte har lämnat information om tillkommande kostnader som anges i 2 § första stycket 4, är konsumenten inte skyldig att betala sådana kostnader.

#### **Informationen som avtalsinnehåll**

**9 §** Om ett avtal ingås, ska uppgifterna i informationen enligt 2 § utgöra en del av avtalet, såvida parterna inte uttryckligen kommer överens om annat.

#### **Konsumentens ansvar vid elektroniska avtal**

**10 §** Konsumenten är bunden av en betalningsförpliktelse som följer av ett distansavtal som ingåtts elektroniskt endast om han eller hon uttryckligen påtagit sig förpliktelsen.

#### **Konsumentens ångerrätt**

**11 §** Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar

från den dag som anges i 13 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda sig av ett standardformulär, ”ångerblankett”, som tillhandahålls av Konsumentverket.

Om näringsidkaren möjliggör för konsumenten att lämna ett meddelande enligt första stycket elektroniskt och konsumenten använder sig av den möjligheten, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet på ett varaktigt medium.

Har konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

## Undantag från ångerrätten

**12 §** Ångerrätt gäller inte för avtal som

1. avser en tjänst som har fullgjorts, när fullgörandet har påbörjats under ångerfristen med konsumentens uttryckliga samtycke till det och medgivande till att ångerrätten går förlorad när tjänsten har fullgjorts,

2. avser en vara eller tjänst vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under ångerfristen,

3. avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel,

4. avser en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,

5. avser en förseglad vara som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan återlämnas och förseglingen har brutits,

6. avser en vara som till sin natur är sådan att den efter leverans blandas med andra varor som därefter inte kan skiljas från varandra,

7. avser köp av alkoholhaltiga drycker till ett bestämt pris, när leverans inte kan ske inom 30 dagar och varans värde vid leveranstidpunkten beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,

8. avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits,

9. avser en tidning eller en tidskrift,

10. ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

11. avser digitalt innehåll som under ångerfristen levererats på annat sätt än på ett fysiskt medium när konsumenten uttryckligen samtyckt till det och medgett att ångerrätten går förlorad när tjänsten har fullgjorts,

12. avser inkvartering, varutransport, biluthyrning eller servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, om näringsidkaren på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod ska tillhandahålla tjänsten, eller

13. avser brådskande reparations- eller underhållsåtgärder som ingås vid ett hembesök på konsumentens begäran.

### **Ångerfristens början**

**13 §** Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan. Om avtalet avser flera varor eller en vara som består av flera delar, börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot den sista varan eller den sista delen av varan. Om avtalet avser regelbunden leverans av varor under en viss tid, börjar ångerfristen löpa när konsumenten tar emot den första varan.

Vid avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Vid avtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås. Detsamma gäller för avtal om leverans av vatten, gas eller el, när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, och för avtal om leverans av fjärrvärme. Om konsumenten vill att tjänsten ska tillhandahållas eller att leverans ska ske under ångerfristen, ska konsumenten uttryckligen begära detta.

**14 §** Om näringsidkaren i strid med 2 § första stycket 7 underlåtit att ge information om ångerrätten, förlorar konsumenten sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha löpt ut enligt 13 §. Om informationen lämnas till konsumenten först efter det att ångerfristen enligt 13 § börjat löpa, förlorar konsumenten sin ångerrätt 14 dagar efter det att han eller hon mottagit informationen.

### **Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt**

**15 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, upphör parternas skyldigheter att fullgöra avtalet. Har näringsidkaren ännu inte accepterat ett anbud från konsumenten, upphör konsumentens skyldighet att stå vid sitt anbud.

**16 §** Konsumenten ska så snart som möjligt men senast inom 14 dagar från det att konsumenten lämnade sitt meddelande om att han eller hon frånträder avtalet på egen bekostnad lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Detta gäller inte om näringsidkaren har erbjudit sig att själv hämta varan. Det gäller inte heller vid avtal utanför fasta affärslokaler, om varan levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och varan inte lämpligen kan skickas med post.

Om näringsidkaren har gått med på att stå för kostnaden för återsändande av varan eller har underlåtit att informera konsumenten i enlighet med 2 § första stycket 8, ska kostnaden bäras av näringsidkaren.

**17 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 14 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden ska räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds. Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara är näringsidkaren dock inte skyldig att göra återbetalningen förrän han mottagit varan eller konsumenten visat att varan har återsänts, om inte näringsidkaren åtagit sig att hämta varan.

Återbetalningen ska, om inte något annat avtalats, göras med samma betalningssätt som konsumenten använt. Konsumenten får inte vidkännas några kostnader på grund av att ett visst betalningssätt används.

**18 §** Näringsidkaren får vid återbetalning till konsumenten göra avdrag för

1. förhöjda leveranskostnader i enlighet med konsumentens val, och
2. värdeminskning hos en återlämnad vara, som uppkommit till följd av att konsumenten använt varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper och funktion.

Avdrag enligt första stycket 2 får endast göras om näringsidkaren lämnat information enligt 2 § första stycket 7.

**19 §** Om näringsidkaren har lämnat information enligt 2 § första stycket 7 och 8 ska konsumenten vid utövande av ångerrätten betala skäliga kostnader för

1. den del av en tjänst som tillhandahållits innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten begärt att tillhandahållande av tjänsten skulle inledas under ångerfristen, och
2. vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, som levererats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen.

### **Anknytande avtal**

**20 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har ingått ett anknytande avtal med näringsidkaren eller med någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Konsumenten ska dock stå för kostnader enligt 16, 18 och 19 §§.

### **3 kap. Distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument**

### **3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument**

#### 1 §

Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

*Kapitlet gäller även för avtal utanför fasta affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster, med undantag för sådana avtal om kredit som omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846).*

Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt *distansavtal* om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt *avtal* om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

2 §<sup>2</sup>

Bestämmelserna om ångerrätt i 7–12 §§ gäller inte *distansavtal* om Bestämmelserna om ångerrätt i 7–12 §§ gäller inte *avtal* om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet och priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1,

3. kredit som är förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt eller bostadsrätt eller liknande rätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte hör till fastighet, eller

4. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt *distansavtalet*. Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt *avtalet*.

3 §<sup>3</sup>

I rimlig tid innan ett *distansavtal* ingås ska näringsidkaren ge information om I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2012:68.

<sup>3</sup> Senaste lydelse 2010:761.

avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normalt看a,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,

13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtals-tiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningsystem som finns.

Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

I rimlig tid innan ett *distansavtal* ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor. I rimlig tid innan ett *avtal* ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Om *distansavtalet* avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16. Om *avtalet* avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16.

## 7 §

Konsumenten har rätt att frånträda *distansavtalet* (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 § (ångerfrist). Vid *distansavtal* om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

Konsumenten har rätt att frånträda *avtalet* (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 § (ångerfrist). Vid *avtal* om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

*Har konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt lämnat*



eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet åberopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

8 §

Ångerfristen börjar löpa den dag då *distansavtalet* ingås. Vid *distansavtal* om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa den dag då *avtalet* ingås. Vid *avtal* om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

11 §<sup>4</sup>

Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt *distansavtalet* innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt *avtalet* innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 3 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller

2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

12 §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av *distansavtalet* har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, *skall* det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av *avtalet* har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, *ska* det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

<sup>4</sup> Senaste lydelse 2012:68.

14 §

*Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ska tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd.*

- 
1. Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.
  2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

## 5 Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

Härigenom föreskrivs att 8 kap. 22 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### **8 kap.** 22 §<sup>1</sup>

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lättbegriplig information om

1. värdepappersinstitutet och dess tjänster,
2. finansiella instrument och föreslagna placeringsstrategier,
3. handelsplatser,
4. priser och avgifter, samt
5. institutets riktlinjer för utförande av order.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av och vilka risker som är förknippade med de investeringstjänster och de finansiella instrument som institutet erbjuder. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) samt i *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)* om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2008:512.

## 6 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Bilaga 3

Häri genom föreskrivs<sup>1</sup> i fråga om marknadsföringslagen (2008:486) dels att 1 och 37 §§ ska ha följande lydelse, dels att det i lagen ska införas en ny paragraf, 22 a §, samt närmast före 22 a § en ny rubrik av följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 1 §<sup>2</sup>

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenterna och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- *distans- och hemförsäljnings-* – *lagen (2005:59) om distansav-*  
*lagen (2005:59),* *tal och avtal utanför fasta affärs-*  
*lokaler,*
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846), och
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt.

<sup>1</sup> Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, Celex 32011L0083).

<sup>2</sup> Senaste lydelse 2011:915.

*Information innan ett konsumentavtal ingås*

*22 a §*

*Innan en konsument blir bunden av ett avtal ska näringsidkaren ge konsumenten klar och begriplig information om*

*1. näringsidkarens namn, telefonnummer, telefaxnummer och gatuadress,*

*2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig för mediet och för varan eller tjänsten,*

*3. varans eller tjänstens pris inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,*

*4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,*

*5. sättet för betalning, för leverans eller fullgörande på annat sätt och för reklamation samt datum för leverans eller fullgörande,*

*6. assistans och service som gäller efter försäljningen,*

*7. avtalets löptid och villkor för uppsägning av avtalet,*

*8. hur digitalt innehåll fungerar och, i förekommande fall, vilka tekniska skyddsåtgärder som har använts, och*

*9. vilken maskin- och programvara som krävs för att använda digitalt innehåll.*

*Informationen enligt första stycket ska anses väsentlig. Informationen behöver dock inte lämnas om*

*1. den redan framgår av sammanhanget,*

*2. det är fråga om sådana vardagliga transaktioner som genomförs i direkt samband med avtalet,*

*3. avtalet omfattas av lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler, lagen (1992:1672) om paketresor eller lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt, eller*

*4. avtalet avser en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument.*

### 37 §

Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande som har meddelats med stöd av 23, 24 eller 25 §, eller mot 7 §, eller mot 8 § och någon av bestämmelserna i 9, 10, 12–17 §§, eller mot någon av bestämmelserna i 18–22 §§, eller mot någon av punkterna i bilaga I till direktiv 2005/29/EG, ska ersätta den skada som därigenom uppkommer för en konsument eller någon annan näringsidkare.

När ersättningen till näringsidkare bestäms får hänsyn tas även till omständigheter av annan än ekonomisk art.

Den som uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett förbud eller ett åläggande som har meddelats med stöd av 23, 24 eller 25 §, eller mot 7 §, eller mot 8 § och någon av bestämmelserna i 9, 10, 12–17 §§, eller mot någon av bestämmelserna i 18–22 a §§, eller mot någon av punkterna i bilaga I till direktiv 2005/29/EG, ska ersätta den skada som därigenom uppkommer för en konsument eller någon annan näringsidkare.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

## 7 Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

Härigenom föreskrivs att 10 § konsumentkreditlagen (2010:1846) ska ha följande lydelse.

### *Nuvarande lydelse*

Vid telefonförsäljning av en kredit tillämpas i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket det som föreskrivs i 3 kap. 4 § första stycket *distans- och hemförsäljningslagen (2005:59)*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

### *Föreslagen lydelse*

#### 10 §

Vid telefonförsäljning av en kredit tillämpas i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket det som föreskrivs i 3 kap. 4 § första stycket *lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

## 8 Förslag till lag om ändring i skatteförfarandelagen (2011:1244)

Bilaga 3

Härigenom föreskrivs att 39 kap. 2 och 5 §§ skatteförfarandelagen (2011:1244) ska ha följande lydelse.

*Nuvarande lydelse*

*Föreslagen lydelse*

### 39 kap

#### 2 §

I denna lag avses med

kassaregister: kassaapparat, kassaterminal, kassasystem och liknande apparatur för registrering av försäljning av varor och tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

torg- och marknadshandel: all handel utom sådan som en näringsidkare stadigvarande bedriver i permanenta lokaler eller i omedelbar anslutning till dessa,

distansavtal: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans,

hemförsäljningsavtal: avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe,

restaurangverksamhet: näringsverksamhet som avser restaurang, pizza-butik och annat liknande avhämtningsställe, gatukök, kafé, personalmatsal, catering och centralkök, samt

frisörverksamhet: näringsverksamhet som avser hårvård.

Näringsverksamhet som huvudsakligen avser annan verksamhet än restaurang- eller frisörverksamhet ska dock inte anses som sådan verksamhet.

#### 5 §<sup>1</sup>

Skyldigheten att använda kassaregister gäller inte för den som

1. bara i obetydlig omfattning säljer varor eller tjänster mot kontant betalning eller mot betalning med kontokort,

2. är befriad från skattskyldighet enligt inkomstskattelagen (1999:1229) för inkomst från sådan försäljning som avses i 4 §,

3. bedriver taxitrafik enligt taxitrafiklagen (2012:211),

4. säljer varor eller tjänster genom sådana distansavtal eller hemförsäljningsavtal som avses i försäljningsavtal, eller

<sup>1</sup> Senaste lydelse 2012:227.



*distans- och hemförsäljningslagen*  
(2005:59),

5. säljer varor eller tjänster med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal,

6. anordnar automatspel enligt lagen (1982:636) om anordnande av visst automatspel eller enligt lotterilagen (1994:1000), eller

7. bedriver torg- och marknadshandel.

Undantaget i första stycket 7 gäller inte för den som enligt 8 kap. 1 § första stycket alkohollagen (2010:1622) har tillstånd för servering till allmänheten.

---

Denna lag träder i kraft den 13 juni 2014.

Efter remiss har yttranden över promemorian avgetts av Svea hovrätt, Göteborgs tingsrätt, Uppsala tingsrätt, Marknadsdomstolen, Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden, Datainspektionen, Styrelsen för ackreditering och teknisk kontroll (SWEDAC), Kommerskollegium, Finansinspektionen, Kronofogdemyndigheten, Lotteriinspektionen, Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet, Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet, Post- och telestyrelsen, Konkurrensverket, Regelrådet, Energimarknadsinspektionen, Direkthandelns förening, Energigas Sverige, Föreningen Copyswede, Konstnärliga och Litterära Yrkesutövares Samarbetsnämnd (KLYS), Konsumentvägledarnas förening, Näringslivets delegation för Marknadsrätt (NDM), Småföretagarnas riksförbund, Swedish Direct Marketing Association (SWEDMA), Svenska Spel, Svensk Distanshandel, Svensk Energi, Svensk Fjärrvärme AB, Svensk Försäkring Service AB, Svensk Handel, Svensk Inkasso, Svenska Bankföreningen, Svenska Filminstitutet, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Konsumenter, Telenor Sverige AB, Tidningsutgivarna och Visita.

Kammarkollegiet, Sveriges kommuner och landsting, Bukowskis auktioner, Företagarförbundet, Företagarna, Google Sweden AB, Headweb AB, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Kontakta, Morgan, Näringslivets Regelnämnd (NNR); Oberoende elhandlare, Posten AB, SF Anytime AB, Spotify Sweden AB, Stockholms auktionsverk, Stockholms e-handelskammare, Svenska Artisters och Musikers Intresseorganisation (SAMI), Svenska Tonsättares Internationella Musikbyrå (STIM), Svenskt Näringsliv, Sveriges Marknadsförbund, Telekområdgivarna, Telia Sonera Sverige AB och Torg Och Marknadshandlarnas Ekonomiska Riksförening (TOMER) har beretts tillfälle att avge yttrande men har avstått från att yttra sig.

Yttrande har dessutom avgetts av Svenska försäkringsförmedlarnas förening.

## Jämförelsetabell

*Sammanställning av bestämmelserna i konsumenträttsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler eller annan svensk lag*

<i>Direktivet</i>	<i>Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (eller annan lag)</i>
Artikel 1	ingen motsvarighet <sup>1</sup>
Artikel 2	1 kap. 2 §
Artikel 3.1	2 kap. 1 § 1 st.
Artikel 3.2	ingen motsvarighet
Artikel 3.3	2 kap. 1 § 2 och 4–5 st. och 22 a § 2 st. marknadsföringslagen (2008:486)
Artikel 3.4	2 kap. 1 § 3 st.
Artikel 3.5	ingen motsvarighet
Artikel 3.6	ingen motsvarighet
Artikel 4	ingen motsvarighet
Artikel 5.1	22 a § marknadsföringslagen
Artikel 5.2	22 a § marknadsföringslagen
Artikel 5.3	22 a § marknadsföringslagen
Artikel 5.4	ingen motsvarighet
Artikel 6.1	2 kap. 2 § 1 st, 3 § 1 st. och 5 § 1 st.
Artikel 6.2	2 kap. 2 § 1 st.
Artikel 6.3	2 kap. 2 § 2 st.
Artikel 6.4	2 kap. 2 § 1 st.
Artikel 6.5	2 kap. 8 §
Artikel 6.6	2 kap. 7 § och 13 § 1 st.
Artikel 6.7	ingen motsvarighet
Artikel 6.8	ingen motsvarighet
Artikel 6.9	ingen motsvarighet
Artikel 7.1	2 kap. 5 § 1 st.
Artikel 7.2	2 kap. 5 § 2 st.
Artikel 7.3	2 kap. 15 § 3 och 4.
Artikel 7.4	ingen motsvarighet
Artikel 7.5	ingen motsvarighet
Artikel 8.1	2 kap. 3 § 1 st.
Artikel 8.2	2 kap. 3 § 3 st. och 9 §
Artikel 8.3	2 kap. 2 § 1 st.
Artikel 8.4	2 kap. 3 § 2 st.
Artikel 8.5	2 kap. 2 § 3 st.

<sup>1</sup> I det fall det antecknas ”ingen motsvarighet” i högerspalten är bedömningen att ingen genomförandeåtgärd i form av lagstiftning behövs.

Artikel 8.6	ingen motsvarighet
Artikel 8.7	2 kap. 4 §
Artikel 8.8	2 kap. 15 § 3 och 4
Artikel 8.9	ingen motsvarighet
Artikel 8.10	ingen motsvarighet
Artikel 9.1	2 kap. 10 § 1 st.
Artikel 9.2	2 kap. 12 §
Artikel 9.3	ingen motsvarighet
Artikel 10.1	2 kap. 12 § 4 st.
Artikel 10.2	2 kap. 12 § 4 st.
Artikel 11.1	2 kap. 10 § 1 st.
Artikel 11.2	2 kap. 10 § 2 st.
Artikel 11.3	2 kap. 10 § 1 st.
Artikel 11.4	2 kap. 10 § 2 st.
Artikel 12	ingen motsvarighet
Artikel 13.1	2 kap. 14 § 1 och 3 st.
Artikel 13.2	2 kap. 15 § 1
Artikel 13.3	2 kap. 14 § 2 st.
Artikel 14.1	2 kap. 13 §
Artikel 14.2	2 kap. 15 § 2
Artikel 14.3	2 kap. 15 § 3 och 4
Artikel 14.4	2 kap. 15 § 3 och 4
Artikel 14.5	ingen motsvarighet
Artikel 15.1	2 kap. 16 §
Artikel 15.2	ingen motsvarighet
Artikel 16	2 kap. 11 §
Artikel 17	ingen motsvarighet
Artikel 18.1	5 § konsumentköplagen (1990:932)
Artikel 18.2	12 och 13 §§ konsumentköplagen
Artikel 18.3	43 § konsumentköplagen
Artikel 18.4	ingen motsvarighet
Artikel 19	5 kap. 1 § lagen (2010:751) om betaltjänster
Artikel 20	8 § konsumentköplagen
Artikel 21	3 a § avtalsvillkorslagen (1994:1512)
Artikel 22	13 § avtalsvillkorslagen
Artikel 23.1	ingen motsvarighet
Artikel 23.2	47 § marknadsföringslagen
Artikel 24	2 kap. 6 § och 23 § marknads- föringslagen m.m.
Artikel 25	ingen motsvarighet
Artikel 26	ingen motsvarighet
Artikel 27	avtalslagen (1915:218)