

Regeringens proposition

1999/2000:89

Lag om konsumentskydd vid distansavtal och
hemförsäljningsavtal

Prop.
1999/2000:89

Regeringen överlämnar denna proposition till riksdagen.

Stockholm den 16 mars 2000

Göran Persson

Laila Freivalds
(Justitiedepartementet)

Propositionens huvudsakliga innehåll

Propositionen innehåller förslag som syftar till att genomföra EG-direktivet (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal.

I propositionen föreslås att en lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) ersätter 1981 års hemförsäljningslag. Lagen skall vara tvingande till konsumentens förmån.

Distansavtalslagen skall gälla för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (distansavtal). Lagen kommer därmed att gälla vid avtal som träffas på Internet, per telefon och på andra sätt där parterna inte samtidigt är fysiskt närvarande.

Lagen skall också gälla för avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (hemförsäljningsavtal).

I lagförslaget finns bestämmelser om vilken information som näringsidkaren skall lämna konsumenten vid marknadsföring och när ett avtal ingås. Lagförslaget innehåller också regler som ger konsumenten en ångerrätt på 14 dagar. Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall vissa kreditavtal som har träffats med anledning av avtalet upphöra att gälla. Lagförslaget innehåller därutöver bestämmelser om näringsidkarens fullgörelse av avtalet och om konsumentens skydd mot lagvalsklausuler.

Den nya lagen föreslås träda i kraft den 1 juni 2000.

1	Förslag till riksdagsbeslut	4
2	Lagtext.....	5
2.1	Förslag till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal	5
2.2	Förslag till lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601).....	11
3	Ärendet och dess beredning.....	12
4	Distansavtal	13
5	Distansavtalsdirektivet.....	14
6	Genomförande av direktivet	18
6.1	Utgångspunkter för genomförandet	18
6.2	En ny lag	21
6.3	Lagens tillämpningsområde	23
6.3.1	Avtal om lös egendom eller tjänster.....	23
6.3.2	System för distansförsäljning, kommunikation uteslutande på distans, m.m.	25
6.3.3	Konsument och näringsidkare	29
6.3.4	Undantag från lagens tillämpningsområde	30
6.4	Näringsidkarens informationsskyldighet.....	37
6.5	Konsumentens ångerrätt.....	46
6.5.1	Ångerfristen	46
6.5.2	Utövande av ångerrätten	50
6.6	Näringsidkarens fullgörande av ett avtal.....	56
6.7	Undantag från informationskyldigheten och ångerrätten.	58
6.8	Undantag från ångerrätten.....	63
6.9	Betalning med kort.....	65
6.10	Leverans utan föregående beställning	67
6.11	Begränsningar i användningen av vissa kommunikationsmedel	67
6.12	Medel för att säkerställa efterlevnaden.....	68
6.13	Skydd mot lagval som ger konsumenten ett sämre skydd.	69
6.14	Gemenskapsregler och konsumentinformation	71
7	Ikraftträdande m.m.	72
8	Ekonomiska konsekvenser	73
9	Författningskommentar.....	73
9.1	Inledande kommentarer.....	73
9.2	Förslaget till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal	74
9.3	Förslaget till lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601).....	102

Bilaga 1	Europaparlamentets och rådets direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal.....	103	Prop. 1999/2000:89
Bilaga 2	Sammanfattning av departementspromemorian Distansavtalslag (Ds 1999:45).....	121	
Bilaga 3	Promemorians lagförslag.....	122	
Bilaga 4	Förteckning över remissinstanserna.....	128	
Bilaga 5	Lagrådsremissens lagförslag.....	129	
Bilaga 6	Lagrådets yttrande.....	136	
Bilaga 7	Jämförelsetabell – sammanställning av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i förslaget till distansavtalslag eller annan svensk lag.....	141	
	Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 16 mars 2000.....	145	
	Rättsdatablad.....	146	

1 Förslag till riksdagsbeslut

Prop. 1999/2000:89

Regeringen föreslår att riksdagen
antar regeringens förslag till

1. lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal,
2. lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601).

Regeringen har följande förslag till lagtext.

2.1 Förslag till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Härigenom föreskrivs¹ följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om

1. avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (*distansavtal*), eller

2. avtalet ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (*hemförsäljningsavtal*).

Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till sådana avtal som anges i första stycket.

2 § I lagen avses med

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,

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

3 § Lagen gäller inte distansavtal som

1. avser försäkring, kredit eller någon annan finansiell tjänst,

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

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

4. ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat, eller

5. ingås vid en auktion där budgivningen normalt inte sker elektroniskt.

4 § Lagen gäller inte hemförsäljningsavtal, om

1. det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor,

¹ Jfr 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 385L0577) och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19, Celex 397L0007).

2. avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,

3. avtalet gäller försäkring,

4. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten, eller

5. avtalet ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran och avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten.

5 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 9–12 §§, om ångerrätt i 13–20 §§ och om lagval i 23 § gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om sådan upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende.

6 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 och 11 §§ och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om försäljning av livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning, om varorna skall levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning.

7 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 § och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal om

1. inkvartering,

2. transport,

3. servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller

4. kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet,

under förutsättning att näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

8 § Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

9 § Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och sin adress,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter,

4. leveranskostnader,

5. sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt,

6. ångerrätt enligt denna lag,

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

8. den tid under vilken erbjudandet gäller, och

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

Informationen skall ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Informationen skall ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

Vid marknadsföring per telefon skall näringsidkaren i början av samtalet ge konsumenten information om sin identitet och om samtalets syfte.

Information när ett avtal ingås

10 § När ett distansavtal har ingåtts skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om näringsidkaren redan tidigare har gett informationen i sådan form, behöver den inte ges på nytt, om inte annat följer av andra stycket.

Inom samma tid skall näringsidkaren alltid i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten ge denne information om

1. konsumentens ångerrätt enligt denna lag samt namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot,
2. gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål,
3. förekommande garantier och service, och
4. villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

11 § När ett hemförsäljningsavtal ingås skall näringsidkaren samtidigt lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detsamma skall gälla när konsumenten lämnar ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast tar ställning till. Konsumenten skall skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att han eller hon har tagit emot den. Den informationshandling som lämnas till konsumenten skall vara åtföljd av en blankett som kan användas för att utöva ångerrätten.

Den handling och den blankett som avses i första stycket skall överensstämja med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

12 § Om en näringsidkare inte ger information i enlighet med 9–11 §§, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Information enligt 9–11 §§ skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 15 § (ångerfrist). Konsumenten har alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju arbetsdagar från den dag som anges i 15 §.

14 § Vid distansavtal har konsumenten inte ångerrätt, om avtalet gäller

1. en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen,
2. en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
3. en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,
4. en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits,
5. en tidning eller en tidskrift, eller
6. vadhållning eller andra lotteritjänster.

15 § Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den. Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Vid distansavtal börjar ångerfristen dock löpa tidigast den dag då föreskriven information enligt 10 § kommer konsumenten till handa. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen löpa tidigast den dag då handlingar enligt 11 § kommer konsumenten till handa.

Avser avtalet en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel, får näringsidkaren och konsumenten skriftligen avtala att ångerfristen skall börja löpa den dag som anges i andra stycket oavsett om konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den.

16 § Om näringsidkaren vid ett distansavtal i strid med 10 § andra stycket 1 underlåtit att i föreskriven form ge den information som nämns där, förlorar konsumenten sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha börjat löpa enligt 15 § första stycket. Avser underlåtenheten någon annan information enligt 10 §, förlorar konsumenten dock sin ångerrätt tre månader efter den dagen.

17 § Konsumenten får utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Detta gäller dock inte om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall konsumenten lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid hemförsäljningsavtal och har tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under utflykten, skall konsumenten dock hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Varan får även hållas tillgänglig på någon annan plats som konsumenten anvisar, om näringsidkaren utan olägenhet kan hämta den där.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst, skall vad som sägs i andra stycket tillämpas på material som konsumenten har tagit emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan eller, vid avtal om en tjänst, konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet skall tiden enligt första stycket räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts. Näringsidkaren skall i dessa fall betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Konsumenten har rätt att behålla varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren i fall som avses i 18 § andra och tredje styckena inte hämtar varan eller materialet inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet tillfaller varan konsumenten utan ersättning även i andra fall än som avses i 18 § andra stycket, om inte näringsidkaren inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Har näringsidkaren enligt avtal med konsumenten levererat en ersättningsvara, skall näringsidkaren alltid betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Näringsidkaren skall informera konsumenten om denna rätt till ersättning när ersättningsvaran levereras.

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Fullgörelse

21 § Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid. Om konsumenten och näringsidkaren inte har avtalat annat, skall prestationen fullgöras senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida, har konsumenten rätt att häva distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet. Näringsidkaren skall informera konsumenten om detta.

Häver konsumenten avtalet, skall näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta skall ske snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts.

Behörighet för näringsidkarens ombud

22 § Anlitar näringsidkaren ett ombud, skall denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå distansavtal eller hemförsäljningsavtal, 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.

Lagval

23 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal, 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 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen (1981:1361) skall upphöra att gälla.

2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

2.2 Förslag till lag om ändring i prisinformationslagen
(1991:601)

Prop. 1999/2000:89

Härigenom föreskrivs att 3 § prisinformationslagen (1991:601) skall ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Särskilda föreskrifter om information till konsumenter finns i konsumentkreditlagen (1992:830), konsumentförsäkringslagen (1980:38), valutaväxlingslagen (1996:1006) och lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Föreslagen lydelse

3 §

Särskilda föreskrifter om information till konsumenter finns i konsumentkreditlagen (1992:830), konsumentförsäkringslagen (1980:38), valutaväxlingslagen (1996:1006), lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och lagen (2000:000) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal.

Denna lag träder i kraft den 1 juni 2000.

Europaparlamentet och Europeiska unionens råd antog den 20 maj 1997 direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal (distansavtalsdirektivet). Direktivet innehåller bestämmelser om näringsidkarens informationsskyldighet, konsumentens ångerrätt m.m. vid avtal som ingås på distans, t.ex. vid handel över Internet. Medlemsstaterna skall ha genomfört direktivet senast den 4 juni 2000.

Distansavtalsdirektivet finns som *bilaga 1*.

Genomförandet av distansavtalsdirektivet har skett i nära nordiskt samarbete. Vid överläggningar med företrädare för ansvariga departement i Danmark, Finland, Island och Norge har man sökt enas om hur direktivet bör tolkas och hur det lämpligen kan genomföras. Nordiska ministerrådets rapport "Nordisk implementering av distansavtalsdirektivet" (TemaNord 1998:532) har därvid beaktats. Överläggningarna har lett till att en betydande nordisk rättslikhet kan föreligga vid genomförandet av direktivet.

Direktivet har också behandlats i en samrådsgrupp med företrädare för berörda myndigheter och organisationer. Dessutom har EG-kommissionen i oktober 1999 anordnat ett möte för sakkunniga inom medlemsstaternas regeringskanslier. Vid mötet, där Sverige var representerat, utbyttes erfarenheter av arbetet med genomförandet och diskuterades bl.a. hur vissa bestämmelser kan tolkas.

Som ett led i arbetet att genomföra direktivet utarbetades inom Justitiedepartementet departementspromemorian Distansavtalslag (Ds 1999:45). I promemorian föreslås en ny lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, som skall ersätta 1981 års hemförsäljningslag. Promemorian har remissbehandlats.

En sammanfattning av promemorian finns i *bilaga 2*. Promemorians lagförslag finns i *bilaga 3*. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 4*. Remissyttrandena finns tillgängliga i lagstiftningsärendet (Ju1999/3515/L2).

Från distansavtalsdirektivets tillämpningsområde är de finansiella tjänsterna undantagna. Exempel på finansiella tjänster är försäkringar, krediter och investeringstjänster. EG-kommissionen presenterade den 14 oktober 1998 ett förslag till direktiv om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, KOM (1998) 468 slutlig. Sedan direktivförslaget behandlats vid ett ministerrådsmöte och i Europaparlamentet har kommissionen lagt fram ett reviderat förslag, KOM (1999) 385 slutlig. Förslaget bereds nu i ministerrådets arbetsgrupp för konsumentskydd och information. Ett rimligt antagande är att direktivet kan antas hösten 2000.

Lagrådet

Regeringen beslutade den 17 februari 2000 att inhämta Lagrådets yttrande över de lagförslag som finns i *bilaga 5*.

Lagrådets yttrande finns i *bilaga 6*. Regeringen har följt Lagrådets förslag. Lagrådets synpunkter behandlas i avsnitt 6.2, 6.4, 6.5.1, 6.8, 6.9 och 6.12 samt i författningskommentaren.

I förhållande till lagrådsremissens förslag har dessutom ett par rent redaktionella ändringar gjorts. Prop. 1999/2000:89

En jämförelsetabell med en sammanställning av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i förslaget till distansavtalslag eller annan svensk lag finns i *bilaga 7*.

4 Distansavtal

Ett par miljoner användare lär ha tillgång till Internet i Sverige. Man räknar med att handeln över Internet kommer att snabbt öka i betydelse, inte minst handeln över landsgränserna.

Informationstekniken och den elektroniska handeln medför naturligtvis stora möjligheter. Det är lättare att få tillgång till information från olika håll och jämföra t.ex. priser. Utbudet av varor och tjänster är större och mer lättillgängligt. Företagen kan på ett annat sätt än med andra tekniker bedriva marknadsföring och skapa och hålla fast kundrelationer. Avtal kan ingås snabbt och enkelt. Många gånger är priserna vid elektronisk handel lägre än annars. Handeln över Internet kan också vara till fördel för dem som har svårt att uppsöka fasta butiker, t.ex. på grund av rörelsehinder eller dåliga kommunikationer.

Tekniken kan samtidigt innebära nackdelar för konsumenterna. De blir mera utsatta när marknadsföringen når dem in i hemmen, ibland kanske skraddarsydd för den enskilde konsumenten. Vid elektronisk handel har konsumenten i allmänhet sämre möjligheter än vid ett butiksköp att undersöka varan och ställa frågor om egenskaper och andra villkor. Konsumenten är i större utsträckning än annars beroende av den information som näringsidkaren ger vid marknadsföringen, t.ex. på sin hemsida, eller i samband med att ett avtal ingås. Visserligen är konsumenten själv aktiv, t.ex. genom att söka på olika hemsidor, men kan ändå befinna sig i ett underläge gentemot säljaren, eftersom han eller hon kanske har svårt att bedöma den information som säljaren lämnar. Det är vidare tekniskt lätt att ingå avtal över Internet. Normalt fyller konsumenten i ett elektroniskt beställningsformulär och skickar sedan iväg detta elektroniskt genom att bara trycka på en knapp. Det kan finnas en risk för att många köp görs utan tillräckligt övervägande och att konsumenten ångrar sig efter avtalet.

Utmärkande för konsumenthandeln på Internet är alltså att avtal ingås på distans, dvs. utan att konsumenten och näringsidkaren träffar varandra före och i anslutning till avtalsslutet. I likhet med vad som gäller vid andra distansavtal, t.ex. telefonförsäljning och postorderförsäljning, behöver konsumenten i sådana fall få tillräcklig information för att kunna bedöma ett avtal och ha möjlighet att på ett ordnat sätt frånträda ett avtal som han eller hon ångrar. Ett gott konsumentskydd vid distansavtal bidrar till att konsumenterna kan känna förtroende för den elektroniska handeln och därmed lättare använda sig av den. Distansavtalsdirektivet innebär att

konsumentens ställning stärks på EU:s inre marknad och att den fria rörligheten för varor och tjänster underlättas.

Marknadsföringslagen (1995:450) är tillämplig på marknadsföring som syftar till distansavtal, t.ex. marknadsföring på Internet. Lagen innebär bl.a. att marknadsföringen skall stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot konsumenterna. I det allmänna kravet på marknadsföringen ligger att näringsidkaren skall lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsument-synpunkt. Särskilda regler om informationsskyldighet finns i annan lagstiftning som kan vara tillämplig vid distansavtal, t.ex. prisinfor-mationslagen (1991:601), konsumentkreditlagen (1992:830) och lagen (1992:1672) om paketresor.

I hemförsäljningslagen (1981:1361) finns bestämmelser som ger konsumenten ångerrätt vid vissa distansavtal, nämligen om avtalet ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verk-samhet. Hemförsäljningslagen gäller emellertid inte för andra distansavtal än sådana som ingås på telefon. Några andra civilrättsliga lagregler för just distansavtal finns inte. Däremot finns det naturligtvis lagregler som gäller såväl handel på distans som handel på annat sätt, t.ex. konsument-köplagen (1990:932) och konsumenttjänstlagen (1985:716).

5 Distansavtalsdirektivet

Syftet med distansavtalsdirektivet är en tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om distansavtal som träffas mellan konsumenter och leverantörer, dvs. näringsidkare (*artikel 1*). I *artikel 2* ges den för direktivets tillämpningsområde avgörande definitionen av distansavtal. Av definitionen framgår att det skall vara fråga om ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans. Fram till att avtalet träffas, inbegripet ingåendet av själva avtalet, får uteslutande användas en eller flera tekniker för distanskommunikation. Härmed avses tekniker som kan användas för ingående av avtal utan att parterna samtidigt är fysiskt närvarande. Vidare framgår av definitionen att det skall vara fråga om avtal om varor eller tjänster. Vissa avtal undantas helt eller delvis (*artikel 3*, se nedan).

I direktivet finns bestämmelser om

- näringsidkarens informationsskyldighet (*artiklarna 4 och 5*),
- konsumentens ångerrätt (*artikel 6*),
- näringsidkarens fullgörande av ett träffat avtal (*artikel 7*),
- betalning med kort (*artikel 8*),
- leverans utan föregående beställning (*artikel 9*),
- begränsningar i användningen av vissa medel för distanskommunika-tion (*artikel 10*), och
- medlemsstaternas skyldighet att se till att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efter-levnaden av bestämmelserna i direktivet (*artikel 11*).

Direktivet innehåller vidare bestämmelser om att reglerna skall vara tvingande till konsumentens förmån (*artikel 12.1*), att konsumenten inte får berövas det skydd som direktivet ger genom att avtalet hänvisar till en lag i en icke-medlemsstat (*artikel 12.2*), att direktiv som reglerar speciella former av distansavtal skall tillämpas i stället för distansavtalsdirektivet, m.m. (*artikel 13*) och att direktivet är ett s.k. minimidirektiv (*artikel 14*).

Slutligen innehåller direktivet bestämmelser om ikraftträdandetidpunkt, medlemsländernas rapporteringsskyldighet till kommissionen m.m. (*artiklarna 15–18*).

Direktivet är inte tillämpligt på alla distansavtal. Det är inte tillämpligt på avtal som avser finansiella tjänster, avtal som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler, avtal som ingås med distributörer av telekommunikationer genom användning av offentliga telefonautomater, avtal som ingås för uppförande och försäljning av fast egendom eller som avser andra rättigheter som är knutna till sådan egendom (med undantag av hyresavtal) och inte heller på avtal som ingås vid auktioner (*artikel 3.1*).

Vidare finns undantag från direktivets bestämmelser om näringsidkarens informationsskyldighet, konsumentens ångerrätt och tidpunkten för näringsidkarens fullgörande av ett träffat avtal. Dessa bestämmelser skall inte tillämpas på avtal om leverans av livsmedel, drycker eller andra varor för daglig konsumtion, vilka levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats av distributörer genom regelbunden utkörning. Bestämmelserna skall inte heller tillämpas på avtal om tillhandahållande av tjänster som avser inkvartering, transport, serveringsverksamhet eller fritidsaktiviteter, om näringsidkaren när avtalet träffas åtar sig att tillhandahålla tjänsten en bestämd dag eller under en angiven tidsperiod (*artikel 3.2*).

I direktivet finns också särskilda undantag från bestämmelserna om ångerrätt (*artikel 6.3*). Om inte parterna har kommit överens om annat, har konsumenten ingen ångerrätt vid avtal om

- en tjänst när fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke före utgången av ångerfristen,
- tillhandahållande av varor eller tjänster vilkas pris beror på fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
- tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har fått en tydlig personlig prägel eller som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla,
- tillhandahållande av förseglade ljud- eller bildinspelningar eller datorprogram när konsumenten har brutit förseglingen,
- tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, och
- tips- och lotteritjänster.

Näringsidkarens informationsskyldighet

Det ena bärande elementet i direktivets konsumentskydd är näringsidkarens informationsskyldighet. Konsumenten skall i god tid innan ett avtal träffas få information om bl.a. näringsidkarens identitet, varans eller

tjänstens huvudsakliga egenskaper, varans eller tjänstens pris (inkluderande alla skatter), eventuella leveranskostnader, sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt, ångerrätt när sådan gäller och den tid under vilken ett lämnat erbjudande gäller (*artikel 4*).

Konsumenten skall även få information av näringsidkaren efter det att avtalet har träffats. Konsumenten skall få en bekräftelse (skriftligen eller i annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten) på merparten av den information som enligt artikel 4 skall lämnas innan avtalet ingås, såvida konsumenten inte redan då har fått del av informationen skriftligen eller i annan varaktig form som är tillgänglig för honom eller henne. Konsumenten skall vidare på ett tidigt stadium i samband med fullgörandet av avtalet få information om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten, gatuadressen till näringsidkaren dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål, förekommande garantier och service efter köpet och villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år (*artikel 5*).

Konsumentens ångerrätt

Den andra centrala delen i konsumentskyddet är konsumentens ångerrätt. Konsumenten skall ha rätt att utan påföljd och utan att ange något skäl frånträda ett träffat avtal (ångerrätt). Ångerfristen skall vara minst sju arbetsdagar. Vid avtal om en vara börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan, medan vid avtal om en tjänst ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet träffas. Ångerfristen börjar dock aldrig löpa förrän näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet enligt artikel 5. Den yttersta tidsfristen för att utöva ångerrätten är tre månader från det att konsumenten tar emot varan eller, om avtalet avser en tjänst, avtalet träffas (*artikel 6.1*).

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, är näringsidkaren skyldig att senast inom 30 dagar lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Den enda kostnad som får läggas på konsumenten är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan (*artikel 6.2*). Om konsumenten har utövat sin ångerrätt och med anledning av avtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta (*artikel 6.4*).

Näringsidkarens fullgörelse av ett träffat avtal

Distansavtalsdirektivet innehåller också några kontraktsrättsliga regler, närmast regler om när förpliktelser enligt ett träffat avtal skall uppfyllas. Om inte parterna har kommit överens om annat, skall näringsidkaren utföra beställningen senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten lämnade denna till näringsidkaren (*artikel 7.1*). För det fall att näringsidkaren inte kan fullgöra sin del av avtalet på grund av att den beställda varan eller tjänsten inte finns att tillgå, skall konsumenten informeras om detta och snarast möjligt, dock senast inom 30 dagar, få tillbaka vad han

eller hon har betalat (*artikel 7.2*). Medlemsstaterna får emellertid föreskriva att näringsidkaren får tillhandahålla konsumenten en vara eller tjänst av likvärdig kvalitet och till likvärdigt pris, under förutsättning att parterna kom överens om denna möjlighet senast i samband med avtalet. Konsumenten skall informeras om möjligheten på ett klart och begripligt sätt. Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt beträffande en ersättningsvara, skall näringsidkaren svara för kostnaden för att skicka tillbaka varan. Konsumenten skall informeras om detta (*artikel 7.3*).

Betalning med kort

Medlemsstaterna skall säkerställa att det finns lämpliga medel som gör det möjligt för en konsument att begära annullering av en betalning som har gjorts vid bedräglig användning av konsumentens betalkort. Vidare skall medlemsstaterna säkerställa att det finns lämpliga medel som gör det möjligt för konsumenten att vid bedräglig användning av hans eller hennes betalkort få de utbetalda beloppen återkrediterade eller återbetalade (*artikel 8*).

Leverans utan föregående beställning

Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att förbjuda leverans av varor eller utförande av tjänster till en konsument som inte har beställt dem, när leveransen eller tillhandahållandet innefattar ett krav på betalning. Vidare skall medlemsstaterna vidta nödvändiga åtgärder för att befria konsumenten från all skyldighet att fullgöra någon motprestation vid leverans utan föregående beställning (*artikel 9*).

Begränsningar i användningen av vissa medel för distanskommunikation

Näringsidkarens användning av automatiska uppringningssystem utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater) och telefax skall förutsätta att konsumenten har gett sitt samtycke till det på förhand (*artikel 10.1*). Beträffande andra kommunikationsmedel som möjliggör individualiserad kommunikation skall medlemsstaterna säkerställa att dessa får användas endast när konsumenten inte klart har motsatt sig det (*artikel 10.2*).

Medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet

Medlemsstaterna skall se till att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet. Dessa medel skall innefatta bestämmelser varigenom ett eller flera organ får väcka talan inför domstol eller förvaltningsmyndighet för att på så sätt säkerställa att de nationella bestämmelserna för genomförandet av direktivet tillämpas. Organen kan vara offentliga organ eller deras företrädare, konsument-organisationer som har ett legitimt intresse av att skydda konsumenter eller företagare.

och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder (*artiklarna 11.1 och 11.2*).

Medlemsstaterna får föreskriva att näringsidkaren skall ha bevisbördan för att förhandsinformation eller skriftlig bekräftelse av informationen har lämnats, att tidsfristerna har följts och att konsumenten har gett sitt samtycke (*artikel 11.3 a*).

Nödvändiga åtgärder skall vidtas för att säkerställa att näringsidkare och distributörer av kommunikationstekniker, när det är möjligt, upphör att använda metoder som inte står i överensstämmelse med åtgärder som har antagits i enlighet med direktivet (*artikel 11.3 b*).

Medlemsstaterna får införa frivillig kontroll och frivilliga tvistlösningssystem som komplement till de medel som de enligt direktivet måste tillhandahålla för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna (*artikel 11.4*).

Övrigt

Direktivet trädde i kraft den 4 juni 1997 (*artikel 18*). Det skall genomföras av medlemsstaterna senast den 4 juni 2000 (*artikel 15.1*). Senast den 4 juni 2001 skall kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om genomförandet av direktivet, vid behov åtföljd av ett förslag till revidering (*artikel 15.4*).

6 Genomförande av direktivet

6.1 Utgångspunkter för genomförandet

Ett EG-direktiv är bindande för medlemsstaterna med avseende på det resultat som skall uppnås men överläter åt staterna att bestämma form och tillvägagångssätt för genomförandet (*artikel 249 i EG-fördraget*). Det innebär att staterna inte är bundna av t.ex. ett direktivs terminologi och systematik, om väl det avsedda resultatet uppnås med en annan terminologi och systematik. Vad gäller distansavtalsdirektivet kan det dock konstateras att många bestämmelser är så utformade att det finns ett förhållandevis litet handlingsutrymme för medlemsstaterna att avvika från direktivets ordalydelse. Vid genomförandet av direktivet bör man likväl försöka att ansluta till den terminologi och systematik som finns i framför allt hemförsäljningslagen. Även andra lagregler på konsumentområdet bör tjäna som vägledning, t.ex. marknadsföringslagen och konsumentköplagen.

Vid genomförandet av direktivet uppkommer också frågor som har övervägts i samband med genomförande av andra EG-direktiv på närliggande områden, främst direktivet (93/13/EEG) om oskäligen villkor i konsumentavtal (avtalsvillkorsdirektivet) och direktivet (94/47/EG) om tidsdelat boende (direktivet om tidsdelat boende). Utgångspunkten bör vara att söka välja samma lösningar på frågorna som då. Det är vidare att notera att hemförsäljningslagen redan är anpassad till direktivet

(85/577/EEG) för att skydda konsumenterna i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (hemförsäljningsdirektivet).

Som framgår av avsnitt 4 är hemförsäljningslagen tillämplig på vissa distansavtal, nämligen sådana som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. I dag gäller således samma regler för avtal som har ingåtts på det sättet som för avtal som har ingåtts vid hemförsäljning. Vid genomförandet av distansavtalsdirektivet bör bl.a. därför bestämmelserna om ångerrätt m.m. vid distansförsäljning och hemförsäljning vara så lika varandra som möjligt. En sådan ordning kan antas underlätta tillämpningen av reglerna.

Distansavtalsdirektivet är ett s.k. minimidirektiv (jfr artikel 14). Som en utgångspunkt vid genomförandet av direktivet gäller därför att medlemsstaterna, inom de ramar som ges av EG-fördraget, får bestämma ett starkare skydd för konsumenterna än det som direktivet ger. Däremot får de nationella reglerna inte ge konsumenterna ett sämre skydd. Detta är av betydelse vid genomförandet, särskilt eftersom den närmare innebörden av vissa bestämmelser i direktivet inte är helt klar. Direktivet bör genomföras så att dess konsumentskydd säkert är uppfyllt. Samtidigt bör det skydd som gällande rätt redan ger konsumenterna inte urholkas. Att direktivet ger en minimireglering innebär också att det finns goda förutsättningar för att genomföra reglerna på ett sätt som står i samklang med svenska allmänna civilrättsliga principer och som passar väl in i den civilrättsliga lagstiftningen i övrigt.

Reglerna i distansavtalsdirektivet kan antas bli av stor betydelse för den elektroniska handeln i EU. Att likartade regler gäller i medlemsstaterna kan underlätta för näringsidkarna att sälja sina varor och tjänster inom hela EU, vilket kan ge upphov till en ökad konkurrens och ett ökat utbud. Som flera remissinstanser framhåller är det bra om distansavtalsdirektivet kan genomföras på ett likartat sätt i medlemsstaterna. Frågor som aktualiseras vid genomförandet, t.ex. vilket tolkningsutrymme vissa artiklar ger, har därför diskuterats vid det i avsnitt 3 nämnda särskilda mötet mellan företrädare för medlemsstaterna och EG-kommissionen. En utgångspunkt vid genomförandet av direktivet bör vara intresset av att åtminstone de nordiska länderna får så enhetliga regler som möjligt, vilket också några remissinstanser särskilt understryker. Det kan förut-sättas att många nordiska konsumenter har lättare att köpa varor och tjänster från företag i Norden än från företag i andra länder. Detta kan ha sina förklaringar i sådant som språket och det sedan länge väl utvecklade samarbetet mellan de nordiska länderna. Svenska Postorderföreningen påpekar att svenska postorderföretag är dominerande i Norden och ser den nordiska postordermarknaden som en hemmamarknad. Vidare kan en gemensam nordisk förståelse av direktivet bidra till att detta kan tolkas och genomföras på ett likartat sätt i hela EU. Ett samordnat nordiskt genomförande av distansavtalsdirektivet kan likaså göra det lättare att få gehör för nordiska lösningar vid lagstiftningsarbete på närliggande områden i EU. Det har naturligtvis också ett värde i sig om den nordiska rättslikheten kan upprätthållas och helst förstärkas. Som konstateras i avsnitt 3 har de nordiska departementsöverläggningarna om distans-

avtalsdirektivet lett till att en betydande nordisk rättslikhet kan föreligga vid genomförandet av direktivet.

Konsumenternas användning av informationsteknik väcker många frågor. Inom ramen för detta lagstiftningsärende bör dock andra frågor än de som föranleds av genomförandet av distansavtalsdirektivet undvikas. För närvarande pågår i Sverige ett större utredningsarbete på det konsumenträttsliga området vilket rör frågor som har anknytning till bl.a. distansavtal. Regeringen tillkallade i januari 1999 (dir. 1999:1) en parlamentarisk kommitté för att lämna förslag om hur den framtida konsumentpolitiken skall utformas för att kunna ge människor förutsättningar att känna sig trygga som konsument och ha ett starkt inflytande över sin vardag. Kommittén skall identifiera vilka områden som långsiktigt bör prioriteras inom konsumentpolitiken och vilken ambitionsnivå som bör gälla på de olika områdena. Kommittén skall särskilt analysera området konsumenterna och informationssamhället. Kommitténs förslag skall redovisas inom kort. Vidare bör nämnas att Utredningen om konsumenträttigheter i IT-samhället i slutet av år 1999 redovisade betänkandet Konsumenterna och IT – en utredning om datorer, handel och marknadsföring (SOU 1999:106). I betänkandet finns en kartläggning av vilka speciella problem av främst marknadsrättslig natur som konsumenterna kan ställas inför vid elektronisk handel. Likaså finns i betänkandet förslag om hur konsumenternas skydd i vissa fall skall stärkas. Betänkandet har remissbehandlats, och förslagen i betänkandet bereds för närvarande vidare i Regeringskansliet.

Även i EU pågår lagstiftningsarbete som har anknytning till distansavtal. Den 28 februari 2000 beslutades om en gemensam ståndpunkt rörande Europaparlamentets och rådets direktiv om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (e-handelsdirektivet). Direktivet, som kan förväntas antas under första hälften av år 2000, är omfattande och kan påverka både civilrättsliga och marknadsrättsliga bestämmelser. I sammanhanget kan också nämnas att i november 1999 antogs Europaparlamentets och rådets direktiv (99/93/EG) om ett gemensamt ramarverk för elektroniska signaturer. Direktivet innehåller bestämmelser om elektroniska signaturers rättsliga verkan. Direktivet ger även en reglering av de organ som avser att erbjuda elektroniska intyg om signaturers äkthet. I Näringsdepartementet har upprättats departementspromemorian Elektroniska signaturer (Ds 1999:73) som innehåller lagförslag som syftar till att genomföra direktivet. Promemorian har remissbehandlats, och frågan om genomförandet av direktivet bereds för närvarande vidare i Regeringskansliet.

Den elektroniska handeln ökar snabbt i omfattning. Både den tekniska och den kommersiella utvecklingen går raskt. Till detta kommer att distansavtalsdirektivet arbetades fram när den kanske nu viktigaste formen för elektronisk handel, Internet, inte alls var lika utnyttjad. Som några remissinstanser är inne på är det inte säkert att direktivets regler i alla avseenden är de bästa. Enligt direktivet skall kommissionen också senast den 4 juni 2001 lägga fram en rapport om direktivet, vid behov åtföljd av förslag till revidering (se artikel 15.4).

De förslag till genomförande av direktivet som läggs fram i propositionen är mycket detaljerade och rymmer ställningstaganden i en rad frågor. Bedömningarna av vilka lösningar som är lämpligast är ibland osäkra. Det gäller t.ex. vilka undantag som bör gälla från ångerrätten och vilka särskilda regler som bör gälla för sådana distansavtal som ingås genom telefon. Regeringen avser att tidigt göra en utvärdering av lagen. I propositionen pekar regeringen på vissa frågor som det kan finnas anledning att ta upp vid utvärderingen.

6.2 En ny lag

Regeringens förslag: Distansavtalsdirektivet skall genomföras i Sverige genom en särskild lag, distansavtalslagen. Lagen skall även innehålla bestämmelser om hemförsäljning och den ersätter därmed den nuvarande hemförsäljningslagen. Lagen skall vara tvingande till konsumentens förmån.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 29 f.).

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar det utan någon invändning. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Direkthandelsföretagens förening* och *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt* anser dock att bestämmelser om distansavtal bör finnas i en lag och bestämmelser om hemförsäljning i en annan. Även *Hovrätten för Västra Sverige*, *Sveriges Industriförbund*, *Finansbolagens Förening*, *Svenska Postorderföreningen* och *Swedish Direct Marketing Association* är tveksamma till en gemensam lag för distansavtal och hemförsäljningsavtal. Flera remissinstanser menar att den i promemorian föreslagna lagen i vart fall bör struktureras om eller på annat sätt ändras i syfte att underlätta förståelsen av den.

Skälen för regeringens förslag: I hemförsäljningslagen finns bestämmelser om bl.a. näringsidkarens informationsskyldighet och konsumentens ångerrätt då en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument för huvudsakligen enskilt bruk. Bestämmelserna gäller om avtalet ingås vid hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe. Bestämmelserna gäller även avtal som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. Som tidigare har nämnts är lagen anpassad till hemförsäljningsdirektivet.

Ett genomförande av distansavtalsdirektivet förutsätter ett betydande antal nya lagregler, både av civilrättsligt och av marknadsrättsligt slag. Det framstår inte som lämpligt att införa dessa nya regler genom ändringar i hemförsäljningslagen. I och för sig skulle man i stället kunna dela upp bestämmelserna om distansavtal och hemförsäljning i två lagar, en distansavtalslag och en hemförsäljningslag, där reglerna om telefonförsäljning fördes över från hemförsäljningslagen till distansavtalslagen. I likhet med flertalet remissinstanser – däribland Konsumentverket och

Sveriges Konsumentråd – anser regeringen dock att man kan uppnå en enkel och klar reglering om man väljer det alternativ som promemorian förordar, nämligen en gemensam lag om distansavtal och hemförsäljning. En sådan ordning har vidare den fördelen att i stort sett alla bestämmelser i svensk rätt om ångerrätt återfinns i en enda lag, även om bestämmelserna kan komma att skilja sig åt för distansförsäljning och hemförsäljning i den mån det är påkallat med hänsyn till de olika försäljningsmetoderna. Som *Lagrådet* har framhållit får det också anses önskvärt att innehållet i olika direktiv hålls samman i den svenska lagstiftningen i den mån direktiven har nära samband med varandra. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har framkommit att man även i de övriga nordiska länderna avser att ha regler om distansavtal och hemförsäljning samlade i samma lag.

Hemförsäljningslagen bör alltså upphöra att gälla samtidigt som en ny lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal träder i kraft. Eftersom reglerna om distansavtal blir dominerande i lagen, och eftersom distansavtal kommer att få avgjort större betydelse än hemförsäljningsavtal, framstår det som lämpligt att som kortform använda uttrycket ”distansavtalslagen”.

Det är som flera remissinstanser anmärker riktigt att den i promemorian föreslagna lagen inte är helt lättillgänglig. Lagens struktur är emellertid i hög grad given av distansavtalsdirektivet, där ett brett tillämpningsområde har försetts med en rad begränsningar och undantag, flera utformade på ett kasuistiskt sätt som är ovanligt för svensk rätt. Det är vidare så att distansavtalsdirektivet och hemförsäljningsdirektivet inte är samordnade, vilket också det kan försvåra förståelsen. Som exempel kan nämnas att distansavtalsdirektivet undantar finansiella tjänster men inte finansiella instrument såsom t.ex. aktier och andra värdepapper medan hemförsäljningsdirektivet undantar finansiella instrument men bara försäkringar och inte andra finansiella tjänster. EG-kommissionen har upplyst att den snart kommer med förslag till revidering av hemförsäljningsdirektivet. Det kan tilläggas att även de övriga nordiska ländernas lagar kommer att ha i stort sett samma struktur som den som föreslås här. Regeringen instämmer dock i att, inom de ramar som direktiven nu trots allt ger, det är viktigt att lagen blir så enkel som möjligt. Detta gäller särskilt eftersom det är fråga om konsumentskyddslagstiftning. Det torde knappast finnas något att vinna på att ändra strukturen på lagen, t.ex. genom att ha ett kapitel om distansavtal, ett om hemförsäljningsavtal och ett med gemensamma bestämmelser. Det framstår som lämpligare att ha alla bestämmelser angående en viss fråga, t.ex. näringsidkarens informationsskyldighet, samlade på ett ställe. Däremot bör det på ett ännu tydligare sätt än i promemorians lagförslag göras klart om en bestämmelse är tillämplig på distansavtal, hemförsäljningsavtal eller båda avtalstyperna. Som Konsumentverket förordar kan detta ske genom att det i lagtexten uttryckligen anges om bestämmelsen gäller endast distansavtal, endast hemförsäljningsavtal eller både distansavtal och hemförsäljningsavtal (se t.ex. 6, 13 och 15 §§). Som kommer att redovisas längre fram (se bl.a. avsnitt 6.5.1, 6.7 och 6.8) föreslås även vissa andra ändringar i promemorians lagförslag för att göra lagen enklare att tillämpa och lättare

att förstå. Man bör dock inte underlåta att införa en regel som är sakligt motiverad enbart av det skälet att lagen skulle bli enklare om regeln inte fanns.

Enligt artikel 12.1 i distansavtalsdirektivet och artikel 6 i hemförsäljningsdirektivet kan en konsument inte avstå från de rättigheter han eller hon har fått genom att direktiven har införlivats med den nationella rätten. Distansavtalslagen skall således göras tvingande till konsumentens förmån. En särskild bestämmelse om detta bör införas i den nya lagen.

6.3 Lagens tillämpningsområde

6.3.1 Avtal om lös egendom eller tjänster

Regeringens förslag: Lagen skall tillämpas på distansavtal och hemförsäljningsavtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument. Se 1 §.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 30 f.).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning mot promemorians förslag.

Skälen för regeringens förslag: Det allmänna tillämpningsområdet för distansavtalsdirektivet framgår av definitionen av distansavtal i artikel 2.1. Enligt artikeln menas med distansavtal ”avtal om varor eller tjänster som ingås mellan en leverantör och en konsument inom ramen för ett system för distansförsäljning eller erbjudande av tjänster på distans, organiserat av leverantören, vid vilket avtal, ända fram till avtalets ingående, inbegripet ingåendet av själva avtalet, endast en eller flera tekniker för distanskommunikation används”.

Direktivets uttryck ”avtal om” varor torde inte kunna uppfattas på annat sätt än att direktivet gäller för såväl avtal om överlåtelse (köp, byte, gåva) som avtal om upplåtelse (t.ex. hyra). Även om det inte sägs uttryckligen i direktivet, torde det stå klart att direktivet är avsett endast för de fall där näringsidkaren överlåter eller upplåter varan och alltså inte för de fall där konsumenten gör detta.

Däremot är det något oklart om direktivet är avsett att gälla, förutom för tjänster, endast för lösa saker och inte för annan lös egendom. I den svenska lydelsen talas alltså om ”varor”. Den engelska lydelsen av direktivet omfattar ”goods”. Detta uttryck brukar användas för egendom som närmast motsvarar det svenska begreppet ”lös sak”. Så används det emellertid inte alltid. Uttrycket kan ha en vidare betydelse, nämligen allt som har ett förmögenhetsvärde och som är ”movable”, dvs. rörligt. Detta ligger förhållandevis nära vad man i Sverige brukar benämna lös egendom, även om lös egendom torde vara ett något vidare begrepp. Med lös egendom avses alla förmögenhetsrättigheter som inte är att hänföra till fast egendom. En byggnad på annans mark utgör lös egendom men torde inte falla in under begreppet ”goods” ens i dess vidaste bemärkelse.

Av betydelse för tolkningen är också att artikel 3.1 fjärde strecksatsen anger att direktivet inte gäller för avtal som ingås för uppförande eller

försäljning av fast egendom (i den engelska lydelsen talas det om "immovable property") eller som avser andra rättigheter som är knutna till sådan egendom; i samma strecksats anges att direktivet dock är tillämpligt på hyresavtal. Detta talar snarast emot att direktivet är avsett att omfatta endast lösa saker och för att direktivet gäller även i vart fall viss annan lös egendom. Vid tolkningen bör likaså beaktas att hemförsäljningslagen är tillämplig på lös egendom i allmänhet. Som redan har angetts är den lagens bestämmelser anpassade till hemförsäljningsdirektivet, som också talar om "goods".

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man dragit slutsatsen att direktivets definition av distansavtal bör anses innefatta även lös egendom av annat slag än varor, t.ex. hyresrätter och andra nyttjanderätter, fordringar och aktier och andra värdepapper.

Mot bakgrund av det anförda föreslås att distansavtalslagen skall tillämpas på avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom. I likhet med vad som gäller i bl.a. hemförsäljningslagen och köplagen (1990:931) bör dock i distansavtalslagen ordet "vara" kunna användas synonymt med lös egendom.

Distansavtalsdirektivet är också tillämpligt på avtal om tjänster. Distansavtalslagen skall därför tillämpas även på sådana avtal.

Någon närmare definition av tjänstebegreppet finns inte vare sig i distansavtalsdirektivet eller i hemförsäljningsdirektivet. Inte heller i svensk rätt finns det någon generell definition av vad som skall förstås med en tjänst. Många gånger torde en tjänst utgöra en prestation som varken består av pengar, varor eller arbete i ett anställningsförhållande. Ett avtal om en tjänst prestation står således i motsatsförhållande till bl.a. ett avtal om köp. Avtal om tjänster kan avse ändring eller reparation av fasta eller lösa saker, montering och installation av varor, transporter av varor, intellektuella prestationer såsom upprättande av byggnadsritningar, medicinsk behandling av djur eller människor m.m.

I fråga om gränsdragningen mellan köp och tjänst kan hänvisas till 2 § konsumentköplagen. Paragrafens andra stycke innehåller en reglering som tar sikte på gränsdragningen mellan köp och tjänst i de fall då avtalet innefattar såväl leverans av en vara som arbete eller någon annan tjänst. Det avgörande är om tjänsten utgör den övervägande delen av leverantörens förpliktelse. Är så fallet är avtalet att bedöma som en tjänst, i annat fall som ett köp (jfr prop. 1988/89:76 s. 62 f.). Bestämmelsen kan tjäna som vägledning vid tillämpningen av distansavtalslagen.

Distansavtalsdirektivet torde vara tillämpligt på digitala produkter, dvs. produkter som levereras genom Internet. Det kan röra sig om t.ex. köp av datorprogram, spel, musik eller filmer som levereras elektroniskt hem över Internet till konsumentens dator och installeras på hårddisken. Vid sådana leveranser kan gränsdragningen mellan vara och tjänst vålla problem. Sålunda gäller enligt direktivet olika regler om bl.a. ångerfristens beräkning för varor och tjänster. I svensk rätt har frågan huruvida elektronisk leverans av en digital produkt är leverans av en vara eller utförande av en tjänst ännu inte besvarats i rättstillämpningen (jfr betänkandet Konsumenterna och IT – en utredning om datorer, handel och marknadsföring [SOU 1999:106] s. 69 f.). Vid on-line-överföring, t.ex. av

musik och filmer, kan det ligga nära till hands att se leveransen som i huvudsak utförande av en tjänst. I andra fall, t.ex. leverans av datorprogram som laddas ner på hårddisken för senare användning, liknar det mera leverans av en vara. Men det kan inte uteslutas att omständigheterna ändå kan föranleda att leveransen i stället bör bedömas som en tjänst. Hur direktivet – och därmed också distansavtalslagen – bör tolkas i detta avseende är en fråga för rättstillämpningen, i sista hand EG-domstolen.

Avslutningsvis bör nämnas att det finns en definition av begreppet ”tjänster” i artikel 50 i EG-fördraget, och att det är utifrån den artikeln som EG-domstolen i olika sammanhang har bedömt huruvida en prestation i ett visst särskilt fall skall anses utgöra en tjänst eller en vara.

6.3.2 System för distansförsäljning, kommunikation uteslutande på distans, m.m.

Regeringens förslag: Lagen skall tillämpas på distansavtal. Med detta avses avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen hela tiden sker på distans. Det skall inte tas in någon definition av direktivets uttryck *system för distansförsäljning* i lagen. Se 1 §.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 32 f.).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning mot promemorians förslag.

Skälen för regeringens förslag: När det gäller att avgränsa de avtal som omfattas av distansavtalsdirektivet är direktivets krav på att avtalet skall ha ingåtts inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för distansförsäljning avgörande (artikel 2.1, se avsnitt 6.3.1). Distansavtalslagen bör ha samma tillämpningsområde som direktivet har.

Att ett sådant krav ställs upp i direktivet innebär att det inte är tillräckligt att ett avtal ingås på distans för att direktivet skall vara tillämpligt. Det torde därutöver krävas att näringsidkaren har vidtagit någon eller några särskilda åtgärder för att organisera t.ex. en försäljning på distans. Om t.ex. en annons har till syfte att marknadsföra företaget och underlätta kundkontakterna, bl.a. i telefon, utan att näringsidkaren har någon särskild avsikt att sälja varor eller tjänster på distans, kan nog kravet normalt inte vara uppfyllt även om det skulle leda till ett ökat antal beställningar per telefon. Detsamma lär gälla om näringsidkaren mera allmänt vill öka intresset för sitt företag, sin butik eller sina produkter.

Uttrycket ”system för distansförsäljning” ger i sig intryck av något välorganiserat. Möjligen kan det också uppfattas som om det ställs upp ett krav på en särskild försäljningsinriktning. Med hänsyn till direktivets syfte kan man dock, som det har konstaterats vid de nordiska departementsöverläggningarna, utgå från att kraven på de åtgärder som näringsidkaren vidtar för att få till stånd en försäljning på distans kan ställas relativt lågt. Det bör räcka med att näringsidkaren sätter in en annons med

en beställningskupong eller att det i annonsen anges ett s.k. order-telefonnummer eller att det på annat sätt av säljarens marknadsföring framgår att näringsidkaren önskar få beställningar på distans. Det bör rimligen inte heller krävas någon särskild omfattning av distansförsäljningen eller att den är särskilt välorganiserad eller att marknadsföringen har någon särskild omfattning eller intensitet. I annat fall skulle avtal som ingås på distans mellan konsumenter och små, kanske mindre seriösa, företag falla utanför regleringen, trots att konsumentens behov av skydd i kontakten med dessa företag många gånger är större än annars.

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man diskuterat vilka avtal som bör omfattas av begreppet ”system för distansförsäljning”. Ett exempel på ett avtal som klart omfattas av begreppet är att ett företag erbjuder en vara eller tjänst på *Internet* och en konsument beställer varan eller tjänsten genom att klicka på en symbol på skärmen eller genom att ringa till företaget. Detsamma torde gälla för det fallet att en konsument beställer en vara i en postorderkatalog genom att använda en *ordersedel* som har bifogats katalogen. Ytterligare ett exempel på ett avtal som man vid överläggningarna har ansett omfattas av begreppet ”system för distansförsäljning” är att en näringsidkare erbjuder en vara på annons, som innehåller en bild på varan, uppgift om dess pris och en beställningskupong eller en uppgift om *ordertelefon*, varefter konsumenten beställer varan genom att använda beställningskupongen eller ringa in en order. Även det fallet att en konsument ringer och beställer varor som bjuds ut i *sådana i TV sända reklamprogram som syftar till distansförsäljning* lär omfattas av begreppet.

I enlighet med vad man har kommit fram till vid de nordiska departementsöverläggningarna kan direktivet däremot knappast tolkas så att t.ex. ett avtal som träffas genom att konsumenten ringer till en *butik* och beställer en vara som har utannonserats skulle falla in under begreppet ”system för distansförsäljning”. Detta måste anses gälla oavsett om det i annonsen finns ett telefonnummer till butiken. I detta fall har det huvudsakliga syftet med marknadsföringen inte varit att få till stånd ett avtal på distans. I stället har avsikten varit att få konsumenter att komma till butiken.

En annan distansavtalssituation som enligt vad som har framkommit vid departementsöverläggningarna möjligen inte heller faller in under begreppet ”system för distansförsäljning” är att en konsument ringer ett i en annons angivet *ordertelefonnummer* till en butik och beställer, inte den i annonsen utbudna varan utan en annan vara som finns i butiken. Här har visserligen butiksägarens avsikt varit att träffa avtal på distans – det fanns ju ett ordertelefonnummer angivet i annonsen – men det kan normalt sett inte anses ha varit hans huvudsakliga syfte att träffa avtal på distans även beträffande varor som väl fanns i butiken men som inte fanns beskrivna i annonsen. Konsumentverket anser för sin del att direktivet bör tolkas så att det är tillämpligt när konsumenten ringer ett i en annons angivet ordertelefonnummer till en butik och beställer en vara, oavsett om den beställda varan har utjudits i annonsen eller inte.

Ett exempel på en relativt ny form av Internethandel är att konsumenten får ange att han eller hon är intresserad av att köpa en vara,

varefter olika *näringsidkare ger bud* och bjuder under varandra i pris. Ett avtal som ingåtts på det sättet kan ha ingåtts inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om förutsättningarna i övrigt är uppfyllda.

Som exempel på *avtal om tjänster* som i regel inte lär innefattas i begreppet "system för distansförsäljning" har vid departementsöverläggningarna nämnts att en privatperson ringer till en tandläkare, advokat eller frisör och beställer tid efter att ha sett en annons i en telefonkatalog eller dagstidning. Sådana annonser innehåller ofta endast ett telefonnummer eller en adress. Däremot finns det sällan någon närmare information om de tjänster som erbjuds eller om priset på tjänsterna.

Vid departementsöverläggningarna har det diskuterats om det i lagen bör införas en definition av begreppet "system för distansförsäljning". Det har framkommit att man i vart fall i Finland och Norge överväger att göra det.

En definition skulle, å ena sidan, hjälpa tillämpningen av distansavtalslagen. Definitionen skulle, å andra sidan, riskera att sätta snävare gränser för begreppet än vad som är avsett i direktivet. Det är EG-domstolen som i sista hand avgör vilket innehåll begreppet skall anses ha. Även om det skulle underlätta tillämpningen kan det därför vara mindre lämpligt att i lagen införa en definition av begreppet. Regeringen delar därför den bedömning som görs i promemorian att det inte bör tas in någon sådan definition i lagen. Tolkningen bör överlämnas åt rätts-tillämpningen. Som har anmärkts inledningsvis är avsikten att lagen i detta avseende skall ha samma tillämpningsområde som direktivet har.

En annan förutsättning för att distansavtalsdirektivet skall gälla är att det ända fram till det att avtalet träffas, inbegripet ingåendet av själva avtalet, uteslutande används en eller flera tekniker för distanskommunikation. Direktivet gäller alltså inte om näringsidkaren och konsumenten i samband med marknadsföringen eller när avtalet ingås träffas för att t.ex. diskutera det närmare innehållet i avtalet.

Det finns företag som har både butiksförsäljning och t.ex. postorderförsäljning. Det kan då naturligtvis förekomma att kunden först går till butiken och där tittar på varan och kanske också ställer frågor om den, för att därefter beställa varan genom att skicka in en beställningskupong som finns i näringsidkarens postorderkatalog. I sådana fall får kommunikationen normalt sett anses ha skett uteslutande på distans. I andra fall kan det vara mera tveksamt. Till exempel om en näringsidkare som ett led i försäljning på distans visar varorna i en utställningslokal för att bereda potentiella kunder tillfälle att undersöka varorna och ställa frågor om dem innan avtalet ingås på distans, t.ex. på Internet. Om en konsument har besökt en sådan utställningslokal och där undersökt en vara och sedan beställt varan på Internet, kan kommunikationen nog inte alltid anses ha skett uteslutande på distans.

Enligt artikel 2.4 i direktivet avses med "tekniker för distanskommunikation" varje teknik som, utan att leverantören och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, kan användas för ingående av ett avtal mellan dessa parter.

I bilaga I till direktivet finns en vägledande förteckning över de tekniker (medel) för distanskommunikation som omfattas av direktivet. De medel som där anges är:

- Oadresserad trycksak
- Adresserad trycksak
- Standardbrev
- Tidningsannonser med beställningskupong
- Katalog
- Telefon med mänsklig betjäning
- Telefon utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater, audiotext)
- Radio
- Bildtelefon (telefon med bildskärm)
- Videotext (mikrodator och TV-ruta) med tangentbord eller beröringsskärm
- Elektronisk post
- Telefax
- Television (teleshopping)

Det framgår av formuleringen av artikel 2.4 i direktivet att den aktuella bilagan innehåller en vägledande, inte uttömmande, lista på medel för distanskommunikation. Det finns väl så betydelsefulla medel för distanskommunikation som inte är angivna i bilagan men som ändå klart omfattas av direktivet. En sådan metod är naturligtvis användande av Internet genom beställning av något från ett företags hemsida. Anledningen till att den metoden inte har kommit med i bilagan är att handeln på Internet inte alls var utbredd när direktivet förhandlades fram och inte, som några remissinstanser gör gällande, att direktivet inte alls skulle vara tillämpligt på avtal som har ingåtts på Internet. Att direktivet är avsett att tillämpas på Internethandel framgick klart vid det särskilda mötet med medlemsstaterna och EG-kommissionen angående genomförandet av direktivet.

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man gjort bedömningen att det är olämpligt att i lag ta in en lista på de olika medel för distanskommunikation som omfattas. I stället uppnås det mest riktiga genomförandet i nordisk rätt om listan tas in och behandlas i motiven till respektive lag. I promemorian föreslås det inte heller någon lagreglering, vilket Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet kritiserar. Vid genomförandet av avtalsvillkorsdirektivet konstaterades det dock att en liknande vägledande lista över avtalsvillkor som kan anses oskäligen inte borde tas in i lagtexten (jfr motiven till lagen [1994:1512] om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, prop. 1994/95:17 s. 47 f.). Regeringen ser inte något skäl att nu frångå det ställningstagande som då gjordes utan ansluter sig till den bedömning som har gjorts vid departementsöverläggningarna. Det måste dock tilläggas att EG-kommissionen har väckt talan mot Sverige inför EG-domstolen samt inlett överträdelseförfarande även mot Danmark och Finland för bristande genomförande av avtalsvillkorsdirektivet. Kommissionen menar att listan till avtalsvillkorsdirektivet bör tas in i själva lagtexten. Tvisten aktualiserar grundläggande frågor om samspelet mellan nationell rätt och EG-rätt.

Som har konstaterats vid de nordiska departementsöverläggningarna finns det också ännu mindre anledning att ta in listan på medel för distanskommunikation i lagen. Den listan ger inte ens någon vägledning för den rättsliga bedömningen utan tjänar i praktiken bara som exemplifiering. En ytterligare anledning till att inte ta in den aktuella listan i lagen – eller att som Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet anger som ett alternativ till lagreglering delegera till Konsumentverket att vidta erforderliga åtgärder – är att medlen för distanskommunikation är föremål för ständig teknisk utveckling.

6.3.3 Konsument och näringsidkare

Regeringens förslag: I lagen införs definitioner av begreppen konsument och näringsidkare. Definitionerna utformas i överensstämmelse med de definitioner som finns i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Se 2 §.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 36 f.).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning mot promemorians förslag.

Skälen för regeringens förslag: I artikel 2.2 och 2.3 i distansavtalsdirektivet definieras uttrycket ”konsument” respektive ”leverantör”. Enligt direktivet avses med konsument en fysisk person som, med avseende på avtal som omfattas av direktivet, handlar för ändamål som ligger utanför hans eller hennes näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke. Med leverantör avses enligt direktivet en fysisk eller juridisk person som, med avseende på avtal som omfattas av direktivet, handlar för ändamål som ligger inom ramen för hans eller hennes handels- eller yrkesverksamhet. I stället för ”leverantör” bör i den svenska lagen användas – som brukligt är i svensk konsumenträtt – ”näringsidkare”. Även i hemförsäljningsdirektivet (artikel 2) finns det definitioner av konsument och näringsidkare.

Distansavtalsdirektivet gäller liksom hemförsäljningsdirektivet bara konsumentavtal. Distansavtalslagen bör i likhet med de lagar som kommer att gälla i övriga nordiska länder vara begränsad till avtal i konsumentförhållanden.

De flesta svenska lagar på konsumenträttens område är begränsade till att gälla i konsumentförhållanden utan att begreppet ”konsument” definieras. I stället har det regelmässigt gjorts ett tillägg av innehåll att lagen gäller bara om konsumenten handlar ”huvudsakligen för enskilt ändamål” eller ”huvudsakligen för enskilt bruk”. Exempel på sådana uttryck finns i 1 § första stycket konsumentförsäkringslagen (1980:38), 1 § första stycket hemförsäljningslagen, 1 § första stycket konsumenttjänstlagen, 1 § första stycket konsumentköplagen och 1 § första stycket konsumentkreditlagen.

I lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen) har en annan modell använts. En särskild definition av konsumentbegreppet, som stämmer överens med definitionen i avtalsvillkors-

direktivet, har införts i lagen. Enligt definitionen avses med konsument en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Den nya definitionen har i sak ansetts motsvara de uttryck som har använts i de andra konsumenträttsliga lagarna (se prop. 1994/95:17 s. 30 f.). Skälet till att man i avtalsvillkorslagen har valt att avvika från den metodik som har använts tidigare är att det har ansetts vara av väsentligt intresse att de nordiska konsumentdefinitionerna stämmer överens. Ytterligare ett skäl för att i avtalsvillkorslagen avvika från den gängse metodiken var att övriga medlemsstater antogs komma att använda den nya definitionen och att denna kunde förväntas bli använd inom EU även i framtiden. Samma definition som i avtalsvillkorslagen har därefter använts även i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Den lagen har sin grund i direktivet om tidsdelat boende.

Inte heller begreppet ”näringsidkare” brukar definieras i svenska konsumenträttsliga lagar. I stället brukar det – efter samma mönster som beträffande konsumentdefinitionen – anges att lagen bara gäller om näringsidkaren handlar ”i sin yrkesmässiga verksamhet” (se t.ex. 1 § konsumenttjänstlagen, 1 § första stycket konsumentköplagen och 1 § första stycket konsumentkreditlagen). En annan metod har också här använts i 2 § avtalsvillkorslagen (se prop. 1994/95:17 s. 33 f.) och i 2 § lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende (se prop. 1996/97:127 s. 20 f.).

Konsument- och näringsidkardefinitionerna i hemförsäljningsdirektivet och distansavtalsdirektivet stämmer nära överens med de definitioner som finns i avtalsvillkorsdirektivet och direktivet om tidsdelat boende. Som har angetts ovan (avsnitt 6.1) bör utgångspunkten vara att försöka välja samma lösningar som vid genomförandet av avtalsvillkorsdirektivet och direktivet om tidsdelat boende. I distansavtalslagen bör alltså tas in särskilda definitioner av konsumentbegreppet och näringsidkarbegreppet. Dessa bör utformas i överensstämmelse med de definitioner som finns i avtalsvillkorslagen och lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. I likhet med vad som anfördes i förarbetena till lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende torde det saknas skäl att, såsom i avtalsvillkorslagen, ange att definitionen av begreppet ”näringsidkare” gäller oavsett om verksamheten är privat eller offentlig.

Reglerna i hemförsäljningslagen gäller inte bara då näringsidkaren uppträder personligen utan även när han eller hon företräds av ett ombud. Lagen innehåller en särskild bestämmelse som behandlar den behörighet som tillkommer ombud för näringsidkaren. Bestämmelsen innebär att ombudet har en ställningsfullmakt (se 12 §). Motsvarande regler bör tas in i distansavtalslagen.

6.3.4 Undantag från lagens tillämpningsområde

Regeringens förslag: Lagen skall inte gälla sådana distansavtal som avser en finansiell tjänst eller uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. Vidare skall lagen inte gälla bl.a. distansavtal som ingås vid traditionella auktioner. Se 3–5 §§.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens, utom såtillvida att det i promemorian föreslås att alla distansavtal som ingås vid auktioner skall undantas (se promemorian s. 38 f.).

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar dem utan någon invändning. *Kommerskollegium* anser dock att lagen inte bör gälla för avtal om någon annan nyttjanderätt till fast egendom än hyresrätt. *Svenska Bankföreningen* pekar på att hemförsäljningslagen är tillämplig på telefonförsäljning av finansiella tjänster men att den föreslagna distansavtalslagen inte kommer att vara det. Föreningen föreslår att man i avvaktan på en kommande lagstiftning om distansförsäljning av finansiella tjänster låter hemförsäljningslagen i samma utsträckning som hittills vara tillämplig på telefonförsäljning av finansiella tjänster. Vidare menar föreningen att all handel med värdepapper bör undantas från lagens tillämpningsområde. *IT-kommissionen* och *Svenska IT-företagens Organisation* anser att man inte bör undanta distansavtal som har ingåtts vid auktioner på Internet från lagens tillämpningsområde. Även *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* ställer sig frågande till ett generellt undantag för avtal som har ingåtts vid auktioner.

Skälen för regeringens förslag

Finansiella tjänster m.m.

Enligt artikel 3 i distansavtalsdirektivet är detta inte tillämpligt på avtal som avser finansiella tjänster. I bilaga II till direktivet finns en icke uttömmande förteckning över sådana tjänster. Där anges investerings-tjänster, försäkrings- och återförsäkringstjänster, banktjänster, tjänster som rör pensionsfonder och tjänster i samband med termins- eller optionsaffärer.

När det gäller att bestämma vad som avses med finansiella tjänster kan ytterligare vägledning hämtas från det i avsnitt 3 nämnda förslaget till direktiv om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter.

I en bilaga till det ursprungliga förslaget, vilket EG-kommissionen presenterade den 14 oktober 1998, fanns en vägledande förteckning över finansiella tjänster vilken var avsedd för det direktivet. Där anges som finansiella tjänster

1. mottagande av insättningar och övriga återbetalningspliktiga medel,
2. utlåningsverksamhet, särskilt konsumtionskrediter och hypoteks-krediter,
3. finansiell leasing,
4. betalningsförmedling, utgivning och administration av betalnings-medel,
5. valutatjänster,
6. garantier och åtaganden,
7. mottagande, överföring eller verkställande av order samt andra tjänster avseende följande finansiella produkter:
 - a) penningmarknadsinstrument
 - b) överlåtbara värdepapper

- c) andelar i värdepappersfonder och andra kollektiva investeringsprogram
- d) finansiella terminskontrakt och optioner
- e) valuta- och ränteinstrument,
- 8. portföljförvaltning och investeringsrådgivning avseende något av de instrument som anges i punkt 7,
- 9. förvaring och förvaltning av värdepapper,
- 10. bankfackstjänster,
- 11. försäkringar, utom livförsäkringar,
- 12. livförsäkringar,
- 13. livförsäkringar knutna till investeringsfonder,
- 14. långfristiga sjukförsäkringar som inte kan sägas upp,
- 15. återköp av kapital, och
- 16. individuella pensionsförsäkringar.

Kommissionen har därefter den 23 juli 1999 kommit med ett reviderat direktivförslag. I det direktivförslaget finns listan över olika finansiella tjänster inte längre med. Däremot anges att man med finansiell tjänst avser "alla banktjänster, kredit-, försäkrings-, privatpensions-, investerings- eller betalningstjänster". Förslaget bereds nu i en rådsarbetsgrupp.

Direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster kommer med stor sannolikhet att innehålla lösningar som delvis skiljer sig från bestämmelserna i det allmänna distansavtalsdirektivet. Detta beror bl.a. på de finansiella tjänsternas särart. Även om distansavtalsdirektivet såsom ett minimidirektiv medger att distansavtalslagen tillämpas på finansiella tjänster, talar det anförda med betydande styrka för att – som det föreslås i promemorian – sådana tjänster tills vidare undantas från distansavtalslagens tillämpningsområde.

Regeringen är medveten om att detta dock övergångsvis innebär en viss försämring av konsumentskyddet såvitt gäller telefonförsäljning av finansiella tjänster. Som Svenska Bankföreningen anmärker är hemförsäljningslagen nämligen tillämplig på sådan försäljning. Men någon mer påtaglig försämring av konsumentskyddet blir det inte i praktiken. Hemförsäljningslagen gäller inte för försäkringar, och lagens bestämmelser om telefonförsäljning av finansiella tjänster är ändå inte tillämpliga t.ex. om en näringsidkare ringer upp en konsument som näringsidkaren har haft kontakt med tidigare i frågan. Vidare kommer konsumentkreditlagen även i fortsättningen att ge konsumenten en rätt att betala sin skuld till kreditgivaren före den avtalade förfallotiden, dvs. en slags ångerrätt (se 20 §). Och när det gäller finansiella tjänster är det normalt så att avtalet verkställs tämligen omgående efter avtalsslutet. Om det sker med konsumentens samtycke under den stipulerade ångerfristen gäller det enligt distansavtalsdirektivet inte längre någon ångerrätt, se artikel 6.3 första strecksatsen. Vidare finns det enligt direktivet inte heller någon ångerrätt om avtalet gäller en tjänst och priset på tjänsten beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera, se artikel 6.3 andra strecksatsen. Ett införlivande av dessa undantag från ångerrätten får till konsekvens att det beträffande ett stort antal finansiella tjänster inte kommer att gälla någon ångerrätt även om distansavtalslagen

skulle göras tillämplig på telefonförsäljning av finansiella tjänster. I enlighet med promemorians bedömning – vilken inte föranlett någon särskild invändning av Konsumentverket, Finansinspektionen eller konsumentorganisationer – anser regeringen alltså att det inte finns något större sakligt behov av att frånga direktivet och låta distansavtalslagen gälla även distansavtal om finansiella tjänster. Det är bättre att avvakta det kommande direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster innan distansavtalslagen görs tillämplig på sådana tjänster. Som tidigare har nämnts är ett rimligt antagande att direktivet kan antas hösten 2000.

Svenska Bankföreningen menar att direktivets definition av finansiell tjänst är oklar. Föreningen anser att det är olyckligt om två så likartade situationer som att handla aktier i kommission och att sälja aktier ur eget lager skulle falla utom respektive inom lagens tillämpningsområde. Enligt föreningen borde distansavtalshandel med aktier i eget lager anses vara en finansiell tjänst och falla utanför tillämpningsområdet.

I distansavtalsdirektivets bilaga II om finansiella tjänster hänvisas till rådets direktiv (93/22/EEG) om investeringstjänster inom värdepappersområdet (ISD-direktivet). I bilagan till ISD-direktivet anges under rubriken ”tjänster” mottagande och förmedling för investerares räkning av order avseende t.ex. överlåtbara värdepapper och penningmarknadsinstrument, verkställande av sådana order för annans räkning och handel för egen räkning med t.ex. överlåtbara värdepapper och penningmarknadsinstrument. Som har framgått bereds för närvarande ett förslag till ett direktiv om distansförsäljning av finansiella tjänster. Hur distansavtalsdirektivet skall tolkas när det gäller handel av värdepapper bör tas upp igen vid genomförandet av direktivet om finansiella tjänster. I avvaktan därpå bör distansavtalslagen omfatta överlåtelser av värdepapper.

Detta innebär att distansavtalslagen kommer att vara tillämplig både vid försäljning av aktier i eget lager och vid försäljning av aktier i kommission. I dag gäller enligt hemförsäljningslagen att en försäljningskommissionär är att anse som näringsidkare i lagens mening (se prop. 1981/82:40 s. 38). Det bör gälla även enligt distansavtalslagen. Om t.ex. en bank säljer aktier i kommission, dvs. till konsumenten säljer aktier för någon annans räkning men i eget namn, blir banken alltså vid tillämpningen av distansavtalslagen att betrakta som näringsidkare. Det är således banken, och inte huvudmannen, som skall följa lagens krav på information vid marknadsföringen och när avtalet ingås. Däremot gäller normalt inte lagens bestämmelser om ångerrätt vid avtal om överlåtelse av värdepapper, se avsnitt 6.8.

Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet anser att den till distansavtalsdirektivet fogade bilagan med en förteckning över finansiella tjänster bör komma till uttryck i lagen eller på annat lämpligt sätt. Precis som beträffande listan över olika distanskommunikationsmedel anser regeringen att detta lämpligen bör ske genom att listan tas in och behandlas i motiven till lagen (se avsnitt 6.3.2).

När det gäller hemförsäljningsavtal finns inte skäl att nu göra andra undantag från lagens tillämpningsområde än de som finns i hemförsäljningslagen, dvs. försäkringsavtal och avtal som gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument.

Dessa undantag stämmer överens med de undantag som görs från Prop. 1999/2000:89 hemförsäljningsdirektivets tillämpningsområde, se artikel 3.2 d och e.

Övriga undantag

I dag gäller att hemförsäljningslagen inte tillämpas om det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor. Det gäller oavsett om avtalet ingås vid hembesök, vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe.

Enligt hemförsäljningsdirektivet kan medlemsstaterna besluta att direktivet skall gälla endast för avtal där den betalning som skall erläggas av konsumenten överskrider ett visst angivet belopp (60 ecu). Distansavtalsdirektivet innehåller däremot inte någon bestämmelse med motsvarande innehåll. Det går därmed inte att behålla 300-kronorsregeln för avtal som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. Regeln fyller dock fortfarande en funktion vid hembesök och utflykter. Som det föreslås i promemorian bör regeln därför behållas för dessa hemförsäljningsfall. Tillräcklig anledning att höja beloppet, som Sveriges advokatsamfund förordar, föreligger inte enligt regeringens mening.

Hemförsäljningslagen gäller inte för avtal om uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. Detta undantag har sin förebild i 2 § första stycket köplagen. I artikel 3.1 fjärde strecksatsen i distansavtalsdirektivet finns ett undantag som innebär att direktivet inte gäller för avtal om uppförande och försäljning av fast egendom eller avtal om andra rättigheter som är att hänföra till fast egendom. Direktivet torde sålunda inte lägga hinder i vägen för att i distansavtalslagen införa ett motsvarande undantag som i dag finns i hemförsäljningslagen (jfr bedömningen beträffande ett liknande undantag i hemförsäljningsdirektivet, prop 1991/92:167 s. 20). I promemorian föreslås att det i distansavtalslagen görs ett sådant undantag. Som Marknadsdomstolen och Kommerskollegium påpekar innebär detta att ett avtal om köp av en bostadsrätt principiellt sett kommer att omfattas av lagen, vilket innebär en avvikelse från distansavtalsdirektivet och hemförsäljningsdirektivet. Eftersom båda direktiven är minimidirektiv, är det dock fullt möjligt att välja den i promemorian föreslagna lösningen, som bl.a. har den fördelen att det kommer att gälla ett likadant undantag i distansavtalslagen som i köplagen. Det har inte framkommit någon omständighet som gör det motiverat att ändå frångå den lösningen, utan avtal om köp av bostadsrätt bör omfattas av tillämpningsområdet. En annan sak är att ett köp av en bostadsrätt i dag i praktiken ändå torde falla utanför distansavtalslagen. Sådana avtal ingås som regel inte mellan en näringsidkare och en konsument utan mellan två konsumenter. Om avtalet ingås mellan två konsumenter, är distansavtalslagen över huvud taget inte tillämplig. Men även om ett avtal skulle ingås mellan en näringsidkare och en konsument torde distansavtalslagen ändå nästan aldrig vara tillämplig. Det lär nämligen vara så att parterna nästan undantagslöst träffar varandra före avtals-

slutet, t.ex. i samband med att konsumenten undersöker lägenheten. För att distansavtalslagen skall vara tillämplig krävs att kommunikationen hela tiden sker på distans (se avsnitt 6.3.2).

Enligt artikel 3.1 andra strecksatsen i distansavtalsdirektivet skall direktivet inte tillämpas på avtal som ingås med hjälp av automater. I promemorian föreslås det att man gör ett motsvarande undantag i distansavtalslagen. Konsumentverket förordar att undantaget inskränks till att gälla avtal om köp av livsmedel eller avtal där försäljningssumman understiger 300 kronor, men regeringen har svårt att se att det finns tillräckliga skäl för att inskränka undantaget på det sättet. Undantaget är naturligt nog aktuellt bara för distansavtal, inte för hemförsäljningsavtal.

Ytterligare ett undantag från direktivets tillämpningsområde finns i artikel 3.1 tredje strecksatsen. Det undantaget avser avtal som ingås med distributörer av telekommunikationer genom användning av offentliga telefonautomater, dvs. de avtal som får anses komma till stånd genom blotta användandet av en telefonautomat. I enlighet med promemorians förslag bör ett motsvarande undantag göras i distansavtalslagen. Med distributörer av telekommunikationer torde avses teleoperatörer i den betydelse som detta begrepp har i telelagen (1993:597). I distansavtalslagen bör därför uttrycket "teleoperatör" användas. Även detta undantag är aktuellt bara för distansavtal och alltså inte för hemförsäljningsavtal.

Slutligen görs i artikel 3.1 femte strecksatsen i direktivet undantag för avtal som ingås vid auktioner. I promemorian föreslås att undantaget införs i distansavtalslagen. Förslaget kritiserar av flera remissinstanser, bl.a. av IT-kommissionen och Svenska IT-företagens Organisation.

Direktivets undantag är uppenbarligen avsett att gälla traditionella auktioner, dvs. auktioner där det endast undantagsvis förekommer budgivare som lämnar sina bud per telefon eller på liknande sätt. Vid "elektroniska auktioner", t.ex. på Internet, torde dock konsumentskyddet i många fall göra sig starkt gällande, och man kan utgå från att detta sätt att handla kommer att bli allt vanligare. Som Svenska IT-företagens Organisation framhåller kan vidare det i promemorian föreslagna undantaget på sikt komma att medföra konkurrensfördelar för företag med s.k. omvänd köpordning eller auktionsmoment jämfört med företag som bedriver mer traditionell handel. Även om en ångerrätt vid avtal som ingås på auktioner ter sig något främmande, särskilt vid auktioner där det utbjuds t.ex. tavlor eller andra konstverk, föreslår regeringen ändå att undantaget begränsas till auktioner där budgivningen normalt inte sker elektroniskt. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har upplysts att man i vart fall i Danmark och Norge avser att välja lösningar av detta slag.

I 1 § andra stycket 6 hemförsäljningslagen görs undantag för avtal som ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran, om avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten. Detta undantag bör överföras till reglerna om hemförsäljning i distansavtalslagen.

Det finns i 1 § andra stycket 7 hemförsäljningslagen ett undantag från lagens tillämpningsområde för avtal som gäller upplåtelse eller över-

låtelse som avses i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. I promemorian föreslås att detta undantag överförs till distansavtalslagen och att det skall gälla för både distansavtal och hemförsäljningsavtal.

Ett avtal om tidsdelat boende i ett konsumentförhållande omfattas av direktivet om tidsdelat boende. I likhet med distansavtalsdirektivet innehåller det direktivet, som är genomfört genom lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende, bl.a. regler om säljarens upplysningsplikt, om ångerrätt för konsumenten, om upphörande av kreditavtal vid utövandet av ångerrätten samt om skydd mot lagvalsklausuler.

När särskilda gemenskapsregler innehåller bestämmelser som reglerar vissa aspekter av tillhandahållande av varor eller utförande av tjänster, följer det av artikel 13.2 i distansavtalsdirektivet att sådana bestämmelser gäller i stället för bestämmelserna i distansavtalsdirektivet, men bara såvitt gäller dessa särskilda aspekter. Hur detta egentligen bör uppfattas har diskuterats vid de nordiska departementsöverläggningarna. Enligt vad som där har framkommit bör artikel 13.2 tolkas så att distansavtalsdirektivet inte är tillämpligt på distansavtal om tidsdelat boende såvitt gäller de frågor som regleras i båda direktiven. Direktivet om tidsdelat boende går sålunda före distansavtalsdirektivet. Däremot skall distansavtalsdirektivet gälla såvitt avser bestämmelserna om näringsidkarens fullgörande av avtalet (artikel 7), eftersom direktivet om tidsdelat boende inte har några bestämmelser om det. Undantaget i distansavtalslagen för distansavtal om tidsdelat boende bör därför utformas så att det inte kommer att gälla lagens bestämmelser om fullgörande (se avsnitt 6.6). Inte heller torde det finnas skäl att undanta lagens bestämmelser om behörighet för näringsidkarens ombud. Undantaget för hemförsäljningsavtal bör utformas på samma sätt.

Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet har en synpunkt som gäller det nu diskuterade undantagets förenlighet med EG-domstolens dom den 22 april 1999 i mål C-423/97 *Travel Vac, S.L. mot Manuel José Antelm Sanchís*. Regeringen kan inte se att domen innebär några sådana problem som fakultetsnämnden gör gällande.

I 1 § andra stycket 2 hemförsäljningslagen anges att lagen inte tillämpas, om avtalet gäller leverans av livsmedel från näringsidkare som regelmässigt betjänar vissa rutter. Till denna fråga återkommer regeringen i avsnitt 6.7.

Regeringens förslag: Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om bl.a. sitt namn och sin adress, varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, varans eller tjänstens pris och konsumentens ångerrätt när sådan gäller.

Näringsidkaren skall snarast efter det att avtalet har ingåtts ge konsumenten en bekräftelse med den del av informationen som är av särskild betydelse för konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form. Om informationen redan har getts i sådan form, behöver den inte ges på nytt. Inom samma tid och på samma sätt skall näringsidkaren alltid ge konsumenten information om ångerrätten och om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

Vad gäller hemförsäljningsavtal skall nuvarande bestämmelser överföras i huvudsak oförändrade till distansavtalslagen.

Näringsidkare som åsidosätter informationsskyldigheten skall kunna drabbas av sanktioner enligt marknadsföringslagen.

Se 9–12 §§.

Promemorians förslag: I promemorian föreslås det att näringsidkaren vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall ge information om sin adress endast när det gäller avtal där förskottsbetalning krävs. I övrigt stämmer promemorians förslag överens med regeringens (se promemorian s. 42 f.).

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar dem utan någon invändning. *Konsumentverket* och *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* anser dock att näringsidkaren vid marknadsföring som syftar till distansavtal alltid bör ge information om sin adress. *Konsumentverket* anser vidare att näringsidkaren vid marknadsföringen skall ge konsumenten information om sitt telefonnummer samt, vid marknadsföring på Internet, information om sin e-postadress och om i vilka länder det marknadsförda erbjudandet gäller. *Sveriges Konsumentråd* menar att näringsidkaren dessutom skall ge information om sitt organisationsnummer. *Konsumentverket*, *Allmänna reklamationsnämnden*, *Sveriges advokatsamfund* och *Sveriges Konsumentråd* anser att det i distansavtalslagen bör regleras på vilket språk informationen skall lämnas. Beträffande frågan om information efter avtalets ingående framför *Konsumentverket* den synpunkten att informationen skall få lämnas till konsumenten i annan varaktig form än i en handling endast om konsumenten uttryckligen har accepterat det. *Konsumentverket* anser vidare att näringsidkaren alltid, dvs. oavsett om konsumenten redan tidigare har fått informationen i föreskriven form, skall ge konsumenten en bekräftelse med information om sitt namn och sin adress, varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, varans eller tjänstens pris, leveranskostnader samt sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

Artikel 4 i distansavtalsdirektivet innehåller bestämmelser om en näringsidkares skyldighet att lämna förhandsinformation till en konsument. Bestämmelserna är närmast av marknadsrättslig karaktär. Artikeln bör lämpligen genomföras på så sätt att det i distansavtalslagen tas in bestämmelser som gäller marknadsföring som syftar till distansavtal. Bestämmelserna kommer därmed att utgöra ett komplement till och preciseringar av andra marknadsrättsliga bestämmelser och då framför allt till de bestämmelser som finns i marknadsföringslagen om tillbörlig marknadsföring och reklamidentifiering.

Näringsidkaren skall enligt artikel 4.1 lämna viss närmare angiven information till konsumenten. Konsumenten skall i god tid innan ett avtal sluts få information om bl.a. näringsidkarens identitet, eventuell ångerrätt och varans eller tjänstens väsentliga egenskaper. Konsumenten skall också informeras om priset, inklusive skatter och avgifter, och eventuella leveranskostnader.

I betänkandet Konsumenterna och IT – en utredning om datorer, handel och marknadsföring (SOU 1999:106) föreslås det att den näringsidkare som marknadsför varor eller tjänster på Internet skall åläggas att före avtalets ingående upplysa konsumenten om sin egen identitet i form av namn, fysisk adress, etableringsform och uppgifter om hur konsumenten kan få kontakt med företaget via brev, telefon, telefax eller e-post. Förslaget stämmer enligt betänkandet i allt väsentligt överens med motsvarande bestämmelser i EG-kommissionens förslag till e-handelsdirektiv, OECD:s förslag till riktlinjer om konsumentskydd i samband med elektronisk handel och de nordiska konsumentombudsmännens gemensamma ståndpunkt om handel och marknadsföring på Internet. I betänkandet föreslås det vidare att den näringsidkare som erbjuder varor och tjänster på Internet skall åläggas att ge konsumenten information som är nödvändig för att bedöma erbjudandet. Enligt betänkandet stämmer detta förslag i allt väsentligt överens med distansavtalsdirektivet (se s. 61 f. i betänkandet).

Som har anförts i avsnitt 6.1 bör i detta lagstiftningsärende andra frågor än de som föranleds av genomförandet av distansavtalsdirektivet undvikas. Regeringen delar den bedömning som görs i promemorian att det inte torde finnas anledning att i distansavtalslagen nu gå längre i informationsskyldigheten än direktivet kräver. I ett avseende bör direktivet dock frångås. Det gäller näringsidkarens skyldighet att ge information om sin adress. Det finns knappast skäl att inskränka denna informationsskyldighet till de fall då näringsidkaren kräver förskotts betalning. Uppgift om adress bör alltid ges.

I lagrådsremissen föreslogs att informationen skulle ges ”i god tid” innan avtalet ingicks. Vid en jämförelse med direktivets lydelse på engelska och franska har *Lagrådet* förordat att uttrycket ”i rimlig tid” används i lagtexten. Även regeringen anser att ”i rimlig tid” bättre återspeglar vad som avses med bestämmelsen i direktivet.

I artikel 4.2 i direktivet föreskrivs att informationen skall ges på ett klart och begripligt sätt i någon form som är lämplig för den teknik för distanskommunikation som används. Detta bör anges i lagen.

I detta sammanhang bör det övervägas huruvida lagen särskilt bör reglera på vilket *språk* informationen skall lämnas, en fråga som direktivet lämnar åt medlemsstaterna att avgöra (jfr punkten 8 i ingressen till direktivet). Några remissinstanser anser att detta bör regleras. Konsumentverket uttalar att verket förutsätter att näringsidkarna kommer att lämna informationen på ett för konsumenten begripligt språk. Enligt Allmänna reklamationsnämnden bör vid marknadsföring mot svenska marknaden ett liknande synsätt anläggas som för anvisningar till varor enligt konsumentköplagen, nämligen att det normalt krävs att informationen ges på svenska. Sveriges advokatsamfund menar att det med tanke på direktivets konsumentinriktade karaktär borde krävas att informationen ges på det språk som gäller i konsumentens land. Sveriges Konsumentråd anser att näringsidkare som vänder sig till svenska konsumenter bör lämna informationen på svenska. Marknadsdomstolen anför att det från ett konsumentperspektiv är av stor betydelse att konsumenten tidigt får alla fakta på sitt eget språk om det objekt som han eller hon överväger att förvärva.

Det säger sig självt att det inte går att kräva att alla näringsidkare vars marknadsföring kan nås av svenska konsumenter, t.ex. genom Internet, skall ge informationen på svenska. Ett sådant krav måste således under alla förhållanden begränsas till de fall där näringsidkare speciellt riktar sig mot den svenska marknaden. Om ett företag sålunda riktar sin marknadsföring mot den svenska marknaden, lär näringsidkaren emellertid i regel ändå ge informationen på svenska. Det är naturligtvis så att näringsidkaren har ett eget intresse av att så många personer som möjligt förstår informationen. Om konsumenten inte förstår det språk som används på t.ex. en hemsida, går näringsidkaren ju miste om en potentiell kund. Det bör därtill noteras att direktivets och lagens krav på att informationen skall ges på ett klart och begripligt sätt i vissa fall torde kunna innebära att informationen skall ges på svenska. Inte minst mot denna bakgrund delar regeringen promemorians bedömning att det inte synes tillräckligt motiverat att i lagen särskilt reglera på vilket språk informationen skall lämnas. Det kan dock finnas anledning att bevaka frågan vid den i avsnitt 6.1 nämnda utvärderingen av lagen. Härtill kan också läggas att frågan är uppe även vid förhandlingarna om direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster. Enligt direktivförslaget i dess nuvarande lydelse skall näringsidkaren i god tid innan ett avtal ingås ge konsumenten information om på vilket språk näringsidkaren är villig att tillhandahålla avtalsvillkoren och förhandsinformationen. Näringsidkaren skall vidare vid samma tidpunkt ge information om på vilket språk näringsidkaren är villig att åta sig att kommunicera med konsumenten under avtalets löptid. Däremot är det inte aktuellt med något krav på att informationen alltid skall ges på ett visst språk, t.ex. språket i konsumentens land.

Föreskriften i artikel 4.2 att informationen skall lämnas under särskilt hänsynstagande till principen om skydd för underåriga bör lämpligen komma till uttryck i distansavtalslagen. När det gäller skyddet för andra

som inte kan ge giltigt samtycke, dvs. personer med förvaltare, synes det inte finnas skäl för en särskild regel. I stället får marknadsföringslagens allmänna bestämmelser om kraven på marknadsföring tillämpas. Dessa får anses ställa minst de krav som direktivet uppställer i fråga om hänsyn till personer med begränsad rättshandlingsförmåga.

Det föreskrivs vidare i artikel 4.2 att det kommersiella syftet skall framgå klart och att informationen skall lämnas under särskilt hänsynstagande till principen om god sed i affärstransaktioner. Dessa krav följer redan av marknadsföringslagen, se 4 och 5 §§, och behöver därför inte tas in i distansavtalslagen.

När det gäller en särskild form av distansavtal, nämligen sådana som ingås per telefon, föreskrivs i artikel 4.3 att näringsidkarens identitet och samtalets kommersiella syfte uttryckligen skall klargöras för konsumenten vid början av varje samtal med denne. Detta bör framgå av lagen.

I 3 § prisinformationslagen anges att det finns särskilda föreskrifter om information till konsumenterna i konsumentkreditlagen, konsumentförsäkringslagen, valutaväxlingslagen (1996:1006) och lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Som har framgått kommer det att finnas sådana särskilda föreskrifter även i distansavtalslagen. Det framstår därför som naturligt att till uppräknningen lägga även distansavtalslagen. Visserligen är uppräknningen i 3 § prisinformationslagen inte uttömmande, men med hänsyn till den betydelse som distansavtalslagen kommer att få bör den lagen finnas angiven där.

Det kan noteras att det inte föreslås några regler om information vid marknadsföring som syftar till hemförsäljningsavtal. Några sådana regler finns inte i hemförsäljningsdirektivet eller i hemförsäljningslagen, och något egentligt behov av sådana regler kan inte anses finnas.

Information när ett distansavtal ingås

Enligt artikel 5.1 första stycket i distansavtalsdirektivet skall konsumenten på ett tidigt stadium i samband med att avtalet fullgörs och, såvitt avser varor som inte är avsedda att levereras till tredje man, senast vid leveranstillfället få en bekräftelse med viss del av förhandsinformationen. Det gäller informationen om näringsidkarens namn och adress, egendomens eller tjänstens huvudsakliga egenskaper och egendomens eller tjänstens pris (inbegripet skatter och avgifter). Vidare skall konsumenten få information om eventuella leveranskostnader, om sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt samt om ångerrätt när sådan gäller. Enligt bestämmelsen skall bekräftelsen lämnas skriftligen eller i annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Av bestämmelsen framgår vidare att näringsidkaren inte behöver lämna någon bekräftelse, om konsumenten redan innan avtalet ingicks har fått del av informationen på det angivna sättet.

Bekräftelsen bör lämnas ”snarast” efter det att distansavtalet har ingåtts. När det gäller avtal om varor bör det i enlighet med direktivet föreskrivas att bekräftelsen, såvida det inte är fråga om leverans till tredje man, skall lämnas senast i samband med leveransen. Marknadsdomstolen har uttalat

att det vid sådan telefonförsäljning som avses i hemförsäljningslagen är otillbörligt enligt marknadsföringslagen att sända ut ångerhandlingarna i samma försändelse som den beställda varan, när denna skall hämtas på postanstalt (MD 1984:28). Detta bör kunna tillämpas också på den information om ångerrätten som näringsidkaren skall ge konsumenten enligt distansavtalslagen.

Enligt direktivet skall informationen om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten lämnas skriftligen. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man tolkat begreppet "skriftligen" så att informationen skall lämnas i en handling. Med detta skall jämsställas att informationen ges i annan varaktig form, t.ex. med e-post i varaktig form. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Detta torde innebära att informationen skall ges på ett sätt som möjliggör för konsumenten att ta del av den genom att läsa den. Om näringsidkaren vill ge konsumenten informationen i någon annan varaktig form än i en handling, t.ex. via e-post i varaktig form, måste näringsidkaren dessutom förvissa sig om att konsumenten har tillgång till en dator där han eller hon kan läsa informationen. Det torde mot denna bakgrund inte vara motiverat att gå längre än direktivet och i lagen uppställa ett krav på att näringsidkaren skall ha konsumentens samtycke för att få ge informationen i någon annan varaktig form än i en handling, vilket Konsumentverket efterlyser.

I detta sammanhang finns anledning att nämna att det i föreliggande utkast till direktiv om distansförsäljning av finansiella tjänster finns en definition av begreppet "varaktigt medium". Enligt direktivförslaget avses där med varaktigt medium "varje instrument som konsumenten kan använda för att bevara information som vänder sig till honom personligen på ett sätt som är tillgängligt för framtida hänvändelse under en tid som är lämplig för avsikten med informationen och som tillåter oförändrad reproduktion av den lagrade informationen".

Av artikel 5.1 andra stycket i distansavtalsdirektivet framgår att konsumenten vid det tillfälle som avses i artikelns första stycke skall få ytterligare information, bl.a. om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten, gatuadressen till det verksamhetsställe för näringsidkaren dit konsumenten får framställa klagomål, förekommande garantier och service och villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år. Även bestämmelser av detta slag måste tas in i distansavtalslagen. Direktivets krav att information skall lämnas om förfarandet för att utnyttja ångerrätten bör i lagen tas in som en föreskrift om att näringsidkaren skall ge konsumenten namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. När det gäller frågan när informationen skall lämnas bör samma bestämmelser gälla som beträffande bekräftelsen.

Promemorians förslag innebär att den information som avses i artikel 5.1 andra stycket alltid skall ges på nytt efter att avtalet har träffats, dvs. även om informationen har lämnats på det föreskrivna sättet redan tidigare. Representanter för EG-kommissionen har vid mötet om genomförandet av direktivet emellertid upplyst att direktivet enligt kommissionens mening inte kan anses uppställa något sådant krav. Enligt

vad som har framkommit vid de nordiska departementsöverläggningarna avser man i övriga nordiska länder inte föreslå att informationen alltid måste ges på nytt efter avtalets ingående. Mot den bakgrunden föreslogs i lagrådsremissen att kommissionens tolkning av direktivet skulle följas, dvs. att informationen inte behöver ges på nytt om den redan tidigare har lämnats i föreskriven form. *Lagrådet* har dock ansett att en sådan tolkning inte stämmer med direktivets ordalydelse och har framhållit att vilken tolkning som är den rätta ytterst avgörs av EG-domstolen. Vid detta förhållande har det förefallit *Lagrådet* tryggast att hålla sig till direktivets ordalydelse, särskilt som detta alternativ också framstår som det mest konsumentvänliga. Regeringen godtar *Lagrådets* synpunkter och föreslår således att näringsidkaren skall lämna informationen på nytt även om han före avtalets ingående har lämnat informationen på föreskrivet sätt. Regeringen anser att övervägande skäl talar för att ett sådant krav ställs upp, även om det skulle innebära att Sverige i detta avseende väljer en lösning som avviker från vad de övriga nordiska länderna kommer fram till.

Vid avtal som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet gäller i dag strängare formkrav. Enligt 4 § andra stycket hemförsäljningslagen skall näringsidkaren lämna eller sända, tillsammans med en handling där konsumenten informeras om bl.a. innehållet i hemförsäljningslagen, en blankett som konsumenten kan använda för att utöva sin ångerrätt. Handlingen och blanketten skall enligt 4 § tredje stycket stämma överens med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer. Enligt hemförsäljningsförordningen (1981:1362) fastställs formulär till sådana handlingar och blanketter av Konsumentverket.

Ett inte obetydligt antal av de avtal som ingås på distans är gränsöverskridande. Detta gäller särskilt om avtalet ingås på Internet. Det förekommer också att utländska näringsidkare ringer upp konsumenter i Sverige eller att postorderföretag verkar över gränserna. Det förefaller mindre lämpligt att vid distansavtal uppställa ett krav på att näringsidkaren till konsumenten skall sända en ångerhandling och en ångerblankett vilka stämmer överens med formulär som har fastställts i Sverige. En sådan ändring i det nu gällande formkravet vid telefonförsäljning kan knappast heller innebära några betänkligheter från konsumentskyddssynpunkt. Det torde vara tillräckligt att – som direktivet kräver – konsumenten får information om ångerrätten och att informationen ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Information när ett hemförsäljningsavtal ingås

När det gäller hemförsäljningsavtal bör de bestämmelser som i dag finns i 4 § första och tredje stycket hemförsäljningslagen överföras till den nya lagen i huvudsak oförändrade. Det innebär bl.a. att när avtal ingås vid hembesök eller under en utflykt näringsidkaren samtidigt skall lämna konsumenten en handling där denne informeras om ångerrätten och om namn och adress till någon som rätten kan utövas mot. Informations-

handlingen skall vara åtföljd av en blankett som konsumenten kan använda för att utöva sin ångerrätt. Handlingen och blanketten skall stämma överens med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

Enligt hemförsäljningsdirektivet skall information ges när avtalet ingås. Om konsumenten avger ett anbud som näringsidkaren inte genast tar ställning till, skall informationen enligt direktivet emellertid ges redan då. Detta kommer i dag till uttryck i hemförsäljningslagen genom att det i 2 § föreskrivs att vad som i lagen sägs om avtal skall, när konsumenten har lämnat ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast har tagit ställning till, i stället gälla anbudet. Bestämmelsen är alltså inte begränsad till att avse information, vilket också Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet påpekar. Men det har inte framkommit någon omständighet som tyder på att bestämmelsen skulle ha någon annan praktisk betydelse. I enlighet med promemorians bedömning bör någon motsvarande bestämmelse inte tas in i distansavtalslagen. I stället bör det i lagens bestämmelser om information i samband med hemförsäljningsavtal göras ett tillägg jämfört med dagens informations-regler. Sålunda bör det föreskrivas att näringsidkaren skall överlämna handlingarna, inte bara när ett avtal har ingåtts, utan även när konsumenten har lämnat ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast har tagit ställning till.

Påföljd vid utebliven information

Enligt artikel 11.1 i distansavtalsdirektivet skall medlemsstaterna säkerställa att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet.

De krav som distansavtalslagen kommer att ställa på näringsidkarens information innebär att konsumenten skall få del av de uppgifter som är nödvändiga för att han eller hon skall kunna ta ställning till ett erbjudande. Från konsumentskyddssynpunkt är det således väsentligt att näringsidkaren i alla delar följer lagens krav på information vid marknadsföring och på information när avtalet ingås. I lagen bör det därför införas en bestämmelse som ger möjlighet att ingripa mot den näringsidkare som inte uppfyller informationskraven. I bestämmelsen bör det hänvisas till marknadsföringslagens regler, vilka bl.a. ger möjlighet att meddela informationsförelägganden förenade med vite. Efter mönster av prisinformationslagen bör det uttryckligen anges att informationen skall anses vara sådan information av särskild betydelse från konsument-synpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen. Se vidare avsnitt 6.12.

Som anförs i promemorian bör det övervägas om det inte dessutom skulle vara lämpligt att för vissa fall föreskriva att en näringsidkare får åläggas att betala en särskild avgift (marknadsstörningsavgift), om näringsidkaren eller någon som handlar på hans vägnar uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot informationsbestämmelserna i distansavtalslagen. Konsumentverket anser att en sådan föreskrift bör tas in för att markera hur viktig informationen om ångerrätten är.

Bestämmelser om marknadsstörningsavgift finns i 22–28 §§ marknadsföringslagen. Enligt 22 § första stycket får en näringsidkare åläggas att betala marknadsstörningsavgift, om näringsidkaren eller någon som handlar på näringsidkarens vägnar uppsåtligen eller av oaktsamhet har brutit mot någon bestämmelse i 5–13 §§, de s.k. katalogbestämmelserna. I paragrafens andra stycke har det förts in en möjlighet att döma ut marknadsstörningsavgift även vid överträdelser av vissa bestämmelser i lagen (1978:763) med vissa bestämmelser om marknadsföring av alkohol-drycker, lokalradiolagen (1993:120), tobakslagen (1993:581) eller radio- och TV-lagen (1996:844).

Möjligheten att döma ut marknadsstörningsavgift infördes med 1995 års marknadsföringslag. I motiven till lagen anfördes att marknadsstörningsavgiften borde användas i fall där det förelåg ett mer påtagligt behov av att skydda allmänna konsument- och näringsidkarintressen. Vidare framhölls att katalogbestämmelserna – till vilka avgiftssanktionen skulle vara kopplad – kunde sägas beskriva särskilt klandervärda förfaranden som Marknadsdomstolen genom åren har ansett böra motverkas (prop. 1994/95:123 s. 104). Katalogbestämmelserna tar närmast sikte på att motverka någon form av vilseledande marknadsföring.

Det är tveksamt om de skäl som sålunda har ansetts motivera marknadsstörningsavgift föreligger vid underlåtenhet att informera om ångerrätten. När marknadsföringslagen infördes fann lagstiftaren inte anledning att förstärka vare sig den lagens bestämmelse om åläggande att lämna information (15 §) eller hemförsäljningslagens sanktionssystem med en sådan avgift. Det är knappast motiverat att göra någon annan bedömning nu, vare sig för hemförsäljning eller för distansförsäljning. Åtminstone för närvarande bör det därför inte införas någon möjlighet att döma ut marknadsstörningsavgift i de berörda fallen. Men enligt regeringens mening finns det skäl att följa utvecklingen, bl.a. vid utvärderingen av distansavtalslagen. Om det skulle visa sig att det finns näringsidkare som mera regelmässigt underlåter att ge information om ångerrätten på föreskrivet sätt, kan det finnas anledning att införa marknadsstörningsavgift.

I hemförsäljningslagen finns även en civilrättslig påföljd vid brist i informationen. Enligt 5 § är konsumenten inte bunden av ett avtal, om näringsidkaren inte har fullgjort sin informationsskyldighet avseende konsumentens ångerrätt (ogiltighetsregeln). När avtal ingås vid hembesök eller utflykter måste näringsidkaren uppfylla sin informationsskyldighet vid hembesöket respektive under utflykten. Vid telefonförsäljning måste informationsskyldigheten uppfyllas senast tre dagar efter avtalet. Lämnas informationen inte i tid, är konsumenten över huvud taget inte bunden av avtalet. Näringsidkaren kan inte reparera bristen i efterhand, t.ex. genom att skicka föreskrivna informationshandlingar till köparen en vecka efter ett avtal vid telefonförsäljning. Kan konsumenten göra gällande att avtalet är ogiltigt, blir ångerrättsreglerna i lagen normalt inte tillämpliga. Ångerrätten gäller bara för det fall att det finns ett *bindande* avtal (jfr 6 § första stycket). Konsumenten har ett helt år på sig att kräva att avtalet skall återgå på grund av att information inte har lämnats i rätt tid eller på föreskrivet sätt.

I promemorian föreslås det att det inte tas in någon ogiltighetsregel i distansavtalslagen. De flesta remissinstanserna tillstyrker eller godtar förslaget eller lämnar det utan någon invändning, men Allmänna reklamationenämnden och Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet är kritiska. Allmänna reklamationenämnden framhåller att nämnden har tillämpat ogiltighetsregeln vid ett antal tillfällen.

Ogiltighetsregeln infördes med 1971 års hemförsäljningslag, som introducerade ångerrätten. Lagen gav konsumenten en ångerrätt på en vecka efter sammanträffandet med säljaren. Säljaren skulle vid sammanträffandet och på fastställt formulär informera köparen om dennes ångerrätt. Om säljaren underlät detta, blev köparen inte bunden av avtalet. Ogiltighetsregeln motiverades då huvudsakligen av att den utgjorde en förutsättning för att den nya ångerrätten kunde slå igenom i praktiken (SOU 1970:35 s. 35 f. och 47 f. samt prop. 1971:86 s. 72 och 95 f.). Härtill skall läggas att ångerfristen enligt 1971 års lag alltid började löpa vid sammanträffandet, oavsett om näringsidkaren hade uppfyllt sin informationsskyldighet eller inte. Det var alltså nödvändigt att konsumenten informerades om ångerrätten redan vid sammanträffandet; annars kunde han eller hon lätt gå miste om rätten. När den nuvarande hemförsäljningslagen trädde i kraft den 1 juli 1982 ändrades dock startdagen för ångerrätten. Ångerveckan börjar nu aldrig löpa förrän näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet (se 7 §). Ändå behölls alltså ogiltighetsregeln. I motiven uttalades att det var av särskild betydelse att informationsskyldigheten kunde upprätthållas med stöd av en ogiltighetsregel (SOU 1979:76 s. 165). Vid genomförandet av hemförsäljningsdirektivet – vilket innehåller en artikel med samma syfte som artikel 11.1 i distansavtalsdirektivet – hänvisades bara till ogiltighetsregeln utan att denna kommenterades närmare (prop. 1991/92:167 s. 21).

Som redan har framhållits är det angeläget att näringsidkaren uppfyller sin informationsskyldighet avseende ångerrätten. En förutsättning för att konsumenten skall kunna utöva sin ångerrätt är att han eller hon får information om villkoren för och formerna för att göra det; utan den informationen faller den kanske mest centrala delen i konsumentskyddet. En ogiltighetsregel kan härvid ha inte minst en pedagogisk funktion.

Samtidigt måste konstateras att ogiltighetsregeln i hemförsäljningslagen är ett avsteg från vad som normalt gäller. Allmänt sett ter det sig främmande att låta ett avtal bli ogiltigt enbart av det skälet att ena parten inte har informerat motparten om dennes rättigheter enligt lag. Det gäller även för konsumentförhållanden. Som framgår ovan ansågs det år 1971 trots det påkallat med en ogiltighetsregel för att säkerställa genomslag för den nya ångerrätten. Men de motiv som från början bar upp ogiltighetsregeln har förlorat i betydelse. Det är tveksamt i vilken grad ogiltighetsregeln numera i praktiken bidrar till ett gott konsumentskydd. I dag finns ett starkare marknadsrättsligt påföljdssystem än när regeln infördes, och distansavtalslagen kommer att innebära ytterligare förbättringar i det. Likaså kan det leda till otillfredsställande resultat om en näringsidkare inte kan reparera en brist i informationsskyldigheten i efterhand. Det kan på goda grunder göras gällande att det är bättre att konsumenten verkligen får information om sin ångerrätt än att han eller hon kan göra gällande en

ogiltighetspåföljd för bristande information. Med nuvarande regler börjar ju ångerfristen ändå aldrig löpa förrän konsumenten har fått informationen. Vidare kommer distansavtalslagen att ha ett betydligt vidare tillämpningsområde än hemförsäljningslagen och omfatta en betydligt större mängd avtal, bl.a. avtal genom Internet. Det torde inte vara motiverat att låta en ogiltighetsregel gälla för alla dessa avtal. Brister i informationsskyldigheten lär också vara lättare att upptäcka, t.ex. för konsumentorganisationer, i distansavtalsfallen än de är vid hembesök. Till skillnad från vad som gäller enligt hemförsäljningslagen skall informationen vid distansavtalen dessutom inte lämnas vid en i lagen precis bestämd tidpunkt utan ”snarast” efter avtalet. Det är inte lämpligt att knyta en omedelbar ogiltighetspåföljd till en sålunda obestämd tidpunkt vars närmare innebörd måste bestämmas i rättstillämpningen. Det kan även noteras att det inte finns någon ogiltighetsregel i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende, som innehåller liknande bestämmelser om informationsskyldighet och ångerrätt.

Den nuvarande ordningen, som alltså skiljer mellan avtal som är bindande och avtal som inte är det, är tämligen svår att förstå och kan lätt missuppfattas. Det är angeläget att påföljdssystemet i distansavtalslagen inte blir komplicerat, särskilt eftersom lagen skall omfatta bl.a. Internet-handel över gränserna. Som kommer att framgå av avsnitt 6.5.1 om ångerfristens längd är det enligt regeringens mening möjligt att ge ett lika gott konsumentskydd med en reglering som inte skiljer på bindande och icke-bindande avtal.

Med hänsyn till det sagda anser regeringen att övervägande skäl talar för att det inte tas in någon ogiltighetsregel i distansavtalslagen.

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har det framkommit att man i vart fall i Danmark och Norge är inne på att välja samma lösning som föreslås här.

6.5 Konsumentens ångerrätt

6.5.1 Ångerfristen

Regeringens förslag: Konsumenten skall ha 14 dagar på sig att frånträda ett ingånget avtal utan att drabbas av någon påföljd och utan att behöva ange något skäl. Ångerfristen skall vid avtal om varor börja löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den, medan ångerfristen vid avtal om en tjänst skall börja löpa den dag då avtalet ingås. Ångerfristen skall dock tidigast börja löpa när konsumenten har tagit emot viss i lagen angiven information, bl.a. om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten. Vid distansavtal skall det gälla en yttersta tidsgräns för att utöva ångerrätten.

Vid avtal om en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel skall ångerfristen börja löpa när konsumenten har tagit emot viss i lagen angiven information, bl.a. om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten. Det skall gälla oavsett om konsumenten har tagit

emot varan. En förutsättning skall dock vara att näringsidkaren skriftligen har kommit överens med konsumenten om det.

Se 13, 15 och 16 §§.

Prop. 1999/2000:89

Promemorians förslag: I promemorian föreslås det att bestämmelsen som gör det möjligt för näringsidkaren att komma överens med konsumenten att ångerfristen skall börja löpa när informationsskyldigheten har fullgjorts skall vara tillämplig även på varor som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. I övrigt stämmer promemorians förslag överens med regeringens (se promemorian s. 52 f.).

Remissinstanserna: En majoritet av remissinstanserna tillstyrker eller godtar promemorians förslag om ångerfristens längd eller lämnar det utan någon invändning. Flera remissinstanser (bl.a. *Stockholms tingsrätt och ett flertal näringslivsorganisationer*) anser dock att ångerfristen bör vara sju arbetsdagar, alternativt nio eller tio kalenderdagar. *Finansbolagens Förening* och *Konsumentvägledarnas förening* framför synpunkten att konsumentens meddelande om att han eller hon vill ångra sig skall vara skriftligt. *Direkthandelsföretagens Förening* menar att ångerfristen vid hemförsäljningsavtal liksom i dag skall kunna börja löpa redan när konsumenten undersöker varan eller en likadan vara. Flera remissinstanser har synpunkter på om det vid distansavtal bör finnas en yttersta tidsfrist för att utöva ångerrätten och på hur lång den fristen i så fall bör vara.

Skälen för regeringens förslag: I artikel 6.1 första stycket i distansavtalsdirektivet föreskrivs att konsumenten skall ha rätt till en frist på minst sju arbetsdagar för att frånträda ett avtal utan påföljd och utan att behöva ange några skäl.

När skall ångerfristen börja löpa?

Beträffande distansavtal föreskrivs i artikel 6.1 i direktivet att ångerfristen för avtal om varor börjar löpa från och med den dag då konsumenten tar emot varorna, dock tidigast när skyldigheterna i artikel 5 (information efter avtalslutet) har uppfyllts. Bestämmelserna föreskriver vidare att ångerfristen för avtal om tjänster börjar löpa från och med den dag då avtalet ingås eller, om skyldigheterna i artikel 5 har uppfyllts efter avtalets ingående, från och med den dag då dessa skyldigheter uppfylldes.

När det gäller avtal om varor bör det, såsom föreskrivs i direktivet, i distansavtalslagen tas in en bestämmelse om att ångerfristen skall börja löpa den dag då konsumenten tar emot varan. Regeln bör, i enlighet med vad som i dag gäller enligt hemförsäljningslagen, kompletteras med en föreskrift om att det är tillräckligt att konsumenten tar emot en väsentlig del av varan för att ångerfristen skall börja löpa. Detta kan inte komma i konflikt med direktivets syfte. Däremot medger direktivet inte att man överför den bestämmelse i hemförsäljningslagen som säger att ångerfristen kan börja löpa redan när konsumenten undersöker varan eller en likadan vara.

Såsom följer av direktivet bör det i distansavtalslagen föreskrivas att ångerfristen under inga omständigheter börjar löpa förrän näringsidkaren har uppfyllt sina skyldigheter om information efter avtalslutet.

Vid avtal om en tjänst bör i enlighet med direktivet ångerfristen börja löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast när näringsidkaren har uppfyllt sina skyldigheter om information efter avtalslutet.

Enligt artikel 5.1 i hemförsäljningsdirektivet börjar ångerfristen för hemförsäljningsavtal löpa den dag då konsumenten tar emot information om bl.a. sin rätt att ångra avtalet. Eftersom direktivet är ett minimi-direktiv lägger bestämmelsen inte hinder i vägen för att låta ångerfristen vid hemförsäljningsavtal börja löpa vid i huvudsak samma tidpunkt som skall gälla för distansavtalen, dvs. *tidigast* den dag då näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet. Det föreslås att reglerna för hemförsäljning utformas så. Däremot bör den i dag gällande bestämmelsen att ångerfristen kan börja löpa redan när konsumenten undersöker varan eller en likadan vara enligt regeringens mening inte tas in i distansavtalslagen. Det är naturligt och även värdefullt från enkelhetssynpunkt om reglerna för ångerfristen är ungefär likadana oavsett om det är fråga om ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal.

Enligt artikel 6.3 tredje strecksatsen i distansavtalsdirektivet får konsumenten inte utöva någon ångerrätt vid avtal om tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har fått en tydlig personlig prägel. Detsamma gäller för varor som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. Det sagda gäller dock bara om parterna inte har kommit överens om annat. Det kan t.ex. vara fråga om avtal om varor som näringsidkaren normalt inte har i sitt sortiment. Ett annat exempel är avtal om livsmedel som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.

Det är alltså i och för sig möjligt att undanta sådana distansavtal som nu sagts från den ångerrätt som annars skall gälla. Det kan också anföras goda skäl för att göra det. Emellertid kan några sådana undantag inte göras enligt hemförsäljningsdirektivet. Med hänsyn till intresset av en, så långt det är möjligt, enhetlig reglering av ångerrätten för distansavtal och hemförsäljningsavtal bör det övervägas om det är möjligt att finna en gemensam lösning. Ett sätt vore naturligtvis att inte göra någon särreglering över huvud taget för de angivna avtalen. Det skulle emellertid nog föra för långt att i dessa fall låta ångerfristen börja löpa först från den tidpunkt då konsumenten efter köpet tar emot varan. Som anförts i promemorian är ett bättre alternativ att efter mönster av vad som i dag gäller enligt hemförsäljningslagen i stället införa en bestämmelse i distansavtalslagen om att näringsidkaren vid sådana avtal skall kunna komma överens med konsumenten om att ångerfristen skall börja löpa när näringsidkaren har fullgjort sin informationsskyldighet. Det gäller oavsett om varan har levererats eller inte. Man bör således ta in en bestämmelse i distansavtalslagen om att näringsidkaren skall kunna komma överens med konsumenten om att ångerfristen skall börja löpa tidigare än som annars skulle bli fallet när det gäller en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel. För att konsumenten inte skall behöva känna

osäkerhet om hur ångerfristen skall beräknas i det enskilda fallet bör det liksom i dag krävas att näringsidkaren träffar en skriftlig överenskommelse med konsumenten. Som Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet påpekar torde det emellertid inte finnas tillräckliga skäl att frångå distansavtalsdirektivet när det gäller avtal om en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal. Kan en vara inte återlämnas, spelar det knappast någon roll när ångerfristen börjar löpa. Det bör i sådana fall över huvud taget inte finnas någon ångerrätt. I enlighet med distansavtalsdirektivet bör det alltså finnas ett undantag från ångerrätten för sådana distansavtal. Se vidare avsnitt 6.8.

Ångerfristens längd

Distansavtalsdirektivet föreskriver att ångerfristen skall vara minst sju arbetsdagar (artikel 6.1 första stycket). I hemförsäljningsdirektivet föreskrivs att ångerfristen inte får vara kortare än sju dagar (artikel 5.1).

I distansavtalslagen bör ångerfristens längd vara densamma för båda avtalstyperna. Ångerfristen kan då inte understiga sju arbetsdagar, dvs. i praktiken minst nio kalenderdagar. Det stämmer emellertid illa med nordisk lagstiftningstradition att ange en tidsfrist i arbetsdagar. Dessutom medför det osäkerhet om när fristen löper ut. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man varit eniga om att fristen i stället bör uttryckas i kalenderdagar. En ångerfrist som understiger 14 kalenderdagar uppfyller inte distansavtalsdirektivets krav avseende längden på ångerfristen. Avtalet kan ju ha ingåtts i anslutning till en eller flera storhelger, t.ex. i anslutning till jul- och nyårshelgerna. Som *Lagrådet* har påpekat är det till och med så att inte ens den i promemorian och i lagrådsremissen föreslagna ångerfristen på 14 kalenderdagar då alltid uppfyller direktivets krav. Så är fallet när julafton, och därmed också nyårsafton, infaller på en måndag. Regeringen föreslår därför att ångerfristens längd bestäms till 14 dagar men att det i lagen också föreskrivs att ångerfristen aldrig får understiga sju arbetsdagar. Det kan tilläggas att det i direktivförslaget om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter som huvudregel föreslås en ångerfrist på just 14 dagar.

När det gäller distansavtal framgår det av artikel 6.1 att det enligt direktivet gäller en yttersta tidsgräns på tre månader för att utöva ångerrätten. Det är med andra ord inte möjligt att utöva någon ångerrätt sedan det har gått tre månader och detta oavsett om ångerfristen har börjat löpa eller inte. Denna tremånadersfrist skall enligt direktivet räknas från och med den dag då konsumenten tog emot varorna eller från och med den dag då avtalet om en tjänst ingicks. Det framstår – inte minst av förutsägbarhetsskäl – som rimligt att det finns en yttersta tidsgräns för ångerrätten vid distansavtal, särskilt vid köp på Internet. En sådan regel bör följaktligen tas in i distansavtalslagen.

Enligt direktivet skall denna yttersta tidsgräns alltså vara tre månader. Ett införande av en sådan tremånadersfrist samtidigt som man tar bort ogiltighetsregeln (se avsnitt 6.4) skulle innebära en försämring av det konsumentskydd som i dag finns vid telefonförsäljning. Har konsu-

menten inte fått någon information om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten, bör därför den yttersta tidsgränsen för att utöva ångerrätten inte göras kortare än ett år. Det bör gälla för alla distansavtal. Näringsidkaren kan brista i sin informationsskyldighet även avseende annat än ångerrätten. Det kan t.ex. gälla information om förekommande garantier. Vid bristande information i sådana hänseenden torde det inte finnas skäl att frångå direktivet. Den yttersta tidsgränsen för att utöva ångerrätten bör alltså då vara tre månader.

Hemförsäljningsdirektivet medger inte att det i distansavtalslagen införs någon yttersta tidsgräns för att utöva ångerrätten vid hemförsäljningsavtal. Distansavtalslagen kommer alltså såvitt avser hemförsäljningsavtal inte att innehålla någon sådan yttersta tidsgräns. Så länge näringsidkaren inte har uppfyllt sin informationsskyldighet, har konsumenten rätt att frånträda avtalet. När informationen har getts, har konsumenten rätt att ångra avtalet inom 14 dagar.

Sammanfattningsvis föreslår regeringen att det vid distansavtal skall gälla en yttersta tidsgräns på tre månader för att utöva ångerrätten. Har näringsidkaren inte gett information om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten, skall den yttersta tidsgränsen vara ett år. Det skall inte finnas någon yttersta tidsgräns när det gäller hemförsäljningsavtal.

Med en lösning av detta slag uppnås i praktiken ett konsumentskydd som är likvärdigt med en reglering som innehåller en ogiltighetspåföljd (jfr avsnitt 6.4).

Krav på skriftligt meddelande?

I dag gäller enligt 6 § hemförsäljningslagen att konsumenten har rätt att frånträda ett avtal genom att lämna eller sända ett *skriftligt* meddelande om detta till näringsidkaren. I promemorian föreslås det att det inte skall finnas något sådant formkrav i distansavtalslagen, vare sig för distansavtal eller hemförsäljningsavtal. Regeringen är av samma uppfattning. Distansavtalsdirektivet medger inte att det i nationell lag uppställs något sådant krav, vilket ju principiellt sett skulle innebära ett försämrat konsumentskydd, och det bör i detta hänseende gälla samma regler för distansavtal och hemförsäljningsavtal.

6.5.2 Utövande av ångerrätten

Regeringens förslag: Konsumenten skall vara skyldig att vårda varan.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall han eller hon som huvudregel lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Näringsidkaren skall snarast betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Återbetalningen skall ske senast inom 30 dagar. Vid hemförsäljningsavtal och sådan telefonförsäljning där näringsidkaren ringer upp konsumenten skall konsumenten ha rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren har fullgjort sin betalningsskyldighet. Vidare skall vid sådana avtal varan tillfalla konsumenten utan ersättning, om

näringsidkaren inte inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa fullgör sin betalningsskyldighet.

Vid hemförsäljningsavtal och telefonförsäljning skall näringsidkaren betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Vid andra distansavtal skall konsumenten som huvudregel svara för kostnaderna för att sända tillbaka varan.

Kreditavtal som konsumenten har träffat med näringsidkaren eller med någon annan med anledning av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren skall upphöra att gälla, om konsumenten utövar sin ångerrätt. I sådana fall skall kreditgivaren inte få tillgoda-göra sig någon särskild ersättning för att skulden betalas i förtid.

Se 17–20 §§.

Promemorians förslag: Det föreslås i promemorian att bestämmelser av i huvudsak samma slag som i dag finns i hemförsäljningslagen skall tas in även i distansavtalslagen, nämligen bl.a. att konsumenten som huvudregel skall hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot och att konsumenten vid både distansavtal och hemförsäljningsavtal har rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren har lämnat tillbaka vad konsumenten har betalat. När det gäller frågan om konsumentens skyldighet att vårda varan och frågan om upphörande av kreditavtal stämmer promemorians förslag överens med regeringens (se promemorian s. 57 f.).

Remissinstanserna: *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* menar att distansavtalsdirektivet inte tillåter att man i nationell lag har en bestämmelse om att konsumenten får utöva sin ångerrätt endast om varan hålls i väsentligen oförändrat skick. Övriga remissinstanser som har yttrat sig i frågan tillstyrker den föreslagna bestämmelsen eller lämnar den utan någon invändning. Flera remissinstanser har invändningar mot de föreslagna bestämmelserna om verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt. *Sveriges Industriförbund* menar att konsumenten alltid bör svara för kostnaderna för att sända tillbaka varan till näringsidkaren. *Systembolaget Aktiebolag* är av samma mening. Vidare anser *Sveriges Industriförbund* att näringsidkarens skyldighet att betala tillbaka vad konsumenten kan ha betalat skall inträda först när näringsidkaren har fått tillbaka varan från konsumenten. I detta instämmer *Finansbolagens Förening*, *Svenska Postorderföreningen* och *Swedish Direct Marketing Association*. *Svensk Handel* anser att det som huvudregel skall åligga konsumenten att sända tillbaka varan till näringsidkaren. Vidare ställer sig *Svensk Handel* tveksam till förslaget att om varan har sänts till konsumenten med post, denne skall sända tillbaka varan på samma sätt liksom till förslaget att konsumenten har rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren fullgör sin återbetalningsskyldighet och att egendomen i vissa fall tillfaller konsumenten utan ersättning. De flesta remissinstanserna tillstyrker förslaget i den delen det gäller upphörande av kreditavtal. *Konsumentverket* anser att det dessutom bör föreskrivas att konsumenten – i vart fall vid telefon- och hemförsäljning – inte skall behöva betala några kostnader som är föranledda av krediten. *Svenska*

Skälen för regeringens förslag

Varan måste hållas i väsentligen oförändrat skick

I dag gäller enligt 8 § hemförsäljningslagen att konsumenten vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom som huvudregel får utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Bestämmelsen saknar direkt motsvarighet i distansavtalsdirektivet. Det bör enligt regeringens mening likväl vara möjligt att i en nationell lag ta in en bestämmelse av detta slag. Direktivet torde rimligen inte kräva att konsumenten skall få utöva sin ångerrätt, trots att varan har minskat väsentligt i värde genom konsumentens hantering. Regeringen föreslår alltså att det i distansavtalslagen tas in en bestämmelse av det slag som i dag finns i 8 § hemförsäljningslagen. Även i de övriga nordiska länderna avser man ha en sådan regel.

Konsumentens skyldighet att lämna eller sända tillbaka varan

I 9 § hemförsäljningslagen finns bestämmelser om vad en konsument som har utövat sin ångerrätt skall göra med den vara som han eller hon har tagit emot. Några motsvarande bestämmelser finns inte i distansavtalsdirektivet, utan direktivet lämnar den frågan öppen.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt skall enligt 9 § första stycket hemförsäljningslagen den vara som han eller hon har tagit emot hållas tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Bestämmelsen har gällt under lång tid. En i stort sett likadan bestämmelse fanns redan i 1971 års hemförsäljningslag. Det kan antas att det då i flertalet fall var näringsidkaren själv som transporterade varan till konsumenten. Om konsumenten utövade sin ångerrätt var det naturligt att näringsidkaren också hämtade varan hos konsumenten. Enligt 9 § andra stycket skall konsumenten, om varan har sänts till konsumenten med post, sända tillbaka varan på samma sätt, under förutsättning att näringsidkaren tillhandahåller en lämplig förpackning och att konsumenten inte behöver lägga ut för returporto. Någon motsvarande bestämmelse fanns inte i 1971 års hemförsäljningslag. Bestämmelsen infördes i 1981 års hemförsäljningslag bl.a. av den anledningen att lagen i fortsättningen skulle vara tillämplig även på telefonförsäljning (se prop. 1981/82:40 s. 36). Vid sådan försäljning var det vanligt att näringsidkaren skickade varan till konsumenten per post. Man måste dock räkna med att leveranser vid distansavtal kan komma att ske på flera skilda sätt, såväl genom näringsidkarnas egna leveranser, t.ex. utkörning av varor till hemmet, som genom olika fristående distributionssystem, t.ex. post, åkerier och cykel-bud. Regleringen bör därför inte begränsas till post.

Av det sagda följer enligt regeringens mening att man bör välja en delvis annan lösning än den som i dag finns i hemförsäljningslagen. Om konsumenten utövar sin ångerrätt, bör som huvudregel gälla att konsu-

menten skall lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Detta bör komma tydligare till uttryck i lagen än som sker i promemorians förslag. Som utgångspunkt bör det vara konsumenten som avgör hur återsändandet skall ske. Som nyss har sagts får dock ångerrätten utövas endast om konsumenten vårdar varan, vilket kan ha betydelse för hur varan bör återsändas. Man torde kunna utgå från att näringsidkare i vissa fall har organiserat ett system för återlämnande, och det är då naturligt att konsumenten använder detta. – Regeringen återkommer till frågan om kostnaderna för återsändandet.

I hemförsäljningsfallen finns det dock anledning att ha kvar den reglering som gäller i dag. Om konsumenten har tagit emot varan vid hembesöket eller under utflykten, bör alltså gälla att konsumenten skall hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Även vid hemförsäljning förekommer det emellertid att varan sänds till konsumenten med post eller på annat sätt efter hembesöket eller utflykten. I dessa fall torde det inte finnas skäl att frångå huvudregeln, nämligen att konsumenten skall lämna eller sända tillbaka varan.

När det gäller material som konsumenten har tagit emot med anledning av ett avtal om en tjänst, t.ex. färgburkar för ommålning av en lägenhet, torde sådant material nästan undantagslöst ha tagits med av näringsidkaren till den plats där tjänsten skulle fullgöras. Det bör då gälla att materialet skall hållas tillgängligt på den plats där det har tagits emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

Näringsidkarens skyldighet att betala tillbaka vad konsumenten har betalat

Enligt 10 § hemförsäljningslagen skall näringsidkaren, om konsumenten utövar sin ångerrätt, lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Enligt motiven (prop. 1981/82:40 s. 37) torde näringsidkaren ha en skälig tidsfrist att lämna tillbaka betalningen. En bestämmelse av detta slag bör tas in även i distansavtalslagen. Som det anges i promemorian bör bestämmelsen dock preciseras på så sätt att det föreskrivs att näringsidkaren skall fullgöra sin skyldighet snarast och senast inom 30 dagar. Denna precisering föranleds av artikel 6.2 i distansavtalsdirektivet. Av denna artikel framgår också att den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han eller hon utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan. Det är alltså inte möjligt att begränsa näringsidkarens återbetalningsskyldighet till att endast gälla köpeskillingen. Näringsidkaren skall således även lämna tillbaka vad konsumenten kan ha betalat till näringsidkaren i form av t.ex. leveranskostnader.

I promemorian föreslås det att konsumenten – i likhet med vad som gäller enligt hemförsäljningslagen – skall ha rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren fullgör sin återbetalningsskyldighet.

Regeringen instämmer i promemorians förslag att konsumenten vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet (telefon-

försäljning), dvs. de avtalstyper som i dag regleras i hemförsäljningslagen, skall ha rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren fullgör sin betalningsskyldighet. Det konsumentskydd som finns i dag bör inte urholkas.

När det däremot gäller frågan om bestämmelsens tillämpningsområde bör utökas till andra former av distansavtal än telefonförsäljning måste konstateras att det skulle innebära en avvikelse från den branschpraxis som gäller sedan länge inom t.ex. postorderhandeln och som synes fungera tillfredsställande. Som Svenska Postorderföreningen anmärker är praxis inom postorderbranschen att återbetalning sker först sedan konsumenten har återsänt varan i felfritt skick. Som bl.a. föreningen framhåller skulle dessutom en rätt för konsumenterna att hålla inne betalningen kunna missbrukas och i vart fall innebära en betänklig osäkerhet för näringsidkarna. Vid andra distansavtal än telefonförsäljning bör alltså näringsidkarens återbetalningsskyldighet inträda först när han har fått tillbaka varan från konsumenten. Den i artikel 6.2 omnämnda fristen på 30 dagar bör alltså börja räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan. Som har konstaterats vid de nordiska departementsöverläggningarna torde detta inte stå i strid med direktivet.

Bestämmelsen i 10 § hemförsäljningslagen om att egendomen i vissa fall tillfaller konsumenten utan ersättning bör gälla även fortsättningsvis. Bestämmelsen saknar visserligen motsvarighet i distansavtalsdirektivet, men eftersom den är till konsumentens fördel finns inget hinder mot att låta den gälla även för distansavtal. Den bör dock gälla endast i de fall då det finns en rätt för konsumenten att behålla varan till dess att näringsidkaren har fullgjort sin betalningsskyldighet, dvs. vid hemförsäljningsavtal och telefonförsäljning.

Ansvar för återsändandekostnader

Typiskt för sådan telefonförsäljning som i dag regleras av hemförsäljningslagen är att konsumenten i många fall träffar ett avtal med näringsidkaren utan att ha haft tillfälle att överväga saken närmare. Vid andra former av distansförsäljning har konsumenterna allmänt sett bättre möjlighet att tänka igenom saken. Det framstår enligt regeringens mening som en rimlig avvägning mellan näringsidkarnas och konsumenternas intressen att näringsidkaren får svara för kostnaden för att sända tillbaka varan när avtalet har ingåtts vid telefonförsäljning medan det motsatta får gälla vid andra former av distansförsäljning. Förslaget står i samklang med artikel 6.1 och 6.2 i distansavtalsdirektivet, som säger att den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han eller hon utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan. Det är också i överensstämmelse med vad som föreslås i betänkandet Konsumenterna och IT – en utredning om datorer, handel och marknadsföring (SOU 1999:106). Där föreslås att konsumenterna skall medges rätt att inom en viss tidsfrist frånträda ett ingånget avtal, utan annan kostnad än för en eventuell returfrakt (se s. 65 i betänkandet).

Enligt artikel 7.3 i distansavtalsdirektivet får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren har rätt att tillhandahålla konsumenten en vara

eller tjänst av likvärdig kvalitet och till likvärdigt pris, under förutsättning att denna möjlighet har överenskommit före avtalets ingående eller i avtalet. Detta kommer att gälla enligt svensk rätt utan någon särskild regel därom. Det sägs vidare i artikeln bl.a. att kostnaderna för att skicka tillbaka varan vid utövande av ångerrätten i detta fall skall åvila näringsidkaren, och att konsumenten skall informeras om detta. Det anförda bör framgå av distansavtalslagen.

Vid hemförsäljningsavtal bör liksom i dag näringsidkaren i förekommande fall svara för kostnaderna för återsändandet.

Vad händer med ett kreditavtal om konsumenten utövar sin ångerrätt?

Enligt artikel 6.4 i distansavtalsdirektivet skall medlemsstaterna i sin lagstiftning tillförsäkra att ett ingånget kreditavtal återgår utan påföljd för konsumenten om denne utövar sin ångerrätt. Detta gäller enligt artikeln om priset på en vara eller tjänst helt eller delvis har betalats med en kredit som näringsidkaren har lämnat eller om priset helt eller delvis har betalats med en kredit som har beviljats konsumenten av tredje man på grundval av ett avtal mellan denne och näringsidkaren. Av artikeln framgår slutligen att direktivet inte i detalj reglerar återgången av kreditavtalet utan att medlemsstaterna själva får bestämma om det.

En första fråga att överväga är om kreditavtalet skall upphöra automatiskt eller först sedan konsumenten meddelat kreditgivaren att han eller hon har utövat sin ångerrätt. Samma fråga behandlades vid genomförandet av direktivet om tidsdelat boende (se prop. 1996/97:127 s. 40), som också innehåller en bestämmelse om upphörande av kreditavtal om konsumenten utövar den i det direktivet föreskrivna ångerrätten. Som då anfördes kan det krävas att den som har lämnat en kredit av det aktuella slaget håller sig underrättad om huvudavtalets bestånd, varför det inte finns skäl att meddela närmare föreskrifter om annulleringen av kreditavtalet. Kreditavtalet bör således upphöra att gälla automatiskt.

En annan fråga är i vilken utsträckning konsumenten skall kunna åläggas betalningsskyldighet trots att kreditavtalet har upphört. Direktivet kräver att kreditavtalet skall återgå ”utan påföljd” för konsumenten. Vid genomförandet av direktivet om tidsdelat boende anfördes beträffande ett likadant uttryck i det direktivet att bestämmelsen rimligen borde tolkas så att konsumenten, för det fall att kreditavtalet upphör, inte skall drabbas av någon extra kostnad, dvs. en kostnad som inte skulle ha uppstått om avtalet hade stått fast. Det anfördes vidare att det däremot fick anses självklart att konsumenten måste återbetala den del av krediten som har kommit honom eller henne till del och att direktivet inte kunde anses förhindra att konsumenten fick betala sådana lånekostnader som inte beror på att avtalet har upphört, t.ex. upplupen ränta och uppläggningsavgifter. Bestämmelsen i distansavtalsdirektivet bör också i detta avseende ges samma tolkning som bestämmelsen i direktivet om tidsdelat boende.

Konsumentverket förordar att distansavtalslagen går längre än så och att konsumenten inte bör vara skyldig att ersätta kreditgivaren för några

kostnader över huvud taget. Regeringen anser dock inte att det finns skäl för detta.

Svenska Bankföreningen påpekar att bestämmelsen inte bör gälla kreditavtal som är knutna till kreditkort. Med anledning därav skall framhållas att regeln bara har avseende på den kredit som konsumenten har fått med anledning av distansavtalet.

Den svenska regleringen bör utformas i nära anslutning till distansavtalsdirektivet och till motsvarande bestämmelse i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Det finns för närvarande inte någon motsvarande reglering för hemförsäljning. Det är dock inte motiverat att begränsa tillämpningsområdet för bestämmelsen till distansavtal. Den bör således gälla även om konsumenten har beviljats krediten med anledning av ett hemförsäljningsavtal.

6.6 Näringsidkarens fullgörande av ett avtal

Regeringens förslag: Om inte parterna har avtalat annat, skall näringsidkaren fullgöra sin prestation senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning. Om näringsidkaren inte kan fullgöra prestationen i tid, har konsumenten rätt att häva avtalet. Häver konsumenten avtalet, skall näringsidkaren snarast, dock senast inom 30 dagar, betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Se 21 §.

Promemorians förslag: I promemorian föreslås det att näringsidkaren, om prestationen inte kan fullgöras i tid, skall lämna tillbaka vad konsumenten har betalat inom 30 dagar och detta oavsett om konsumenten har hävt avtalet eller inte. I övrigt stämmer promemorians förslag i allt väsentligt överens med regeringens (se promemorian s. 60 f.).

Remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar det utan någon invändning. *Konsumentvägledarnas förening* pekar dock på att förslaget är svårtolkat och undrar om det är så att avtalet upphör att gälla om näringsidkaren inte fullgör sin prestation i tid.

Skälen för regeringens förslag: Artikel 7 i distansavtalsdirektivet behandlar vissa frågor om näringsidkarens kontraktsrättsliga förpliktelser, närmast när näringsidkaren skall fullgöra sin prestation. Det är de enda bestämmelserna i direktivet som går in på sådana frågor.

Enligt artikel 7.1 i direktivet skall näringsidkaren, om inte parterna har kommit överens om annat, utföra beställningen senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten lämnade sin beställning till näringsidkaren. En bestämmelse av liknande slag finns i 5 § konsumentköplagen. Enligt den bestämmelsen skall en vara, om inte annat följer av avtalet, avlämnas inom skälig tid från köpet. Någon preciserad tidsgräns för avlämnandet finns alltså inte angiven i lagen. I 24 § konsumenttjänstlagen finns en bestämmelse som innebär att det som huvudregel föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida om uppdraget inte har avslutats inom skälig tid. Inte heller här finns någon preciserad tidsgräns angiven. Av det anförda framgår att nuvarande lagregler inte helt uppfyller vad som föreskrivs i

artikel 7.1 i direktivet. En bestämmelse som uppfyller direktivet i detta avseende behövs alltså.

Om näringsidkaren underlåter att fullgöra sin del av avtalet på grund av att den beställda varan eller tjänsten inte är tillgänglig, skall konsumenten enligt artikel 7.2 i direktivet informeras om detta och snarast möjligt få tillbaka vad han eller hon har betalat. Bestämmelsen föreskriver vidare att konsumenten under alla omständigheter skall få tillbaka vad han eller hon har betalat inom 30 dagar. En bestämmelse av detta slag saknas i svensk rätt.

Även om bestämmelserna i artikel 7.1 och 7.2 är av kontraktsrättsligt slag, bör de genomföras genom att det tas in regler om återbetalning i distansavtalslagen och således inte genom att det tas in regler i t.ex. konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

De synpunkter som Konsumentvägledarnas förening kommer med visar att reglerna bör utformas så att de bättre än promemorians förslag följer den systematik som finns i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. I promemorian föreslås det att näringsidkaren skall lämna tillbaka vad konsumenten har betalat oavsett om konsumenten har hävt avtalet eller inte. Detta är en ordning som framstår som ovanlig, och den passar mindre väl in i det system om upphörande av avtal som gäller. Det bör i stället krävas att konsumenten har hävt avtalet för att näringsidkaren skall bli skyldig att lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta kan inte anses strida mot direktivet. Däremot torde direktivet inte medge att man som en förutsättning för att få häva avtalet uppställer ett krav på att näringsidkarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för konsumenten, vilket annars skulle vara naturligt. Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation, bör konsumenten alltså ha rätt att häva avtalet oavsett om näringsidkarens dröjsmål är av väsentlig betydelse för honom eller henne, vilket näringsidkaren skall informera konsumenten om.

Återbetalningen skall enligt direktivet ske snarast möjligt, dock senast inom 30 dagar. Direktivet reglerar inte från när dessa 30 dagar skall räknas. Med den lösning som nyss har redogjorts för är det lämpligt att föreskriva att återbetalningen skall ske inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts.

I enlighet med promemorians bedömning är det omotiverat att lagregeln begränsas till de situationer där näringsidkaren inte kan fullgöra sin del av avtalet just på grund av att den beställda varan eller tjänsten inte finns tillgänglig; vad som avses med detta är också något oklart. Alla situationer där näringsidkaren inte kan fullgöra sin del av avtalet bör omfattas.

Som har angetts tidigare bör bestämmelserna om hemförsäljning och distansförsäljning vara så lika varandra som möjligt, om det inte finns sakliga skäl däremot. Det möter inte något hinder mot att låta bestämmelserna gälla även vid fullgörelse av ett hemförsäljningsavtal, och det ter sig inte motiverat att behandla dessa avtal annorlunda. Det föreslås därför att reglerna görs tillämpliga även på hemförsäljningsavtal.

Sammanfattningsvis bör artiklarna 7.1 och 7.2 genomföras så att det i distansavtalslagen tas in en bestämmelse om att näringsidkaren vid distansavtal och hemförsäljningsavtal skall fullgöra sin prestation, dvs.

vid köp avlämna varan och vid tjänst avsluta uppdraget, inom skäligen tid, dock senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning. Trettiodagarsregeln, som det skall vara möjligt för parterna att avtala bort, kommer att utgöra ett komplement till konsumentköplagens och konsumenttjänstlagens bestämmelser om tiden för avlämnande av varan respektive fullgörande av tjänsten. Vidare bör det i lagen tas in en bestämmelse om vad som gäller för det fall att näringsidkaren kommer i dröjsmål. Näringsidkaren skall då informera konsumenten om att denne har rätt att häva avtalet, och näringsidkaren skall inom viss tid efter ett hävande av avtalet betala tillbaka vad konsumenten har betalat.

Även i de övriga nordiska länderna är man inne på att genomföra artikel 7.1 och 7.2 på ett liknande sätt.

Enligt artikel 7.3 i distansavtalsdirektivet får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren har rätt att tillhandahålla konsumenten en vara eller tjänst av likvärdig kvalitet och till likvärdigt pris, under förutsättning att denna möjlighet har överenskommit före avtalets ingående eller i avtalet. Det sägs vidare i artikeln att konsumenten skall informeras om denna möjlighet på ett klart och begripligt sätt. Vidare föreskrivs att kostnaderna för att skicka tillbaka varan vid utövande av ångerrätten i detta fall skall åvila näringsidkaren, vilket konsumenten skall informeras om (se avsnitt 6.5.2). Det anges slutligen i artikeln att leverans av en vara eller en tjänst i sådana fall som avses i artikeln inte anses utgöra leverans utan föregående beställning enligt artikel 9 i direktivet (se avsnitt 6.10).

Bakgrunden till denna direktivbestämmelse är att det i vissa medlemsstater är möjligt för en näringsidkare att, utan att detta har avtalats, tillhandahålla en konsument en vara eller tjänst som liknar den beställda i de fall näringsidkaren inte kan tillhandahålla just den vara eller tjänst som har beställts. Enligt svensk rätt krävs att parterna har kommit överens om att näringsidkaren skall ha en sådan möjlighet. Annars har näringsidkaren inte rätt att förfara på det sättet. Om näringsidkaren ändå gör det, har konsumenten inte någon skyldighet att betala för varan eller tjänsten.

Att parterna kan avtala på det sätt som nyss sagts följer av allmänna avtalsrättsliga principer. Och att det krävs en överenskommelse behöver inte sägas i lagen. För svensk del finns det därför inte något behov av att införa en regel motsvarande artikel 7.3 första och andra meningarna. Samma bedömning har gjorts av de andra nordiska länderna vid departementsöverläggningarna. Angående frågan om betalningsskyldighet för kostnader för återsändande, se avsnitt 6.5.2.

6.7 Undantag från informationsskyldigheten och ångerrätten

Regeringens förslag: Bestämmelserna om information när ett avtal ingås och om ångerrätt skall inte gälla distansavtal om inkvartering, transport, servering, catering och andra liknande tjänster eller kultur- evenemang, idrottsevenemang och andra liknande fritidsaktiviteter. Men undantaget skall vara begränsat till de fall då näringsidkaren har åtagit sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en

bestämd tidsperiod. Bestämmelserna om information och ångerrätt skall inte heller gälla distansavtal och hemförsäljningsavtal om livsmedel och andra varor för ett hushålls löpande förbrukning, om varorna skall levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning. Se 6 och 7 §§.

Promemorians förslag: I promemorian föreslås det att även bestämmelserna om information vid marknadsföring skall undantas. Det föreslås vidare i promemorian att undantaget för avtal om livsmedel m.m. endast skall gälla avtal om leverans vid ett enstaka tillfälle och således inte avtal om successiva leveranser. I promemorian föreslås det också att detta undantag endast skall gälla avtal om dagligvaror och alltså inte avtal om andra varor för ett hushålls löpande förbrukning. I övrigt stämmer promemorians förslag överens med regeringens (se promemorian s. 64 f.).

Remissinstanserna: Avtal om inkvartering, transport m.m.: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar det utan någon invändning. *Hovrätten för Västra Sverige* anser dock att bestämmelserna om information vid marknadsföring bör gälla. *Konsumentverket* instämmer i detta och menar dessutom att inte heller bestämmelserna om information när ett avtal ingås bör undantas. Vidare är Konsumentverket av den uppfattningen att undantaget från ångerrätten inte bör gälla för telefonförsäljning. Även *Sveriges Konsumentråd* anser att undantaget från ångerrätten inte skall gälla för telefonförsäljning. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* ifrågasätter undantaget som helhet. *Telia Aktiebolag* anser att undantaget i direktivet för fritidsaktiviteter inte bör inskränkas på det sätt som föreslås i promemorian. Avtal om livsmedel m.m.: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar det utan någon invändning. *Konsumentverket* anser dock att det inte bör göras något undantag från informations skyldigheten och att undantaget från ångerrätten bör begränsas till att gälla avtal om livsmedel och således inte omfatta andra dagligvaror. I det sistnämnda instämmer även *Sveriges Konsumentråd*. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* ifrågasätter lämpligheten av att över huvud taget införa direktivets undantag för avtal om livsmedel och andra dagligvaror som levereras genom ”regelbunden utkörning”. *Sveriges Industriförbund* menar att de aktuella avtalen i enlighet med direktivet bör undantas även från bestämmelsen om senaste fullgörelsedag. Vidare anför *Sveriges Industriförbund* att det inte finns några skäl för att vid distansavtal göra skillnad på leverans vid ett enstaka tillfälle och leverans vid flera tillfällen. I detta instämmer *Systembolaget Aktiebolag*. *Svenska IT-företagens Organisation* förordar att undantaget omformuleras på ett sådant sätt att någon koppling till distributionssystemet inte görs.

Skälen för regeringens förslag

Avtal om inkvartering, transport m.m.

Enligt artikel 3.2 andra strecksatsen i distansavtalsdirektivet skall bestämmelserna om information (artiklarna 4 och 5), ångerrätt (artikel 6)

och fullgörelse (artikel 7.1) inte tillämpas på avtal om tillhandahållande av tjänster som avser inkvartering, transport, serveringsverksamhet eller fritidsaktiviteter. Detta gäller om näringsidkaren, när avtalet ingås, åtar sig att tillhandahålla dessa tjänster på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. Det anges vidare i artikeln att näringsidkaren, vid fritidsevenemang som äger rum utomhus, i undantagsfall och under särskilda omständigheter, kan förbehålla sig rätten att inte tillämpa artikel 7.2 i direktivet (om bl.a. återbetalning av vad konsumenten har betalat).

Det torde stå klart vad som avses med ”inkvartering” och ”transport”. Motsvarande uttryck finns för övrigt i EG-direktivet (90/314/EEG) om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang och i lagen om paketresor. Som ett exempel på ett distansavtal om inkvartering kan nämnas att en konsument bokar ett rum på ett hotell eller en sovplats på ett vandrarhem. Ett exempel på ett avtal som avser transport är ett avtal om flyttransport.

Den svenska lydelsen av direktivet talar alltså vidare om ”serveringsverksamhet”. EG-kommissionen har på fråga från det norska departement som har huvudansvaret för genomförandet av direktivet där svaret att bestämmelsen är ”meant to cover activities of providing food and drink for a large number of people e.g. at social events which may be held in restaurants as well as on other premises”. Det framstår som naturligt att uppfatta avsikten bakom direktivbestämmelsen så att såväl catering-tjänster som tjänster som består i att det skall tillhandahållas mat och dryck på en restaurang är undantagna. Det anförda torde komma till uttryck i distansavtalslagen på ett godtagbart sätt genom att man där undantar ”servering, catering eller någon annan liknande tjänst”.

Vad som avses med undantaget för ”fritidsaktiviteter” (eng. ”leisure”) framstår som mera oklart. I ett tidigare utkast till direktiv angavs motsvarande undantag som ”entertainment”. I begreppet fritidsaktiviteter kan inbegripas t.ex. olika kulturevenemang och idrottsevenemang. Även sådant som hyra av en bil att användas under semestern kan inrymmas i begreppet. Däremot torde t.ex. hyra av en bil för att kunna ta sig till och från arbetet inte omfattas av undantaget. Regeringen instämmer i promemorians bedömning att det är en mindre bra lösning att frågan om bestämmelsernas tillämplighet skall vara beroende av vilken avsikt konsumenten har med att ingå avtalet. Det synes i stället lämpligt att undanta endast sådana distansavtal som avser kulturevenemang, idrottsevenemang och andra liknande fritidsaktiviteter. Det föreslås att så sker i distansavtalslagen.

Den aktuella direktivbestämmelsen omfattar endast avtal där näringsidkaren vid avtalets ingående har åtagit sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. Så bör undantaget utformas även i distansavtalslagen. Mer vidsträckta undantag är i alla hänseenden inte möjliga att göra.

Som den föreslagna lagregeln om senaste fullgörelsedag ser ut (näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid, dock senast inom 30 dagar från beställningen), torde det saknas anledning att undanta de nu aktuella avtalen från den bestämmelsen.

Hovrätten för Västra Sverige framhåller att man inte kan se fördelen med att göra undantag från informationsplikten vid marknadsföringen av tjänsterna. Hovrätten pekar bl.a. på att rättsläget i dag är oklart om det finns någon skyldighet att lämna prisinformation vid marknadsföring av t.ex. kulturevenemang. Om man nu skulle införa en lagregel för distansavtal där det sägs direkt att informationen kan underlåtas vid marknadsföring av bl.a. kulturevenemang, som sker via medel för distanskommunikation, skulle man enligt hovrättens mening ta steget från ett ovisst rättsläge, där det i vart fall har lämnats öppet om prisinformation kan krävas eller inte, till ett klart rättsläge där näringsidkaren inte behöver lämna någon motsvarande information. Hovrätten framhåller också att marknadsföringen skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga, och pekar på att det kan finnas en risk för att ungdomar kan komma att bli utnyttjade t.ex. vid marknadsföring av konserter eller specifika ungdomsevenemang.

Regeringen ansluter sig till vad hovrätten anför och föreslår inte något undantag från bestämmelserna om information vid marknadsföring.

Några tungt vägande skäl för att avvika från direktivet synes däremot inte föreligga när det gäller att undanta något eller några av avtalen från bestämmelserna om information när ett avtal ingås och om ångerrätt. Regeringen förutsätter dock därvid att branschen även fortsättningsvis kommer att tillämpa den praxis som i dag finns rörande konsumentens avbeställningsmöjligheter. Att avtal om inkvartering, transport m.m. nu föreslås bli undantagna från ångerrätten bör alltså inte leda till att branschens avbeställningspraxis ändras till det sämre för konsumenten. Det finns anledning att följa detta i framtiden.

Inte heller synes det föreligga tillräckliga skäl att, som Konsumentverket och Sveriges Konsumentråd förordar, låta de angivna bestämmelserna gälla vid telefonförsäljning utan undantagen bör gälla alla distansavtal.

I den aktuella direktivbestämmelsen föreskrivs slutligen att näringsidkaren, vid fritidsevenemang som äger rum utomhus, i undantagsfall kan förbehålla sig rätten att under särskilda omständigheter inte tillämpa artikel 7.2 (se angående denna artikel i avsnitt 6.6). Bestämmelsen tillkom bl.a. för att tillåta arrangören av Wimbledontennisen och vissa andra sportevenemang att förbehålla sig rätten att inte betala tillbaka biljettkostnaden för tävlingsdagar som helt eller delvis hade regnat bort. Regeringen instämmer i promemorians bedömning att det inte framstår som tillräckligt motiverat att införa en sådan bestämmelse i den svenska distansavtalslagen. Inte heller i de övriga nordiska länderna avser man att ha någon sådan bestämmelse.

Avtal om livsmedel m.m.

Enligt artikel 3.2 första strecksatsen i distansavtalsdirektivet skall bestämmelserna om informationsskyldighet (artiklarna 4 och 5), ångerrätt (artikel 6) och fullgörelse (artikel 7.1) inte tillämpas på avtal om leverans av livsmedel, drycker eller andra varor för daglig konsumtion, vilka levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats av distributörer

genom regelbunden utkörning. En liknande bestämmelse finns i hemförsäljningsdirektivet. Där sägs att direktivet inte skall gälla avtal om leverans av matvaror eller dryckesvaror eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning från personer som regelmässigt betjänar vissa rutter (artikel 3.2.b).

I promemorian föreslås det att det i distansavtalslagen tas in ett undantag från informationsskyldigheten och ångerrätten för avtal om leverans vid ett enstaka tillfälle av livsmedel m.m. till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning. Förslaget möter kritik från flera remissinstanser. Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet menar att ett sådant undantag gör det svårt för såväl konsumenter som näringsidkare att värdera den rättsliga situationen. Nämnden pekar på att genomförandet av distansavtalsdirektivet i denna del innebär att det kommer att gälla helt olika regler beroende på huruvida varorna levereras till konsumenten genom regelbunden utkörning eller inte. Svenska IT-företagens Organisation framhåller att det är mindre lämpligt med ett undantag som är kopplat till distributions-formen.

Reglerna om framför allt ångerrätt passar dock mindre väl för avtal om livsmedel m.m., särskilt i de fall där varorna levereras genom regelbunden utkörning. Direktivets undantag får anses vara sakligt motiverat. I enlighet med vad som har anförts i avsnitt 6.2 bör man då inte låta bli att införliva undantaget med svensk rätt. Regeringen anser således att ett undantag bör införas för avtal om livsmedel m.m. där leverans sker genom regelbunden utkörning.

När det gäller frågan vilka avtal som skall omfattas av undantaget bör det enligt promemorians bedömning göras skillnad mellan avtal enligt vilka leverans skall ske vid ett enda tillfälle och avtal enligt vilka leverans skall ske vid fler än ett tillfälle. I promemorian föreslås det sålunda att undantaget begränsas till att gälla för avtal som gäller leverans vid ett enda tillfälle. Detta är en avvikelse från direktiven, som nog kan komma att vålla en del tillämpningssvårigheter. I detta sammanhang bör det dessutom noteras att konsumenten redan i dag har en avbeställningsrätt (se 37 § konsumentköplagen). Undantaget bör således inte begränsas till endast avtal som avser leverans vid ett tillfälle.

Som har konstaterats vid de nordiska departementsöverläggningarna torde syftet med undantagen i distansavtalsdirektivet och hemförsäljningsdirektivet vara att inte endast dagligvaror, såsom t.ex. hushållspapper och tvättmedel, utan även andra varor för hushållets löpande förbrukning, såsom t.ex. eldningsolja, skall undantas. Regeringen föreslår därför att det i promemorian föreslagna undantaget utvidgas något.

De båda direktivens uttryck ”genom regelbunden utkörning” torde få uppfattas så att det skall vara fråga om leveranser som sker i ett distributionssystem med regelbunden utkörning. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man tolkat detta så att varuutkörningen skall utgöra ett led i näringsidkarens normala marknadsföring och inte endast en särskild tjänst i det enskilda fallet.

I likhet med vad som har föreslagits gälla vid avtal om inkvartering, transport m.m. saknas det anledning att undanta de nu aktuella avtalen från bestämmelsen om senaste fullgörelsedag. Det lär inte heller finnas

tillräckliga skäl att undanta de nu aktuella avtalen från bestämmelsen om information vid marknadsföring. Omfattningen av undantagen för avtal om inkvartering, transport m.m. respektive för livsmedel och andra varor för hushållets löpande förbrukning kommer därmed att bli densamma.

Av de övriga nordiska länderna avser man i vart fall i Danmark att välja en lösning som i stora delar stämmer överens med den lösning som föreslås här.

6.8 Undantag från ångerrätten

Regeringens förslag: Konsumenten skall inte ha någon ångerrätt vid distansavtal som gäller en tjänst, om fullgörandet av tjänsten har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen. Även vissa andra undantag från bestämmelserna om ångerrätt införs, t.ex. om avtalet gäller en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal eller om avtalet gäller en tidning eller en tidskrift. Se 14 §.

Promemorians förslag: I promemorian föreslås det inte något undantag från ångerrätten om avtalet gäller en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal. Inte heller föreslås det något undantag för avtal om tidningar eller tidskrifter. I övrigt stämmer promemorians förslag överens med regeringens (se promemorian s. 68 f.).

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker promemorians förslag eller lämnar det utan någon invändning. *Kommerskollegium*, *Sveriges Industriförbund*, *Svenska Tidningsutgivareföreningen* och *Bonnier Aktiebolag* framhåller dock särskilt att man bör införa undantaget för tidningar och tidskrifter. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* menar att man bör införa direktivets undantag för varor som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. *Konsumentverket* anser att undantagen från ångerrätten inte bör gälla för telefonförsäljning.

Skälen för regeringens förslag: Enligt artikel 6.3 första strecksatsen i distansavtalsdirektivet får konsumenten inte utöva ångerrätten vid avtal som gäller en tjänst där fullgörelsen med konsumentens samtycke har påbörjats redan före utgången av ångerfristen. Om distansavtalslagen inte skulle innehålla ett sådant undantag, finns det en risk för att näringsidkarna inte vill utföra beställda tjänster förrän ångerfristen har löpt ut, vilket i sin tur skulle kunna få till konsekvens att det inte skulle vara möjligt för en konsument att träffa ett avtal på distans om det är nödvändigt att tjänsten påbörjas direkt. Med hänsyn tagen bl.a. till detta bör undantaget införas i distansavtalslagen.

Vid avtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast den dag då konsumenten tar emot den information som anges i artikel 5 i direktivet, bl.a. om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten. Det kan alltså gå en kortare eller längre tid från det att avtalet ingås till det att ångerfristen börjar löpa. Om avtalet börjar

fullgöras med konsumentens samtycke under den tiden, dvs. innan ångerfristen har börjat löpa, skulle det kunna hävdas att direktivets krav på att fullgörandet skall ha påbörjats före utgången av ångerfristen är uppfyllt. Konsumenten skulle vid en sådan tolkning alltså ha förlorat sin rätt att frånträda avtalet. Så bör inte vara fallet. I stället bör det gälla att avtalet skall ha börjat fullgöras med konsumentens samtycke *under* ångerfristen, dvs. under den i lagen stipulerade 14-dagarsperioden. Härigenom säkerställs att konsumenten har fått all relevant information innan han eller hon samtycker till att avtalet börjar fullgöras trots att ångerfristen inte har löpt ut.

I artikel 6.3 andra strecksatsen görs undantag för avtal om tillhållande av varor eller tjänster, vilkas pris beror på fluktuationer på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera. Detta undantag är uppenbarligen motiverat och bör införas även i distansavtalslagen. Exempel på ett avtal som normalt sett faller in under undantaget är köp av aktier som är börsnoterade.

Undantaget i tredje strecksatsen har behandlats i avsnitt 6.5.1. Som framgår där anser regeringen att det bör införas ett undantag för avtal om varor som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.

Undantaget i fjärde strecksatsen – avtal som gäller en förseglad ljud- eller bildinspelning eller ett förseglat datorprogram vars försegling konsumenten har brutit – bör också införas i distansavtalslagen. Med ett sådant undantag ges näringsidkarna möjlighet att genom att försegla varan hindra att konsumenten kopierar innehållet och därefter utnyttjar ångerrätten. Undantaget torde för övrigt stämma överens med den praxis som i dag gäller för möjligheten att byta t.ex. CD-skivor.

I den femte strecksatsen görs undantag för avtal om tidningar och tidskrifter. I promemorian föreslås det inte något motsvarande undantag i distansavtalslagen, men förslaget kritiserats av Kommerskollegium, Sveriges Industriförbund, Svenska Tidningsutgivareföreningen och Bonnier Aktiebolag.

Regeringen kan se goda skäl för promemorians förslag. Ett avtal om en tidning, t.ex. en helårsprenumeration på en dagstidning, innebär inte sällan en förhållandevis stor utgift för en vanlig konsument. Marknadsföringen av tidskrifter, t.ex. på Internet, kan vara utformad på ett sätt som lätt inbjuder till köp utan tillräckligt övervägande. De skäl som bär upp ångerrätten i distansavtalslagen gör sig gällande även för tidningar och tidskrifter. Prenumerationsvillkoren lär dessutom i dag som regel vara utformade så att det inte är möjligt för en konsument att säga upp prenumerationen under avtalstiden och få återbetalt den del av priset som avser återstående tid. Som framhålls i promemorian ger hemförsäljningslagen ångerrätt för sådana avtal utan att det förefaller ha orsakat några problem, låt vara att många erbjudanden som lämnas i telefon avser korta prenumerationer där priset understiger 300 kronor varför hemförsäljningslagen inte är tillämplig. Det synes också ologiskt att inte låta ångerrätten omfatta köp av ett enstaka exemplar av en tidskrift när köp av en pocketbok inte är undantaget från ångerrätten. Emellertid måste beaktas att det rör sig om varor vilkas innehåll konsumenten ofta kan

tillgodogöra sig snabbt och sedan utöva ångerrätten. Som Tidningsutgivarna anmärker skulle en ångerrätt kunna missbrukas, i vart fall när det gäller prenumerationer på dagstidningar och andra nyhetstidningar. Ett undantag från ångerrätten skulle i och för sig kunna begränsas till sådana tidningar, men regeringen är likväl beredd att föreslå att undantaget helt följs. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har framkommit att man numera är inne på att införa direktivets undantag även i Danmark, Finland och Island men inte i Norge. Regeringen föreslår alltså att tidningar och tidskrifter undantas från ångerrätten. Frågan bör dock tas upp vid utvärderingen av distansavtalslagen.

I den sjätte strecksatsen görs undantag för tips- och lotteritjänster. Det finns säkert vissa fall där en ångerrätt skulle kunna motiveras, t.ex. vid längre abonnemang av tipstjänster. Samtidigt finns en påtaglig risk för att försäljningen av tips- och lotteritjänster på distans onödigt skulle motverkas om det fanns en generell ångerrätt för avtal om sådana tjänster, och lagens bestämmelser om informationsskyldighet kommer trots allt att gälla. Det kan tilläggas att lotterier som anordnas för allmänheten regleras av lotterilagen (1994:1000). Enligt den lagen får lotterier som huvudregel anordnas bara efter tillstånd och Lotteriinspektionen har den centrala tillsynen över att lagen följs. Även om det inte heller här är en given slutsats föreslår regeringen att direktivet följs och att undantaget således införs, men även denna fråga bör tas upp vid utvärderingen av distansavtalslagen. *Lagrådet* har påpekat att den i direktivet valda formuleringen ”tips- och lotteritjänster” ger intrycket att t.ex. vadhållning vid hästtävlingar (totalisatorspel) skulle omfattas av ångerrätt, vilket knappast torde vara en lämplig avgränsning av undantaget. Som *Lagrådet* har föreslagit bör undantaget i lagen därför ges lydelsen ”vadhållning eller andra lotteritjänster”.

Konsumentverket anser att de i detta avsnitt redovisade undantagen inte bör gälla vid telefonförsäljning utan endast vid övriga distansavtal. Regeringen anser inte att det finns tillräckliga skäl för en sådan specialreglering för avtal som ingås i telefon. Undantagen är motiverade även när det gäller telefonavtal.

De redovisade undantagen från distansavtalsdirektivets bestämmelser om ångerrätt skulle kunna vara motiverade även när det gäller hemförsäljningsavtal. Hemförsäljningsdirektivet medger dock inte att undantagen utsträcks till sådana avtal.

6.9 Betalning med kort

Regeringens bedömning: Svensk rätt uppfyller redan i dag artikel 8 i distansavtalsdirektivet. Någon lagregel är därför inte nödvändig.

Promemorians bedömning stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 70 f.).

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna delar promemorians bedömning eller lämnar den utan någon invändning. *Kommerskollegium* anser dock att det i distansavtalslagen bör tas in bestämmelser som

klargör ansvarsförhållandet vad avser otillbörlig användning av kort vid betalning i samband med distansavtal.

Skälen för regeringens bedömning: I artikel 8 i distansavtalsdirektivet föreskrivs att medlemsstaterna skall säkerställa att det finns lämpliga åtgärder som gör det möjligt för en konsument att begära annullering av en betalning vid bedräglig användning av hans eller hennes betalkort. Vidare föreskrivs det i artikeln att medlemsstaterna skall säkerställa att det finns lämpliga åtgärder för en konsument att i sådana fall få tillbaka de felaktigt utbetalda beloppen. Artikel 8 innehåller enbart allmänt hållna regler utan några särskilda krav på genomförande.

Det kan till en början noteras att direktivet bara säger att det skall finnas "lämpliga åtgärder". Något absolut krav på att konsumenten alltid skall ha rätt att få tillbaka pengarna av kortutgivaren uppställs alltså inte. Direktivet säger vidare inget om vad som skall gälla med avseende på avtalsvillkor som går ut på att konsumenten skall svara för de felaktigt utbetalade beloppen.

Av grundläggande avtalsrättsliga principer följer att en konsument allmänt sett inte ansvarar för belopp som har påförts hans eller hennes konto genom att kortet har använts på ett obehörigt sätt. Ett sådant ansvar kan dock uppkomma om parterna har avtalat om det.

Med hänsyn till att standardavtalen på kontokortsområdet tidigare regelmässigt innehöll avtalsvillkor varigenom konsumenten påtog sig ett sådant betalningsansvar infördes i 34 § konsumentkreditlagen en regel som hindrar att villkoret kan göras gällande utom i vissa särskilt angivna fall. Enligt 34 § får ett avtalsvillkor som innebär att en kontohavare skall vara betalningsskyldig för ett belopp som har påförts kontot genom att ett kontokort har använts av någon obehörig person göras gällande endast om kontohavaren eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontokortet har 1. lämnat ifrån sig kortet till någon annan, 2. genom grov oaktsamhet förlorat kortet eller 3. på något annat sätt förlorat besittningen av kortet och inte snarast efter upptäckten anmält förlusten hos kreditgivaren. I andra än de angivna fallen får avtalsvillkoret inte göras gällande.

Betalning med kort i en distansavtalssituation går ofta till på det sättet att konsumenten lämnar ut uppgift om bl.a. sitt kortnummer men behåller kortet, varför det sällan torde finnas förutsättningar enligt 34 § konsumentkreditlagen att göra gällande avtalsvillkor om betalningsskyldighet för obehörig användning.

Bestämmelsen i 34 § konsumentkreditlagen är direkt tillämplig endast på avtalsvillkor för kontokort som är knutna till krediter. Den torde dock kunna tillämpas analogt även på avtalsvillkor för andra kontokort, dvs. rena betalkort (jfr prop. 1991/92:83 s. 144). Sådana avtalsvillkor kan också angripas med jämningsregeln i 36 § avtalslagen. Enligt 36 § får avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid en sådan prövning av om avtalsvillkoret bör jämkas eller lämnas utan avseende kan 34 § konsumentkreditlagen tjäna som vägledning.

Lagrådet har uttalat att det är osäkert om en laganalogi uppfyller direktivets krav. Regeringen gör dock bedömningen att de allmänt hållna reglerna i artikel 8 inte kräver en uttrycklig lagreglering i svensk rätt av betalning med kort som inte är kreditkort. Det bör tilläggas att Allmänna reklamationsnämnden tillämpar bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen analogt på rena betalkort.

Med hänvisning till det anförda instämmer regeringen alltså i promemorians bedömning att svensk rätt redan i dag uppfyller de krav som direktivet kan anses ställa. Någon ytterligare lagregel är således inte nödvändig, och någon särskild reglering bör inte införas i distansavtalslagen med anledning av direktivet.

6.10 Leverans utan föregående beställning

Regeringens bedömning: Svensk rätt uppfyller redan i dag artikel 9 i distansavtalsdirektivet. Någon lagregel är därför inte nödvändig.

Promemorians bedömning stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 72).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning mot den bedömning som görs i promemorian.

Skälen för regeringens bedömning: I artikel 9 i distansavtalsdirektivet finns en bestämmelse om vad som ibland har betecknats som negativ avtalsbindning. Det föreskrivs till en början att medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att förbjuda leverans av varor eller utförande av tjänster till en konsument utan att denne har beställt dem, när leveransen eller tillhandahållandet innefattar ett krav på betalning. Enligt 12 § första stycket marknadsföringslagen får en näringsidkare vid marknadsföringen inte leverera produkter till någon som inte uttryckligen har beställt dem och därmed vilseleda mottagaren om dennes betalningskyldighet.

Vidare föreskrivs i artikel 9 att medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att befria konsumenten från fullgörelse av motprestation vid leverans utan föregående beställning, eftersom ett uteblivet svar inte är liktydigt med samtycke. Att ett uteblivet svar inte är liktydigt med samtycke framgår av avtalslagens bestämmelser om hur ett avtal sluts. Föreligger det inte något avtal är konsumenten inte heller skyldig att betala något för varan.

Svensk rätt uppfyller således artikel 9, och någon ytterligare reglering är inte nödvändig.

6.11 Begränsningar i användningen av vissa kommunikationsmedel

Frågan behandlas i regeringens proposition 1999/2000:40 om obeställd reklam m.m.

Enligt artikel 10 i distansavtalsdirektivet skall näringsidkarens användning av automatiska uppringningssystem utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater) och telefax förutsätta att konsumenten har gett sitt samtycke till det på förhand. Beträffande andra kommunikationsmedel som möjliggör individualiserad kommunikation, t.ex. telefoni och elektronisk post, föreskrivs det i samma artikel vidare att medlemsstaterna skall säkerställa att dessa får användas endast när konsumenten inte klart har motsatt sig detta. En liknande reglering finns i artikel 12 i Europaparlamentets och rådets direktiv (97/66/EG) om behandling av personuppgifter och skydd för privatlivet inom telekommunikationsområdet (teledataskyddsdirektivet).

Frågan om genomförande av artikel 10 i distansavtalsdirektivet och artikel 12 i teledataskyddsdirektivet behandlas i regeringens proposition 1999/2000:40 om obeställd reklam m.m.

6.12 Medel för att säkerställa efterlevnaden

Regeringens bedömning: Det kommer att finnas tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av distansavtalslagen. Det finns inte tillräckliga skäl för att i lag föreskriva att bevisbördan i vissa fall skall ligga på näringsidkaren.

Promemorians bedömning stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 73 f.).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning mot den bedömning som görs i promemorian.

Skälen för regeringens bedömning: Enligt artikel 11.1 i distansavtalsdirektivet skall medlemsstaterna säkerställa att det i konsumenternas intressen finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet. Vidare sägs i artikel 11.2 i direktivet att medlen skall omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera organ får väcka talan inför domstol eller behörig förvaltningsmyndighet för att säkerställa att de nationella bestämmelser som genomför direktivet tillämpas. Organen kan vara offentliga organ eller deras företrädare, konsumentorganisationer som har ett legitimt intresse av att skydda konsumenter eller företag- och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder.

I detta sammanhang finns anledning att anmärka att artikel 11.2 i den svenska översättningen är obegriplig till följd av ett språkfel, vilket också har påpekats av *Lagrådet*. I Regeringskansliet avser man att vidta åtgärder för att försöka åstadkomma en rättelse.

I artikel 11.3 b sägs att medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att näringsidkare och distributörer av kommunikationstekniker, när det är möjligt, upphör att använda metoder som inte är i överensstämmelse med de åtgärder som har antagits i enlighet med direktivet.

I avsnitt 6.4 har föreslagits att marknadsföringslagen skall tillämpas i fråga om underlåtelse att ge information i enlighet med vad som före-

skrivs i lagen, varvid informationen skall anses som särskilt betydelsefull från konsumentsynpunkt (12 § i lagförslaget).

I marknadsföringslagen finns bestämmelser som syftar till att bl.a. motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter. I 14 § finns en bestämmelse om att en näringsidkare vars marknadsföring strider mot god affärssed eller på något annat sätt är otillbörlig mot konsumenter får förbjudas att fortsätta med den marknadsföringen eller att vidta någon annan liknande åtgärd. Detsamma gäller var och en som väsentligt har bidragit till marknadsföringen. Av 15 § framgår att en näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt får åläggas att lämna sådan information. Ett förbud enligt 14 § och ett åläggande enligt 15 § skall förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövt (se 19 §). Talan om förbud enligt 14 § eller åläggande enligt 15 § väcks vid Marknadsdomstolen (se 38 §). Av samma lagrum framgår att en sådan talan får väckas av bl.a. Konsumentombudsmannen och en sammanslutning av konsumenter, näringsidkare eller löntagare.

Av det anförda framgår att det kommer att finnas tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av de bestämmelser som genomför direktivet. Det kan även hänvisas till de förslag och bedömningar som har gjorts i de avsnitt där särskilda frågor behandlas (avsnitt 6.4, 6.5, 6.6, 6.9 och 6.10). Sammanfattningsvis gör regeringen den bedömningen att föreskrifterna i artikel 11.1, 11.2 och 11.3 b i direktivet därmed får anses uppfyllda.

Enligt artikel 11.3 a i direktivet får medlemsstaterna föreskriva att bevisbördan skall ligga på näringsidkaren för att förhandsinformation har lämnats, att konsumenten har fått skriftlig bekräftelse på informationen, att i direktivet angivna tidsfrister har följts eller att konsumenten har gett sitt samtycke.

Enligt svensk rättstradition utformas civilrättsliga lagstadganden endast i ringa utsträckning som bevisbörderegler. Tillräckliga skäl för att i detta fall ändå förfara på det sättet torde inte föreligga. Regeringen delar alltså den bedömning som görs i promemorian.

Det följer dock av allmänna principer att näringsidkaren har bevisbördan för att information har lämnats i enlighet med vad som föreskrivs i lagen. Det lär också följa av allmänna principer att det är näringsidkaren som har bevisbördan för att konsumenten har gett sitt samtycke till att en tjänst har fått börja fullgöras innan ångerfristen har löpt ut.

6.13 Skydd mot lagval som ger konsumenten ett sämre skydd

Regeringens förslag: Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet skall inte gälla i fråga om regler om distansavtal, om den lag som gäller för avtalet med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd än den lag som anvisas i villkoret. Se 23 §.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 75 f.).

Remissinstanserna: Ingen remissinstans har någon invändning i sak mot promemorians förslag.

Skälen för regeringens förslag: När ett avtal har anknytning till flera olika länder måste det avgöras vilket lands lag som skall tillämpas på avtalet. Lagvalet bestäms av internationellt privaträttsliga regler.

Konventionen (d. 19 juni 1980) om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Romkonventionen) har införlivats med svensk rätt genom lagen (1998:167) om tillämplig lag för avtalsförpliktelser. Konventionens huvudprincip är att avtalsparterna har rätt att själva bestämma vilket lands lag som skall tillämpas på avtalsförhållandet (se artikel 3.1 och 3.2). Beträffande vissa avtal i konsumentförhållanden gäller särskilda lagvalsregler enligt artikel 5. Den artikeln är tillämplig på avtal om leverans av varor eller utförande av tjänster åt en person (konsumenten) för ändamål som kan anses ligga utanför hans affärsverksamhet eller yrkesverksamhet och på avtal om kredit för sådana prestationer. Enligt artikel 5.2 får parternas val av tillämplig lag inte medföra att konsumenten berövas det skydd som tillförsäkras honom enligt tvingande regler i lagen i det land där han eller hon har sin vanliga vistelseort. Detta gäller om avtalet föregicks av ett särskilt anbud riktat till konsumenten i det landet eller av annonsering där och konsumenten där vidtog de för avtalets ingående nödvändiga åtgärder. Det gäller vidare om den andra parten eller dennes representant mottog konsumentens beställning i det landet, eller om avtalet avser försäljning av varor och konsumenten reste från det landet till ett annat land och gjorde sin beställning där, förutsatt att konsumentens resa arrangerades av säljaren i syfte att förmå konsumenten att köpa. Bestämmelsen i artikel 5 skall inte tillämpas på transportavtal eller avtal om utförande av tjänster, om tjänsterna skall utföras uteslutande i ett annat land än det där konsumenten har sin vanliga vistelseort. Den skall dock tillämpas på avtal om en kombination av resa och inkvartering för ett gemensamt pris (se artikel 5.4 och 5.5).

Konventionen är bindande för EU:s medlemsstater men anger uttryckligen att om det i EG-rättsakter finns avvikande regler, så skall dessa tillämpas (se artikel 20).

Enligt artikel 12.2 i distansavtalsdirektivet skall medlemsstaterna vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att konsumenten inte berövas det skydd som ges i direktivet genom att ett tredje lands lag väljs som tillämplig rätt med avseende på avtalet, om avtalet har nära anknytning till en eller flera medlemsstaters territorium.

Denna bestämmelse är allmänt sett förmånligare för konsumenten än bestämmelserna i Romkonventionen. Till skillnad från Romkonventionen, där vissa avtal är undantagna från tillämpningsområdet för artikel 5, gäller bestämmelsen i distansavtalsdirektivet alla distansavtal. Vidare är det så att Romkonventionens särreglering för avtal i konsumentförhållanden är begränsad på det sättet att den aktuella bestämmelsen endast säger att konsumenten inte får berövas det skydd som tillförsäkras honom enligt *tvingande regler* i det land där han eller hon har sin vanliga vistelseort. Direktivet innehåller inte någon mot-svarande begränsning.

Eftersom distansavtalsdirektivets bestämmelse om skydd mot lagvals-klausuler således avviker från Romkonventionens bestämmelser härom, måste det i den nya lagen införas en bestämmelse som säkerställer att konsumenten inte berövas det skydd som ges i direktivet genom att det i ett avtal tas in ett villkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet. En motsvarande bestämmelse med samma syfte finns i bl.a. 13 § avtalsvillkorlagen. Enligt den bestämmelsen gäller ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet inte i fråga om regler om oskäligen avtalsvillkor, 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 mot oskäligen avtalsvillkor. Som Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet anmärker har bestämmelsen i avtalsvillkorlagen visserligen diskuterats (se Michael Bogdan i Svensk Juristtidning 1995, s. 189 f.), men bestämmelsen i distansavtalslagen bör likväl nu utformas efter förebild av bestämmelsen i avtalsvillkorlagen.

6.14 Gemenskapsregler och konsumentinformation

Regeringens bedömning: Det är inte nödvändigt med någon särskild lagstiftningsåtgärd för artikel 13 i distansavtalsdirektivet. Det är en samhällelig uppgift att informera konsumenterna om lagen.

Promemorians bedömning stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 77 f.).

Remissinstanserna: *Kommerskollegium* anser att vad som sägs i artikel 13 skall framgå av distansavtalslagen. Inga andra remissinstanser har några invändningar.

Skälen för regeringens bedömning: Enligt artikel 13.1 i distansavtalsdirektivet skall bestämmelserna i direktivet tillämpas i den utsträckning det inte finns särskilda gemenskapsregler som reglerar vissa typer av distansavtal i deras helhet. Regeringen instämmer i promemorians bedömning att det inte är nödvändigt med någon särskild lagstiftningsåtgärd för artikel 13.1. Detsamma gäller för artikel 13.2, där det sägs att när särskilda gemenskapsregler innehåller bestämmelser som endast reglerar vissa aspekter av tillhandahållande av varor eller utförande av tjänster skall dessa bestämmelser snarare än bestämmelserna i distansavtalsdirektivet tillämpas på de särskilda aspekterna av distansavtalen. De båda bestämmelserna har dock beaktats vid genomförandet av övriga bestämmelser i direktivet (se t.ex. avsnitt 6.3.4).

Enligt artikel 16 skall medlemsstaterna tillhandahålla lämpliga åtgärder för att informera konsumenterna om den nationella lag som genomför direktivet och, där så är lämpligt, uppmuntra företag- och arbetstagarorganisationer att informera konsumenterna om sina ”uppförandekoder” (”codes of practice”).

För att distansavtalslagen skall kunna ge konsumenterna ett gott skydd är det viktigt att den blir allmänt känd. Som framgår av artikel 16 är det en samhällelig uppgift att informera om lagen. Informationsverksamheten kan bedrivas i olika former. En uppgift är att bland allmänheten sprida upplysning om lagens grundläggande regler om informationsskyldighet och ångerrätt. Detta kan lämpligen ske genom en allmänt utformad information i form av t.ex. broschyrer. Denna information bör spridas både i anslutning till lagens ikraftträdande och därefter. Det är en naturlig uppgift för Konsumentverket att svara för att sådan information kommer till stånd. Även Justitiedepartementet kommer att ta fram informationsmaterial. Vid sidan av den allmänna informationen kan det finnas behov av möjligheter för konsumenterna att få mera direkt information samt råd och hjälp i konkreta situationer. Här blir kommunernas information och rådgivning av särskild betydelse. Även Allmänna reklamationsnämnden bör kunna spela en roll.

Som IT-kommissionen anför bör informationsinsatser även riktas mot små och medelstora företag. Regeringen utgår från att näringslivets egna organisationer kommer att bistå företagen med nödvändig information.

7 Ikraftträdande m.m.

Regeringens förslag: Distansavtalslagen skall träda i kraft den 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen skall upphöra att gälla. Lagen skall vara tillämplig enbart på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet skall äldre bestämmelser gälla.

Promemorians förslag stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 79).

Remissinstanserna har inte några invändningar.

Skälen för regeringens förslag: Enligt artikel 15.1 i distansavtalsdirektivet skall medlemsstaterna sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa direktivet senast tre år efter det att direktivet har trätt i kraft. Direktivet trädde i kraft den 4 juni 1997, då det offentliggjordes i Europeiska gemenskapernas officiella tidning. Det skall således vara genomfört senast den 4 juni 2000. Distansavtalslagen bör kunna träda i kraft den 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen skall upphöra att gälla.

I enlighet med allmänna principer blir den nya lagen tillämplig endast på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet och på marknadsföring efter denna tidpunkt, om inte något annat föreskrivs.

I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet bör äldre bestämmelser gälla. En särskild övergångsbestämmelse behövs om det.

Regeringens bedömning: De föreslagna reglerna torde inte leda till några ökade kostnader för det allmänna.

Promemorians bedömning stämmer överens med regeringens (se promemorian s. 81).

Remissinstanserna: *Konsumentverket* framhåller att det behövs betydande informationsinsatser gentemot konsumenterna och menar att det därför är nödvändigt att Konsumentverket får ett resurstillskott.

Skälen för regeringens bedömning: De föreslagna reglerna torde inte leda till några ökade kostnader för konsumentvägledare, Allmänna reklamationsnämnden eller domstolar. De informationsinsatser från det allmänna sida som blir nödvändiga kommer att medföra en belastning för Konsumentverket, som har det huvudsakliga ansvaret för dessa åtgärder. Regeringens bedömning är dock att Konsumentverket skall klara åtgärderna inom ramen för befintliga anslag. Sammantaget saknas anledning att anta att förslaget kommer att medföra några ökade kostnader för det allmänna.

9 Författningskommentar

9.1 Inledande kommentarer

Lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) ersätter hemförsäljningslagen (1981:1361). Distansavtalslagen ansluter nära till 1981 års hemförsäljningslag samt genomförs dels EG-direktivet (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal (distansavtalsdirektivet), dels EG-direktivet (85/577/EEG) för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler (hemförsäljningsdirektivet). I lagen finns inledande bestämmelser om tillämpningsområde (1 §), definitioner (2 §), undantag från tillämpningsområdet (3 och 4 §§) och undantag från vissa bestämmelser i lagen (5–7 §§). Av de inledande bestämmelserna framgår även att lagen är tvingande till konsumentens förmån (8 §). Lagen innehåller bestämmelser om informationsskyldighet vid marknadsföring (9 §) och när avtalet ingås (10 och 11 §§) samt bestämmelser om påföljder vid utebliven information (12 §). Vidare finns bestämmelser om förutsättningar för konsumentens ångerrätt (13–17 §§) och om verkan av att ångerrätten utövas (18 och 19 §§). I lagen anges vad som gäller för kreditavtal vid utövande av ångerrätten (20 §). Slutligen finns en särskild regel om fullgörande (21 §) samt bestämmelser om behörighet för näringsidkarens ombud (22 §) och om skydd mot lagvalsklausuler (23 §).

De delar av författningskommentaren som rör hemförsäljningsavtal bygger i stor utsträckning på uttalanden i motiven till 1981 års hemförsäljningslag (se prop. 1981/82:40, LU14) och i därefter gjorda

ändringar i den lagen (se bl.a. prop. 1986/87:88, LU29 och prop. Prop. 1999/2000:89 1991/92:167, bet. 1992/93:LU3).

9.2 Förslaget till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om

1. avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (*distansavtal*), eller

2. avtalet ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (*hemförsäljningsavtal*).

Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till sådana avtal som anges i första stycket.

Paragrafen anger lagens tillämpningsområde. Övervägandena finns i avsnitt 6.3.1 och 6.3.2.

Lagen gäller distansavtal och hemförsäljningsavtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till en konsument eller utför tjänster åt en konsument. Lagen är också tillämplig på marknadsföring som syftar till distansavtal eller hemförsäljningsavtal.

Lagen är alltså tillämplig på avtal i *konsumentförhållanden*. I 2 § anges vad som avses med konsument och näringsidkare.

Första stycket

Lagen gäller både vid *överlåtelse* och vid *upplåtelse* av lös egendom. Termen överlåtelse innebär i huvudsak köp, byte eller gåva. En överlåtelse medför en fullständig övergång av den tidigare innehavarens rätt. Upplåtelse av lös egendom innebär att förvärvaren får en i förhållande till upplåtaren begränsad rätt. Det kan röra sig om t.ex. hyra eller leasing.

Med *lös egendom* avses inte bara lösa saker (levande djur och fysiska föremål såsom hushållsapparater, möbler, böcker, bilar etc.) utan även aktier och andra värdepapper, hyresrätter, bostadsrätter, byggnader på annans mark m.m. Finansiella instrument är dock undantagna från lagens tillämpningsområde såvitt avser hemförsäljningsavtal (se 4 § 2). Synonymt med lös egendom används i lagen ordet "vara". Denna terminologi stämmer överens med den som används i bl.a. köplagen (1990:931).

Lagen gäller inte överlåtelse eller upplåtelse av fast egendom. Således gäller lagen inte t.ex. hyra av en bostadslägenhet eller lokal (jfr 12 kap. jordabalken). Inte heller upplåtelse av en lägenhet med bostadsrätt (jfr 4 kap. bostadsrättslagen [1991:614]) omfattas av lagen. Däremot gäller lagen överlåtelse av en bostadsrätt.

Även *avtal om tjänster* faller under lagen. Det kan vara fråga om arbeten på fasta och lösa saker, t.ex. ändrings-, reparations-, installations-, tillverknings- och rivningsarbeten. Det kan också gälla uppdragsavtal som

innefattar intellektuella eller konstnärliga prestationer, t.ex. en arkitekts färdigställande av ritningar för en byggnad eller en konstnärs utförande av ett porträtt eller avtal om medicinsk eller annan behandling av djur eller människor. Ytterligare ett exempel på avtal som omfattas av lagen är avtal om förvaring. Vissa tjänster är dock undantagna från lagens tillämpningsområde (se 3 och 4 §§) eller från lagens bestämmelser om informationskyldighet och ångerrätt (se 7 §) eller enbart ångerrätt (se 14 §).

Lagens tillämpningsområde omfattar *digitala produkter* som levereras elektroniskt, t.ex. genom Internet. Det kan röra sig om t.ex. köp av datorprogram, spel, musik eller filmer som levereras elektroniskt hem över Internet till konsumentens dator.

Enligt *punkten 1* är lagen tillämplig på *distansavtal*. Beskrivningen av distansavtal stämmer i sak överens med distansavtalsdirektivets definition (artikel 2.1). Definitionen har förenklats något, men innebörden är avsedd att vara densamma (se nedan).

Avgörande för att det skall vara fråga om ett distansavtal är att avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans. Det är alltså inte tillräckligt att ett avtal ingås på distans, utan näringsidkaren måste ha vidtagit någon eller några särskilda åtgärder för att organisera t.ex. en försäljning på distans. Vid handel på Internet är det naturligen så att det är konsumenten som tar det avgörande initiativet till avtalet. Detta saknar i princip betydelse för frågan om lagen är tillämplig.

I avsnitt 6.3.2 redovisas överväganden angående innebörden av uttrycket *system för distansförsäljning*, bl.a. hur begreppet har tolkats vid nordiska departementsöverläggningar.

Ytterligare en förutsättning för att det skall vara fråga om ett distansavtal är att kommunikationen uteslutande sker på distans. Detta innebär att det fram till och med det att avtalet träffas, dvs. inbegripet ingåendet av själva avtalet, endast får användas en eller flera tekniker för distanskommunikation (artikel 2.4 i distansavtalsdirektivet). Lagen gäller således inte om näringsidkaren och konsumenten träffas, t.ex. i samband med att avtalet ingås, för att diskutera det närmare avtalsinnehållet.

Uttrycket ”tekniker för distanskommunikation” definieras i direktivet och används även i direktivets definition av termen distansavtal. Det har inte bedömts nödvändigt att använda uttrycket i distansavtalslagen. Någon skillnad jämfört med direktivet är dock inte avsedd.

Med tekniker (medel) för distanskommunikation avses enligt distansavtalsdirektivet varje medel som kan användas för ingående av avtal utan att parterna samtidigt är fysiskt närvarande. Direktivet innehåller en lista med en vägledande förteckning över sådana kommunikationsmedel. Listan fyller samma vägledande funktion vid tillämpning av den svenska lagen. Den har följande innehåll.

- Oadresserad trycksak
- Adresserad trycksak
- Standardbrev
- Tidningsannons med beställningskupong
- Katalog

- Telefon med mänsklig betjäning
- Telefon utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater, audiotext)
- Radio
- Bildtelefon (telefon med bildskärm)
- Videotext (mikrodator och TV-ruta) med tangentbord eller berörings-skärm
- Elektronisk post
- Telefax
- Television (teleshopping)

Ytterligare ett i praktiken betydelsefullt exempel på medel för distans-kommunikation är användande av *Internet*.

Enligt *punkten 2* är lagen också tillämplig på *hemförsäljningsavtal*, dvs. avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe. I 2 § anges vad som avses med hembesök. När det gäller utflykter har frågan om den närmare innebörden av uttrycket fast försäljningsställe berörts i prop. 1971:86 s. 90 och SOU 1979:76 s. 141 f. 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. Utflyktsregeln kan dessutom vara tillämplig t.ex. om försäljning sker i samband med att de presumtiva kunderna bjuds på restaurang av säljaren utan att denne arrangerar själva resan till lokalen, jfr den av EG-domstolen meddelade domen den 22 april 1999 i mål C-423/97 *Travel Vac, S.L. mot Manuel José Antelm Sanchís*.

Andra stycket

Enligt andra stycket gäller lagen också för marknadsföring som syftar till distansavtal och hemförsäljningsavtal. I 9–12 §§ finns bestämmelser med marknadsrättslig innebörd om informationsskyldighet.

2 § I lagen avses med

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,

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

Paragrafen innehåller definitioner av konsument, näringsidkare och hembesök.

Definitionerna av *konsument* och *näringsidkare* är utformade på samma sätt som i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende och – med en i sak betydelselös skillnad i fråga om näringsidkardefinitionen – lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Frågorna har behandlats i avsnitt 6.3.3.

Konsumenter är fysiska personer. Lagen är alltså inte tillämplig om köparen är t.ex. ett bolag, ett dödsbo eller en förening. En person skall anses vara konsument om den vara eller tjänst som avtalet gäller är avsedd

huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Lagen gäller även om varan eller tjänsten är avsedd att till viss del, dock jämförelsevis mindre väsentlig, användas till annat än enskilt ändamål. Den omständigheten att varan eller tjänsten förvärvas för att överlåtas till någon annan hindrar inte i och för sig att förvärvaren är konsument. Om vidareöverlåtelsen avses ske i förvärvarens näring eller yrke, är lagen dock inte tillämplig.

I regel lär ändamålet med avtalet framgå tydligt. I händelse av tvist torde utgångspunkten vara att avsikten hos den som ingår avtalet – den vars egenskap av konsument sätts i fråga – är avgörande. Avser han eller hon att agera för ändamål som ligger utanför näringsverksamhet, är han eller hon således normalt att anse som konsument.

Egenskapen av konsument behöver i princip inte vara synbar för näringsidkaren. Har denne vilseletts av motpartens handlande, lär detta dock ibland vara skäl nog för att lagen inte skall vara tillämplig. Om en vara beställs under ett företags firma, torde sålunda beställaren normalt inte vara att anse som konsument.

Definitionen av näringsidkare får antas ha samma innebörd som motsvarande uttryck i andra konsumenträttsliga lagar (jfr prop. 1994/95:17 s. 88 f.).

Uttrycket ”näringsverksamhet” kan översättas ungefär med verksamhet av ekonomisk natur och av sådan karaktär att den är att anse som yrkesmässig.

Den som annars är näringsidkare men som i ett enskilt fall tillhandahåller en vara eller en tjänst under sådana förhållanden att han eller hon måste anses handla i sin egenskap av privatperson är inte att anse som näringsidkare i lagens mening. Han eller hon handlar då inte för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. Den omständigheten att ett avtal av visst slag normalt inte ingår i näringsidkarens rörelse hindrar dock inte i och för sig att lagen är tillämplig. Ett exempel kan vara att ett företag i livsmedelsbranschen säljer ut sin kontorsutrustning för att anskaffa ny.

Ytterligare ledning för tolkning av konsumentbegreppet och näringsidkarbegreppet kan hämtas i bl.a. förarbetena till konsumenttjänstlagen (prop. 1984/85:110 s. 139 f. resp. 141 f.) och konsumentköplagen (prop. 1989/90:89 s. 59 f. med hänvisningar).

Begreppet *hembesök* är överfört från hemförsäljningslagen och någon ändring i betydelsen är inte avsedd. För att ett hembesök skall föreligga krävs att näringsidkaren söker upp konsumenten. Om det är konsumenten som har besökt näringsidkaren – i dennes affärslokal eller på en auktion, mässa, marknad etc. – är det inte fråga om ett hembesök. Den vanligaste formen av hembesök är besök av näringsidkaren i konsumentens bostad. Även besök av näringsidkaren i en annan konsuments bostad räknas som hembesök i förhållande till konsumenten. Detta får betydelse t.ex. i situationer där en person bjuder hem vänner och bekanta och vid bjudningen en representant för ett företag demonstrerar och säljer produkter från företaget. Den konsument som vid en sådan bjudning inhandlar varor har alltså möjlighet att i enlighet med lagens bestämmelser ångra sitt köp. Som hembesök räknas även besök som en näringsidkare avlägger på

någon annan plats där konsumenten inte endast för stunden befinner sig. Lagen är således tillämplig när avtalet ingås på arbetsplatsen, på sjukhus, vid konferenser eller på andra platser där konsumenten inte endast för stunden befinner sig, allt under förutsättning att det är näringsidkaren som har sökt upp konsumenten.

Med kravet att konsumenten inte endast för stunden skall finnas på platsen för försäljningen har avsetts att skära bort sådana fall där konsumenten som hastigast passerar en plats. Däremot är det avsett att lagen i allmänhet skall gälla när konsumenten befinner sig på ett tåg eller bevistar något publikt evenemang.

3 § Lagen gäller inte distansavtal som

1. avser försäkring, kredit eller någon annan finansiell tjänst,
2. avser uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten,
3. ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller en automatiserad affärslokal,
4. ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat, eller
5. ingås vid en auktion där budgivningen normalt inte sker elektroniskt.

I paragrafen görs undantag från lagens tillämpningsområde. Undantagen gäller endast för distansavtal. Stöd för att göra undantagen finns i artikel 3.1 i distansavtalsdirektivet. I 4 § görs undantag från lagens tillämpningsområde såvitt avser hemförsäljningsavtal. Frågorna har behandlats i avsnitt 6.3.4.

I *punkten 1* görs undantag för avtal om försäkring, kredit och andra finansiella tjänster. Lagen gäller inte några distansavtal som avser finansiella tjänster. Distansavtalsdirektivet innehåller en bilaga med en icke uttömmande förteckning över finansiella tjänster. I listan anges bl.a. investeringstjänster, försäkrings- och återförsäkringstjänster, banktjänster, tjänster som rör pensionsfonder och tjänster i samband med termins- eller optionsaffärer. Ett annat exempel på en finansiell tjänst är (finansiell) leasing, t.ex. restvärdeleasing av bilar.

Med begreppet finansiella tjänster avses främst sådana tjänster som tillhandahålls av de finansiella instituten, t.ex. banker, kreditmarknadsbolag och försäkringsbolag. Det saknar emellertid betydelse vilken typ av företag som tillhandahåller tjänsten. Begreppet innefattar alltså även t.ex. detaljhandelns och bensinbranschens erbjudanden om kortkortstjänster. Området torde kunna ringas in att omfatta främst följande tjänster (jfr delrapporten Finansiella tjänster från ett konsumentperspektiv, avgiven av Konsumentpolitiska kommittén 2000 i september 1999, s. 2).

- *Insättningar och sparande*: inlåningskonton, pensionssparande
- *Betal tjänster*: gireringar, kontokort, ”elektroniska plånböcker”, checkar
- *Krediter*: blanco- och borgenslån, boendekrediter
- *Försäkringar*: skade- och personförsäkringar, inklusive pensionsförsäkringar

Ett avtal om överlåtelse av aktier och andra värdepapper är inte undantaget från lagens tillämpningsområde när det gäller distansavtal. Det

är inte ett avtal om en finansiell tjänst utan ett avtal om överlåtelse av lös egendom (se författningskommentaren till 1 §). Detta gäller även försäljning av värdepapper i kommission. Om t.ex. en bank säljer aktier i kommission, dvs. säljer aktier för någon annan men i eget namn, är banken vid tillämpningen av lagen att betrakta som näringsidkare. Det är då banken som skall följa lagens krav på information vid marknadsföringen och när avtalet ingås (se 9 och 10 §§). En annan sak är att lagens bestämmelser om ångerrätt normalt inte gäller vid avtal om överlåtelse av värdepapper (se 14 § 2).

I *punkten 2* görs undantag för avtal om uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten (jfr 2 § första stycket 2 köplagen). Endast avtal om uppförande av byggnad m.m. är undantagna. Ett avtal som går ut på ett tillhandahållande och infogande av en lös sak i fast egendom faller alltså under lagens tillämpningsområde. Detsamma gäller avtal om reparation av sådan egendom.

Vidare görs i *punkten 3* undantag för avtal som ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller med hjälp av en automatiserad affärslokal. Terminologin är hämtad från distansavtalsdirektivet. Lagen är således inte tillämplig t.ex. när någon köper en flyg- eller tågbiljett i en automat på en flygplats respektive järnvägsstation. Ett annat exempel är köp av cigaretter i en varuautomat eller bensin från en sedelautomat.

Ytterligare undantas det avtal som ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat (*punkten 4*). Undantaget gäller helt enkelt det avtal som konsumenten måste anses ingå med teleoperatören bara genom att använda telefonautomaten. Med teleoperatör avses detsamma som i telelagen (1993:597), dvs. den som förvärvsmässigt bedriver televerksamhet.

Lagen gäller inte heller avtal som ingås vid traditionella auktioner (*punkten 5*), dvs. auktioner där budgivningen normalt inte sker elektroniskt. Auktioner på Internet omfattas däremot av lagen.

4 § Lagen gäller inte hemförsäljningsavtal, om

1. det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor,
2. avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,
3. avtalet gäller försäkring,
4. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten, eller
5. avtalet ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran och avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten.

Även denna paragraf innehåller undantag från lagens tillämpningsområde. Dessa gäller endast för hemförsäljningsavtal. Undantagen motsvarar undantagen i 1 § andra stycket 1 och 3–6 i 1981 års hemförsäljningslag (angående punkterna 2 och 7 se 6 respektive 5 §). Frågorna har behandlats i avsnitt 6.3.4.

I *punkten 1* görs undantag för avtal enligt vilket det pris konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor. I priset avses ingå både

varans eller tjänstens pris – inklusive skatter och andra avgifter till det allmänna – och eventuella tillägg såsom kreditkostnad, leveransavgift, porto- och emballagekostnad. Beloppsgränsen 300 kronor avser det sammanlagda priset för det som konsumenten köper vid avtalstillfället. Om en konsument t.ex. köper flera böcker som var för sig kostar mindre än 300 kronor men tillsammans kostar 300 kronor eller mer, är lagen tillämplig. Näringsidkaren kan således inte kringgå bestämmelsen genom att upprätta separata avtal för varje enhet eller produkt.

I *punkten 2* görs undantag för avtal som gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Lagen gäller sålunda inte vid ett hemförsäljningsavtal om t.ex. överlåtelse av aktier eller andelar i en aktiefond.

Vidare görs i *punkten 3* undantag för försäkringsavtal. Andra finansiella tjänster än försäkringar omfattas inte av undantaget (jfr 3 § 1).

Ytterligare undantas avtal som gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten (*punkten 4*). Detta undantag gäller också för distansavtal (se 3 § 2).

Utgångspunkten är att alla avtal som träffas under ett hembesök faller under lagen. Enligt *punkten 5* görs dock undantag för de fall där besöket äger rum på konsumentens uttryckliga begäran. Åtskillig egendom är inte av sådant slag att den brukar förvärfvas vid tillfälliga kontakter mellan konsumenten och näringsidkaren. I dessa fall föregås i stället avtalslutet av ingående förhandlingar. Ett praktiskt exempel är köp av monteringsfärdiga småhus. I sådana fall torde vanligen den omständigheten att det definitiva avtalet sluts i konsumentens bostad bero på dennes uttryckliga begäran. Köpet faller därmed utanför lagen. Andra praktiska situationer då undantaget kan vara tillämpligt är då en konsument tillkallar en reparatör för att laga konsumentens TV-apparat eller då en konsument ber en representant för ett företag att i konsumentens bostad förevisa en ny produkt.

Undantaget för begärda besök gäller den vara eller tjänst som avsågs med besöket men också varor och tjänster som har ett direkt samband med den förstnämnda varan eller tjänsten. Det kan vara fråga om varor och tjänster som är nödvändiga för att den med besöket avsedda varan eller tjänsten skall fungera, t.ex. installation av en tvättmaskin i samband med köp av maskinen. Det kan också röra sig om varor och tjänster som, fastän de inte är nödvändiga, ändå har en naturlig anknytning till den med besöket avsedda varan eller tjänsten, såsom då en konsument i samband med köp av en videoapparat också köper videokassettband. Däremot avses undantaget inte omfatta ett sådant fall då en konsument ingår ett avtal med en TV-handlare om köp av en ny TV efter att ursprungligen ha tillkallat handlaren för reparation av en befintlig TV.

5 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 9–12 §§, om ångerrätt i 13–20 §§ och om lagval i 23 § gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om sådan upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsument-skydd vid avtal om tidsdelat boende.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om att lagens regler om informationsskyldighet (9–12 §§), om ångerrätt (13–20 §§) och om lagval

(23 §) inte är tillämpliga på distansavtal eller hemförsäljningsavtal om sådan upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Den lagen innehåller bestämmelser som ger konsumenten ett likvärdigt skydd i de aktuella avseendena. Däremot gäller bestämmelserna om fullgörelse (21 § inbegripet informationsskyldigheten i paragrafen) och om behörighet för näringsidkarens ombud (22 §). Såvitt avser distansavtal följer undantaget av artikel 13.2 i distansavtalsdirektivet. När det gäller hemförsäljningsavtal finns ett liknande undantag i 1 § andra stycket 7 i 1981 års hemförsäljningslag. Frågan har behandlats i avsnitt 6.3.4.

6 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 och 11 §§ och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om försäljning av livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning, om varorna skall levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om att lagens regler om informationsskyldighet när ett avtal ingås (10 och 11 §§) och ångerrätt (13–20 §§) inte är tillämpliga på vissa avtal som avser leverans av varor för ett hushålls löpande förbrukning. Däremot gäller bestämmelserna om informationsskyldighet vid marknadsföring som syftar till distansavtal (9 §), om fullgörelse (21 §), om behörighet för näringsidkarens ombud (22 §) och om lagval (23 §). Undantaget gäller både distansavtal och hemförsäljningsavtal. Såvitt avser distansavtal har undantaget sitt stöd i artikel 3.2 första strecksatsen i distansavtalsdirektivet. Det motsvarar delvis undantaget i 1 § andra stycket 2 i 1981 års hemförsäljningslag. Frågan har behandlats i avsnitt 6.7.

Undantaget omfattar avtal om leverans av livsmedel och andra varor för ett hushålls löpande förbrukning. Med livsmedel avses detsamma som i 1 § livsmedelslagen (1971:511), dvs. matvaror, dryckesvaror, njutningsmedel och andra varor som är avsedda att förtäras av människor. Läkemedel är undantagna. Som exempel på andra varor för ett hushålls löpande förbrukning kan nämnas hushållspapper och tvättmedel.

Enligt bestämmelsen skall varorna levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats för att undantaget skall vara tillämpligt. Med konsumentens bostad avses inte bara hans eller hennes stadigvarande bostad utan även en bostad av mer tillfällig karaktär, t.ex. en sommarbostad.

Bestämmelsen gäller endast leverans i ett distributionssystem med regelbunden utkörning. I detta krav ligger att varuutkörningen skall utgöra ett led i näringsidkarens normala marknadsföring och inte endast en särskild tjänst i det enskilda fallet. Det krävs inte att näringsidkaren skall betjäna vissa rutter (jfr 1 § andra stycket 2 i 1981 års hemförsäljningslag). Inte heller krävs det att leveranserna äger rum med vissa tätare intervall.

I 14 § 3 finns ett undantag från ångerrätten vid distansavtal som gäller en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal.

7 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 § och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal om

1. inkvartering,
2. transport,
3. servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller
4. kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, under förutsättning att näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

Denna paragraf innehåller en bestämmelse om undantag från lagens regler om informationsskyldighet när ett distansavtal ingås (10 §) och från lagens regler om ångerrätt (13–20 §§). Däremot gäller bestämmelserna om informationsskyldighet vid marknadsföring som syftar till distansavtal (9 §), om fullgörande (21 §), om behörighet för näringsidkarens ombud (22 §) och om lagval (23 §). Undantagen, som gäller endast för distansavtal och alltså inte för hemförsäljningsavtal, har stöd i artikel 3.2 andra strecksatsen i distansavtalsdirektivet. Undantagen gäller för vissa distansavtal där näringsidkaren i avtalet, dvs. när avtalet ingås, åtar sig att tillhandahålla den beställda tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. Övervägandena finns i avsnitt 6.7.

I *punkten 1* undantas distansavtal som avser inkvartering. Begreppet ”inkvartering” finns även i lagen (1992:1672) om paketresor. Som exempel kan nämnas att en konsument bokar ett rum på ett hotell eller en sovplats på ett vandrarhem.

I *punkten 2* görs undantag för distansavtal som avser transport. Undantaget gäller t.ex. flyttransporter men också tågresor och taxiresor.

Vidare görs i *punkten 3* undantag för servering, catering och andra liknande tjänster. Med servering avses tillhandahållande av mat och dryck på restaurang eller liknande. Med catering avses leverans av färdig mat till beställarens lokaler. Ett exempel på en ”annan liknande tjänst” är hemkörning av pizza.

Ytterligare undantas kulturevenemang, idrottsevenemang och andra liknande fritidsaktiviteter (*punkten 4*). Lagens bestämmelser om ångerrätt gäller således inte ett distansavtal om biljetter till t.ex. en operaföreställning eller en fotbollsmatch.

8 § Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Paragrafen genomför artikel 12.1 i distansavtalsdirektivet och ansluter nära till 3 § i 1981 års hemförsäljningslag. Motsvarande bestämmelse finns också i annan lagstiftning på konsumentområdet, t.ex. 3 § konsumentköplagen (1990:932) och 4 § konsumentkreditlagen (1992:830).

Av paragrafen framgår att lagen är tvingande till konsumentens förmån på så sätt att denne inte är bunden av avtalsvillkor som i jämförelse med lagens bestämmelser är till nackdel för honom eller henne. Det finns ett undantag från denna regel, nämligen om det av lagen särskilt framgår att parterna kan avtala bort en lagbestämmelse även om detta är till nackdel för konsumenten. En sådan bestämmelse finns i 21 § första stycket.

Att lagen är tvingande får betydelse för avtalsvillkor som innebär att konsumenten på förhand godtar inskränkningar av sina rättigheter enligt lagen. Paragrafen hindrar däremot inte att konsumenten i ett konkret fall avstår från en befogenhet eller en förmån sedan den väl har aktualiserats.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

9 § Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och sin adress,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,
3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter,
4. leveranskostnader,
5. sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt,
6. ångerrätt enligt denna lag,
7. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
8. den tid under vilken erbjudandet gäller, och
9. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande.

Informationen skall ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Informationen skall ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

Vid marknadsföring per telefon skall näringsidkaren i början av samtalet ge konsumenten information om sin identitet och om samtalets syfte.

Paragrafen handlar om näringsidkarens skyldighet att ge konsumenterna information vid marknadsföring. Den kompletterar och preciserar övriga marknadsrättsliga regler, bl.a. marknadsföringslagen (1995:450), när det gäller marknadsföring som syftar till distansavtal. Paragrafen är inte tillämplig på marknadsföring som uteslutande riktar sig till andra näringsidkare. Den är inte heller tillämplig på marknadsföring som syftar till hemförsäljningsavtal. Paragrafen genomför artikel 4 i distansavtalsdirektivet. Frågorna har behandlats i avsnitt 6.4.

Den näringsidkare som inte följer vad som föreskrivs i paragrafen kan drabbas av påföljder enligt marknadsföringslagen (se 12 §).

Första stycket

I första stycket anges vilken information näringsidkaren skall lämna till konsumenterna vid marknadsföring som syftar till distansavtal. Med marknadsföring avses reklam och andra åtgärder i näringsverksamhet som är ägnade att främja avsättningen av och tillgången till produkter (jfr 3 § marknadsföringslagen).

Enligt *punkten 1* skall konsumenterna få information om näringsidkarens namn och adress. Informationen skall vara sådan att det är möjligt för konsumenterna att identifiera näringsidkaren. Den adress som skall anges är den som är relevant för konsumenternas kontakt med näringsidkaren.

Punkten 2 föreskriver att näringsidkaren skall lämna information om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper. Hur omfattande informationen måste vara beror på vad det är för slags vara eller tjänst. Informationen måste vara tämligen detaljerad när det gäller t.ex. hyra av en bil. Om marknadsföringen däremot avser t.ex. en bok behöver informationen naturligen inte vara lika detaljerad.

Konsumenterna skall vidare få information om varans eller tjänstens pris. Det pris som skall anges är det totala pris som skall betalas av konsumenten. Prisuppgiften skall med andra ord inkludera eventuella skatter och andra avgifter som betalas via näringsidkaren, t.ex. mervärdesskatt. Näringsidkaren skall också informera konsumenterna om eventuella leveranskostnader, såsom t.ex. postens avgifter. De nu angivna informationskraven finns i *punkterna 3 och 4*.

Näringsidkaren skall vidare lämna information om sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt (*punkten 5*).

Enligt *punkten 6* skall konsumenterna få information om den rätt att frånträda ett ingånget avtal (ångerrätt) som denna lag ger. Avsikten är att konsumenterna skall få information om att det finns en möjlighet att frånträda avtalet, hur ångerfristen räknas, hur man skall förfara om man vill ångra sig samt vad som gäller när man har ångrat sig. Konsumenterna bör därmed få information bl.a. om vem som skall svara för kostnaderna för återsändandet av en vara om ångerrätten utövas. Om marknadsföringen gäller en tjänst, är avsikten vidare att konsumenterna skall få information om att ångerrätten inte får utövas om fullgörandet av tjänsten påbörjas med konsumentens samtycke redan under ångerfristen (jfr 14 § 1). Om marknadsföringen gäller en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram, bör konsumenten få information om att ångerrätten inte får utövas om han eller hon bryter förseglingen (jfr 14 § 4). Någon information om den lagstadgade ångerrätten behöver inte lämnas i de fall då någon sådan rätt inte finns.

Näringsidkaren skall enligt *punkten 7* ge konsumenterna information om vad det kostar att använda ett visst kommunikationsmedel, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa. Om näringsidkaren t.ex. anvisar konsumenterna att ringa ett s.k. 071-nummer måste de alltså upplysas om taxan.

Ytterligare anges i paragrafen att näringsidkaren skall lämna information om den tid under vilken erbjudandet gäller (*punkten 8*), dvs. hur länge varan eller tjänsten kan beställas för det pris och under de övriga villkor som anges i erbjudandet.

Slutligen föreskrivs i *punkten 9* att konsumenterna skall få information om avtalets kortaste löptid när det är fråga om ett avtal som avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande. Kravet gäller naturligtvis bara i de fall då avtalet avses innehålla ett villkor om en kortaste löptid.

I andra stycket ges närmare bestämmelser om när och hur informationen skall ges. Terminologin är i stora delar hämtad från distansavtalsdirektivet.

Informationen skall ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Bestämmelsen, som har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag, får betydelse i de fall där näringsidkarens tanke är att marknadsföringen skall leda till att ett avtal ingås mer eller mindre omedelbart, såsom vid telefonförsäljning. Bestämmelsen innebär att en näringsidkare inte får ge informationen omedelbart innan avtalet ingås, utan konsumenten måste få rimlig tid att ta del av informationen och överväga villkoren.

Vidare skall informationen ges klart och begripligt. Med att informationen skall ges "klart" avses att den skall ges på ett sådant sätt att konsumenterna normalt sett inte har några svårigheter att ta del av den. Informationen skall t.ex. vara lätt att hitta på näringsidkarens hemsida vid marknadsföring på Internet. Informationen skall också ges "begripligt". Med detta uttrycks närmast att informationen skall ges på ett sådant sätt att konsumenterna normalt sett inte heller har några svårigheter att förstå den. Av betydelse är här givetvis vem marknadsföringen riktar sig till. Kravet på klarhet och begriplighet torde i vissa fall kunna innebära att informationen skall ges på svenska.

Näringsidkaren skall också använda sådana metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Det faller sig i regel naturligt vilken metod som näringsidkaren bör använda sig av. Vid marknadsföring genom telefon är det naturligt att näringsidkaren ger informationen under telefonsamtalet, medan vid marknadsföring på Internet informationen normalt sett kan finnas på hemsidan.

Det klargörs slutligen att näringsidkaren skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga. Informationen skall alltså anpassas till att den som är under 18 år är omyndig och normalt sett inte själv får råda över sin egendom eller åta sig förbindelser (se 9 kap. föräldrabalken). I kravet ligger också att särskild hänsyn skall tas till att underåriga kan antas vara mindre kritiska och bli lättare vilseledda än andra konsumenter, inte minst vid distansavtal. En konsekvens av bestämmelsen bör vara att marknadsföring som syftar till distansavtal med underåriga skall vara måttfull och inte förledande eller överdrivet frestande. Någon motsvarande regel för andra svaga målgrupper, t.ex. personer med förvaltare, finns inte i lagen. I dessa fall får marknadsföringslagens allmänna bestämmelser om kraven på marknadsföring tillämpas.

Tredje stycket

Tredje stycket, som genomför artikel 4.3 i distansavtalsdirektivet, föreskriver vad näringsidkaren ytterligare skall iaktta vid marknadsföring per telefon. I början av samtalet skall näringsidkaren ge konsumenten information om sin identitet (jfr 9 § första stycket 1) och om samtalets syfte. Samtalets kommersiella syfte måste således uttryckligen och tidigt

Information när ett avtal ingås

10 § När ett distansavtal har ingåtts skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om näringsidkaren redan tidigare har gett informationen i sådan form, behöver den inte ges på nytt, om inte annat följer av andra stycket.

Inom samma tid skall näringsidkaren alltid i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten ge denne information om

1. konsumentens ångerrätt enligt denna lag samt namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot,
2. gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål,
3. förekommande garantier och service, och
4. villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens informations-skyldighet när ett distansavtal ingås. Paragrafen genomför artikel 5 i distansavtalsdirektivet och har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.

Första stycket

I första stycket föreskrivs att näringsidkaren skall ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5. Det gäller sådan information som konsumenten har väsentligen lika stort intresse av sedan avtalet har träffats.

Informationen skall ges snarast efter avtalet. Gäller distansavtalet en vara skall informationen dessutom ges senast vid leveransen. Från regeln finns ett undantag, nämligen om varan skall levereras till tredje man, dvs. till någon annan än konsumenten. Denna undantagsregel blir tillämplig t.ex. vid beställning av blommor som skall levereras till en god vän samma dag.

Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form. Förutom det fallet att näringsidkaren har lämnat en handling med den aktuella informationen är lagens krav uppfyllt t.ex. om näringsidkaren har överlämnat en datadiskett eller en cd-romskiva innehållande den aktuella informationen eller om näringsidkaren har lämnat uppgifterna genom e-post i varaktig form. En förutsättning är dock att

informationen ges i en form som är tillgänglig för konsumenten. Näringsidkaren kan sålunda i de flesta fall inte anses ha gett informationen på ett riktigt sätt om han t.ex. överlämnar en datadiskett till konsumenten trots att denne inte har tillgång till någon dator där han eller hon kan tillgodogöra sig informationen. Det får i varje enskilt fall bedömas om näringsidkaren har haft anledning att förutsätta att konsumenten haft möjlighet att tillgodogöra sig informationen.

Näringsidkaren behöver inte ge informationen på nytt, om han redan tidigare, t.ex. i samband med marknadsföringen, har gett konsumenten informationen i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för denne. Informationen behöver således ges på detta sätt *en gång*. Bestämmelsen innefattar inte något krav på att konsumenten fortfarande skall ha kvar informationen. Den gäller alltså även om konsumenten t.ex. har gjort sig av med den handling i vilken informationen fanns. Utgångspunkten är att näringsidkaren har bevisbördan för att konsumenten redan tidigare har fått informationen på det föreskrivna sättet.

Andra stycket

I andra stycket föreskrivs att näringsidkaren alltid – dvs. även om informationen har lämnats tidigare – inom samma tid och på samma sätt som anges i första stycket skall ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt denna lag och om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Konsumenten skall alltså få information om att det finns en möjlighet att frånträda avtalet. Konsumenten avses vidare få besked om hur ångerfristen räknas, hur man skall förfara om man vill ångra sig samt vad som gäller när man har ångrat sig. Konsumenten förutsätts alltså få information bl.a. om näringsidkaren eller konsumenten skall svara för kostnaderna för återsändandet av en vara. Om avtalet gäller en tjänst, bör konsumenten vidare få information om att han eller hon inte får utöva ångerrätten om fullgörandet av tjänsten påbörjas med konsumentens samtycke redan under ångerfristen (jfr 14 § 1). Om avtalet gäller en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram, förutsätts konsumenten få information om att ångerrätten inte får utövas om han eller hon bryter förseglingen (jfr 14 § 4).

Det föreskrivs vidare att konsumenten inom samma tid och på samma sätt som anges i första stycket skall få information om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål, om förekommande garantier och service och om villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Tredje stycket

I tredje stycket finns ett undantag från informationskyldigheten, nämligen om det är fråga om en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, om tjänsten tillhandahålls vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet. Undantaget är utformat i enlighet med distansavtalsdirektivets termi-

nologi. I författningskommentaren till 1 § anges vad som avses med ett medel för distanskommunikation. Med en distributör av kommunikationsmedel avses en fysisk eller juridisk person vars näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke innefattar att ställa ett eller flera medel för distanskommunikation till en näringsidkares förfogande (se artikel 2.5 i distansavtalsdirektivet). Ett exempel på en sådan tjänst som avses i tredje stycket är att en konsument ringer upp en nummerupplysning som tillhör en teleoperatör med vilken konsumenten inte har något abonnemangsavtal. Konsumenten har dock rätt att på begäran få information om gatuadressen till det verksamhetsställe dit han eller hon kan framställa klagomål.

11 § När ett hemförsäljningsavtal ingås skall näringsidkaren samtidigt lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detsamma skall gälla när konsumenten lämnar ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast tar ställning till. Konsumenten skall skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att han eller hon har tagit emot den. Den informationshandling som lämnas till konsumenten skall vara åtföljd av en blankett som kan användas för att utöva ångerrätten.

Den handling och den blankett som avses i första stycket skall överensstämma med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

Paragrafen, som ansluter nära till 4 § i 1981 års hemförsäljningslag, innehåller bestämmelser om att näringsidkaren i samband med hemförsäljningsavtal skall informera konsumenten om villkoren för att utöva ångerrätten, om verkan av att ångerrätten utövas samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Dessa frågor har behandlats i avsnitt 6.4.

Första stycket

I första stycket föreskrivs att näringsidkaren skall lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detta gäller såväl när ett avtal har träffats som när konsumenten har lämnat ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast har tagit ställning till. Konsumenten skall bekräfta mottagandet genom sin underskrift på ett exemplar av handlingen. Det exemplar som överlämnas till konsumenten skall vara åtföljt av en blankett som denne kan använda för att utöva sin ångerrätt. Underrättelsen skall ges till konsumenten under hembesöket alternativt utflykten.

Andra stycket

I andra stycket anges att den handling och den blankett som avses i första stycket skall stämma överens med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer. Avsikten är att Konsumentverket liksom i dag skall fastställa formulären. Formulären

skall avfattas på svenska. I den mån översättning till annat språk är nödvändig, får detta ombesörjas av näringsidkaren. Prop. 1999/2000:89

Påföljd vid utebliven information

12 § Om en näringsidkare inte ger information i enlighet med 9–11 §§, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Information enligt 9–11 §§ skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Paragrafen, som har utformats efter förebild av 14 § prisinformationslagen (1991:601), ger en hänvisning till marknadsföringslagens påföljdsystem. Frågan har behandlats i avsnitt 6.4.

Hänvisningen till marknadsföringslagen innebär att den näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten i tillämpliga fall bl.a. kan åläggas att lämna den information som saknas (se 15 § marknadsföringslagen). Ett sådant åläggande skall förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövt (se 19 §). Vidare gäller att en näringsidkare som uppsåtligt eller av oaktsamhet bryter mot ett åläggande skall ersätta den skada som konsumenten eller en annan näringsidkare därigenom har drabbats av (se 29 §). För näringsidkaren gäller också viss upplysningskyldighet (se 34–37 §§).

En talan om åläggande för näringsidkaren att lämna den information som saknas väcks vid Marknadsdomstolen av bl.a. Konsumentombudsmannen (se 38 §). I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela ett informationsföreläggande (se 21 §).

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 15 § (ångerfrist). Konsumenten har alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju arbetsdagar från den dag som anges i 15 §.

I paragrafen ges den grundläggande rätten för konsumenten att frånträda ett ingånget avtal. Paragrafen, som genomför artikel 6.1 i distansavtalsdirektivet, motsvarar i huvudsak 6 § första stycket i 1981 års hemförsäljningslag. Frågan har behandlats i avsnitt 6.5.1.

Av bestämmelsen framgår att ångerfristen är 14 dagar. För det fall att ångerfristen inte rymmer sju arbetsdagar, har dock konsumenten sju arbetsdagar på sig att ångra avtalet. Med arbetsdagar avses alla årets dagar förutom lördagar, söndagar, andra allmänna helgdagar, midsommarafton, julafton och nyårsafton.

Konsumentens meddelande till näringsidkaren behöver inte vara skriftligt. Det räcker att konsumenten t.ex. ringer till näringsidkaren. Det avgörande är att det klart framgår att konsumenten inte vill stå fast vid avtalet.

En konsument som utnyttjar sin ångerrätt behöver inte ange något skäl för detta.

Vid tvist om huruvida konsumenten har ångrat sig och huruvida detta har skett i rätt tid är konsumenten som utgångspunkt skyldig att styrka sina påståenden.

I 15 § anges när ångerfristen börjar löpa. Det är naturligtvis så att konsumenten, om förutsättningarna i övrigt är uppfyllda, har rätt att ångra sig även innan ångerfristen börjat löpa.

14 § Vid distansavtal har konsumenten inte ångerrätt, om avtalet gäller

1. en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen,
2. en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
3. en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,
4. en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits,
5. en tidning eller en tidskrift, eller
6. vadhållning eller andra lotteritjänster.

Paragrafen innehåller undantag från bestämmelserna om ångerrätt. Den kompletterar bestämmelserna i 5–7 §§, som föreskriver vissa undantag från såväl informationsskyldighet enligt lagen som ångerrätten. Undantagen i paragrafen gäller endast för distansavtal och således inte för hemförsäljningsavtal. De frågor som berörs i paragrafen har behandlats i avsnitt 6.8. Bestämmelsen motsvarar större delen av artikel 6.3 i distansavtalsdirektivet.

I *punkten 1* anges att konsumenten inte har någon ångerrätt om distansavtalet gäller en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen, dvs. under den frist på 14 dagar som föreskrivs i 13 § och vars startdag framgår av 15 §. Har en näringsidkare påbörjat t.ex. en beställd reparation av konsumentens hus redan under ångerfristen, har konsumenten alltså ingen ångerrätt. Detta gäller under förutsättning att konsumenten har gett sitt samtycke till att tjänsten får börja fullgöras under ångerfristen. Vid tvist om huruvida konsumenten har gett ett sådant samtycke är näringsidkaren skyldig att styrka sitt påstående.

Har fullgörandet av tjänsten påbörjats redan innan ångerfristen börjat löpa, gäller inte undantaget.

Av *punkten 2* följer att konsumenten inte har någon ångerrätt om distansavtalet gäller en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera. Ett vanligt exempel på ett avtal som faller under detta undantag är köp av aktier som är börsnoterade.

I *punkten 3* görs undantag för distansavtal som gäller varor som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla. Ett exempel på varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla är vissa livsmedel.

Ytterligare görs i *punkten 4* undantag för distansavtal som gäller förseglade ljud- eller bildupptagningar eller ett förseglat datorprogram. Undantaget gäller om förseglingen har brutits. Rätten att ångra sig upphör således när konsumenten bryter förseglingen. Har näringsidkaren däremot levererat en oförseglad upptagning, hindrar bestämmelsen inte att konsumenten ångrar köpet även om han eller hon t.ex. har lyssnat på en CD-skiva eller prövat ett dataspel (jfr dock 17 §). Med försegling avses även tekniska plomberingar.

I *punkten 5* görs undantag för distansavtal som gäller tidningar och tidskrifter. Undantaget gäller inte bara prenumeration på en tidning eller en tidskrift utan också köp av enstaka exemplar.

Slutligen görs i *punkten 6*, som har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag, undantag för distansavtal som gäller vadhållning eller andra lotteritjänster.

15 § Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den. Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Vid distansavtal börjar ångerfristen dock löpa tidigast den dag då föreskriven information enligt 10 § kommer konsumenten till handa. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen löpa tidigast den dag då handlingar enligt 11 § kommer konsumenten till handa.

Avser avtalet en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel, får näringsidkaren och konsumenten skriftligen avtala att ångerfristen skall börja löpa den dag som anges i andra stycket oavsett om konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den.

I paragrafen anges vilken dag ångerfristen börjar löpa. Paragrafen genomför delar av artikel 6.1 och 6.3 i distansavtalsdirektivet. Den ansluter ganska nära till 7 § i 1981 års hemförsäljningslag. I första stycket finns huvudregeln för ångerfristens beräkning. Undantag från denna regel finns i andra och tredje styckena. Frågorna i paragrafen har behandlats i avsnitt 6.5.1.

Första stycket

Startdagen för ångerfristen vid distansavtal och hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom är enligt huvudregeln den dag då konsumenten faktiskt tar emot varan eller en väsentlig del av den. Ångerfristen börjar således inte löpa om konsumenten inte löser ut den vara som näringsidkaren skickar till honom eller henne. Vad som är att anse som en väsentlig del av varan får avgöras med hänsyn till det syfte som regeln har. Avgörandet kan därför bli beroende av vilken typ av vara det är fråga om. Vid avtal om en tjänst börjar fristen löpa den dag då avtalet ingås.

Även om konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den, börjar ångerfristen vid distansavtal aldrig löpa förrän information i enlighet med vad som föreskrivs i 10 § har kommit konsumenten till handa. Ångerfristen börjar med andra ord aldrig löpa förrän näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet enligt 10 §. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen aldrig löpa förrän de handlingar som anges i 11 § har kommit konsumenten till handa.

Uttrycket "komma till handa" har samma betydelse som i 1981 års hemförsäljningslag. Informationen kommer konsumenten till handa när han eller hon är i tillfälle att ta del av den. Se vidare i prop. 1981/82:40 s. 33.

Tredje stycket

Tredje stycket innehåller en särreglering om ångerfristens början för vissa slags varor där näringsidkaren har ett behov av att få en förmånligare ställning än annars.

Särregeln gäller avtal om en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål. Det skall alltså vara fråga om en vara som näringsidkaren normalt inte har i sitt sortiment. Det måste ställas ganska höga krav på avvikelser från det normala sortimentet. Gäller det t.ex. persiennor som ingår i näringsidkarens vanliga sortiment kan dessa inte anses specialtillverkade endast därför att de anpassas till den plats där de skall sitta. En annan sak är om persiennerna på begäran av konsumenten tillverkas i ett annat material än det som näringsidkaren brukar använda.

Regeln gäller dessutom avtal om en vara som annars har fått en tydlig personlig prägel. Ett exempel på en sådan vara är adressetiketter med konsumentens namn och adress.

Vid de angivna avtalen börjar ångerfristen alltid löpa när näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet, och detta oavsett om varan (eller en väsentlig del av den) har levererats eller inte. En förutsättning är dock att näringsidkaren skriftligen har kommit överens med konsumenten om detta. Uttrycket "skriftligen" utesluter inte att överenskommelsen ingås elektroniskt, t.ex. på Internet. Däremot är det inte tillräckligt med en muntlig överenskommelse. Det skall framgå klart av t.ex. köpeavtalet att ångerfristen i dessa fall räknas från den dag då näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet enligt lagen, även om konsumenten inte dessförinnan har fått varan eller en väsentlig del av den.

16 § Om näringsidkaren vid ett distansavtal i strid med 10 § andra stycket 1 underlåtit att i föreskriven form ge den information som nämns där, förlorar konsumenten sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha börjat löpa enligt 15 § första stycket. Avser underlåtenheten någon annan information enligt 10 §, förlorar konsumenten dock sin ångerrätt tre månader efter den dagen.

I denna paragraf, som genomför återstående delar av artikel 6.1 i distansavtalsdirektivet, anges den yttersta tidsgränsen för en konsument att frånträda ett distansavtal vid näringsidkarens bristande uppfyllelse av sin informationsskyldighet. Bestämmelsen gäller inte för hemförsäljningsavtal, och där finns alltså ingen yttersta tidsgräns för att utnyttja ångerrätten. Frågan har behandlats i avsnitt 6.5.1. Paragrafen har i allt väsentligt utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Trots vad som sägs i 15 § andra och tredje styckena om att ångerfristen tidigast börjar löpa respektive börjar löpa den dag då information enligt 10 § kom konsumenten till handa, måste konsumenten lämna eller sända ett meddelande om att han eller hon vill utöva sin ångerrätt inom tre månader. Har näringsidkaren inte gett information om villkoren för och formerna för att utöva ångerrätten (se 10 § andra stycket 1) räcker det emellertid att konsumenten lämnar eller sänder meddelandet inom ett år. Tiden räknas vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom från det att konsumenten tog emot varan eller en väsentlig del av den och vid avtal om en tjänst från det att avtalet ingicks. Har konsumenten inte lämnat eller sänt något meddelande inom den angivna tiden att han eller hon ångrar avtalet, är ångerrätten förlorad.

Vid distansavtal gäller alltså till skillnad från vid hemförsäljningsavtal en sista dag för ångerrätten också i de fall där näringsidkaren inte har uppfyllt sin informationsskyldighet. Men det räcker att ett ångermeddelande lämnas eller sänds inom den angivna tiden. I så fall är ångerrätten självfallet bevarad även om parterna inte har avslutat sina mellanhavanden innan tre månader respektive ett år har förflutit.

En förutsättning för att tidsgränserna skall bli tillämpliga är, vid avtal om en vara, att konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den. Tremånaders- respektive ettårsfristen börjar löpa först den dagen. Har konsumenten inte tagit emot varan eller en väsentlig del av den har konsumenten alltid kvar rätten att frånträda avtalet.

17 § Konsumenten får utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Detta gäller dock inte om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Paragrafen, som stämmer överens med 8 § i 1981 års hemförsäljningslag, innehåller en bestämmelse om vad konsumenten måste iaktta för att få utöva sin ångerrätt vid distansavtal och hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom. Bestämmelsen är inte tillämplig vid avtal om en tjänst. Frågan har behandlats i avsnitt 6.5.2.

Av bestämmelsen i paragrafens första mening följer att en konsument som har tagit emot en vara och inte håller den i väsentligen oförändrat skick i princip är skyldig att fullgöra sin del av avtalet, även om han eller hon till näringsidkaren har gett ett meddelande om att ångerrätten utnyttjas. Till förändring av varan bör normalt inte hänföras det förhållandet att konsumenten har brutit emballaget till en vara. Har t.ex. konsumenten bara brutit förpackningen kring en bok, bör han eller hon normalt ha kvar sin ångerrätt. Kostnaden för en ny förpackning måste

anses ingå i de kostnader för varans återtagande som näringsidkaren har att svara för. Ordet "väsentligen" innebär att återgång kan ske, om varans skick har ändrats i endast obetydlig grad.

I andra meningen föreskrivs att konsumenten trots allt kan utöva sin ångerrätt, om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Av bestämmelsen följer att konsumenten har rätt att göra sådana ingrepp i varan som är nödvändiga för att kunna undersöka den, även om varan därigenom undergår en värdeminskning. Det krävs naturligtvis att undersökningen utförs med varsamhet och inte görs mer omfattande än som är nödvändigt. Konsumenten förlorar inte heller sin ångerrätt, om varan förstörs eller förändras genom en olyckshändelse eller av någon annan orsak som konsumenten inte kan lastas för. Motsatsvis får anses följa att ångerrätten inte får utövas i några andra fall av förstörelse eller förändring.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall konsumenten lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid hemförsäljningsavtal och har tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under utflykten, skall konsumenten dock hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Varan får även hållas tillgänglig på någon annan plats som konsumenten anvisar, om näringsidkaren utan olägenhet kan hämta den där.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst, skall vad som sägs i andra stycket tillämpas på material som konsumenten har tagit emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

Paragrafen innehåller bestämmelser om konsumentens skyldigheter när han eller hon har utövat sin ångerrätt. Paragrafen gäller både distansavtal och hemförsäljningsavtal. Huvudregeln finns i första stycket, medan andra stycket innehåller en undantagsregel för vissa hemförsäljningsavtal och tredje stycket reglerar material som tas emot vid avtal om en tjänst. Frågorna har behandlats i avsnitt 6.5.2. Näringsidkarens skyldigheter framgår av 19 §.

Paragrafen reglerar inte frågan om näringsidkarens rätt till ersättning, om konsumenten underlåter att fullgöra sin skyldighet att medverka till att varan eller materialet återlämnas. Av allmänna regler torde följa att konsumenten i ett sådant fall normalt får räkna med att ersätta näringsidkaren för varan respektive materialet.

Första stycket

Enligt huvudregeln skall konsumenten lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren. Hur detta skall ske är det upp till konsumenten att avgöra. Näringsidkaren skall dock få tillbaka varan i väsentligen oförändrat skick

(se 17 §), vilket innebär att erforderliga försiktighets-åtgärder måste vidtas vid ett återsändande. Prop. 1999/2000:89

Andra stycket

I andra stycket ges ett undantag från huvudregeln i första stycket. Undantaget gäller för det fall att det är fråga om ett hemförsäljningsavtal och konsumenten vid hembesöket alternativt under utflykten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den. Då skall konsumenten i stället hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Undantaget är alltså inte tillämpligt om varan levererades till konsumenten först efter hembesöket alternativt utflykten utan i så fall gäller första stycket.

I de allra flesta fall torde konsumenten förvara varan på det ställe dit den levererades. Det kan dock i vissa fall vara en fördel för konsumenten att få hålla varan tillgänglig på någon annan plats, t.ex. på sin arbetsplats eller sommarbostad. En förutsättning för att konsumenten skall få välja någon annan plats än den där varan togs emot är dock att detta inte innebär någon olägenhet för näringsidkaren. Denne kan alltså motsätta sig att hämta varan där, om detta skulle medföra extra kostnader eller besvär i jämförelse med att hämta varan på den plats dit den levererades.

För att näringsidkaren skall kunna hämta varan på någon annan plats än den dit varan levererades krävs att konsumenten lämnar ett särskilt meddelande om detta med angivande av var varan kan hämtas. Ett sådant besked bör konsumenten lämpligen lämna i samband med att näringsidkaren underrättas om att konsumenten ångrar avtalet.

Tredje stycket

Enligt tredje stycket skall material som har tagits emot med anledning av ett avtal om en tjänst som utgångspunkt hållas tillgängligt för näringsidkaren. En förutsättning är dock att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

Om någon åtgärd med avseende på materialet inte har påbörjats, skiljer sig situationen inte principiellt från den som gäller när en vara tas emot av konsumenten vid hembesöket alternativt under utflykten (andra stycket). I sådana fall torde sålunda konsumenten regelmässigt få anses skyldig att hålla materialet tillgängligt för näringsidkaren. Om materialet däremot har helt eller delvis fogats samman med konsumentens egendom, är det inte säkert att materialet kan avlägsnas utan olägenhet av betydelse för konsumenten. Men om så är möjligt är konsumenten i rimlig utsträckning skyldig att ge näringsidkaren tillfälle att få materialet. Det får dock inte medföra något nämnvärt besvär för konsumenten. Denne skall t.ex. inte behöva vara av med sin egendom under någon tid som är av betydelse för honom eller henne. Konsumenten är aldrig heller skyldig att ta på sig några kostnader för att näringsidkaren skall kunna ta tillbaka material.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden

skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan eller, vid avtal om en tjänst, konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet skall tiden enligt första stycket räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts. Näringsidkaren skall i dessa fall betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända till-baka varan. Konsumenten har rätt att behålla varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren i fall som avses i 18 § andra och tredje styckena inte hämtar varan eller materialet inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet tillfaller varan konsumenten utan ersättning även i andra fall än som avses i 18 § andra stycket, om inte näringsidkaren inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa fullgör hela sin betalningsskyldighet.

Har näringsidkaren enligt avtal med konsumenten levererat en ersättningsvara, skall näringsidkaren alltid betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Näringsidkaren skall informera konsumenten om denna rätt till ersättning när ersättningsvaran levereras.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens skyldigheter när konsumenten har utövat sin ångerrätt. Den gäller både distansavtal och hemförsäljningsavtal. Huvudregeln finns i första stycket, medan andra stycket innehåller särskilda regler för hemförsäljningsavtal och viss telefonförsäljning och tredje stycket ger regler om att egendomen i vissa fall kan tillfalla konsumenten utan ersättning. Fjärde stycket har en specialregel för ersättningsvaror. Paragrafen genomför artikel 6.2 och artikel 7.3 tredje meningen i distansavtalsdirektivet och ansluter i vissa delar till 10 § i 1981 års hemförsäljningslag. Frågorna har behandlats i avsnitt 6.5.2.

Första stycket

Enligt huvudregeln skall näringsidkaren efter det att konsumenten har utövat sin ångerrätt betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Näringsidkarens återbetalningsskyldighet gäller inte endast köpeskillingen utan även vad konsumenten kan ha betalat till näringsidkaren t.ex. i form av kostnader för att leverera varan till konsumenten. Enligt huvudregeln är näringsidkaren inte skyldig att ersätta konsumenten för dennes kostnader att lämna eller sända tillbaka varan.

Återbetalningen skall ske snarast och senast inom 30 dagar. Tiden skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan. Vid avtal om en tjänst skall tiden räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts (se 13 §). Om näringsidkaren inte lämnar tillbaka vad konsumenten har betalat inom de angivna tiderna, har konsumenten rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).

I andra stycket ges undantagsregler för hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. Med orden ”annan liknande verksamhet” avses fall där det inte är fråga om försäljning utan om t.ex. hyra eller leasing eller om tjänster. Verksamheten skall således ha en viss omfattning och regelbundenhet. När en näringsidkare oombedd ringer upp en konsument för att sälja något, bör presumtionen vara att samtalet ingår som ett led i försäljning. Om en näringsidkare ringer upp en konsument, som han har haft kontakt med tidigare, för att tala om att en viss bestämd vara finns i lager kan detta dock inte ses som ett led i försäljning. Detsamma gäller om en näringsidkare i enlighet med konsumentens önskemål ringer och frågar om konsumenten skall beställa varor för hemkörning, något som kan förekomma i glesbygdsområden.

I andra stycket föreskrivs att tiden enligt första stycket skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts (se 13 §). Bestämmelsen är förmånligare för konsumenten än vad som gäller enligt huvudregeln i första stycket. Vidare skall näringsidkaren vid hemförsäljningsavtal och telefonförsäljning ersätta konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Konsumenten har rätt till ersättning för kostnader som kan anses skäligen. Normalt får kostnaderna anses skäligen om konsumenten sänder tillbaka varan på samma sätt som näringsidkaren sände varan till honom eller henne. Vid avgörande om kostnaderna är skäligen bör beaktas att konsumenten är skyldig att återlämna varan i väsentligen oförändrat skick (jfr 17 §). Näringsidkaren skall betala ersättningen inom samma tid som han skall betala tillbaka vad konsumenten har erlagt för varan.

Av tredje meningen i andra stycket framgår att konsumenten har rätt att hålla inne varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren har fullgjort hela sin betalningsskyldighet, dvs. skyldigheten att återbetala vad konsumenten har betalat samt ersätta konsumenten för kommande kostnader att återsända varan. Bestämmelsen har utformats efter *Lagrådets* förslag.

Tredje stycket

Av första meningen i tredje stycket framgår att varan, eller i förekommande fall materialet, tillfaller konsumenten utan ersättning, om egendomen inte avhämtas inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa. Regelns tillämpningsområde är begränsad till *dels* hemförsäljningsavtal där konsumenten vid hembesöket alternativt under utflykten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den (se 18 § andra stycket), *dels* sådana distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst där konsumenten har tagit emot material (se 18 § tredje stycket).

För att varan alternativt materialet skall tillfalla konsumenten krävs att denne i enlighet med 18 § andra stycket har gett näringsidkaren möjlighet att hämta egendomen. Om konsumenten håller sig undan eller på något annat sätt gör det omöjligt för näringsidkaren att hämta varan eller

materialet, kommer äganderätten alltså inte att övergå till konsumenten. Under hela tremånadersfristen kvarstår dessutom konsumentens skyldighet att vårda egendomen så länge han eller hon har den i sin besittning. Åsidosätter konsumenten sin vårdnadsplikt enligt 17 § och kan han eller hon till följd därav inte hålla godset tillgängligt för näringsidkaren i väsentligen oförändrat skick, är konsumenten skyldig att fullgöra sin del av avtalet.

Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet tillfaller varan konsumenten utan ersättning även i andra fall än som avses i 18 § andra stycket, om näringsidkaren inte inom den angivna tiden betalar tillbaka vad konsumenten har betalat inklusive kostnaderna för återsändandet. Bestämmelsen är alltså tillämplig även om konsumenten har skickat tillbaka varan. Det anförda framgår av andra meningen.

Fjärde stycket

I fjärde stycket finns en särskild regel för ersättningsvaror. Näringsidkaren skall alltid betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan, om näringsidkaren enligt avtal med konsumenten har lämnat eller sänt en ersättningsvara och konsumenten ångrar sig beträffande en sådan vara. Näringsidkaren skall också informera konsumenten om denna rätt till ersättning när ersättningsvaran levereras. Dessa bestämmelser genomför artikel 7.3 tredje meningen i distansavtalsdirektivet.

Stycket gäller alltså för det fallet att näringsidkaren och konsumenten har kommit överens om att näringsidkaren har rätt att tillhandahålla konsumenten en vara som liknar den beställda om det visar sig att han inte kan tillhandahålla just den vara som har beställts (jfr avsnitt 6.6 slutet). Har näringsidkaren levererat en ersättningsvara utan att det finns något avtal mellan näringsidkaren och konsumenten om det, har konsumenten över huvud taget inte någon skyldighet att lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren.

Kreditavtal

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kredit-avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Paragrafen, som gäller både distansavtal och hemförsäljningsavtal, genomför artikel 6.4 i distansavtalsdirektivet. Den har utformats efter förebild av 16 § lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Övervägandena finns i avsnitt 6.5.2.

Paragrafen skall förstås så att kreditavtalet upphör att gälla automatiskt om ett distansavtal eller hemförsäljningsavtal har frånträtts med utövande av ångerrätten. Om kreditgivaren är någon annan än näringsidkaren, kan det visserligen vara lämpligt att konsumenten gör klart för denne att

kreditavtalet inte längre gäller. Det krävs emellertid inte att konsumenten särskilt säger upp avtalet.

Av paragrafen framgår vidare att kreditavtalet skall upphöra utan påföljd för konsumenten om denne utnyttjar sin rätt att frånträda avtalet.

Bestämmelsen innebär inte att konsumenten slipper att betala tillbaka vad han eller hon redan har fått ut av lånet. Den innebär inte heller att konsumenten undgår alla kostnader som är föranledda av krediten. Den begränsar sålunda inte konsumentens ansvar för t.ex. upplupen ränta och eventuell uppläggningsavgift för lånet.

Fullgörelse

21 § Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid. Om konsumenten och näringsidkaren inte har avtalat annat, skall prestationen fullgöras senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida, har konsumenten rätt att häva distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet. Näringsidkaren skall informera konsumenten om detta.

Häver konsumenten avtalet, skall näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta skall ske snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens fullgörelse av sin prestation. Den genomför artikel 7.1 och 7.2 i distansavtalsdirektivet men gäller även för hemförsäljningsavtal. Bestämmelserna i paragrafen utgör ett komplement till bestämmelserna i konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen och utesluter inte att de bestämmelserna kan vara tillämpliga. Frågorna som berörs i paragrafen har behandlats i avsnitt 6.6.

Första stycket

I första stycket anges den tidsfrist inom vilken näringsidkaren skall fullgöra sin prestation, dvs. vid köp avlämna varan och vid tjänst avsluta uppdraget. Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid, dock senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning. Det är möjligt för parterna att avtala bort 30-dagarsregeln (jfr 8 §), vilket också ofta lär ske. Om konsumenten och näringsidkaren emellertid inte har avtalat om någon särskild fullgörelsetid, skall näringsidkaren fullgöra sin prestation senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Andra stycket

I andra stycket anges vad som enligt lagen gäller om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid.

Kan näringsidkaren inte fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida (jfr 9 § konsumentköplagen och 24 § konsumenttjänstlagen), har konsumenten rätt att häva avtalet. Detta gäller oavsett om näringsidkarens dröjsmål är

av väsentlig betydelse för konsumenten. Konsumenten har med andra ord alltid rätt att häva avtalet, om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida. Att konsumenten avstår från att utnyttja sin hävningsrätt enligt bestämmelsen utesluter inte att han eller hon kan göra gällande andra kontraktsrättsliga påföljder, i de flesta fall enligt konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen.

Det åligger näringsidkaren att informera konsumenten om dennes rätt enligt distansavtalslagen att häva avtalet. Informationen bör ges omedelbart när näringsidkaren inser att han inte kan fullgöra sin prestation i tid.

Tredje stycket

I tredje stycket anges vad som gäller om konsumenten häver avtalet. Då skall näringsidkaren lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta skall ske snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att denne har hävt avtalet. Sker återbetalningen inte i rätt tid, har konsumenten rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen.

Behörighet för näringsidkarens ombud

22 § Anlitar näringsidkaren ett ombud, skall denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå distansavtal eller hemförsäljningsavtal, 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.

Paragrafen, som ansluter mycket nära till 12 § i 1981 års hemförsäljningslag, behandlar den behörighet som tillkommer ombud för näringsidkaren. Den gäller för både distansavtal och hemförsäljningsavtal. Frågan har behandlats i avsnitt 6.3.3.

I termen ombud ligger att den som tar emot ett anbud eller ingår ett avtal för en näringsidkarens räkning måste ha dennes uppdrag att ingå förbindelser med presumtiva kunder. Om näringsidkaren har återkallat uppdraget för en försäljare, är denne inte längre att betrakta som ett ombud även om försäljaren fortfarande utger sig för att vara det.

Med ombud avses endast en person som handlar i näringsidkarens namn. En försäljningskommissionär som handlar i eget namn skall vid tillämpningen av lagen betraktas som näringsidkare. Huruvida den som anlitas som ombud är anställd i huvudmannens tjänst eller inte saknar betydelse.

Bestämmelsen innebär att den som uppträder som ombud vid distansförsäljning eller hemförsäljning i regel får en ställningsfullmakt av det slag som regleras i 10 § andra stycket avtalslagen. Behörigheten för ombudet att ingå ett distansavtal eller hemförsäljningsavtal, utfästa förmåner som är avsedda att ingå i ett sådant avtal och ta emot betalning kan näringsidkaren inte inskränka till nackdel för konsumenten.

Däremot kan ombudets befogenhet vara begränsad genom särskilda instruktioner från näringsidkaren. Frågan i vilken utsträckning näringsidkaren blir bunden av ombudets handlande, om denne bryter mot sådana instruktioner, får besvaras med ledning av de allmänna fullmaktsreglerna i avtalslagen. Av 11 § första stycket avtalslagen följer att en rättshandling som ombudet företar i strid med en särskild inskränkande föreskrift från näringsidkaren inte blir gällande mot denne, om konsumenten insåg eller borde ha insett att ombudet överskred sin befogenhet. I övriga fall, dvs. när konsumenten var i god tro, gäller rättshandlingen mot näringsidkaren. Bedömningen av när konsumenten måste anses vara i ond tro, dvs. har insett eller borde ha insett att ombudet bryter mot sina instruktioner, får göras med utgångspunkt i förhållandena i det enskilda fallet.

Lagval

23 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal, 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 har utformats efter förebild av bl.a. 13 § lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, ger konsumenterna skydd mot vissa s.k. lagvalsklausuler. Den genomför artikel 12.2 i distansavtalsdirektivet och är begränsad till distansavtal. Frågan har behandlats i avsnitt 6.13.

Det är inte fråga om någon fullständig reglering av lagvalet. I de hänseenden som inte regleras i paragrafen gäller tillämpliga internationellt privaträttsliga regler, för de flesta fall lagen (1998:167) om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Romkonventionen).

Det skydd som konsumenten ges i bestämmelsen är bara ett skydd mot avtalade lagvalsklausuler. Bestämmelsen skyddar alltså inte konsumenten mot att allmänna internationellt privaträttsliga normer medför att en främmande rättsordning med ett dåligt konsumentskydd skall tillämpas.

Vidare gäller bestämmelsen bara om lagvalsklausulen hänvisar till ett land utanför EES. Hänvisar klausulen till något EES-land omfattas den inte av bestämmelsen. Så är fallet även om det innebär att konsumenten därigenom får ett sämre skydd än han eller hon skulle ha fått enligt den lag som skulle ha tillämpats om inte klausulen hade funnits.

Lagvalsklausulen skall sättas åt sidan om dels den lag som gäller för avtalet enligt tillämplig internationell privaträtt – dvs. om man bortser från villkoret – är lagen i ett EES-land, dels den lagen ger konsumenten ett bättre skydd i fråga om regler om distansavtal än den lag som anvisas i klausulen. Med regler om distansavtal avses främst bestämmelserna om näringsidkarens informationsskyldighet i 10 § och om konsumentens ångerrätt i 13–20 §§.

1. Denna lag träder i kraft den 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen (1981:1361) skall upphöra att gälla.
2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

Enligt *punkten 1* träder lagen i kraft den 1 juni 2000. Då upphör 1981 års hemförsäljningslag att gälla.

I enlighet med allmänna principer blir lagen tillämplig endast på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. På avtal som har ingåtts före den 1 juni 2000 är 1981 års hemförsäljningslag tillämplig såvida avtalet rymms inom den lagens tillämpningsområde. Det framgår av *punkten 2*.

9.3 Förslaget till lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601)

3 § Särskilda föreskrifter om information till konsumenterna finns i konsumentkreditlagen (1992:830), konsumentförsäkringslagen (1980:38), valutaväxlingslagen (1996:1006), lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och lagen (2000:000) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal.

Lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) innehåller särskilda bestämmelser om den prisinformation en konsument skall få vid marknadsföring som syftar till distansavtal (se 9 §). Dessutom finns i 10 § i den lagen särskilda bestämmelser om prisinformation när ett distansavtal ingås. Paragrafen har ändrats så att den även gör en hänvisning till distansavtalslagen. Frågan har behandlats i avsnitt 6.4.

Europaparlamentets och rådets direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 100 a i detta,

med beaktande av kommissionens förslag⁽¹⁾,

med beaktande av Ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽²⁾,

i enlighet med det i artikel 189 b i fördraget angivna förfarandet ⁽³⁾, och mot bakgrund av det gemensamma utkastet godkänt av förlikningskommittén den 27 november 1996, och

med beaktande av följande:

1. Åtgärder bör vidtas för att inom ramen för genomförandet av den inre marknadens målsättningar gradvis befästa den inre marknaden.
2. Den fria rörligheten för varor och tjänster rör inte enbart affärsverksamhet, utan även privatpersoner. Den innebär att konsumenterna bör få tillgång till annan medlemsstats varor och tjänster på samma villkor som befolkningen i den staten.
3. Distansförsäljning över gränserna skulle för konsumenterna kunna vara ett av de främsta konkreta resultaten av den inre marknadens slutförande, vilket bl.a. har konstaterats i kommissionens meddelande till rådet med titeln ”Mot en inre marknad på distributionens område”. För att den inre marknaden skall fungera väl är det absolut nödvändigt att konsumenterna kan vända sig till ett företag utanför

⁽¹⁾ EGT nr C 156, 23.6.1992, s. 14, och EGT nr C 308, 15.11.1993, s. 18.

⁽²⁾ EGT nr C 19, 25.1.1993, s. 111.

⁽³⁾ Europaparlamentets yttrande av den 26 maj 1993 (EGT nr C 176, 28.6.1993, s. 95), rådets gemensamma ståndpunkt av den 29 juni 1995 (EGT nr C 288, 30.10.1995, s. 1) och Europaparlamentets beslut av den 13 december 1995 (EGT nr C 17, 22.1.1996, s. 51). Europaparlamentets beslut av den 16 januari 1997 och rådets beslut av den 20 januari 1997.

sitt eget land, även om detta företag har ett dotterbolag i det land där konsumenten är bosatt.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

4. Införandet av nya tekniker medför en mångdubbling av de medel som står till konsumenternas förfogande för att få kännedom om erbjudanden överallt inom gemenskapen och för att göra sina beställningar. Vissa medlemsstater har redan vidtagit olika eller avvikande åtgärder för att skydda konsumenterna vid distansförsäljning, vilket har negativa återverkningar på konkurrensen mellan företagen på den inre marknaden. Det är följaktligen nödvändigt att på gemenskapsnivå införa ett minimum av gemensamma regler på detta område.
5. Punkterna 18 och 19 i bilagan till rådets resolution av den 14 april 1975 om ett preliminärt program för Europeiska ekonomiska gemenskapens politik rörande konsumentskydd och konsumentinformation ⁽⁴⁾ visar på behovet att skydda köparna av varor och tjänster mot krav på betalning för icke beställda varor och mot aggressiva försäljningsmetoder.
6. I kommissionens meddelande till rådet med titeln ”En ny impuls för konsumentskyddspolitikern”, som godkändes i rådets resolution av den 23 juni 1986 ⁽⁵⁾, anges i punkt 33 att kommissionen kommer att lägga fram förslag om användningen av nya informationstekniker som gör det möjligt för konsumenterna att från hemmet beställa från en leverantör.
7. I rådets resolution av den 9 november 1989 om framtida prioriteringar för att återge konsumentskyddspolitikern ⁽⁶⁾ dess vikt uppmanas kommissionen att i första hand prioritera de områden som anges i bilagan till den resolutionen. I denna bilaga nämns nya tekniker som inbegriper TV-köp. Kommissionen har följt resolutionen genom att anta en treårig handlingsplan för konsumentskyddspolitikern inom Europeiska ekonomiska gemenskapen (1990-1992) och i denna plan föreskrivs att det skall antas ett direktiv.
8. Frågan om vilka språk som skall användas i samband med distansavtal är en fråga för medlemsstaterna.
9. Ett distansavtal inbegriper användandet av en eller flera tekniker för distanskommunikation. De olika kommunikationsteknikerna används inom ramen för ett organiserat system för försäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans utan att leverantören och konsumenten är samtidigt närvarande. Den ständiga utvecklingen av dessa kommunikationstekniker gör att det inte går att göra upp en uttömmande förteckning över dem, utan det krävs att principer som

⁽⁴⁾ EGT nr C 92, 25.4.1975, s. 1.

⁽⁵⁾ EGT nr C 167, 5.7.1986, s. 1.

⁽⁶⁾ EGT nr C 294, 22.11.1989, s. 1.

är giltiga även för sådana tekniker som ännu inte används annat än i begränsad utsträckning fastställs.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

10. En transaktion som omfattar på varandra följande handlingar eller en serie separata handlingar under en viss tid kan ge upphov till olika rättsliga rubriceringar beroende på lagstiftningen i medlemsstaterna. Bestämmelserna i detta direktiv får inte tillämpas på olika sätt till följd av lagstiftningen i medlemsstaterna, med förbehåll för medlemsstaternas användning av artikel 14. Det finns således anledning till att det åtminstone måste föreligga överensstämmelse med bestämmelserna i detta direktiv vid den första handlingen i en serie av på varandra följande handlingar eller vid den första handlingen i en serie separata handlingar under en viss tid vilka kan anses utgöra en helhet vare sig denna handling eller serie av handlingar ingår i ett enda avtal eller i på varandra följande separata avtal.
11. Användning av tekniker för distanskommunikation får inte leda till någon minskning av den information som tillhandahålls konsumenten. Det är därför nödvändigt att slå fast vilken information som måste skickas till konsumenten oavsett vilken kommunikationsteknik som används. Den lämnade informationen måste dessutom vara utformad i enlighet med andra tillämpliga gemenskapsregler och i synnerhet med dem i rådets direktiv 84/450/EEG av den 10 september 1984 om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om vilseledande reklam ⁽¹⁾. Om det finns undantag från skyldigheten att tillhandahålla information är det konsumenten som, efter egen bedömning, får begära viss grundläggande information såsom leverantörens identitet, varans eller tjänstens väsentliga egenskaper och dess pris.
12. Vid telefonkommunikation är det lämpligt att konsumenten får tillräckligt mycket information i början av samtalet för att kunna besluta om han skall fortsätta samtalet eller inte.
13. Den information som sprids med hjälp av viss elektronisk teknik är ofta kortlivad eftersom den inte tas emot på ett varaktigt medium. Konsumenten måste därför i god tid få ett skriftligt meddelande om den information som är nödvändig för att avtalet skall kunna fullgöras på riktigt sätt.
14. Konsumenten har ingen faktisk möjlighet att se varan eller få närmare kännedom om tjänstens särdrag före avtalets ingående. Därför bör, om inte annat sägs i detta direktiv, bestämmelser om ångerrätt fastställas. För att denna ångerrätt inte enbart skall vara formell måste konsumentens kostnader, om det finns några sådana, för att utnyttja ångerrätten begränsas till direkta kostnader för att skicka tillbaka varan. Denna ångerrätt får inte påverka konsumentens

⁽¹⁾ EGT nr L 250, 19.9.1984, s. 17.

rättigheter enligt nationell lagstiftning, särskilt när det gäller mottagandet av skadade varor eller bristfälliga tjänster eller av varor och tjänster som inte överensstämmer med varu- eller tjänstebeskrivningen i erbjudandet. Det åligger medlemsstaterna att bestämma de övriga villkoren och konsekvenserna av utnyttjande av ångerrätten.

15. Det är även nödvändigt att föreskriva en frist för fullgörande av avtalet om en sådan inte har bestämts vid beställningen.
16. Den säljfrämjande teknik som inbegriper att sända konsumenten en produkt eller utföra en tjänst åt denne mot betalning, utan föregående beställning eller uttryckligt samtycke från dennes sida, kan inte tillåtas – om det inte rör sig om en ersättningsleverans.
17. Principerna som anges i artiklarna 8 och 10 i Europakonventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna av den 4 november 1950 är tillämpliga. Konsumenten bör tillerkännas en rätt till skydd för privatlivet, särskilt såvitt avser skydd gentemot vissa särskilt påträngande kommunikationstekniker, och följaktligen bör tydliga gränser för användningen av sådana tekniker fastställas. Medlemsstaterna bör vidta lämpliga åtgärder för att effektivt skydda de konsumenter som inte önskar bli kontaktade genom vissa kommunikationsmedel från att bli kontaktade på detta sätt. Detta påverkar inte tillämpningen av det särskilda skydd som konsumenten åtnjuter enligt gemenskapslagstiftningen om skydd av personuppgifter och privatlivet.
18. Det är viktigt att de tvingande minimireglerna i detta direktiv vid behov kompletteras med frivilliga åtgärder från näringsidkarnas sida i enlighet med kommissionens rekommendation 92/295/EEG av den 7 april 1992 om handlingsregler för skydd av konsumenterna vid distansavtal ⁽²⁾.
19. För bästa möjliga konsumentskydd är det viktigt att konsumenterna på ett tillfredsställande sätt informeras om bestämmelserna i detta direktiv samt om eventuella uppförandekoder som finns på detta område.
20. Bristande efterlevnad av bestämmelserna i detta direktiv kan skada inte endast konsumenten, utan också konkurrenterna. Det bör därför fastställas bestämmelser som gör det möjligt för offentliga organ eller företrädare för dem eller konsumentorganisationer, vilka enligt nationell lagstiftning har ett legitimt intresse av att skydda konsumenterna, eller företag- och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder, att övervaka deras tillämpning.

⁽²⁾ EGT nr L 156, 10.6.1992, s. 21.

21. Med hänsyn till konsumentskyddet är det av vikt att behandla frågan om gränsöverskridande reklamationer så snart som detta låter sig göras. Kommissionen offentliggjorde den 14 februari 1996 en handlingsplan för tvistelösning på konsumentområdet inom den inre marknaden. Den handlingsplanen omfattar särskilda initiativ för att främja utomrättsliga förfaranden. Objektiva kriterier (bilaga II) föreslås för att säkerställa att dessa förfaranden blir tillförlitliga och möjligheter skapas för användande av standardiserade reklamationssformulär (bilaga III).
22. Vid användning av nya tekniker behärskar konsumenten inte de använda kommunikationsteknikerna. Det är därför nödvändigt att föreskriva att bevisbördan får vila på leverantören.
23. Det finns en risk att konsumenten, i vissa fall, berövas det skydd som ges genom detta direktiv genom att ett tredje lands rätt väljs som tillämplig rätt med avseende på avtalet. Följaktligen bör i detta direktiv antas bestämmelser som syftar till att undvika denna risk.
24. En medlemsstat får, med hänsyn till allmänintresset, förbjuda saluförande med hjälp av distansavtal av vissa varor och tjänster på sitt territorium. Detta förbud måste följa gemenskapsreglerna. Det finns redan bestämmelser med sådana förbud, särskilt i fråga om läkemedel enligt rådets direktiv 89/552/EEG av den 3 oktober 1989 om samordning av vissa bestämmelser som fastställts i medlemsstaternas lagar och andra författningar om utförandet av sändningsverksamhet för television⁽¹⁾ och rådets direktiv 92/28/EEG av den 31 mars 1992 om marknadsföring av humanläkemedel ⁽²⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är en tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om distansavtal mellan konsumenter och leverantörer.

⁽¹⁾ EGT nr L 298, 17.10.1989, s. 23.

⁽²⁾ EGT nr L 113, 30.4.1992, s. 13.

Definitioner

I detta direktiv avses med

1. *distansavtal*: avtal om varor eller tjänster som ingås mellan en leverantör och en konsument inom ramen för ett system för distansförsäljning eller erbjudande av tjänster på distans, organiserat av leverantören, vid vilket avtal, ända fram till avtalets ingående, inbegripet ingåendet av själva avtalet, endast en eller flera tekniker för distanskommunikation används.
2. *konsument*: en fysisk person som, med avseende på avtal som omfattas av detta direktiv, handlar för ändamål som ligger utanför hans näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke,
3. *leverantör*: en fysisk eller juridisk person som, med avseende på avtal som omfattas av detta direktiv, handlar för ändamål som ligger inom ramen för hans handels- eller yrkesverksamhet,
4. *tekniker för distanskommunikation*: varje teknik som, utan att leverantören och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, kan användas för ingående av ett avtal mellan dessa parter. En vägledande förteckning över de tekniker som omfattas av detta direktiv finns i bilaga I,
5. *distributör av kommunikationsteknik*: varje offentlig eller privat fysisk eller juridisk person, vars näringsverksamhet, affärsverksamhet eller yrke innefattar att ställa en eller flera tekniker för distanskommunikation till leverantörernas förfogande.

Artikel 3

Undantag

1. Detta direktiv skall inte tillämpas på avtal
 - som avser finansiella tjänster över vilka en icke uttömmande förteckning finns i bilaga II,
 - som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
 - som ingås med distributörer av telekommunikationer genom användning av offentliga telefonautomater,

- som ingås för uppförande och försäljning av fast egendom eller som avser andra rättigheter som är knutna till fast egendom, med undantag av hyresavtal,
- som ingås vid auktioner.

2. Artiklarna 4, 5, 6 och artikel 7.1 skall inte tillämpas på

- avtal om leverans av livsmedel, drycker eller andra varor för daglig konsumtion, vilka levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats av distributörer genom regelbunden utkörning,
- avtal om tillhandahållande av tjänster som avser inkvartering, transport, serveringsverksamhet eller fritidsaktiviteter, om leverantören, när avtalet ingås, åtar sig att tillhandahålla dessa tjänster en bestämd dag eller under en angiven tidsperiod. I undantagsfall kan leverantören, vid fritidsevenemang som äger rum utomhus, förbehålla sig rätten att under särskilda omständigheter inte tillämpa artikel 7.2.

Artikel 4

Förhandsinformation

1. I god tid innan ett distansavtal ingås skall konsumenten få information om följande:

- a) Leverantörens identitet, och när det gäller avtal där förskottsbetalning krävs, dennes adress.
- b) Varans eller tjänstens väsentliga egenskaper.
- c) Varans eller tjänstens pris, inbegripet alla skatter.
- d) Eventuella leveranskostnader.
- e) Sättet för betalning, leverans eller fullgörande.
- f) Ångerrätt, utom i de fall som avses i artikel 6.3.
- g) Kostnaden för att använda tekniker för distanskommunikation, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.
- h) Den tid under vilken erbjudandet eller priset gäller.
- i) I tillämpliga fall, avtalens minsta löptid när det gäller avtal för leverans av varor eller utförande av tjänster som fullgörs ständigt eller regelbundet.

2. Den information som anges i punkt 1 och vars kommersiella syfte klart skall framgå, skall ges på ett klart och begripligt sätt i någon form som är lämplig för den teknik för distanskommunikation som används, under särskilt hänsynstagande till principerna om god sed i affärstransaktioner och om skydd för personer som enligt den nationella lagstiftningen inte kan ge ett giltigt samtycke, exempelvis underåriga.

3. När det gäller telefonkommunikation skall dessutom leverantörens identitet och samtalets kommersiella syfte uttryckligen göras klart för konsumenten vid början av varje samtal med konsumenten.

Artikel 5

Skriftlig bekräftelse av informationen

1. Konsumenten skall, på ett tidigt stadium i samband med fullgörandet av avtalet och, såvitt avser varor som inte är avsedda att levereras till tredje man, senast vid leveranstillfället få skriftlig bekräftelse i annan varaktig form som är tillgänglig för honom på den information som nämns i artikel 4.1 a-f, om inte denna information redan innan avtalet ingicks har lämnats honom skriftligen eller i annan varaktig form som är tillgänglig för honom.

Under alla omständigheter måste följande information ges:

- Skriftlig information om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten enligt artikel 6, inbegripet i de fall som avses i artikel 6.3 första strecksatsen.
- Den geografiska adress till leverantörens företag som konsumenten kan vända sig till för reklamation.
- Information om service efter köpet och om existerande garantier.
- Villkoren för att säga upp avtalet när dess varaktighet är obestämd eller längre än ett år.

2. Punkt 1 är inte tillämplig på tjänster, där själva fullgörandet sker med hjälp av en teknik för distanskommunikation, när dessa tjänster tillhandahålls vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationstekniken. Konsumenten skall dock under alla omständigheter kunna få kännedom om den geografiska adress till leverantörens företag som han kan vända sig till för reklamation.

Artikel 6

Ångerrätt

1. Vid varje distansavtal skall konsumenten ha rätt till en frist på minst sju arbetsdagar för att frånträda avtalet, utan påföljd och utan att ange

några skäl. Den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

För utövande av denna rätt löper fristen

- för varor från och med den dag då konsumenten mottar dem, när skyldigheterna i artikel 5 har uppfyllts,
- för tjänster från och med den dag då avtalet ingås eller, om skyldigheterna i artikel 5 har uppfyllts efter avtalets ingående, från och med den dag då skyldigheterna i artikel 5 uppfylldes, under förutsättning att den frist på tre månader som anges i följande stycke inte överskrids.

Om leverantören inte uppfyller de skyldigheter som anges i artikel 5, är fristen tre månader. Denna frist löper

- för varor från och med den dag då konsumenten mottar dem,
- för tjänster från och med den dag då avtalet ingås.

Om den information som avses i artikel 5 lämnas inom den nämnda tremånadersfristen, börjar den i första stycket nämnda fristen på minst sju arbetsdagar vid den tidpunkten.

2. När konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med den här artikeln, skall leverantören kostnadsfritt återbetala de belopp som konsumenten har betalat. Den enda kostnad som får läggas på konsumenten på grund av att han utövar sin ångerrätt är den direkta kostnaden för att skicka tillbaka varan. Denna återbetalning skall göras snarast möjligt och i varje fall inom 30 dagar.

3. Om inte parterna har kommit överens om annat, får konsumenten inte utöva ångerrätten enligt punkt 1 vid avtal om

- tillhandahållande av tjänster, fullgörandet av vilka har påbörjats med konsumentens samtycke före utgången av den i punkt 1 angivna fristen på sju arbetsdagar,
- tillhandahållande av varor eller tjänster, vilkas pris beror på fluktuationer på finansmarknaden som leverantören inte kan kontrollera,
- tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har fått en tydlig personlig prägel eller som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gamla,

- tillhandahållande av ljud- eller bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten,
- tillhandahållande av tidningar och tidskrifter,
- tips- och lotteritjänster.

4. Medlemsstaterna skall i sin lagstiftning tillförsäkra att kreditavtalet skall återgå utan påföljd om konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med punkt 1.

- om priset på en vara eller tjänst helt eller delvis betalas med en kredit som leverantören lämnat, eller
- om priset helt eller delvis betalas med en kredit som beviljats konsumenten av tredje man på grundval av ett avtal mellan tredje man och leverantören.

Medlemsstaterna skall bestämma om de detaljerade bestämmelserna för återgång av kreditavtalet.

Artikel 7

Fullgörande

1. Om inte parterna har kommit överens om annat, skall leverantören utföra beställningen senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten lämnade sin beställning till leverantören.
2. Om leverantören underlåter att fullgöra sin del av avtalet på grund av att den beställda varan eller tjänsten inte är tillgängliga, skall konsumenten informeras om detta och skall snarast möjligt, och i varje fall inom 30 dagar, få tillbaka de belopp som han har betalat.
3. Medlemsstaterna får emellertid föreskriva att leverantören får tillhandahålla konsumenten med en vara eller tjänst av likvärdig kvalitet och till likvärdigt pris, under förutsättning att denna möjlighet överenskomms före avtalets ingående eller i avtalet. Konsumenten skall informeras om denna möjlighet på ett klart och begripligt sätt. Kostnaderna för att skicka tillbaka varan vid utövande av ångerrätten åvilar i detta fall leverantören och konsumenten skall informeras om detta. I sådana fall kan leverans av en vara eller utförande av en tjänst inte anses innebära leverans utan föregående beställning enligt artikel 9.

Betalning med kort

Medlemsstaterna skall säkerställa att det finns lämpliga åtgärder som gör det möjligt för en konsument att

- begära annullering av en betalning vid bedräglig användning av hans betalkort inom ramen för ett distansavtal som omfattas av detta direktiv,
- vid bedräglig användning återkrediteras de utbetalda beloppen eller få dem återbetalade.

Artikel 9

Leverans utan föregående beställning

Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att

- förbjuda leverans av varor eller utförande av tjänster till en konsument utan att denne har beställt dem, när leveransen eller tillhanda-hållandet innefattar ett krav på betalning,
- befria konsumenten från fullgörande av motprestation vid leverans utan föregående beställning eftersom ett uteblivet svar inte är liktydigt med samtycke.

Artikel 10

Begränsningar i användningen av vissa tekniker för distanskommunikation

1. En leverantörs användning av följande tekniker förutsätter att konsumenten givit samtycke på förhand:

- Automatiska uppringningssystem utan mänsklig betjäning (uppringningsautomat).
- Telefax.

2. Medlemsstaterna skall säkerställa att sådana andra tekniker för distanskommunikation än de som anges i punkt 1, och som möjliggör individuell kommunikation endast får användas när konsumenten inte klart motsätter sig detta.

Rättelse

1. Medlemsstaterna skall säkerställa att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.
2. De medel som avses i punkt 1 skall omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av följande organ, såsom de definierats i nationell lag, enligt den nationella lagen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att säkerställa att de nationella bestämmelserna för genomförandet av dessa direktiv tillämpas av
 - a) offentliga organ eller deras företrädare,
 - b) konsumentorganisationer som har ett legitimt intresse av att skydda konsumenter,
 - c) företag- och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder.
- 3 a) Medlemsstaterna får föreskriva att skyldigheten att bevisa att förhandsinformation eller skriftlig bekräftelse har lämnats eller att tidsfristerna följts eller att konsumenten givit sitt samtycke kan åläggas leverantören.
 - b) Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att leverantörer och distributörer av kommunikationstekniker, när det är möjligt, upphör att använda metoder som inte är i överensstämmelse med åtgärder som antagits i enlighet med direktiv.
4. Medlemsstaterna får föreskriva att den frivilliga kontroll av efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv som anförtros självständiga organ och möjligheterna att vända sig till sådana organ för lösande av tvister fogas till de medel som medlemsstaterna måste tillhandahålla för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

Artikel 12

Bestämmelsernas bindande karaktär

1. Konsumenten kan inte avstå från de rättigheter som han får genom att detta direktiv införlivas med nationell lag.
2. Medlemsstaterna skall vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att konsumenten inte berövas det skydd som ges i detta direktiv genom att ett

Artikel 13

Gemenskapsregler

1. Bestämmelserna i detta direktiv skall tillämpas i den utsträckning det inte finns särskilda gemenskapsregler som reglerar vissa typer av distansavtal i deras helhet.
2. När särskilda gemenskapsregler innehåller bestämmelser som endast reglerar vissa aspekter av tillhandahållande av varor eller utförande av tjänster skall dessa bestämmelser snarare än bestämmelserna i detta direktiv tillämpas på dessa särskilda aspekter av distansavtal.

Artikel 14

Minimiklausul

Medlemsstaterna får, för att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenten på det område som omfattas av detta direktiv, anta eller behålla strängare bestämmelser som är förenliga med fördraget. Dessa bestämmelser skall, i förekommande fall och med hänsyn till allmänintresset, inbegripa ett förbud mot saluförande genom distansavtal på deras territorier av vissa varor och tjänster, i synnerhet läkemedel, med vederbörlig hänsyn tagen till fördraget.

Artikel 15

Genomförande

1. Medlemsstaterna skall sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv senast tre år efter det att direktivet trätt i kraft. De skall genast underrätta kommissionen om detta.
2. När en medlemsstat antar de bestämmelser som anges i punkt 1 skall de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur denna hänvisning skall göras skall varje medlemsstat själv utfärda.
3. Medlemsstaterna skall till kommissionen överlämna texten till de nationella bestämmelser som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

4. Senast fyra år efter ikraftträdandet av detta direktiv skall kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om genomförandet av detta direktiv, vid behov åtföljd av ett förslag till revidering av detta.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

Artikel 16

Konsumentinformation

Medlemsstaterna skall tillhandahålla lämpliga åtgärder för att informera konsumenten om den nationella lag i vilken detta direktiv införlivas och skall, där så är lämpligt, uppmuntra företag- och arbetstagarorganisationer att informera konsumenter om deras uppförandekoder.

Artikel 17

Reklamationssystem

(...) Kommissionen skall undersöka möjligheten att upprätta effektiva medel för att behandla reklamationer från konsumenterna avseende distansköp. Inom två år efter det att detta direktiv trätt i kraft skall kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av undersökningarna, åtföljda, om det är lämpligt, av förslag.

Artikel 18

Detta direktiv träder i kraft samma dag som det offentliggörs i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*.

Artikel 19

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den 20 maj 1997.

*På Europaparlamentets
vägnar*
J.M. GIL-ROBLES
Ordförande

*På rådets
vägnar*
J.VAN AARTSEN
Ordförande

BILAGA I

Kommunikationstekniker som avses i artikel 2.4

- Oadresserad trycksak
 - Adresserad trycksak
 - Standardbrev
 - Tidningsannonser med beställningskupong
 - Katalog
 - Telefon med mänsklig betjäning
 - Telefon utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater, audiotext)
 - Radio
 - Bildtelefon (telefon med bildskärm)
 - Videotext (mikrodator och TV-ruta) med tangentbord eller beröringskärm
 - Elektronisk post
 - Telefax
 - Television (teleshopping).
-

BILAGA II

Finansiella tjänster som avses i artikel 3.1

- Investerings tjänster
- Försäkrings- och återförsäkringstjänster
- Banktjänster
- Tjänster som rör pensionsfonder
- Tjänster i samband med termins- eller optionsaffärer.

Dessa tjänster omfattar i synnerhet

- de investeringstjänster som avses i bilagan till direktiv 93/22/EEG ⁽¹⁾ samt kollektiva investeringsinstituts tjänster,
- tjänster i samband med verksamhet som omfattas av ömsesidigt erkännande och som anges i bilagan till direktiv 89/646/EEG ⁽²⁾,
- tjänster i samband med den försäkrings- och återförsäkringsverksamhet som anges i
 - artikel 1 i direktiv 73/239/EEG ⁽³⁾,
 - bilagan till direktiv 79/267/EEG ⁽⁴⁾,
 - direktiv 64/225/EEG ⁽⁵⁾,
 - direktiven 92/49/EEG ⁽⁶⁾ och 92/96/EEG ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ EGT nr L 141, 11.6.1993, s. 27.

⁽²⁾ EGT nr L 386, 30.12.1989, s. 1. Direktivet ändrat genom direktiv 92/30/EEG (EGT nr L 110, 28.4.1992, s. 52).

⁽³⁾ EGT nr L 228, 16.8. 1973, s. 3. Direktivet senast ändrat genom direktiv 92/49/EEG (EGT nr L 228, 11.8.1992, s. 1).

⁽⁴⁾ EGT nr L 63, 13.3.1979, s. 1. Direktivet senast ändrat genom direktiv 90/619/EEG (EGT nr L 330, 29.11.1990, s. 50).

⁽⁵⁾ EGT nr 56, 4.4.1964, s. 878/64. Direktivet ändrat genom 1973 års anslutningsakt.

⁽⁶⁾ EGT nr L 228, 11.8.1992, s. 1.

⁽⁷⁾ EGT nr L 360, 9.12.1992, s. 1.

Rådets och parlamentets uttalande till artikel 6.1

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 1

Rådet och parlamentet noterar att kommissionen skall utreda möjligheten och lämpligheten av att harmonisera beräkningssättet för betänketiden inom gällande lagstiftning i fråga om konsumentskydd, särskilt direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler ("hemförsäljning")⁽¹⁾.

Kommissionens uttalande till artikel 3.1 första strecksatsen

Kommissionen är medveten om den betydelse som konsumentskyddet har när det gäller distansavtal rörande finansiella tjänster och har för övrigt publicerat en grönbok med titeln "Finansiella tjänster: Att tillgodose konsumenternas förväntningar". Kommissionen kommer att utifrån reaktionerna på grönboken utreda hur man skall kunna integrera konsumentskyddet i politiken för finansiella tjänster och eventuella lagstiftningskonsekvenser samt vid behov lägga fram lämpliga förslag.

⁽¹⁾ EGT nr L 372, 31.12.1985, s. 31.

Sammanfattning av departementspromemorian Distansavtalslag (Ds 1999:45)

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 2

Promemorian innehåller förslag som syftar till att genomföra ett EG-direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal.

I promemorian föreslås att en lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) ersätter 1981 års hemförsäljningslag. Lagen skall vara tvingande till konsumentens förmån.

Distansavtalslagen skall gälla för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans. Lagen kommer därmed att gälla vid avtal som träffas på Internet, i telefon och på andra sätt där parterna inte samtidigt är fysiskt närvarande.

Lagen skall också gälla för avtal som ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (hemförsäljning).

I lagförslaget finns bestämmelser om vilken information som näringsidkaren skall lämna konsumenten vid marknadsföring och när ett avtal ingås. Lagförslaget innehåller också regler som ger konsumenten ångerrätt. Det föreslås att ångerfristen skall vara 14 dagar. Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall vissa kreditavtal som har träffats med anledning av avtalet upphöra att gälla.

Lagförslaget innehåller också bestämmelser om näringsidkarens fullgörelse av avtalet och om konsumentens skydd mot lagvalsklausuler.

Den nya lagen föreslås träda i kraft den 1 juni 2000.

Förslag till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Härigenom föreskrivs följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om

1. avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (*distansavtal*), eller

2. avtalet ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (*hemförsäljningsavtal*).

Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till sådana avtal som anges i första stycket.

2 § I lagen avses med

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,

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

3 § Lagen gäller inte distansavtal, om

1. avtalet gäller försäkring, kredit eller någon annan finansiell tjänst,

2. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten,

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

4. avtalet ingås med en teleoperatör vid användning av en offentlig telefonautomat,

5. avtalet ingås vid en auktion, eller

6. avtalet gäller upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende.

4 § Lagen gäller inte hemförsäljningsavtal, om

1. det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor,

2. avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,

3. avtalet gäller försäkring,

4. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten,

5. avtalet ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran och avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten, eller

6. avtalet gäller upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende.

5 § Bestämmelserna om informationsskyldighet och ångerrätt i 8–19 §§ gäller inte avtal om leverans vid ett enstaka tillfälle av livsmedel eller andra dagligvaror till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning.

6 § Bestämmelserna om informationsskyldighet och ångerrätt i 8–19 §§ gäller inte distansavtal om

1. inkvartering,
 2. transport,
 3. servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller
 4. kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet,
- under förutsättning att näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

7 § Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

8 § Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och, när det gäller avtal där förskottsbetalning krävs, sin adress,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,
3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter,
4. leveranskostnader,
5. sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt,
6. ångerrätt enligt denna lag,
7. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
8. den tid under vilken erbjudandet gäller, och
9. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser återkommande leveranser av varor eller avser en tjänst som utförs fortlöpande.

Informationen skall ges i god tid innan ett avtal ingås. Informationen skall ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Marknadsföringen skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

Vid marknadsföring med telefon skall näringsidkaren i början av samtalet upplysa konsumenten om sin identitet och om samtalets syfte.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 3

Information när ett avtal ingås

9 § När ett distansavtal ingås skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Inom samma tid skall näringsidkaren i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten även ge denne en bekräftelse med den information som avses i 8 § första stycket 1–5, om informationen inte redan tidigare har getts i sådan form, och med information om

1. gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål,
2. förekommande garantier och service, och
3. villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

10 § När ett hemförsäljningsavtal ingås skall näringsidkaren samtidigt lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detsamma skall gälla när konsumenten lämnar ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast tar ställning till. Konsumenten skall skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att han eller hon har tagit emot den. Den informationshandling som lämnas till konsumenten skall vara åtföljd av en blankett som denne kan använda för att utöva sin ångerrätt.

Den handling och den blankett som avses i första stycket skall överensstämma med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

Påföljd vid utebliven information

11 § Om en näringsidkare inte ger information i enlighet med 8–10 §§, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Information enligt 8–10 §§ skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentens synpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Konsumentens ångerrätt

12 § Konsumenten har rätt att frånträda ett avtal (ångerrätt) genom att ge näringsidkaren ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 14 § (ångerfrist).

13 § Vid distansavtal har konsumenten inte ångerrätt, om avtalet gäller

1. en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen,
2. en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
3. en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och konsumenten har brutit förseglingen, eller
4. en tips- eller lotteritjänst.

14 § Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den. Vid avtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Ångerfristen börjar dock tidigast löpa, vid distansavtal den dag då föreskriven information enligt 9 § och vid hemförsäljningsavtal den dag då handlingar enligt 10 § kommer konsumenten till handa.

Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom börjar ångerfristen löpa den dag som anges i andra stycket, om näringsidkaren skriftligen har kommit överens med konsumenten om det och

1. varan har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål,
2. varan har fått en tydlig personlig prägel, eller
3. varan på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller snabbt kan försämrats eller bli för gammal.

15 § Trots vad som sägs i 14 § andra och tredje styckena förlorar konsumenten vid distansavtal sin ångerrätt tre månader efter den dag då ångerfristen skulle börja löpa enligt 14 § första stycket, eller, om näringsidkaren inte har gett information enligt 9 § första stycket, ett år efter den dagen.

16 § Konsumenten får vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Detta gäller dock inte, om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

17 § Om konsumenten vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom utövar sin ångerrätt, skall den vara som han eller hon har tagit emot hållas tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Varan får

dock hållas tillgänglig på någon annan plats som konsumenten anvisar, om näringsidkaren utan olägenhet kan hämta den där.

Har varan sänts till konsumenten med post skall denne sända tillbaka varan på samma sätt. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet gäller detta dock bara under förutsättning att näringsidkaren tillhandahåller en lämplig förpackning och att konsumenten inte behöver lägga ut för returporto.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid avtal om en tjänst, skall vad som sägs i första och andra styckena tillämpas på material som konsumenten har tagit emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast därefter, dock senast inom 30 dagar, lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Konsumenten har rätt att behålla varan, och i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren fullgör denna skyldighet.

Om näringsidkaren i fall som avses i 17 § första stycket inte hämtar varan, eller i fall som avses i 17 § tredje stycket inte hämtar materialet, inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning. Detsamma gäller om näringsidkaren i fall som avses i 17 § andra stycket inte inom denna tid lämnar tillbaka vad konsumenten har betalat.

Kreditavtal

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Fullgörelse

20 § Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid. Om konsumenten och näringsidkaren inte har avtalat annat, skall prestationen fullgöras senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid, skall näringsidkaren informera konsumenten om detta och snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning eller, om en senare dag för fullgörelse har avtalats, senast den dagen lämna tillbaka vad konsumenten har betalat.

Behörighet för näringsidkarens ombud

21 § Anlitar näringsidkaren ett ombud, skall denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå avtal som avses i denna lag, 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. Prop. 1999/2000:89
Bilaga 3

Lagval

22 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal, 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 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen (1981:1361) skall upphöra att gälla.
 2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

Förteckning över remissinstanserna

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 4

Efter remiss har yttranden över promemorian avgetts av Justitiekanslern, Hovrätten för Västra Sverige, Marknadsdomstolen, Stockholms tingsrätt, Kristianstads tingsrätt, Post- och telestyrelsen, Finansinspektionen, Kommerskollegium, Konkurrensverket, Konsumentverket/KO, Allmänna reklamationsnämnden, IT-kommissionen, Statskontoret, Domstolsverket, Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet, Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet, Sveriges Domareförbund, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Industriförbund, Svensk Handel, Svenska Bankföreningen, Finansbolagens Förening, Företagarnas Riksorganisation, Svenska Postorderföreningen, Svenska Tidningsutgivareföreningen, Svenska IT-företagens Organisation, Swedish Direct Marketing Association, Direkthandelsföretagens förening, Näringslivets Delegation för Marknadsrätt, Sveriges Marknadsförbund, Sveriges Konsumentråd och Konsumentvägledarnas förening.

Svenska Kommunförbundet, Handelshögskolan i Stockholm, Sveriges Försäkringsförbund, Branschföreningen för innehålls- och tjänsteleverantörer på Onlinemarknaden i Sverige, Kooperativa förbundet och Konsumenter i Samverkan har beretts tillfälle att avge yttrande men avstått från att yttra sig.

Yttranden har också inkommit från professor Christina Hultmark, Bonnier Aktiebolag, Telia Aktiebolag, Systembolaget Aktiebolag, Svenska Förläggareföreningen och Föreningen Svenska Läromedelsproducenter.

1 Förslag till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Härigenom föreskrivs¹ följande.

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om

1. avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (*distansavtal*), eller

2. avtalet ingås vid ett hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe (*hemförsäljningsavtal*).

Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till sådana avtal som anges i första stycket.

2 § I lagen avses med

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,

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

3 § Lagen gäller inte distansavtal, om

1. avtalet gäller försäkring, kredit eller någon annan finansiell tjänst,

2. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten,

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

4. avtalet ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat, eller

5. avtalet ingås vid en auktion där budgivningen normalt inte sker elektroniskt.

4 § Lagen gäller inte hemförsäljningsavtal, om

1. det pris som konsumenten sammanlagt skall betala understiger 300 kronor,

¹ Jfr 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 385L0577) och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19, Celex 397L0007).

2. avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,
3. avtalet gäller försäkring,
4. avtalet gäller uppförande av byggnad eller en annan fast anläggning på mark eller i vatten, eller
5. avtalet ingås vid ett hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran och avtalet gäller en vara eller en tjänst som omfattas av konsumentens begäran eller som har ett direkt samband med den varan eller tjänsten.

5 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 9–12 §§, om ångerrätt i 13–20 §§ och om lagval i 23 § gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om sådan upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende.

6 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 och 11 §§ och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal eller hemförsäljningsavtal om livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning, om varorna skall levereras till en konsument bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning.

7 § Bestämmelserna om informationsskyldighet i 10 § och om ångerrätt i 13–20 §§ gäller inte distansavtal om

1. inkvartering,
 2. transport,
 3. servering, catering eller någon annan liknande tjänst, eller
 4. kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet,
- under förutsättning att näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

8 § Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Information vid marknadsföring som syftar till distansavtal

9 § Vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och sin adress,
2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,
3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter,
4. leveranskostnader,
5. sättet för betalning och för leverans eller fullgörande på annat sätt,
6. ångerrätt enligt denna lag,
7. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
8. den tid under vilken erbjudandet gäller, och

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

Informationen skall ges i god tid innan ett avtal ingås. Informationen skall ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

Vid marknadsföring per telefon skall näringsidkaren i början av samtalet ge konsumenten information om sin identitet och om samtalets syfte.

Information när ett avtal ingås

10 § När ett distansavtal ingås skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Inom samma tid skall näringsidkaren i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten även ge denne en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5 och med information om

1. gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål,
2. förekommande garantier och service, och
3. villkoren för att säga upp avtalet för det fall att det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Om näringsidkaren redan tidigare har gett information enligt första eller andra stycket i sådan form som anges där, behöver informationen inte ges på nytt.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål.

11 § När ett hemförsäljningsavtal ingås skall näringsidkaren samtidigt lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot. Detsamma skall gälla när konsumenten lämnar ett anbud till näringsidkaren som denne inte genast tar ställning till. Konsumenten skall skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att han eller hon har tagit emot den. Den informationshandling som lämnas till konsumenten skall vara åtföljd av en blankett som kan användas för att utöva ångerrätten.

Den handling och den blankett som avses i första stycket skall överensstämma med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer. Prop. 1999/2000:89
Bilaga 5

Påföljd vid utebliven information

12 § Om en näringsidkare inte ger information i enlighet med 9–11 §§, skall marknadsföringslagen (1995:450) tillämpas.

Information enligt 9–11 §§ skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 15 § (ångerfrist).

14 § Vid distansavtal har konsumenten inte ångerrätt, om avtalet gäller

1. en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen,
2. en vara eller en tjänst och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan kontrollera,
3. en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,
4. en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits,
5. en tidning eller en tidskrift, eller
6. en tips- eller lotteritjänst.

15 § Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om överlåtelse eller upplåtelse av varor börjar ångerfristen löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den. Vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås.

Vid distansavtal börjar ångerfristen dock löpa tidigast den dag då föreskriven information enligt 10 § kommer konsumenten till handa. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen löpa tidigast den dag då handlingar enligt 11 § kommer konsumenten till handa.

Avser avtalet en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål eller som annars har fått en tydlig personlig prägel, får näringsidkaren och konsumenten skriftligen avtala att ångerfristen skall börja löpa den dag som anges i andra stycket oavsett om konsumenten har tagit emot varan eller en väsentlig del av den.

16 § Även om näringsidkaren inte har gett information enligt 10 §, förlorar konsumenten vid distansavtal sin ångerrätt tre månader efter den dag då ångerfristen skulle börja löpa enligt 15 § första stycket. Om

näringsidkaren inte har gett information enligt 10 § första stycket, förlorar konsumenten dock sin ångerrätt först ett år efter den dagen.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 5

17 § Konsumenten får utöva sin ångerrätt endast om den vara som han eller hon har tagit emot hålls i väsentligen oförändrat skick. Detta gäller dock inte om varan har förstörts eller förändrats på grund av någon åtgärd som har varit nödvändig för att undersöka varan eller på grund av någon omständighet som inte kan hänföras till konsumenten.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall konsumenten lämna eller sända tillbaka varan till näringsidkaren.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid hemförsäljningsavtal och har tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under utflykten, skall konsumenten dock hålla varan tillgänglig på den plats där den har tagits emot. Varan får även hållas tillgänglig på någon annan plats som konsumenten anvisar, om näringsidkaren utan olägenhet kan hämta den där.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt vid distansavtal eller hemförsäljningsavtal om en tjänst, skall vad som sägs i andra stycket tillämpas på material som konsumenten har tagit emot, förutsatt att konsumenten inte åsamkas olägenheter av betydelse eller kostnader.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot varan eller, vid avtal om en tjänst, konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts.

Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet skall tiden enligt första stycket räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträtts. Näringsidkaren skall i dessa fall betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Konsumenten har rätt att behålla varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren fullgör sin betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren i fall som avses i 18 § andra och tredje styckena inte hämtar varan eller materialet inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa, tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet tillfaller varan konsumenten utan ersättning även i andra fall än som avses i 18 § andra stycket, om näringsidkaren inte inom tre månader från den dag då ångerfristen började löpa fullgör sin betalnings-skyldighet.

Har näringsidkaren enligt avtal med konsumenten levererat en ersättningsvara, skall näringsidkaren alltid betala skälig ersättning till konsumenten för dennes kostnader att sända tillbaka varan. Närings-

idkaren skall informera konsumenten om denna rätt till ersättning när ersättningsvaran levereras.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 5

Kreditavtal

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet har fått kredit av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, skall kreditavtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Fullgörelse

21 § Näringsidkaren skall fullgöra sin prestation inom skälig tid. Om konsumenten och näringsidkaren inte har avtalat annat, skall prestationen fullgöras senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Om näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid och detta inte beror på konsumenten eller något förhållande på hans eller hennes sida, har konsumenten rätt att häva distansavtalet eller hemförsäljningsavtalet. Näringsidkaren skall informera konsumenten om detta.

Häver konsumenten avtalet, skall näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat. Detta skall ske snarast, dock senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet hävts.

Behörighet för näringsidkarens ombud

22 § Anlitar näringsidkaren ett ombud, skall denne alltid anses behörig att handla på näringsidkarens vägnar när det gäller att ingå distansavtal eller hemförsäljningsavtal, 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.

Lagval

23 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet skall tillämpas på avtalet gäller inte i fråga om regler om distansavtal, 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 1 juni 2000, då hemförsäljningslagen (1981:1361) skall upphöra att gälla.

2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

Härigenom föreskrivs att 3 § prisinformationslagen (1991:601) skall ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Särskilda föreskrifter om information till konsumenter finns i konsumentkreditlagen (1992:830), konsumentförsäkringslagen (1980:38), valutaväxlingslagen (1996:1006) och lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

Föreslagen lydelse

3 §

Särskilda föreskrifter om information till konsumenter finns i konsumentkreditlagen (1992:830), konsumentförsäkringslagen (1980:38), valutaväxlingslagen (1996:1006), lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och lagen (2000:000) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal.

Denna lag träder i kraft den 1 juni 2000

Utdrag ur protokoll vid sammanträde 2000-03-07

Närvarande: f.d. justitierådet Staffan Vängby, justitierådet Leif Thorsson, regeringsrådet Rune Lavin.

Enligt en lagrådsremiss den 17 februari 2000 (Justitiedepartementet) har regeringen beslutat inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal samt

2. lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601).

Förslagen har inför Lagrådet föredragits av hovrättsassessorn Magnus Medin.

Förslagen föranleder följande yttrande av *Lagrådet*:

Förslaget till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Förslaget innebär att den nu gällande hemförsäljningslagen upphävs och dess innehåll inarbetas i en ny lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal. En alltmer omfattande och delvis disparat flora av konsumentskyddsdirektiv har under senare år sett dagens ljus inom EG. Det får anses önskvärt att innehållet i olika direktiv hålls samman i den svenska lagstiftningen i den mån direktiven har nära samband med varandra. I förevarande fall gäller en viss del av hemförsäljningslagen – nämligen föreskrifterna om telefonförsäljning – vad som är distansavtal i distansavtalsdirektivets mening. För denna typ av distansavtal skall enligt förslaget gälla föreskrifter som överensstämmer med dem för hemförsäljningsavtal men som avviker från föreskrifterna för distansavtal i övrigt. Lagrådet har inte något att erinra mot att innehållet i de båda direktiven behandlas i en och samma lag.

Ett införlivande av EG-direktiv innebär en balansgång mellan skyldigheten att välja en form som säkerställer en fullständig tillämpning av direktivet på ett tillräckligt klart och precist sätt och de befogade önskemålen att så långt möjligt använda hävdvunnen svensk lagstiftningsteknik och att undvika att dubblera föreskrifter som redan finns på annat håll i den svenska lagstiftningen. Erfarenheten visar att man aldrig kan vara säker på att resultatet godtas av EG-kommissionen eller av EG-domstolen, men Lagrådet kan inte finna annat än att den antydda avvägningen i stora drag gjorts på ett godtagbart sätt i det remitterade lagförslaget. Strukturen har emellertid ställvis blivit mycket komplicerad, främst på grund av samordningen i samma lag mellan två direktiv som inte ännu är inbördes harmoniserade. I det hänseendet kan förbättringar dock väntas när hemförsäljningsdirektivet reviderats. Önskan att inte alltför mycket belasta lagtexten har också i ovanlig grad lett till att motiven innehåller synpunkter och tolkningsförslag som vid ett studium av lagtexten inte framstår som givna. Till några sådana fall återkommer Lagrådet i det följande. Ett ytterligare exempel utgörs av motiveringen för att inte i

enlighet med direktivets artikel 8 uttryckligt reglera betalning med kort som inte är kreditkort, nämligen att en analog tillämpning av 34 § konsumentkreditlagen torde vara möjlig. Det är emellertid osäkert om en sådan laganalogi uppfyller direktivets krav.

Prop. 1999/2000:89
Bilaga 6

3 §

I punkt 1 anges att lagen inte gäller distansavtal som avser andra finansiella tjänster. Någon legaldefinition av finansiella tjänster finns inte. Av motiveringen framgår att köp och försäljning av finansiella instrument inte avses med uttrycket, eftersom de hänförs till köp och försäljning av lös egendom. Dessa undantas från tillämpningen endast av reglerna om hemförsäljning och omfattas av reglerna om distansavtal. Avtal om finansiella instrument utgör numera ett inte oväsentligt inslag i försäkringssparande, och gränsdragningen mellan vad som skall anses vara en finansiell tjänst och vad som anses vara köp och försäljning av finansiella instrument i denna lags mening är inte given. Den är emellertid ytterst beroende av EG-domstolens tolkning av direktivets begrepp finansiella tjänster.

9 §

Enligt andra stycket i paragrafen skall den information som anges i första stycket ges i "god tid" innan ett avtal ingås. Uttrycket avser enligt normalt svenskt språkbruk en förhållandevis lång tidsrymd. Såvitt framgår av kommentaren till paragrafen synes det vara avsett att vid telefonförsäljning informationen skall kunna lämnas och avtal träffas under ett och samma telefonsamtal. Detta kan inte anses överensstämma med lagtexten. I direktivets engelska och franska texter använts uttrycken "(I)n good time" respektive "(E)n temps utile". För dessa uttryck synes i lagtexten kunna användas översättningen "i rimlig tid". Även om det framstår som osäkert om den avsedda tillämpningen är förenlig ens med en sådan lagtext, ger uttrycket "i rimlig tid" likväl ett större utrymme i det fall att telefonsamtalet sett i sin helhet inte kan bedömas som överrumplande.

Informationen skall vidare ges "klart och begripligt". Enligt motiveringen torde detta "i vissa fall kunna innebära att informationen skall ges på svenska". Om som kan förväntas marknadsföring inför distansavtal kommer att omfatta stora delar av svenska folket, och särskilt om informationen enligt 10 § tredje stycket inte behöver ges en andra gång, torde lagtexten från konsumentskyddssynpunkt ställa krav på ett betydligt vidare bruk av svenska språket.

10 §

Enligt tredje stycket i paragrafen behöver näringsidkaren inte ge den information som anges i första och andra styckena på nytt, om näringsidkaren redan tidigare, t.ex. i samband med marknadsföringen, har gett

informationen i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Stöd för att information behöver ges endast en gång finns i artikel 5.1 första stycket i distansavtalsdirektivet. Beträffande den information som anges i artikel 5.1 andra stycket sägs emellertid där att den måste ges under alla omständigheter (engelsk text: "In any event the following must be provided:", fransk text: "En tout état de cause, doivent être fournies:").

Ett gott skäl för att den information som anges i artikel 5.1 andra stycket i direktivet bör upprepas i samband med avtalet, även om den lämnats tidigare, är att konsumenten därmed i samband med avtalet får en påminnelse om åtskilliga viktiga faktorer som han måhända lagt mindre vikt vid, innan han bestämt sig för att ingå ett avtal. Till dessa faktorer hör – som den måhända viktigaste – enligt direktivet skriftlig information om villkoren och förfarandet för att utnyttja ångerrätten enligt artikel 6, inbegripet de fall som avses i artikel 6.3 första strecksatsen (dvs. att ångerrätten faller bort vid tjänster, om fullgörandet med konsumentens samtycke påbörjas före ångerfristens utgång). Sådan information omnämns dock inte i andra stycket av förevarande paragraf, som hänvisar till 9 § första stycket 1–5 medan ångerrätten behandlas i punkten 6; däremot behandlas ångerrätten i första stycket av paragrafen.

Regeringen har till stöd för den tolkning som kommer till uttryck i lagtexten åberopat synpunkter som framförts av företrädare för EG-kommisionen vid ett möte om direktivets genomförande. Lagrådet kan bara konstatera att regeringens tolkning inte stämmer med direktivets ordalydelse. Vilken tolkning som är den rätta avgörs ytterst av EG-domstolen. Vid detta förhållande förefaller det Lagrådet tryggast att hålla sig till direktivets ordalydelse, särskilt som detta alternativ också framstår som det mest konsumentvänliga.

Vid en omskrivning av paragrafen bör även information om ångerrätten föras in under andra stycket. Bestämmelsen i tredje stycket bör föras över till första stycket. Lagrådet förordar att paragrafen ges följande utformning:

"När ett distansavtal har ingåtts skall näringsidkaren snarast därefter ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 9 § första stycket 1–5. Gäller distansavtalet en vara skall informationen ges senast vid leveransen, om inte varan skall levereras till någon annan än konsumenten. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om näringsidkaren redan tidigare har gett informationen i sådan form, behöver den inte ges på nytt, om inte annat följer av andra stycket.

Inom samma tid skall näringsidkaren alltid i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten ge denne information om

1. konsumentens ångerrätt enligt denna lag samt om namn och adress till någon som ångerrätten kan utövas mot,
2. gatuadressen till -:-:- framställa klagomål,
3. förekommande garantier och service, och
4. villkoren för -:-:- än ett år.

Gäller distansavtalet en tjänst -:- kan framställa klagomål."

11 §

Bestämmelsen i andra stycket kan inte anses innehålla bemyndigande för regeringen att fastställa de ifrågavarande formulären eller att besluta om subdelegation. Något bemyndigande är inte heller erforderligt. Regeringens rätt att besluta föreskrifter som gäller lags verkställighet följer i stället av 8 kap. 13 § 1 regeringsformen.

13 §

Enligt direktivets artikel 6.1 skall ångerfristen vara sju arbetsdagar. I remissen sägs att en sådan bestämning av fristen illa stämmer med nordisk lagstiftningstradition, varför fristen i stället angivits till 14 kalenderdagar. Därmed uppfylls emellertid inte direktivets bestämning av fristen i anslutning till jul- och nyårshelgerna vissa år, t.ex. då julafton, och därmed också nyårsafton, infaller på en måndag. Enklast synes vara att fristen anges i arbetsdagar. Anses det uttrycket inte böra användas kan fristen anges som "sju dagar, lördagar, söndagar, andra allmänna helgdagar samt midsommarafton, julafton och nyårsafton oräknade," (jfr t.ex. 9 kap 2 § aktiebolagslagen).

14 §

Enligt punkt 6, liksom enligt den svenska versionen av direktivets artikel 6.3, behöver konsumenten inte ges ångerrätt vid distansavtal om "tips- eller lotteritjänster". De franska och engelska versionerna av direktivet använder det mera vidsträckta begreppet "services de paris et de loteries" respektive "gaming and lottery services". Även om definitionen av lotterier i lotterilagen omfattar alla former av vadhållning ger den valda svenska formuleringen intrycket att t.ex. vadhållning vid hästtävlingar (totalisatorspel) skulle omfattas av ångerrätt, vilket knappast torde vara en lämplig avgränsning av undantaget. Punkten 6 kan förslagsvis ges lydelsen "vadhållning eller andra lotteritjänster".

15 §

Enligt andra stycket första meningen börjar vid distansavtal ångerfristen löpa tidigast den dag då föreskriven information kommer konsumenten tillhanda. Det erinras om att enligt 10 § tredje stycket i det remitterade förslaget information i vissa fall inte behöver lämnas, när sådan lämnats i samband med marknadsföringen. Föreligger ett sådant fall torde avsikten vara att ångerfristen skall räknas från leveransdagen respektive i fråga om tjänst från avtalsdagen. För den händelse Lagrådets synpunkter på 10 § inte tillgodoses, bör avsikten med bestämmelsen tydligare framgå av lagtexten. Första meningen kan i så fall förslagsvis ges följande lydelse: "Om enligt 10 § information vid distansavtal skall lämnas när avtalet har

ingåtts, börjar ångerfristen dock löpa tidigast den dag då informationen i föreskriven form kommer konsumenten till handa."

För att bestämmelserna i tredje stycket skall kunna tillämpas torde det vara nödvändigt att näringsidkaren ger konsumenten information enligt 10 §, även om detta enligt samma paragraf inte skulle vara nödvändigt.

16 §

Liksom i 15 § anges här konsekvenser av underlåtenhet att lämna information enligt 10 §, samtidigt som det av 10 § framgår att information i vissa avtalssituationer inte behöver ges, nämligen om den lämnats redan vid marknadsföringen. Det kan vara lämpligt att den mera ingripande konsekvensen av underlåtenhet – som också berör de mera vitala elementen av informationen – anges först. Bestämmelsen skulle då kunna ges följande lydelse: "Om näringsidkaren vid ett distansavtal i strid med 10 § första stycket underlåtit att i föreskriven form ge den information som nämns där, förlorar konsumenten sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen skulle ha börjat löpa enligt 15 § första stycket. Avser underlåtenheten någon annan information enligt 10 §, förlorar konsumenten dock sin ångerrätt tre månader efter den dagen."

19 §

Paragrafen reglerar ett antal olika frågor och ger exempel på den inledningsvis omtalade komplexiteten i den föreslagna lagen. Reglerna i andra och tredje styckena är begränsade till hemförsäljningsavtal och vissa distansavtal; avgränsningen av vilka telefonsamtal som avses utlösa undantaget framstår inte som helt tydlig. Regeln i fjärde stycket, om kostnaden för retur av en ersättningsvara, kunde lämpligen placeras sist i 18 §, eftersom den utgör ett undantag från den underförstådda regeln i 18 § första stycket enligt vilken konsumenten har att stå för kostnaden för en levererad varas återsändande. Men även 19 § andra stycket innehåller en sådan undantagsregel, och det stycket vinner inte på att regeln om betalning flyttas till 18 §.

I andra stycket föreskrivs sålunda att näringsidkaren skall betala kostnaden för varans återsändande och att konsumenten har rätt att behålla varan tills näringsidkaren fullgjort sin betalningsskyldighet. Enligt motiveringen avser den sistnämnda regeln näringsidkarens hela betalningsskyldighet, dvs. både för returkostnaderna enligt detta stycke och för köpeskilling m.m. enligt första stycket. Detta bör framgå av lagtexten.

Lagrådet vill slutligen konstatera att artikel 11.2 i den svenska texten till distansavtalsdirektivet är obegriplig till följd av ett språkfel. Felet är så gravt att det bör rättas.

Förslaget till lag om ändring i prisinformationslagen (1991:601)

Lagrådet lämnar förslaget utan erinran.

Jämförelsetabell – sammanställning av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i förslaget till distansavtalslag eller annan svensk lag

<i>Direktivet</i>	<i>Lagförslaget</i>
Artikel 1	ingen motsvarighet ¹
Artikel 2.1	1 § 1 st. 1
Artikel 2.2	2 §
Artikel 2.3	2 §
Artikel 2.4	ingen motsvarighet
Artikel 2.5	ingen motsvarighet
Artikel 3.1 led 1	3 § 1
Artikel 3.1 led 2	3 § 3
Artikel 3.1 led 3	3 § 4
Artikel 3.1 led 4	3 § 2
Artikel 3.1 led 5	3 § 5
Artikel 3.2 led 1	6 §
Artikel 3.2 led 2	7 § (ingen motsvarighet till andra meningen i led 2)
Artikel 4.1, ”i god tid”	9 § 2 st.
Artikel 4.1 a	9 § 1 st. 1
Artikel 4.1 b	9 § 1 st. 2
Artikel 4.1 c	9 § 1 st. 3
Artikel 4.1 d	9 § 1 st. 4
Artikel 4.1 e	9 § 1 st. 5

¹ I de fall det antecknats ”ingen motsvarighet” i högerspalten är bedömningen att ingen genomförandeåtgärd i form av lagstiftning behövs.

Artikel 4.1 f	9 § 1 st. 6
Artikel 4.1 g	9 § 1 st. 7
Artikel 4.1 h	9 § 1 st. 8
Artikel 4.1 i	9 § 1 st. 9
Artikel 4.2	
- kommersiellt syfte	5 § MFL
- klart och begripligt sätt	9 § 2 st.
- lämplig form	9 § 2 st.
- särskild hänsyn till god sed	4 § MFL
- skydd för underåriga	9 § 2 st.
- skydd för andra som inte kan ge giltigt samtycke	MFL
Artikel 4.3	9 § 3 st.
Artikel 5.1 första stycket	10 § 1 st., 2 st. 1 betr. ångerrätt
- på ett tidigt stadium	10 § 1 st., 2 st. 1 betr. ångerrätt
- senast vid leveranstillfället	10 § 1 st., 2 st. 1 betr. ångerrätt
- skriftlig eller annan varaktig tillgänglig form	10 § 1 st., 2 st. 1 betr. ångerrätt
- om inte tidigare lämnats i "rätt" form	10 § 1 st.
Artikel 5.1 andra stycket led 1	10 § 2 st. 1
Artikel 5.1 andra stycket led 2	10 § 2 st. 2
Artikel 5.1 andra stycket led 3	10 § 2 st. 3
Artikel 5.1 andra stycket led 4	10 § 2 st. 4
Artikel 5.2	10 § 3 st.
Artikel 6.1 1 st.	13 §
Artikel 6.1 2 st. led 1	15 § 1 st. första meningen + 2 st.
Artikel 6.1 2 st. led 2	15 § 1 st. andra meningen + 2 st.
Artikel 6.1 3 st. led 1	16 §
Artikel 6.1 3 st. led 2	16 §

Artikel 6.1 4 st.	15 § 2 st.
Artikel 6.2	19 § 1 och 2 st.
Artikel 6.3 inledningen (om inte parterna har kommit överens om annat)	ingen motsvarighet
Artikel 6.3 led 1	14 § 1
Artikel 6.3 led 2	14 § 2
Artikel 6.3 led 3	14 § 3 och 15 § 3 st.
Artikel 6.3 led 4	14 § 4
Artikel 6.3 led 5	14 § 5
Artikel 6.3 led 6	14 § 6
Artikel 6.4 1 st. led 1	20 §
Artikel 6.4 1 st. led 2	20 §
Artikel 6.4 2 st.	ingen motsvarighet
Artikel 7.1	21 § 1 st.
Artikel 7.2	21 § 2 och 3 st.
Artikel 7.3	19 § 4 st. (ingen motsvarighet till första, andra och fjärde meningarna)
Artikel 8 led 1	34 § konsumentkreditlagen
Artikel 8 led 2	34 § konsumentkreditlagen
Artikel 9 led 1	12 § 1 st. marknadsföringslagen
Artikel 9 led 2	avtalslagen
Artikel 10	annat lagstiftningsärende
Artikel 11.1	12 §, marknadsföringslagen
Artikel 11.2	marknadsföringslagen
Artikel 11.3 a	ingen motsvarighet

Artikel 11.3 b	marknadsföringslagen
Artikel 11.4	ingen motsvarighet
Artikel 12.1	8 §
Artikel 12.2	23 §
Artikel 13.1	ingen motsvarighet
Artikel 13.2	ingen motsvarighet
Artikel 14	ingen motsvarighet
Artikel 15.1	ikraftträdandebestämmelsen
Artikel 15.2	ingen motsvarighet
Artikel 15.3	ingen motsvarighet
Artikel 15.4	ingen motsvarighet
Artikel 16	ingen motsvarighet
Artikel 17	ingen motsvarighet
Artikel 18	ingen motsvarighet
Artikel 19	ingen motsvarighet

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 16 mars 2000

Närvarande: statsministern Persson, ordförande, och statsråden Freivalds, Thalén, Winberg, Ulvskog, Lindh, Sahlin, Klingvall, Östros, Messing, Engqvist, Rosengren, Larsson, Wärnersson, Lejon, Lövdén, Ringholm

Föredragande: statsrådet Freivalds

Regeringen beslutar proposition 1999/2000:89 Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Författningsrubrik	Bestämmelser som inför, ändrar, upphäver eller upprepar ett normgivningsbemyndigande	Celexnummer för bakomliggande EG-regler
---------------------------	---	--

Lag om konsumentskydd
vid distansavtal och hem-
försäljningsavtal

385L0577

397L0007