

# Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Promemorians huvudsakliga innehåll.....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>1 Promemorians lagförslag.....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>2 Ärendet.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3 Distansavtal .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>4 Distansavtalsdirektivet .....</b>                              | <b>21</b> |
| <b>5 Genomförande av direktivet.....</b>                            | <b>27</b> |
| 5.1 En ny lag.....  | 29        |
| 5.2 Lagens tillämpningsområde .....                                 | 30        |
| 5.3 Näringsidkarens informationsskyldighet .....                    | 42        |
| 5.4 Konsumentens ångerrätt .....                                    | 52        |
| 5.4.1 Ångerfristen .....  | 52        |
| 5.4.2 Utövande av ångerrätten .....                                 | 57        |
| 5.5 Näringsidkarens fullgörande av ett avtal .....                  | 60        |
| 5.6 Undantag från informationsskyldigheten och<br>ångerrätten ..... | 64        |
| 5.7 Undantag från ångerrätten .....                                 | 68        |
| 5.8 Betalning med kort .....  | 70        |
| 5.9 Leverans utan föregående beställning.....                       | 72        |

---

|                 |   |            |
|-----------------|---|------------|
| 5.10            | Begränsningar i användningen av vissa kommunikationsmedel.....  | 73         |
| 5.11            | Medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna.....  | 73         |
| 5.12            | Skydd mot lagval som ger konsumenten ett sämre skydd .....  | 75         |
| 5.13            | Gemenskapsregler och konsumentinformation .....   | 77         |
| <b>6</b>        | <b>Ikraftträdande m.m. ....</b>   | <b>79</b>  |
| <b>7</b>        | <b>Kostnader .....</b>  | <b>81</b>  |
| <b>8</b>        | <b>Författningskommentar.....</b>   | <b>83</b>  |
| 8.1             | Inledande kommentarer .....   | 83         |
| 8.2             | Förslaget till lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal.....   | 84         |
| <b>Bilaga 1</b> | <b>Europaparlamentets och rådets direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal (svensk översättning) .....</b>  | <b>121</b> |
| <b>Bilaga 2</b> | <b>Jämförelsetabell - en sammanställning av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet och motsvarande bestämmelser i förslaget till distansavtalslag eller annan svensk lag.....</b> | <b>131</b> |

## Promemorians huvudsakliga innehåll

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 fullgörande av avtalet och om konsumentens skydd mot lagvals-klausuler.

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



# 1 Promemorians lagförslag

## 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 konsumentens 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 konsumentens 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.

### **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 konsumentsynpunkt 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.

**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.

---

**Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser**

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 Ärendet

Europaparlamentet och Europeiska unionens råd antog den 20 maj 1997 ett direktiv (97/7/EG) om konsumentskydd vid distansavtal (distansavtalsdirektivet). Direktivet innehåller bestämmelser om näringsidkarens informationsskyldighet, konsumentens ångerrätt m.m. vid avtal om varor eller tjänster 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*.

En jämförelsetabell med en sammanställning av bestämmelserna i distansavtalsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i förslaget till distansavtalslag eller annan svensk lag finns som *bilaga 2*.

Distansavtalsdirektivet och dess genomförande har behandlats i en av Justitiedepartementet tillkallad samrådsgrupp med företrädare för Konsumentverket, Finansinspektionen, Finansbolagens förening, Svenska Bankföreningen, Sveriges Försäkringsförbund, Sveriges Industriförbund, Företagarnas Riksorganisation, Sveriges Köpmannaförbund, Svenska Postorderföreningen, Svenska Tidningsutgivareföreningen, Swedish Direct Marketing Association, Sveriges Telemarketing förening och Direkthandelsföretagens Förening.

Inför utarbetandet av förslagen i denna promemoria har överläggningar hållits med företrädare för ansvariga departement i Danmark, Finland, Island och Norge. Vid överläggningarna har man sökt enas om hur distansavtalsdirektivet 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. De synpunkter som kommer fram vid remissbehandlingen av denna departementspromemoria skall ligga till grund för fortsatta nordiska överläggningar.

Från distansavtalsdirektivets tillämpningsområde är de finansiella tjänsterna undantagna. Exempel på finansiella tjänster är tjänster som rör försäkringar och krediter. Ett direktivförslag om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter behandlas för närvarande i Ministerrådets arbetsgrupp för konsumentskydd och information. Förslaget presenterades av EG-kommissionen den 14 oktober 1998, KOM(1998) 468 slutlig.



### 3 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 t.ex. jämföra 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 innebär emellertid samtidigt 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 fråga om egenskaper och andra villkor och är i större utsträckning än annars beroende av den information som näringsidkaren ger vid marknadsföringen, t.ex. på sin webbsida, eller i samband med att ett avtal ingås. Visserligen är konsumenten själv aktiv t.ex. genom att söka på olika webbsidor men befinner sig ändå ofta i ett underläge gentemot säljaren, eftersom han eller hon kanske inte har planerat något köp och därför kan ha svårt att stå emot försäljningsargumenten. 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 finns 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 ofta ingås på distans, dvs. utan att konsumenten och näringsidkaren träffar varandra före 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 överväga 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 konsumenternas 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 konsumentsynpunkt. Detaljerade regler om informationsskyldighet finns i annan lagstiftning som kan vara tillämplig vid distansavtal, t.ex. prisinformationslagen (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 verksamhet. Hemförsäljningslagen gäller emellertid inte för andra distansavtal än sådana som ingås på telefon. Några andra civilrättsliga lagregler för distansavtal finns inte. Däremot finns det naturligtvis lagregler som gäller såväl handel på distans som handel på annat sätt, t.ex. konsumentköplagen (1990:932) och konsumenttjänstlagen (1985:716).

## 4 Distansavtalsdirektivet

Syftet med distansavtalsdirektivet är en tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om distansavtal som träffas mellan konsumenter och näringsidkare (*artikel 1*). I *artikel 2* ges den för direktivets tillämpningsområde helt avgörande definitionen på 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 och att det fram till att avtalet träffas, inbegripet ingåendet av själva avtalet, uteslutande får 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 fullgörelse av ett träffat avtal (*artikel 7*),
- betalning med kort (*artikel 8*),
- leverans utan föregående beställning (*artikel 9*),
- begränsningar i användningen av vissa medel för distanskommunikation (*artikel 10*), och
- medlemsstaternas skyldighet att se till att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden 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 ikraftträdande-tidpunkt, ländernas 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) eller avtal som ingås vid auktioner (*artikel 3.1*).

Vidare finns det undantag från direktivets bestämmelser om näringsidkarens informationskyldighet, 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 försämras eller bli för gamla,

- tillhandahållande av förseglade ljud- eller bildinspelningar eller datorprogram när konsumenten har brutit förseglingen,
- tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, eller
- 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*

Om inte parterna har kommit överens om annat, skall näringsidkaren utföra beställningen senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten lämnade sin beställning 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 direktivet. 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, konsumentorganisationer som har ett legitimt intresse av att skydda konsumenter eller företag- 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 eller 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 tvistlösningsystem 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*).



## 5 Genomförande av direktivet

Ett EG-direktiv är bindande för medlemsstaterna med avseende på det resultat som skall uppnås men överlåter 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 vid utarbetandet av förslagen, 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 oskäliga 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 3 är hemförsäljningslagen tillämplig på vissa distansavtal, nämligen sådana som har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. I dag gäller således i princip 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 allmän utgångspunkt vid genomförandet av direktivet gäller därför att medlemsstaterna, inom de ramar som ges av EGFördraget, får bestämma ett starkare skydd för konsumenterna än det som direktivet ger. Däremot får de nationella reglerna inte ge konsumenten ett sämre skydd. Detta är av betydelse, 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 konsumenten inte urholkas.

En annan utgångspunkt vid genomförandet av direktivet bör vara intresset av att åtminstone de nordiska länderna får så enhetliga regler som möjligt. Det kan förutsättas att många svenska 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. En gemensam nordisk förståelse av direktivet kan dessutom 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.

Konsumenternas användning av informationsteknik väcker många frågor. Inom ramen för detta lagstiftningsärende bör man dock undvika att ta upp andra frågor än de som föranleds av just genomförandet av distansavtalsdirektivet. För närvarande pågår i Sverige två större utredningsarbeten på det konsumenträttsliga området vilka rör frågor som har anknytning till distansavtal. Sommaren 1998 tillkallade regeringen (dir. 1998:64) en särskild utredare för att undersöka och kartlägga vilka speciella problem av

främst marknadsrättslig natur som konsumenten kan ställas inför i samband med elektronisk kommunikation i informationssamhället. Resultatet av inventeringen skall följas av en analys av om konsumentens skydd i det angivna avseendet behöver stärkas och, om så är fallet, på vilket sätt detta lämpligen bör ske. Utredaren skall inventera de problem som konsumenter kan ställas inför vid elektronisk handel, t.ex. genom Internet. Utredarens förslag skall redovisas senast den 1 oktober 1999. Vidare tillkallade regeringen 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 konsumenter 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 senast den 15 mars 2000.

## 5.1 En ny lag

**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.

**Skälen för förslaget:** 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, om avtalet ingås vid hembesök eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe. Som har framgått är dessa regler anpassade 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 genom ändringar i hemförsäljningslagen eller genom en särskild lag om bara distansavtal. I stället bör hemförsäljningslagen 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, är det lämpligast att som kortform använda uttrycket distansavtalslagen.

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 därför införas i den nya lagen.

## 5.2 Lagens tillämpningsområde

**Förslag:** Lagen skall tillämpas på distansavtal 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 hela tiden sker på distans. Lagen skall dock inte gälla sådana distansavtal som avser t.ex. en finansiell tjänst eller uppförande av en byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. 1–4 §§

**Skälen för förslaget:** 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”.

#### *Avtal om varor eller tjänster*

Direktivets uttryck ”avtal om varor” torde inte kunna uppfattas på annat sätt än att direktivet gäller för avtal såväl om överlåtelse som om upplåtelse. Även om det inte sägs uttryckligen i direktivet, torde det dock 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 versionen av direktivet omfattar ”goods”. Detta uttryck brukar användas för egendom som närmast motsvarar det svenska begreppet ”lös sak”. Så är emellertid inte alltid fallet. Uttrycket kan ha en vidare betydelse, nämligen allt som har ett förmögensvärde och som är ”moveable”. 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 förmögensrättigheter 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 versionen 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 de nordiska departementsöverläggningarna har man dragit slutsatsen att direktivet bör anses vara tillämpligt även på lös

egendom av annat slag än varor, t.ex. hyresrätter och andra nyttjanderätter, fordringar och aktier och andra värdepapper.

Vid tolkningen av distansavtalsdirektivet bör likaså beaktas att hemförsäljningslagen är tillämplig på lös egendom i allmänhet. Som har angetts i avsnitt 5.1 är den lagens bestämmelser anpassade till hemförsäljningsdirektivet, som också talar om "goods".

Mot bakgrund av det anförda förelås 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 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.

### *System för distansförsäljning*

När det gäller att avgränsa de distansavtal som omfattas av direktivet är direktivets krav på att avtalet skall ha ingåtts inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för distansförsäljning avgörande. 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 distansavtalsdirektivets 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. ordertelefonnummer eller att det på annat sätt av säljarens marknadsföring framgår att näringsidkaren vill ha 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. Samma 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 inte heller torde falla 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.

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 de nordiska departementsöverläggningarna har det diskuterats om det i lagen bör införas en definition av begreppet "system för distansförsäljning". En definition skulle, å ena sidan, hjälpa tillämpningen av lagen. Definitionen skulle, å andra sidan, riskera att sätta snävare gränser för begreppet än vad som är avsett i direktivet. Det är så att det är EG-domstolen som i sista hand avgör vilket innehåll som begreppet skall anses ha. Även om det skulle underlätta tillämpningen kan det därför te sig mindre lämpligt att i lagen införa en definition av begreppet. Det föreslås därför att det inte tas in någon sådan definition i lagen. Även i Danmark, Island och Norge är man inne på att en definition inte bör ges i lagen utan att tolkningen bör överlämnas till rättstillämpningen. I ett finskt utkast till lag finns däremot en definition. Enligt denna avses med distansförsäljningssystem ett marknadsförings- och



försäljningssystem som är organiserat så att dess huvudsakliga mål kan anses vara att ingå avtal med hjälp av distanskommunikationsmedel.

### *Tekniker för distanskommunikation*

En 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.

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
- Tidningsannons med beställningskupong
- Katalog
- Telefon med mänsklig betjäning
- Telefon utan mänsklig betjäning (uppringningsautomater, audio-text)
- 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 är också så att 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 att beställa något från ett företags webbsida. Anledningen till att den metoden inte har kommit med i bilagan är att handeln på Internet inte alls var utbredd när direktivet förhandlades fram.

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man gjort bedömningen att det är mindre lämpligt att i lag ta in en lista på de olika medel för distanskommunikation som omfattas (jfr motiven till lagen [1994:1512] om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, prop. 1994/95:17 s. 47 f.).

### *Konsument och näringsidkare*

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 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 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. Den svenska lagen 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 överensstämmer med definitionen i avtalsvillkorsdirektivet, 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. 31). 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 överensstämmer. Ytterligare ett skäl för att i avtalsvillkorslagen avvika från den gängse metodiken var att övriga EU-länder torde använda den nya definitionen och att denna kan 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) och i 2 § lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende (se prop. 1996/97:127 s. 20).

Konsument- och näringsidkardefinitionerna i hemförsäljningsdirektivet och distansavtalsdirektivet överensstämmer nära med de definitioner som finns i avtalsvillkorsdirektivet och direktivet om tidsdelat boende. Som har angetts ovan (inledningen till kapitel 5)

bör utgångspunkten vara att försöka välja samma lösningar som vid genomförandet av avtalsvillkorsdirektivet och direktivet om tidsdelat boende. Det föreslås därför att det i distansavtalslagen tas in särskilda definitioner av konsumentbegreppet och näringsidkarbegreppet samt att dessa 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 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 §). Samma regler bör tas in i distansavtalslagen.

#### *Undantag från lagens tillämpningsområde*

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 investeringstjänster, 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 direktivförslag om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter som EG-kommissionen presenterade den 14 oktober 1998. I en bilaga till det direktivförslaget finns en vägledande förteckning över finansiella tjänster vilken är avsedd för det direktivet. Där anges som finansiella tjänster

1. mottagande av insättningar och övriga återbetalningspliktiga medel,
2. utlåningsverksamhet, särskilt konsumtionskrediter och hypotekskrediter,
3. finansiell leasing,
4. betalningsförmedling, utgivning och administration av betalningsmedel,
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 ("permanent health insurance"),
15. återköp av kapital, och
16. individuella pensionsförsäkringar.

Kommissionens förslag till direktiv om distansförsäljning av finansiella tjänster behandlas för närvarande i en rådsarbetsgrupp. Även om distansavtalsdirektivet såsom ett minimidirektiv medger att det tillämpas på finansiella tjänster bör sådana tjänster tills vidare undantas från distansavtalslagens tillämpningsområde.

Det kan i detta sammanhang anmärkas att ett avtal om överlåtelse av värdepapper inte torde vara en sådan finansiell tjänst som är undantagen från distansavtalsdirektivets tillämpningsområde. En

annan sak är att direktivets bestämmelser om ångerrätt normalt inte gäller sådana avtal, se artikel 6.3 andra strecksatsen.

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 överensstämmer med de undantag som görs från hemförsäljningsdirektivets tillämpningsområde, se artikel 3.2 d och e.

Distansavtalsdirektivet och hemförsäljningsdirektivet har alltså avvikande bestämmelser när det gäller avtal om finansiella tjänster och avtal om överlåtelse av värdepapper och andra finansiella instrument. Distansavtalsdirektivet undantar finansiella tjänster men inte finansiella instrument, medan hemförsäljningsdirektivet undantar finansiella instrument men bara försäkringar och inte andra finansiella tjänster. Det är inte säkert att detta är en lämplig ordning. Frågan kommer också att tas upp i det arbete som för närvarande pågår med direktivförslaget om distansförsäljning av finansiella tjänster.

#### 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 och bör behållas för dessa hemförsäljningsfall.

Hemförsäljningslagen gäller inte om avtalet gäller uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten. Detta undantag har sin förebild i 2 § första stycket köplagen (1990:931). 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. Distansavtalsdirektivet torde sålunda inte lägga hinder i vägen för att i distansavtalslagen införa ett motsvarande undantag som i dag finns i hemförsäljningslagen (jfr bedömningen beträffande motsvarande undantag i hemförsäljningsdirektivet, prop 1991/92:167 s. 20). Det föreslås att så sker.

Återstående undantag från distansavtalsdirektivets tillämpningsområde (artikel 3.1 andra, tredje och femte strecksatserna) bör genomföras på så sätt att det görs motsvarande undantag i den nya lagen. Undantagen är bara aktuella för distansavtal, inte för hemförsäljningsavtal. Det bör alltså göras undantag för avtal som ingås med hjälp av automater och för avtal som ingås vid auktioner. Det bör vidare göras undantag för avtal som ingås med distributörer av telekommunikationer genom användning av offentliga telefonautomater. 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.

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. Detsamma bör gälla undantaget i 1 § andra stycket 7 hemförsäljningslagen för avtal som gäller upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Detta undantag bör även gälla för distansavtal. Direktivet lämnar utrymme för detta

genom undantaget i artikel 3.1 fjärde strecksatsen för avtal avseende ”andra rättigheter som är knutna till fast egendom”.

### 5.3 Näringsidkarens informations- skyldighet

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

Om denna information inte redan har lämnats i en handling eller i annan varaktig form, skall näringsidkaren snarast efter det att avtalet har ingåtts ge konsumenten en bekräftelse med den del av informationen som är av särskild betydelse för konsumenten även efter avtalets ingående. Inom samma tid skall näringsidkaren även ge konsumenten information om ångerrätten och om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål. Informationen skall ges i en handling eller i annan varaktig form.

Vad gäller hemförsäljningsavtal skall bestämmelserna i 4 § hemförsäljningslagen överföras i huvudsak oförändrade till distansavtalslagen.

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

8-11 §§



**Skälen för förslaget:***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. Även om begreppet "pris" i hemförsäljningslagen har använts så att det ansetts omfatta skatter, avgifter och leveranskostnader (300-kronorsregeln), bör i likhet med annan marknadsrättslig lagstiftning detta anges uttryckligen i distansavtalslagens ifrågavarande bestämmelse. Det torde inte finnas anledning att i den svenska lagen gå längre i informationsskyldigheten än vad direktivet kräver.

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. Däremot synes det inte motiverat att i lagen särskilt reglera på vilket språk informationen skall lämnas (jfr punkten 8 i ingressen till direktivet). Föreskriften i artikel 4.2 att informationen skall lämnas under särskilt hänsynstagande till principen om skydd för underåriga bör lämpligen komma till uttryck i lagen. När det gäller skyddet för andra som inte kan ge giltigt samtycke, dvs. personer med förvaltare, synes det inte finnas tillräckliga 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 genom telefonkommunikation, föreskrivs i artikel 4.3 att näringsidkarens identitet och samtalets kommersiella syfte uttryckligen skall göras klart för konsumenten vid början av varje samtal med denne. Detta bör framgå av lagen.

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.

Som man har kommit fram till vid departementsöverläggningarna bör bekräftelsen 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.

Av artikel 5.1 andra stycket framgår att konsumenten vid det tillfälle som avses i artikels första stycke även 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 det gälla samma bestämmelser som beträffande bekräftelsen.

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 kan jämföras att informationen ges i annan varaktig form, t.ex. med e-post i varaktig form.

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 överensstämma 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. Inte minst mot denna bakgrund framstår det som mindre lämpligt att vid distansavtal uppställa ett krav på att näringsidkaren till konsumenten skall sända en ångerhandling och en ångerblankett vilka överensstämmer 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 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 samt att informationshandlingen skall vara åtföljd av en blankett som konsumenten kan använda för att utöva sin ångerrätt. Handlingen och blanketten skall överensstämma 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. Men någon annan praktisk betydelse torde bestämmelsen inte ha. Någon motsvarande bestämmelse bör därför inte tas in i distansavtalslagen. I stället bör det i lagens bestämmelser om information i samband med hemförsäljningsavtal göras ett tillägg jämfört med dagens informationsregler. 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 skall medlemsstaterna säkerställa att det i konsumenternas intresse finns tillräckliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet.

De krav som lagen ställer på näringsidkarens information innebär att konsumenten skall få del av de uppgifter som är nödvändiga för att konsumenten skall kunna ta ställning till ett erbjudande. Från konsumentskyddssynpunkt är det således väsentligt att näringsidkaren i alla delar följer lagens krav på förhandsinformation 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 hänvisas till marknadsföringslagens regler, vilka bl.a. ger möjlighet att meddela informationsförelägganden förenade med vite. Efter mönster av prisinformationslagen bör uttryckligen anges att informationen skall anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentens synpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen. Se vidare avsnitt 5.11.

Det bör övervägas om det inte dessutom skulle vara lämpligt att för vissa fall föreskriva att en näringsidkare får åläggas att betala en särskild avgift (marknadsstörrningsavgift), om näringsidkaren eller någon som handlar på hans vägnar uppsåtligen eller av

oaktsamhet bryter mot informationsbestämmelserna i distansavtalslagen. Detta kommer i första hand i fråga när det inte lämnas information om ångerrätten i samband med att ett avtal ingås.

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 överträdelse av vissa bestämmelser i lagen (1978:763) med vissa bestämmelser om marknadsföring av alkoholdrycker, lokalradiolagen (1993:120), tobakslagen (1993:581) eller radio- och TV-lagen (1996:844).

En eventuell föreskrift om marknadsstörningsavgift vid överträdelse av bestämmelserna i distansavtalslagen om information om ångerrätten skulle tas in i 22 § andra stycket marknadsföringslagen.

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 skäl att förstärka hemförsäljningslagens sanktions-system med en sådan avgift. Det finns knappast skäl att göra någon annan bedömning nu, vare sig för hemförsäljning eller för distansförsäljning. Åtminstone för närvarande bör därför inte införas

någon möjlighet att döma ut marknadsstörningsavgift i de berörda fallen.

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 informations-skyldighet avseende konsumentens ångerrätt (ogiltighetsregeln). När avtal ingås vid hembesök eller utflykter måste näringsidkaren uppfylla sin informationsskyldighet vid hembesöket respektive 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 ångerrätsreglerna 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.

Ogiltighetsregeln infördes med 1971 års hemförsäljningslag, som introducerade ångerrätten. Lagen gav konsumenten en ånger-rätt 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 informations-skyldighet 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 informations-skyldighet (se

7 §). Ändå behölls alltså ogiltighetsregeln. I motiven uttalades att det var av särskild betydelse att informations-skyldigheten kunde upprätthållas med stöd av en ogiltighetsregel (SOU 1979:76 s. 165). Vid genomförandet av hemförsäljnings-direktivet – vilket innehåller en artikel med samma syfte som artikel 11.1 i distansavtalsdirektivet – hänvisades bara till ogiltighetsregeln utan att den 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, en påföljd som knappast heller är allmänt känd. 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 informationskyldigheten lär också vara lättare att upptäcka, t.ex. för konsumentorganisationer, i distansavtalsfallen än vad de är vid hembesök. Till skillnad från vad som gäller enligt hemförsäljningslagen skall informationen vid distansavtalen dessutom inte lämnas vid en i lagen precist 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 man inte har ansett det befogat med en ogiltighetsregel i lagen om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende, som innehåller liknande bestämmelser om informationskyldighet 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. Internethandel över gränserna. Som kommer att framgå av avsnitt 5.4.1 om ångerfristens längd är det möjligt att ge ett lika gott konsumentskydd med en reglering som inte skiljer på bindande och icke-bindande avtal.

Med hänsyn till det sagda föreslås inte någon ogiltighetsregel i distansavtalslagen.

Vid de nordiska departementsöverläggningarna har det framkommit att man i Danmark och Finland är inne på att i sina respektive lagar ta in ogiltighetsregler. I departementspromemorian föreslås alltså på denna punkt att konsumentskyddet uppnås genom en annan lösning. Som anges i avsnitt 2 skall de synpunkter som kommer fram vid remissbehandlingen ligga till grund för fortsatta nordiska överläggningar.

## 5.4 Konsumentens ångerrätt

### 5.4.1 Ångerfristen

**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 lös egendom 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 överlåtelse eller upplåtelse av t.ex. en vara som har tillverkats eller väsentligt ändrats efter konsumentens särskilda önskemål, 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. Detta skall gälla oavsett om konsumenten har tagit emot varan. En förutsättning skall dock vara att näringsidkaren skriftligen har kommit överens med konsumenten om detta. 12, 14 och 15 §§.

**Skälen för förslaget:** 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 först 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 avtalsslutet) 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 lös egendom 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 inte direktivet att man behåller den bestämmelse i hemförsäljningslagen som säger att ångerfristen kan börja löpa redan när konsumenten undersöker varan eller en likadan vara.

I enlighet med direktivet bör det i den nya lagen 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 s.k. minimidirektiv 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 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 tillhanda-

hållande 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. Det gäller om inte parterna 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.

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 föra för långt att i dessa fall låta ångerfristen börja löpa först från den tidpunkt då konsumenten efter köpet tar emot varan. Ett bättre alternativ är 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. 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.

### *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 knappast distansavtalsdirektivets krav avseende längden på ångerfristen. Som har konstaterats vid departementsöverläggningarna kan det från konsumentskyddssynpunkt inte anses angeläget att införa en påtagligt längre ångerfrist än som följer av direktivet. Ångerfristen i den nya lagen bör därför vara 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 enligt direktivet 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, t.ex. vid köp på Internet.

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 informationskyldighet, har konsumenten rätt att frånträda avtalet. När informationen har getts, har konsumenten rätt att ångra avtalet inom 14 dagar.

Som tidigare har sagts bör det dock vid distansavtal gälla en yttersta tidsgräns för att utöva ångerrätten. Enligt direktivet skall denna tidsgräns vara tre månader. Ett införande av en sådan tremånadersfrist samtidigt som man tar bort ogiltighetsregeln (se avsnitt 5.3) skulle innebära en försämring av det konsumentskydd som i dag finns vid telefonförsäljning. Har konsumenten 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.

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.

Sammanfattningsvis föreslås 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. Fristen börjar löpa den dag då konsumenten tar emot varan eller en väsentlig del av den eller, vid avtal om en tjänst, den dag då avtalet ingås. 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 5.3).

#### 5.4.2 Utövande av ångerrätten

**Förslag:** Bestämmelser av det slag som i dag finns i 8–10 §§ hemförsäljningslagen, dvs. bestämmelser om konsumentens

skyldighet att vårda varan och om verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt, skall tas in i även i distansavtalslagen.

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 sådant fall skall kreditgivaren inte få tillgodogöra sig någon särskild ersättning för att skulden betalas i förtid. 16–19 §§

### Skälen för förslaget:

#### *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 likväl vara möjligt att i en nationell lag som gäller distansavtal ta in en bestämmelse av detta slag. Direktivet torde rimligen inte kräva att konsumenten skall få utöva sin ångerrätt även om varan har minskat väsentligt i värde. Det föreslås alltså att det i distansavtalslagen tas in en bestämmelse av det slag som i dag finns i 8 § hemförsäljningslagen.

#### *Kostnader för att skicka tillbaka en vara, m.m.*

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. Så länge det inte blir fråga om att försäkra det konsumentskydd som direktivet ger lär det inte möta något hinder att i distansavtalslagen ta in sådana bestämmelser för distansavtal.

Har varan sänts till konsumenten med post skall denne enligt 9 § andra stycket hemförsäljningslagen sända tillbaka varan på samma

sätt, under förutsättning att näringsidkaren tillhandahåller en lämplig förpackning och att konsumenten inte behöver lägga ut för returporto. Återsändandet skall med andra ord vara så ordnat att konsumenten inte drabbas av några kostnader för detta. Hemförsäljningslagen är, såvitt avser distansavtal, begränsad till avtal som ingås vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet. Typiskt för sådan telefonförsäljning 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 som en rimlig avvägning mellan näringsidkarnas och konsumenternas intressen att när varan har sänts till konsumenten med post näringsidkaren får svara för kostnaden för att sända tillbaka varan när avtalet har ingåtts vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet, medan det motsatta får gälla vid andra former av distansförsäljning. Detta står för övrigt 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.

#### *Återbetalning till konsumenten, m.m.*

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. Bestämmelsen bör dock preciseras på så sätt att det föreskrivs att näringsidkaren skall fullgöra denna skyldighet snarast och i varje fall inom 30 dagar. Denna precisering föranleds av artikel 6.2 i distansavtalsdirektivet.

Konsumenten bör – i likhet med vad som gäller enligt hemförsäljningslagen – ha rätt att behålla varan till dess att näringsidkaren fullgör sin återbetalningsskyldighet.



Den i dag gällande bestämmelsen i 10 § hemförsäljningslagen om att egendomen i vissa fall tillfaller konsumenten utan ersättning bör finnas även i framtiden. Bestämmelsen saknar visserligen motsvarighet i distansavtalsdirektivet, men eftersom den är till konsumentens fördel finns inget hinder mot att låta den gälla även för distansavtal. Det synes inte heller finnas någon annan anledning att inte låta regeln gälla även för sådana avtal.

*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 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 har utövat sin ångerrätt. Samma fråga övervägdes vid genomförandet av EG-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.

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 förefaller dock inte vara motiverat att begränsa tillämpningsområdet för bestämmelsen till distansavtal. Den bör således gälla även om konsumenten har beviljats krediten med anledning av ett hemförsäljningsavtal.

## 5.5 Näringsidkarens fullgörande av ett avtal

**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, skall näringsidkaren informera konsumenten om detta och snarast, dock senast inom 30 dagar, lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. 20 §

**Skälen för förslaget:** Artikel 7 i distansavtalsdirektivet behandlar vissa frågor om näringsidkarens kontraktsrättsliga förpliktelser, dvs. hur näringsidkaren skall fullgöra sin prestation. Det är den enda bestämmelsen 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. Det är tveksamt om detta alltid kan anses följa av allmänna kontraktsrättsliga principer i svensk rätt. Det kan i vart fall finnas goda skäl att i lagen klargöra vad som gäller. 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 och bör tas in i den nya lagen. Det synes därvid 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 förresten något oklart. Bestämmelsen bör utformas på ett sådant sätt att alla situationer där näringsidkaren inte kan fullgöra sin del av avtalet omfattas.

Återbetalningen skall enligt direktivet ske snarast möjligt, dock senast inom 30 dagar. Direktivet anger inte uttryckligen från vilken dag denna frist skall räknas, men det ligger nära till hands att tolka direktivet så att återbetalningen skall ske inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning. Det är dock möjligt för parterna att avtala om en senare leveransdag, t.ex. inom 45 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning. Anta att näringsidkaren i det exemplet först efter 35 dagar får klart för sig

att han inte kan fullgöra beställningen i tid. Uppenbarligen är det då inte möjligt för honom att betala tillbaka vad konsumenten har betalat inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning; den tidsfristen har ju redan gått ut. Regeln bör alltså utformas så att återbetalningen skall ske 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.

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.

Även om reglerna är av kontraktsrättsligt slag, bör de tas in i distansavtalslagen och inte i t.ex. konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen.

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 skälig 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 dröjsmål på näringsidkarens sida. Vidare bör det i lagen tas in en bestämmelse om vad som gäller för det fall att näringsidkaren inte kan fullgöra sin prestation i tid, dvs. att näringsidkaren skall informera konsumenten och inom viss tid 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 likartat 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 överenskommits före avtalets ingående eller i avtalet. Det sägs vidare i artikeln att konsumenten skall informeras om denna möjlighet på ett klart och begripligt sätt samt att kostnaderna för att skicka tillbaka varan vid utövande av ångerrätten i detta fall skall åvila näringsidkaren, vilket konsumenten skall informeras om. 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 5.9).

Bakgrunden till denna direktivbestämmelse är att det i vissa medlemsländer 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. Samma bedömning har gjorts av företrädare för de andra nordiska länderna vid departementsöverläggningarna.

## 5.6 Undantag från informationsskyldigheten och ångerrätten

**Förslag:** Bestämmelserna om information och ångerrätt skall inte gälla avtal om leverans vid ett enstaka tillfälle av livsmedel eller andra dagligvaror till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning. De angivna bestämmelserna skall inte heller gälla distansavtal om inkvartering, transport, servering, catering och andra liknande tjänster eller

kulturrevenemang, idrottsevenemang och andra liknande fritidsaktiviteter, om näringsidkaren har åtagit sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod. 5 och 6 §§

### Skälen för förslaget:

#### *Avtal om livsmedel och andra dagligvaror*

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 tillhandahållande av matvaror eller drycker eller andra dagligvaror för hushållet som tillhandahålls genom regelbunden utkörning.

Man kan ifrågasätta om det verkligen finns tillräcklig anledning att behandla sådana avtal om dagligvaror vilka levereras genom regelbunden utkörning på annat sätt än alla andra avtal om dagligvaror. Med hänsyn till att de båda direktiven är minimidirektiv och eventuella avvikelser från direktiven därför måste vara till konsumentens fördel, kan en likabehandling endast uppnås genom att de aktuella undantagen inte införlivas med svensk rätt. Eftersom många av de avtal om dagligvaror som ingås, framför allt de som ingås på distans, innebär att varorna skall levereras genom utkörning, torde flertalet av de avtal som avser dagligvaror omfattas av undantagen. Med hänsyn till att särbehandlingen således torde bli begränsad och till att reglerna om ångerrätt m.m. passar mindre väl för många avtal om dagligvaror, bör ett undantag för avtal om dagligvaror begränsat till sådana fall där leverans sker genom regelbunden utkörning införas.

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 nämnda dagligvaruavtalen från den bestämmelsen. I övrigt bör undantaget ha samma omfattning som enligt direktivet, dvs. informationsskyldighet och ångerrätt. Det kan tilläggas att viss informationsskyldighet kan följa av annan lagstiftning, se 4 och 5 §§ prisinformationslagen och 13 § marknadsföringslagen.

När det gäller frågan vilka avtal som skall omfattas av undantaget bör skillnad göras mellan avtal enligt vilka leverans skall ske vid ett enda tillfälle och avtal enligt vilka leverans skall ske vid fler än ett tillfälle. Typiskt sett avser sistnämnda avtal större värden än de förstnämnda. De lär även i övrigt uppfattas som mer betungande av konsumenten. I dessa fall torde därför konsumenterna ha ett stort intresse av att både få förhandsinformation och skriftlig bekräftelse av informationen, liksom att – utöver en eventuell avbeställningsrätt enligt 37 § konsumentköplagen – ha ångerrätt. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har man därför förordat att ett undantag motsvarande det i artikel 3.2 första strecksatsen i distansavtalsdirektivet bör begränsas till att gälla för avtal som gäller leverans vid ett enda tillfälle.

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. Med detta avses dels leveranser som sker regelbundet efter vissa rutter, t.ex. försäljning från en glassbil eller varubuss, dels leveranser som inom ett visst mindre eller större område sker regelbundet men där rutten styrs av vilka som har beställt, t.ex. leverans av varor som har beställts genom Internet.

#### *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 heller tillämpas på avtal om tillhandahållande av tjänster som avser inkvartering, transport, serveringsverksamhet eller fritidsaktiviteter, 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 versionen av direktivtexten talar alltså vidare om ”serveringsverksamhet”. EG-kommissionen har på fråga från det norska departement som har huvudansvaret för genomförandet av direktivet där svarat 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”. Mot denna bakgrund framstår det som naturligt att uppfatta avsikten bakom direktivbestämmelsen så att såväl cateringtjänster som tjänster som består i att det skall tillhandahållas mat och dryck på en restaurang skall undantas. Det anförda torde komma till uttryck i lagen på ett godtagbart sätt genom att man där undantar ”servering, catering och 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 idrotsevenemang. Även sådant som hyra av en bil att användas under semestern kan inrymmas i begreppet. Däremot torde hyra av en bil för att kunna ta sig till och från arbetet inte omfattas av undantaget. Det framstår som 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. Även i de övriga nordiska länderna har man för avsikt att välja denna lösning.

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.

I likhet med vad som har föreslagits gälla vid avtal om dagligvaror torde det saknas anledning att undanta de nu aktuella avtalen från bestämmelsen om senaste fullgörelsedag. Några tungt vägande skäl för att avvika från direktivet när det gäller att undanta något eller några av avtalen från bestämmelserna om information och ångerrätt synes inte föreligga.

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 5.5). 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. Det synes inte tillräckligt motiverat att införa en sådan bestämmelse i den svenska distansavtalslagen.

## 5.7 Undantag från ångerrätten

|   |
|---|
| <p><b>Förslag:</b> 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. 13 §</p> |
|---|

**Skälen för förslaget:** 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 har man vid de nordiska departementsöverläggningarna kommit fram till att undantaget bör genomföras.

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 tillhandahållande 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 den svenska lagen. 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 5.4.1. 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 den svenska lagen. 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 överensstämma 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. Det är tveksamt om detta undantag bör införlivas med svensk rätt. Det kan anföras skäl både för och emot. Ett skäl för att genomföra undantaget är att det är fråga om produkter vilkas innehåll konsumenten ofta kan tillgodogöra sig snabbt och sedan ändå utöva ångerrätten. Men samtidigt gäller det ångerrätt för sådana avtal enligt hemförsäljningslagen och detta förefaller inte ha orsakat några problem. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har framkommit att man i bl.a. Danmark och Norge anser att undantaget inte bör genomföras, vilket också förordas i denna departementspromemoria.

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. Även om det inte är en given slutsats torde övervägande skäl ändå få anses tala för att följa direktivet och således införa undantaget. 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.

De nu 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.

## 5.8 Betalning med kort

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

**Skälen för bedömningen:** 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.

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. Direktivet torde således inte kräva att sådana avtalsvillkor alltid skall kunna lämnas utan avseende eller jämkas såsom oskäligen.

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 fall. Enligt 34 § i den lagen 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 fall 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). Sålunda kan sådana avtalsvillkor t.ex. 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 prövning av om avtalsvillkoret bör jämkas eller lämnas utan avseende kan alltså 34 § konsumentkreditlagen tjäna som vägledning.

Med hänvisning till det anförda görs bedömningen att svensk rätt redan i dag uppfyller de krav som direktivet kan anses ställa. Någon särskild lagregel är således inte nödvändig. Vid de nordiska departementsöverläggningarna har framgått att man även i de övriga nordiska länderna, bl.a. i Norge och Finland som har en lagreglering som liknar Sveriges, är av samma uppfattning.

Frågan om konsumentens skydd behöver modifieras när det gäller betalning med kort över Internet torde komma att aktualiseras i den pågående utredningen om konsumenträttigheter i IT-samhället.

## 5.9 Leverans utan föregående beställning

|  |
|--|
| <p><b>Bedömning:</b> Svensk rätt uppfyller redan i dag artikel 9 i distansavtalsdirektivet. Någon lagregel är därför inte nödvändig.</p> |
|--|

**Skälen för bedömningen:** 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 betalningsskyldighet.

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.

## 5.10 Begränsningar i användningen av vissa kommunikationsmedel

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 departementspromemorian (Ds 1999:35) Ändringar i marknadsföringslagen (1994:450).

## 5.11 Medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna

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 företagar- och arbetstagarorganisationer som har ett legitimt intresse av att vidta åtgärder. 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 antagits i enlighet med direktivet.

I avsnitt 5.3 har föreslagits att marknadsföringslagen skall tillämpas i fråga om underlåtelse att ge information i enlighet med vad som föreskrivs i lagen, varvid informationen skall anses som särskilt betydelsefull från konsumentsynpunkt (11 § 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 obehövligt (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 i denna promemoria där särskilda frågor behandlas (avsnitt 5.3, 5.4, 5.5, 5.8 och 5.9). Sammanfattningsvis görs 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. 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.

## 5.12 Skydd mot lagval som ger konsumenten ett sämre skydd



**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.  
22 §

**Skälen för förslaget:** 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 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 har sin vanliga vistelseort. Distansavtalsdirektivet innehåller inte någon motsvarande begränsning.

Eftersom distansavtalsdirektivets bestämmelse om skydd mot lagvalsklausuler 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. Bestäm-

melsen i distansavtalslagen bör utformas efter förebild av bestämmelsen i avtalsvillkorslagen.

### 5.13 Gemenskapsregler och konsumentinformation

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. Det är inte 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.

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 företagar- 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 grundläggande regler som 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. 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

genom Allmänna reklamationsnämndens kansli kan konsumenten få upplysning och råd om hur han eller hon bör göra i en aktuell situation som rör distansavtalslagen.

## 6 Ikraftträdande m.m.

**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.

**Skälen för förslaget:** 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. Den svenska lagen 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.



---

## 7 Kostnader

De föreslagna reglerna torde inte leda till några ökade kostnader för konsumentvägledare, Allmänna reklamationsnämnden eller domstolar. De informationsinsatser från det allmännas sida, främst från Konsumentverkets sida, som kommer att bli nödvändiga torde kunna rymmas inom ramen för befintliga anslag. Över huvud taget saknas anledning att anta att förslaget kommer att medföra några ökade kostnader för det allmänna.





## 8 Författningskommentar

### 8.1 Inledande kommentarer

Lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) ersätter hemförsäljningslagen (1981:1361). Distansavtalslagen ansluter nära till 1981 års hemförsäljningslag samt genomför 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 och 6 §§). Av de inledande bestämmelserna framgår även att lagen är tvingande till konsumentens förmån (7 §). Lagen innehåller bestämmelser om informationskyldighet vid marknadsföring (8 §) och när avtalet ingås (9 och 10 §§) samt bestämmelser om påföljder vid utebliven information (11 §). Vidare finns bestämmelser om förutsättningar för konsumentens ångerrätt (12–16 §§) och om verkan av att ångerrätten utövas (17 och 18 §§). I lagen anges vad som gäller för kreditavtal vid utövande av ångerrätten (19 §). Slutligen finns en särskild regel om fullgörelse (20 §) samt bestämmelser om behörighet för näringsidkarens ombud (21 §) och om skydd mot lagvalsklausuler (22 §).

De delar av författningskommentaren som rör hemförsäljningsavtal bygger i stor utsträckning på uttalanden som har gjorts i motiven till 1981 års hemförsäljningslag (se prop. 1981/82:40, LU14) och därefter gjorda ändringar i den lagen (se bl.a. prop. 1986/87:88, LU29 och prop. 1991/92:167, bet. 1992/93:LU3).

## 8.2 Förslaget till lag om konsument- skydd vid distansavtal och hem- försäljningsavtal

### 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 5.2.

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 endast 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 betyder i princip 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 på flera ställen i lagen ordet ”vara”. Denna terminologi överensstämmer med den som används i bl.a. köplagen.

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 ett garage 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 informationsskyldighet och ångerrätt (se 6 §) eller enbart ångerrätt (se 13 §).

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

Enligt *punkten 1* är lagen tillämplig på *distansavtal*. Beskrivningen av distansavtal överensstämmer i sak 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.

I avsnitt 5.2 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 ett eller flera medel för distanskommunikation (artikel 2.4 i distansavtalsdirektivet). Lagen gäller således inte om näringsidkaren och konsumenten träffas t.ex. i samband med ingåendet av avtalet för att diskutera det närmare avtalsinnehållet.

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

Med ett 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 beröringsskärm
- Elektronisk post
- Telefax
- Television (teleshopping)

Ytterligare ett i praktiken betydelsefullt exempel på medel för distanskommunikation är användande av *Internet* för att beställa något från ett företags webbsida.

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 8–11 §§ finns bestämmelser med marknadsrättslig innebörd om informations-skyldighet.

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. Frågorna har behandlats i avsnitt 5.2.

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 på näringsidkare har samma innebörd som näringsidkarbegreppet i andra konsumenträttsliga lagar (se 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 förarbetena till bl.a. 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, mäsas, 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 gentemot 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 befinna sig på platsen för försäljningen har avsetts att skära bort sådana fall där konsumenten som hastigast t.ex. passerar en plats där näringsidkaren söker upp honom eller henne. 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, 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.

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 5.2.

I *punkten 1* görs undantag för avtal om försäkring, kredit och andra finansiella tjänster. Lagen gäller således 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. Medan kundens avtal med en fondmäklare omfattas av undantaget, är ett avtal mellan köpare och säljare avseende aktie eller något annat finansiellt instrument 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 §). En annan sak är att lagens bestämmelser om ångerrätt normalt inte gäller vid ett sådant överlåtelseavtal (se 13 § 2). Däremot gäller lagen inte för ett hemförsäljningsavtal som avser ett finansiellt instrument (se 4 § 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, 1990:931). 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 godis eller cigaretter i en varuautomat eller bensin från en sedelautomat.

Ytterligare undantas avtal som ingås med en teleoperatör vid användning av en offentlig telefonautomat (*punkten 4*). Med teleoperatör avses detsamma som i telelagen (1993:597), dvs. den som förvärvsmässigt bedriver televerksamhet. Undantaget gäller främst när en kund beställer ett telefonsamtal från en telefonautomat.

Lagen gäller inte heller avtal som ingås vid en auktion (*punkten 5*). Detta undantag torde ha aktualitet bara i de fall då köparen befinner sig på annan plats än auktionslokalen och lämnar sina bud t.ex. per telefon.

Slutligen görs i *punkten 6* undantag för avtal som gäller 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.

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.

Även denna paragraf innehåller undantag från lagens tillämpningsområde. Dessa gäller endast för hemförsäljningsavtal. Undantagen motsvarar undantagen i 1 § andra stycket 1 och 3–7 i 1981 års hemförsäljningslag (angående punkt 2 se 5 §). Frågorna har behandlats i avsnitt 5.2.

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. Den situationen att en konsument träffar ett avtal om försäkring efter att ha blivit besökt av ett försäkringsombud omfattas sålunda inte av lagen. Andra finansiella tjänster än försäkringar omfattas emellertid 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 avtalsslutet 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 videokassetband. Däremot omfattar undantaget inte 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.

Slutligen görs i *punkten 6* undantag för hemförsäljningsavtal som gäller upplåtelse eller överlåtelse som avses i lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Undantaget gäller också för distansavtal (se 3 § 6).

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.

Paragrafen innehåller en bestämmelse om att lagens regler om informationsskyldighet (8–11 §§) och ångerrätt (12–19 §§) inte är

tillämpliga på vissa avtal som avser leverans av dagligvaror. 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 5.6.

Undantaget omfattar avtal om leverans av livsmedel och andra dagligvaror. 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 dagligvaror kan nämnas hushållspapper och tvättmedel.

Enligt bestämmelsen skall varorna levereras till konsumentens 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. Med detta avses dels leveranser som sker regelbundet efter vissa ruttor, t.ex. försäljning från en glassbil eller varubuss, dels leveranser som inom ett visst mindre eller större område sker regelbundet men där rutten styrs av vilka som har beställt, t.ex. leverans av varor som har beställts genom Internet. Det krävs inte att turerna går med vissa tätare intervall.

En annan begränsning ligger i att bestämmelsen endast gäller avtal om leverans vid ett enstaka tillfälle. Avtal om successiv leverans av varor är således inte undantagna från bestämmelserna om informationsskyldighet och ångerrätt. Undantaget gäller med andra ord inte om en konsument t.ex. träffar ett avtal med en näringsidkare om leverans av varor en gång varje vecka under en viss tidsperiod.

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.

Även denna paragraf innehåller en bestämmelse om undantag från lagens regler om informationsskyldighet (8–11 §§) och ångerrätt (12–19 §§). 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 5.6.

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 informationsskyldighet och ångerrätt gäller således inte ett distansavtal om biljetter till t.ex. en operaföreställning eller en fotbollsmatch.

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.

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 och 4 § konsumentkreditlagen.

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 20 § 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**

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.

Paragrafen handlar om näringsidkarens skyldighet att ge konsumenterna förhandsinformation 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 syftar till hemförsäljningsavtal. Paragrafen genomför artikel 4 i distansavtalsdirektivet. Frågorna har behandlats i avsnitt 5.3.

Den näringsidkare som inte följer vad som föreskrivs i paragrafen kan drabbas av påföljder enligt marknadsföringslagen (se 11 §).

#### *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, när det gäller avtal där förskottsbetaling krävs, adress.

*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 är det totala priset som skall anges. Prisuppgiften

skall med andra ord inkludera eventuella skatter och andra avgifter till det allmänna. Näringsidkaren skall också informera konsumenterna om eventuella leveranskostnader, såsom t.ex. postens avgifter. Det anges uttryckligen 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. Någon information om den lagstadgade ångerrätten behöver inte lämnas i de fall då någon sådan rätt inte finns (jfr 13 §).

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 konsumenterna 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.

#### *Andra stycket*

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

Informationen skall ges i god tid innan ett avtal ingås. Bestämmelsen får betydelse i de fall där näringsidkarens tanke är att marknadsföringen skall leda till att ett avtal ingås mer eller mindre omedelbart, t.ex. vid telefonförsäljning. Bestämmelsen innebär att en näringsidkare inte får ge informationen omedelbart innan avtalet



ingås, utan konsumenten måste ha god 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 webbsida 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.

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

Det klargörs slutligen att marknadsföringen skall ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga. Marknadsföringen 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 skall iaktta vid marknadsföring genom telefon. I början av samtalet skall näringsidkaren upplysa konsumenten om sin identitet och om samtalets syfte. Samtalets

kommersiella syfte måste således uttryckligen och tidigt göras klart för konsumenten.

### **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.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens informationskyldighet när ett distansavtal ingås. Paragrafen genomför artikel 5 i distansavtalsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.

*Första stycket*

I första stycket föreskrivs att näringsidkaren efter det att distansavtalet har ingåtts skall ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt denna lag (12 och 14–18 §§) 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, hur ångerfristen räknas, hur man skall förfara om man vill ångra sig samt vad som gäller när man har ångrat sig. Om avtalet gäller en tjänst, skall 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 13 §).

Informationen skall ges snarast efter avtalet. Gäller distansavtalet en vara skall informationen dessutom ges senast vid leveransen. Från denna regel 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 varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Förutom det fallet att näringsidkaren har lämnat en handling med den aktuella informationen är lagens krav således uppfyllt t.ex. om näringsidkaren har överlämnat en datadiskett eller en cd-romskiva innehållande den aktuella informationen eller om han 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 har sålunda inte 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.

#### *Andra stycket*

I andra stycket föreskrivs till en början att näringsidkaren inom samma tid och på samma sätt som anges i första stycket skall ge konsumenten en bekräftelse med den information som avses i 8 § första stycket 1–5. Det gäller sådan information som konsumenten

har väsentligen lika stort intresse av sedan avtalet har träffats. Om näringsidkaren redan tidigare, t.ex. i samband med marknadsföringen, har gett konsumenten informationen i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, behöver han inte ge någon bekräftelse på informationen.

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. Denna information skall lämnas i bekräftelsen även om konsumenten redan tidigare skulle ha fått del av den i en handling eller i någon annan varaktig form som var tillgänglig för honom eller henne.

### *Tredje stycket*

I tredje stycket finns ett undantag från informationsskyldigheten, 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 terminologi. 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.

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.

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 5.3.

#### *Första stycket*

I första stycket föreskrivs att näringsidkaren skall lämna konsumenten en handling där denne informeras om sin ångerrätt enligt denna lag (12, 14 och 16–18 §§) 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 överensstämma med formulär som fastställs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer. Avsikten är att Konsumentverket liksom i dag skall fastställa formulären.

### **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 konsumentsynpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen.

Paragrafen, som har utformats efter förebild av 14 § prisinformationslagen (1991:601), ger en hänvisning till marknadsföringslagens påföljdssystem. Frågan har behandlats i avsnitt 5.3.

Hänvisningen till marknadsföringslagen innebär att den näringsidkare som inte iakttar informationskyldigheten 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 obehövligt (se 19 §). Vidare gäller att en näringsidkare som uppsåtligen 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**

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).

I paragrafen regleras 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 5.4.1.

Av bestämmelsen framgår att ångerfristen är 14 dagar. 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.

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 14 § anges när ångerfristen börjar löpa.

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.

Paragrafen innehåller undantag från bestämmelserna om ångerrätt. Den kompletterar bestämmelserna i 5 och 6 §§, som föreskriver vissa undantag från såväl informationsskyldigheten enligt lagen som ångerrätten. Undantagen i 13 § gäller endast för distansavtal och således inte för hemförsäljningsavtal. De frågor som berörs i paragrafen har behandlats i avsnitt 5.7. Bestämmelsen motsvarar artikel 6.3 (första, andra, fjärde och sjätte strecksatserna) 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 12 § och vars startdag framgår av 14 §. 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.

Ytterligare görs i *punkten 3* undantag för distansavtal som gäller förseglade ljud- eller bildupptagningar eller ett förseglat datorprogram. Undantaget gäller om konsumenten har brutit förseglingen. 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 16 §). Med försegling avses även tekniska plomberingar.

Slutligen görs i *punkten 4* undantag för distansavtal som gäller tips- eller lotteritjänster.

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.

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. Frågorna i paragrafen har behandlats i avsnitt 5.4.1.

#### *Första stycket*

I första stycket finns huvudregeln för ångerfristens beräkning. Undantag från denna regel finns i andra och tredje stycket.

Startdagen för ångerfristen vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom är 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.

#### *Andra stycket*

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 9 § har kommit konsumenten till handa. Ångerfristen börjar med andra ord aldrig löpa förrän näringsidkaren har uppfyllt sin informationsskyldighet enligt 9 §. Vid hemförsäljningsavtal börjar ångerfristen aldrig löpa förrän de handlingar som anges i 10 § 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 avtal där näringsidkaren har ett behov av att få en förmånligare ställning än annars.

Undantagsregeln i *punkten 1* 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. persienner 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.

Undantagsregeln i *punkten 2* gäller avtal om en vara som har fått en tydlig personlig prägel. Ett exempel på en sådan vara är adressetiketter med konsumentens namn och adress.

Undantagsregeln i *punkten 3* gäller avtal om en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas eller som snabbt kan försämrats eller bli för gammal. Ett exempel på varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla är livsmedel.

Vid avtal som avses i punkterna 1–3 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.

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.

I denna paragraf, som genomför återstående delar av artikel 6.1 i distansavtalsdirektivet, anges den yttersta tidsgränsen för en konsument att frånträda ett distansavtal. Bestämmelsen gäller inte för hemförsäljningsavtal, och där finns alltså ingen yttersta tidsgräns för att utnyttja ångerrätten. Frågan har behandlats i avsnitt 5.4.1.

Trots vad som sägs i 14 § andra och tredje styckena om att ångerfristen tidigast börjar löpa respektive börjar löpa den dag då information enligt 9 § kom konsumenten till handa, måste konsumenten ge 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 9 § första stycket) räcker det emellertid att konsumenten ger 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 meddelat 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 närings-

idkaren inte har uppfyllt sin informationsskyldighet. Men det räcker att ett ångerrättmeddelande lämnas 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.

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.

Paragrafen, som överensstämmer med 8 § i 1981 års hemförsäljningslag, innehåller en bestämmelse om vad konsumenten måste iaktta för att få utöva sin ångerrätt vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av lös egendom. Bestämmelsen är inte tillämplig vid avtal om en tjänst. Den gäller både vid distansavtal och vid hemförsäljningsavtal. Frågan har behandlats i avsnitt 5.4.2.

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. 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**

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.

Paragrafen innehåller bestämmelser om hur en konsument som ångrar ett avtal skall förfara med den vara eller, om avtalet avser en tjänst, material som har levererats till honom eller henne. Paragrafen ansluter nära till 9 § i 1981 års hemförsäljningslag. Frågorna har behandlats i avsnitt 5.4.2.

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*

I första stycket anges huvudregeln. Enligt denna skall den vara som konsumenten har tagit emot hållas tillgänglig på den plats där den har tagits emot.

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. 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.

#### *Andra stycket*

Har varan sänts till konsumenten med post, skall denne sända tillbaka varan på samma sätt. Vid hemförsäljningsavtal och sådana distansavtal som har träffats vid telefonsamtal som utgör led i försäljning eller annan liknande verksamhet, dvs. vid sådana avtal som reglerades av 1981 års hemförsäljningslag, är en förutsättning dock att näringsidkaren har sänt med en förpackning som kan användas för att sända tillbaka varan. Återsändandet skall vidare vara så ordnat att konsumenten inte drabbas av några kostnader för detta. Konsumenten skall sålunda inte behöva lägga ut pengar för porto.

Vid ett utövande av ångerrätten vid andra distansavtal gäller att konsumenten får svara för kostnaderna för att sända tillbaka varan med post.

### *Tredje stycket*

Även material som har mottagits med anledning av ett avtal om en tjänst skall i princip hållas tillgängligt för näringsidkaren eller återsändas till denne. 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 vid leverans av varor. I sådana fall torde sålunda konsumenten regelmässigt få anses skyldig att hålla materialet tillgängligt för näringsidkaren. Om däremot materialet har helt eller delvis sammanfogats 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.

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.

Paragrafen behandlar näringsidkarens skyldigheter när konsumenten har utövat sin ångerrätt. Den genomför artikel 6.2 i distansavtalsdirektivet och ansluter nära till 10 § i 1981 års hemförsäljningslag. Frågan har behandlats i avsnitt 5.4.2.

#### *Första stycket*

Näringsidkaren skall snarast efter det att konsumenten har utövat sin ångerrätt lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Näringsidkarens tidsfrist får aldrig överstiga 30 dagar. Första stycket innehåller också en regel om rätt för konsumenten att hålla inne varan, eller i förekommande fall materialet, till dess att näringsidkaren har fullgjort sin betalningsskyldighet.

#### *Andra stycket*

Av andra 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. För att varan alternativt materialet skall tillfalla konsumenten krävs att denne i enlighet med 17 § första 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 16 § 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.

Har näringsidkaren levererat varan eller materialet till konsumenten per post tillfaller egendomen konsumenten utan ersättning, om inte näringsidkaren inom den angivna tiden 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.

Paragrafen, som gäller både distansavtal och hemförsäljningsavtal, genomför artikel 6.4 i distansavtalsdirektivet. Den har utformats efter förebild av 16 § lagen (1997:218) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende. Övervägandena finns i avsnitt 5.4.2.

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.

Som har angetts i avsnitt 5.4.2 innebär bestämmelsen inte att konsumenten slipper att betala tillbaka vad han eller hon redan har fått ut av lånet. Bestämmelsen 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

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.

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens fullgörelse av sin prestation. Den genomför artikel 7.1 och 7.2 i distansavtalsdirektivet men gäller även för hemförsäljningsavtal. Frågorna som berörs i paragrafen har behandlats i avsnitt 5.5.

#### *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 7 §), vilket också ofta lär ske. Om konsumenten och näringsidkaren emellertid inte har avtalat om någon särskild fullgörelsestid, skall näringsidkaren fullgöra sin prestation senast inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

När det gäller köp av lösa saker utgör bestämmelsen ett komplement till de bestämmelser som finns i konsumentköplagen (1990:932). I den lagen anges att varan skall avlämnas inom skälig tid från köpet, om det inte följer av avtalet att varan skall avlämnas vid en bestämd tidpunkt, efter anfordran eller utan uppskov (se 5 § första stycket). Bestämmelsen i första stycket kompletterar konsumentköplagen främst på så sätt att vid distansavtal och hemförsäljningsavtal näringsidkaren, om inte något annat har avtalats mellan parterna, alltid är skyldig att avlämna varan inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning.

Varan är avlämnad när den har kommit i köparens besittning (jfr 6 § konsumentköplagen). Avlämnas varan för sent och beror detta inte på köparen eller något förhållande på hans sida, föreligger det dröjsmål på säljarens sida (se 9 § konsumentköplagen).

När det gäller avtal om sådana tjänster som regleras av konsumenttjänstlagen (1985:716) utgör bestämmelsen i första stycket ett

komplement till bestämmelserna i den lagen. I 24 § konsumenttjänstlagen anges att det föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. När det gäller hemförsäljningsavtal och distansavtal kompletteras konsumenttjänstlagen av vad som föreskrivs i första stycket framför allt på så sätt att det föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida om denne inte har fullgjort uppdraget inom 30 dagar från den dag då konsumenten gjorde sin beställning, naturligtvis såvida parterna inte har avtalat något annat.

#### *Andra stycket*

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

Bestämmelsen innehåller ett krav på att näringsidkaren 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 skall lämna tillbaka vad konsumenten har betalat. Det saknar betydelse av vilken anledning näringsidkaren inte kan fullgöra avtalet. Det framgår också av bestämmelsen att näringsidkaren skall informera konsumenten om att han inte kan fullgöra sin del av avtalet. Att prestationen inte fullgörs i tid kan även medföra att konsumenten kan göra gällande kontraktsrättsliga påföljder; i de flesta fall enligt konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen.

#### **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.

Paragrafen, som är identisk med 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 5.2 under rubriken Konsument och näringsidkare.

I termen ombud ligger att den som tar emot ett anbud eller ingår ett avtal för en näringsidkares 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.

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 fullmaksreglerna 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

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.

Paragrafen, som har utformats efter förebild av bl.a. 13 § lagen (1994:1512) 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 5.12.

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 informations-skyldighet i 9 § och om konsumentens ångerrätt i 12–19 §§.

**Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser**

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 ryms inom den lagens tillämpnings-område. Det framgår av *punkten 2*.