

Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal

Slutbetänkande av Konsumentkreditutredningen

Stockholm 2025



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2025:34

SOU och Ds finns på regeringen.se under Rättsliga dokument.

Svara på remiss – hur och varför
Statsrådsberedningen, SB PM 2021:1.

Information för dem som ska svara på remiss finns tillgänglig på regeringen.se/remisser.

Layout: Kommittéservice, Regeringskansliet

Omslag: Elanders Sverige AB

Tryck och remisshantering: Elanders Sverige AB, Stockholm 2025

ISBN 978-91-525-1201-2 (tryck)

ISBN 978-91-525-1202-9 (pdf)

ISSN 0375-250X

Till statsrådet och chefen för Justitiedepartementet

Regeringen beslutade den 12 oktober 2023 att utse en särskild utredare med uppdrag att analysera och föreslå vilka författningsändringar som behövs för att i svensk rätt genomföra ett nytt EU-direktiv om konsumentkrediter (dir. 2023:142). Den 22 februari 2024 beslutade regeringen om tilläggsdirektiv för utredningen. Av dessa följer att utredningen även har i uppdrag att analysera och lämna förslag på hur ändringar i konsumenträttighetsdirektivet som huvudsakligen rör distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter ska genomföras i svensk rätt (dir. 2024:27).

Till särskild utredare förordnades den 12 oktober 2023 hovrättsassessorn Jenny Wulker Roos.

Som sakkunniga i utredningen förordnades från och med den 24 november 2023 numera kanslirådet Ida Vilhelmsson, Justitiedepartementet, kanslirådet Catarina Erséus, Finansdepartementet och departementssekreteraren Max Larsson, Finansdepartementet. Samma dag förordnades som experter att biträda utredningen juristen Emelie Rogner, Konsumentverket, seniora juristen Anna Hult, Finansinspektionen, verksjuristen Andreas Bäckbro Kabuleta, Kronofogdemyndigheten, senior legal adviser Jessie Cargill-Ek, Svenska Bankföreningen och head of legal and compliance Aleksandra Stiller, Swedish FinTech Association. Max Larsson entledigades från och med den 3 februari 2024. Kanslirådet Carl Lidquist, Finansdepartementet, förordnades som sakkunnig från och med den 27 maj 2024. Från och med den 24 oktober 2024 entledigades Alexandra Stiller och Emelie Rogner och samma dag förordnades managing director Johanna Bäck, Swedish FinTech Association och rätts-sakkunnige Joel Westerlund, Konsumentverket som experter i utredningen. Andreas Bäckbro Kabuleta entledigades från och med den 24 oktober 2024.

Den 5 december 2024 förordnades rättssakkunnige Jonas Mathsson, Justitiedepartementet, som sakkunnig i utredningen.

Som sekreterare i utredningen anställdes från och med den 13 november 2023 numera kammaråklagaren Johanna Ekman Hassel.

Utredningen, som har tagit namnet Konsumentkreditutredningen (Ju 2023:19), överlämnade i oktober 2024 delbetänkandet *Ett nytt konsumentkreditdirektiv* (SOU 2024:69). Delbetänkandet avser de delar av uppdraget som berör genomförandet av ett nytt EU-direktiv om konsumentkrediter.

Arbetet med slutbetänkandet har bedrivits i nära samarbete och samråd med de sakkunniga och experterna, vars bidrag med kunskap och erfarenheter inom aktuella rättsområden har varit av avgörande betydelse för utredningens arbete. De sakkunniga och experterna har i stort ställt sig bakom utredningens överväganden och förslag. Avvikande uppfattningar har förekommit avseende enskilda delar av förslaget utan att detta föranlett några särskilda yttranden.

Härmed överlämnas slutbetänkandet *Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal* (SOU 2025:34). Utredningens uppdrag är med detta slutfört.

Stockholm i april 2025

Jenny Wulker Roos

/Johanna Ekman Hassel

Innehåll

Sammanfattning	9
Summary	15
1 Författningsförslag.....	21
1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler	21
1.2 Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.....	40
1.3 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).....	42
1.4 Förslag till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster.....	43
1.5 Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846).....	44
1.6 Förslag till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.....	46
2 Uppdraget och dess genomförande.....	49
2.1 Uppdraget.....	49
2.2 Utredningens arbete	49
2.3 Betänkandets disposition.....	50

3	Utvecklingen av den rättsliga regleringen av distansavtal.....	51
3.1	Bakgrund.....	51
3.2	2002 års distansfinansdirektiv och 2005 års distans- och hemförsäljningslag.....	52
3.3	Konsumenträttighetsdirektivet och ändringarna i 2005 års distans- och hemförsäljningslag.....	53
4	Det nya distansfinansdirektivet.....	57
4.1	Syftet med det nya distansfinansdirektivet	57
4.2	En översikt av distansfinansdirektivets artiklar	58
4.3	En översikt av relevanta artiklar i konsumenträttighetsdirektivet	59
5	Genomförandet av det nya distansfinansdirektivet	65
5.1	Utgångspunkter vid genomförandet	65
5.2	Begrepp och definitioner.....	67
5.3	Nya särskilda regler för distansavtal om finansiella tjänster.....	73
5.3.1	Tillämpningsområdet	73
5.3.2	Näringsidkarens skyldighet att ge förhandsinformation.....	82
5.3.3	Näringsidkarens förklaringskyldighet.....	108
5.3.4	Tilläggskydd avseende onlinegränssnitt	114
5.3.5	Konsumentens ångerrätt	121
5.4	Näringsidkarens informationsskyldighet vid avtal som ingås på en marknadsplats online	136
5.5	Skriftlighetskrav vid distansavtal som ingås per telefon	141
5.6	Ångerfunktion vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt	143
5.7	Vissa oskäligen avtalsvillkor i konsumentförhållanden m.m. ...	151
5.8	Rättsmedel och påföljder för att säkra efterlevnaden.....	157

5.9	Särskilt om artiklar i 2002 års distansfinansdirektiv som saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet	164
6	Ikraftträdande och övergångsbestämmelser	169
7	Konsekvensanalys.....	171
7.1	Utgångspunkter för konsekvensanalysen	171
7.2	Konsekvenser för enskilda	173
7.3	Konsekvenser för företagen	173
7.3.1	De berörda företagen	173
7.3.2	Kostnaderna för de berörda företagen	174
7.4	Konsekvenser för det allmänna.....	176
8	Författningskommentar	177
8.1	Förslaget till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.....	177
8.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.....	206
8.3	Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).....	207
8.4	Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster.....	208
8.5	Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846).....	209
8.6	Förslaget till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.....	210

Bilagor

Bilaga 1	Kommittédirektiv 2023:142.....	213
Bilaga 2	Kommittédirektiv 2024:27.....	219
Bilaga 3	Det nya distansfinansdirektivet.....	223
Bilaga 4	Konsumenträttighetsdirektivet	245
Bilaga 5	Ändringsdirektivet	271
Bilaga 6	Jämförelsetabell: Direktivet och svensk lag	293

Sammanfattning

Bakgrund

Under de senaste åren har digitaliseringen lett till betydande förändringar av marknaden för finansiella tjänster. Distansförsäljning sker i allt högre grad över internet, där också många av marknaden nya produkter erbjuds. Samtidigt har EU antagit flertalet sektorspecifika rättsakter för finansiella tjänster, vilket lett till betydande överlappning mellan den sektorspecifika lagstiftningen och det direktiv för finansiella tjänster som Europaparlamentet och rådet antog år 2002¹ (2002 års distansfinansdirektiv). På grund av utvecklingen har Europaparlamentet och rådet antagit ett nytt direktiv för distansavtal om finansiella tjänster² (det nya distansfinansdirektivet). Det nya distansfinansdirektivet ersätter 2002 års distansfinansdirektiv.

Det nya distansfinansdirektivet

Det nya distansfinansdirektivet är ett ändringsdirektiv till konsumenträttighetsdirektivet³ och innebär att regleringen för distansavtal om finansiella tjänster förs in i konsumenträttighetsdirektivet. Ändringarna innebär att det införs ett nytt kapitel som endast är tillämpligt för distansavtal om finansiella tjänster. I kapitlet finns bestämmelser om förhandsinformation och ångerrätt, som i förhållande till mot-

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

³ Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG.

svarande regler i 2002 års distansfinansdirektiv har genomgått förändringar. Kapitlet innehåller även bestämmelser som inte har någon motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv, en artikel om tillräckliga förklaringar och en artikel om tilläggsskydd avseende onlinegränssnitt. Kapitlet innehåller också bestämmelser som föreskriver att sektorspecifika unionsregler om förhandsinformation, ångerrätt och tillräckliga förklaringar som utgångspunkt ska tillämpas i stället för reglerna i konsumenträttighetsdirektivet.

Genom ändringsdirektivet blir dessutom viss befintlig reglering i konsumenträttighetsdirektivet tillämplig för distansavtal om finansiella tjänster. Detta gäller regleringen om informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online, möjligheten att införa skriftlighetskrav vid telefonförsäljning samt några artiklar som innebär att vissa avtalsvillkor ska förbjudas eller inte ha den verkan som anges i villkoret.

En nyhet som införs genom direktivet är att näringsidkare som ingår distansavtal genom ett onlinegränssnitt ska vara skyldiga att tillhandahålla en ångerknapp, i de fall det finns en ångerrätt för konsumenten. Skyldigheten har en bred tillämplighet och gäller för alla distansavtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivet.

Det nya distansfinansdirektivet innehåller därtill artiklar som syftar till att säkerställa efterlevnaden av regleringen.

Utredningens uppdrag

Utredningens uppdrag har varit att analysera ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet och dess tillämpning samt hur svensk rätt förhåller sig till detta. Vidare har uppdraget omfattat att bedöma vilka författningsförslag och andra åtgärder som behövs för att genomföra ändringarna. Dessutom ska nödvändiga författningsförslag lämnas. I uppdraget har även ingått att analysera, jämföra och ta ställning till de valmöjligheter som direktivet erbjuder. Utgångspunkten för uppdraget har varit att fokusera på de delar av direktivet där det krävs att de svenska reglerna ändras.

Utredningens förslag

Det ska införas ett nytt 3 kap. i distansavtalslagen

Utredningen föreslår att de bestämmelser som endast ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster genomförs i 3 kap. i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Eftersom flertalet nya bestämmelser behöver införas och vissa bestämmelser struktureras om föreslås att det nuvarande 3 kap. ersätts med ett nytt kapitel. Kapitlets tillämpningsområde ska i stort vara detsamma.

Näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten förhandsinformation anpassas till de utökade krav som uppställs genom ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Det ska i vissa delar preciseras hur förhandsinformationen ska lämnas och informationen ska omfatta fler uppgifter. Näringsidkare som ger informationen i elektronisk form ska ha rätt att presentera informationen i olika datalager. Det ska därutöver införas en bestämmelse som innebär att om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal ingås, ska som utgångspunkt de bestämmelserna tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om förhandsinformation, om de har sin grund i unionsrätten.

Det ska införas en skyldighet för näringsidkaren att ge de förklaringar som konsumenten behöver. Konsumenten ska vidare ha rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som angetts i förhandsinformationen. Det ska förtydligas att den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt lagen ska ges utan kostnad för konsumenten. Även när det gäller förklaringskyldigheten ska det införas en bestämmelse som innebär att en annan lag eller en förordning som innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet ska tillämpas i stället, om bestämmelserna har sin grund i unionsrätten.

Det ska vidare införas en bestämmelse som innebär begränsningar för hur näringsidkaren får utforma sitt onlinegränssnitt. Näringsidkaren får därvid inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Detta ska särskilt avse näringsidkare som genom onlinegränssnittet upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet

redan har gjorts, ger större synlighet åt ett visst val eller gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den. Ett handlande i strid mot bestämmelsen ska vid tillämpningen av marknadsföringslagen (2008:486) anses otillbörligt mot konsumenten.

Det nya kapitlets regler om ångerrätt anpassas till ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Det föreslås införas en yttre gräns för ångerfristen. Ångerfristen ska som utgångspunkt aldrig börja löpa senare än ett år efter avtalets ingående. Det införs vidare en bestämmelse som föreskriver att en annan lag som innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet ska tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om ångerrätt, om bestämmelserna har sin grund i unionsrätten.

Vissa bestämmelser i nuvarande 3 kap. föreslås inte överföras till det nya 3 kap., kapitlet ska t.ex. inte längre reglera lagval.

Näringsidkaren ska i vissa fall vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion

Det föreslås att näringsidkaren vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion. Bestämmelsen ska ha en bred tillämplighet och gälla för alla sådana avtal som omfattas av distansavtalslagens tillämpningsområde. En förutsättning för att näringsidkaren ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion är dock att konsumenten har en rätt att ångra det ingångna avtalet, antingen genom reglerna i distansavtalslagen eller genom regler i sektorspecifik lagstiftning. Skyldigheten innebär att konsumenten ska ha möjlighet att genom en funktion på onlinegränssnittet skicka ett meddelande med vissa uppgifter som behövs för utövandet av ångerrätten. Näringsidkaren ska vidare vara skyldig att på visst sätt bekräfta mottagandet av konsumentens meddelande. Om en näringsidkare underlåter att tillhandahålla en ångerfunktion ska näringsidkaren enligt en särskild bestämmelse i marknadsföringslagen kunna åläggas att tillhandahålla en sådan.

Vissa övriga förslag

Bestämmelserna i 2 kap. distansavtalslagen, som reglerar näringsidkarens informationsskyldighet innan ett avtal ingås på en marknadsplats online, ska även gälla för distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Bestämmelsen ska sanktioneras genom att informationen ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Till följd av de nya bestämmelserna som föreslås införs i 3 kap. distansavtalslagen, om att sektorspecifik lagstiftning ska ha företräde, ska det göras vissa förtydliganden i informationsbestämmelserna i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, konsumentkreditlagen (2010:1846) och lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution. Av samma anledning ska det införas en bestämmelse i lagen (2010:751) om betaltjänster som innebär att förhandsinformationen vid avtal om betaltjänster alltid ska innehålla vissa uppgifter som anges i distansavtalslagen.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

De nya bestämmelserna föreslås träda i kraft den 19 juni 2026. Distansavtalslagens nya bestämmelser ska vara tillämpliga enbart på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. I fråga om avtal som ingåtts före ikraftträdandet ska äldre bestämmelser gälla.

Förslagets konsekvenser

De förslag som lämnas i betänkandet syftar till att stärka konsumentskyddet. Det medför att kraven som ställs på företag som erbjuder finansiella tjänster och finansiella instrument på distans och utanför affärslokaler blir högre. Flertalet näringsidkare som omfattas av 3 kap. i distansavtalslagen kommer dock inte vara skyldiga att tillämpa lagens bestämmelser om förhandsinformation, ångerrätt och tillräckliga förklaringar, eftersom deras produkter omfattas av sektorspecifika regler med grund i unionsrätten som ska gälla i stället för distansavtalslagens motsvarande bestämmelser. För många av dessa företag innebär förslagen främst att anpassningar behöver göras i förhållande till skyldigheten att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion.

Begränsningarna för hur näringsidkare får utforma sitt online-gränssnitt bedöms främst vara handlingsdirigerande.

Även företag som erbjuder varor och icke finansiella tjänster på distans enligt 2 kap. distansavtalslagen berörs av skyldigheten att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion. Skyldigheten förväntas medföra begränsade kostnader för såväl företag som omfattas av 2 kap. som av 3 kap. i distansavtalslagen.

Kostnaderna för det allmänna bedöms begränsade och bör kunna finansieras inom ramen för befintliga anslag.

Eftersom utredningens förslag i huvudsak är en följd av ett EU-direktiv, finns det ingen möjlighet att avstå från att genomföra en reglering som når upp till de krav som direktivet uppställer.

Summary

Background

In recent years, digitalisation has brought about significant changes in the financial services market. Distance marketing is increasingly taking place online, where many of the market's new products are offered. At the same time, the EU has adopted several sector-specific legal instruments for financial services, resulting in significant overlaps between sector-specific legislation and the Directive concerning the distance marketing of consumer financial services adopted by the European Parliament and the Council in 2002 ('2002 Distance Marketing Directive').¹ In light of these developments, the European Parliament and the Council have adopted a new Directive for distance marketing of consumer financial services ('new Distance Marketing Directive').² The new Distance Marketing Directive replaces the 2002 Distance Marketing Directive.

The new Distance Marketing Directive

The new Distance Marketing Directive is an amendment of the Consumer Rights Directive³. The new Directive introduces the rules on distance marketing of financial services in the Consumer Rights Directive. As part of the amendments, a new chapter has

¹ Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC.

² Directive (EU) 2023/2673 of the European Parliament and of the Council of 22 November 2023 amending Directive 2011/83/EU as regards financial services contracts concluded at a distance and repealing Directive 2002/65/EC.

³ Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council.

been introduced that only applies to distance contracts for the supply of financial services. The new chapter contains provisions on pre-contractual information and right of withdrawal, which have undergone changes in relation to the equivalent rules set out in 2002. The new chapter also includes provisions that have no equivalent in the 2002 Distance Marketing Directive, an article on adequate explanations and an article on additional protection regarding online interfaces. The chapter also contains provisions stipulating that sector-specific EU rules on pre-contractual information, right of withdrawal and adequate explanations should, as a basic premise, be applied instead of the rules in the Consumer Rights Directive.

The amending Directive also makes certain existing rules in the Consumer Rights Directive applicable to distance contracts for financial services. This concerns information requirements on contracts entered into in online marketplaces, the possibility to introduce written documentation requirements on telemarketing and some articles through which certain contractual conditions will be prohibited or not have the effect indicated in the condition.

The Directive introduces a new feature where a trader who enters into a distance contract through an online interface will be obliged to provide a withdrawal function in cases where a consumer has a right of withdrawal. This obligation has broad applicability and applies to all distance contracts covered by Consumer Rights Directive.

The new Distance Marketing Directive also contains articles aimed at ensuring compliance with the rules.

The Inquiry's remit

The Inquiry's remit has been to analyse the amendments in the Consumer Rights Directive and their application, and how they affect Swedish law. The remit has also included identifying necessary legislative proposals and other measures to implement the amendments. This includes presenting the necessary legislative proposals. The Inquiry's remit has also included analysing, comparing and taking a position on the options that the Directive offers. The starting point for the remit has been to focus on the parts of the Directive that necessitate amendment of the Swedish rules.

The Inquiry's proposals

A new Chapter 3 should be introduced in the Act on Distance Contracts and Off-premises Contracts

The Inquiry proposes that the provisions that should only apply to distance contracts for financial services be implemented in Chapter 3 of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts (2005:59). As several new provisions need to be introduced and certain provisions need to be restructured, the Inquiry proposes replacing the current Chapter 3 with a new chapter. The new chapter's scope of application should essentially be the same.

A trader's obligation to provide consumers pre-contractual information will be adapted to the expanded requirements established through the amendments to the Consumer Rights Directive. Certain parts of the Directive should specify the manner in which the pre-contractual information should be provided and that this information should contain more details. A trader who provides the information in electronic form should have the right to present it in various data layers. In addition, a provision should be introduced stipulating that, if another act or ordinance contains provisions on the information that a trader must provide a consumer prior to entering into a contract, those provisions should, as a basic premise, apply instead of the rules on pre-contractual information according to the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts, if said provisions are based on EU law.

An obligation for a trader to provide the explanations that consumers need should be introduced. A consumer should have the right to receive those explanations through human intervention and in the language indicated in the pre-contractual information. It should be clarified that the information and the explanations that the trader should provide according to the Act must be provided at no cost to the consumer. As regards the explanation obligation, a provision should be introduced that stipulates that another act or ordinance containing provisions on a trader's explanation obligation should be applied instead, if those provisions are based on EU law.

In addition, a provision setting limits on how a trader can design their online interface should be introduced. A trader would therefore not be able to design, organise or operate their online interface in a manner that materially distorts or impairs a consumer's ability

to make a well-reasoned decision. This should apply particularly to traders who, through their online interface, repeatedly request that consumers who are recipients of the service make a choice where that choice has already been made, give more prominence to certain choices or make terminating a service more difficult than subscribing to it. When applying the Marketing Act (2008:486), conduct in violation of the provisions should be considered as improper towards the consumer.

The new chapter's rules on right of withdrawal should be adapted to the amendments in the Consumer Rights Directive. The Inquiry proposes setting a time limit for the period of withdrawal. As a starting point, the period of withdrawal should never expire later than one year after a contract's entry into force. Moreover, a provision should be introduced, prescribing that another act containing provisions on right of withdrawal or another right of the consumer to consider for a certain amount of time the consequences of having entered into a contract should be applied instead of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts, if those provisions are based on EU law.

The Inquiry proposes that certain provisions in the current Chapter 3 should not be transferred to the new Chapter 3. For example, the chapter should no longer regulate choice of law.

A trader should be obliged in certain cases to provide a withdrawal function

For distance contracts entered into via an online interface, the Inquiry proposes that a trader be obliged to provide a withdrawal function. The provision should have broad application, covering all contracts within the scope of application of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts. However, for a trader to be obliged to provide a withdrawal function, the consumer must have a right to withdraw from the contract entered into, either through the rules in the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts or rules in sector-specific legislation. The obligation means that a consumer should have the possibility to send a message with certain information needed to exercise their right of withdrawal via a function displayed on the online interface. Moreover, a trader should be obliged to acknowledge receipt of the consumer's message in a certain man-

ner. If a trader fails to provide a withdrawal function, the trader should be required to provide such a function in accordance with a specific provision in the Marketing Act.

Certain other proposals

The provisions in Chapter 2 of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts, which regulate a trader's duty to provide information before a contract has been entered into in an online marketplace, should also apply to distance contracts for financial services and financial instruments. The provision would be sanctioned through the information being considered material when applying Section 10, paragraph 3 of the Marketing Act.

As a consequence of the new provisions that the Inquiry proposes introducing in Chapter 3 of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts, stipulating that sector-specific legislation should take precedence, certain clarifications should be made in the information provisions in the Securities Market Act (2007:528), the Consumer Credit Act (2010:1846) and the Insurance Distribution Act (2018:1219). For the same reason, a provision should be introduced in the Payment Services Act (2010:751), requiring that pre-contractual information for contracts on payment services always contains certain details specified in the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts.

Entry into force and transitional provisions

The Inquiry proposes that the new provisions enter into force on 19 June 2026. The new provisions in the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts should only be applicable to contracts entered into after the provisions' entry into force. As regards contracts entered into prior to the provisions' entry into force, the older provisions should apply.

Impact of the proposals

The proposals presented in this report aim to strengthen consumer protection. This means that the requirements on businesses that offer financial services and financial instruments at a distance and off-premises would become stricter. However, most traders covered by Chapter 3 of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts would not be obliged to apply the Act's provisions on pre-contractual information, right of withdrawal and adequate explanations, as their products are covered by sector-specific rules based on EU law that should apply instead of the equivalent provisions of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts. For many of these businesses, the proposals would primarily necessitate adjustments with respect to the obligation to provide a withdrawal function in certain cases. The Inquiry finds that the limitations on how a trader could design their online interface would be largely binding.

Businesses that offer goods and non-financial services at a distance in accordance with 2 Chapter of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts would also be subject to the obligation to provide a withdrawal function in certain cases. The obligation could be expected to result in limited costs for businesses covered by Chapter 2 and those covered by Chapter 3 of the Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts.

The Inquiry finds that the costs for the general public would be limited and could be funded within the scope of existing appropriations.

Since the Inquiry's proposals are primarily a result of an EU Directive, it is not possible to refrain from implementing rules that fulfil the requirements set out in the Directive.

1 Författningsförslag

1.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

dels att 3 kap. ska upphöra att gälla,

dels att 2 kap. 2, 6 och 10 §§ ska ha följande lydelse, och

dels att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 1 kap. 6 § och 2 kap. 10 a §, samt ett nytt kapitel, 3 kap., av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

Kostnadsfri information

6 §

Den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt denna lag ska ges utan kostnad för konsumenten.

2 kap.

2 §²

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation via internet som närings-

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2022:655.

idkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

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

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

4. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

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

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

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

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

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

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas *samt* att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten *samt var den ångerrätt som avses i 10 a § finns tillgänglig,*

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

12. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,

13. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för varan, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,

14. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

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

16. avtalets löptid,

17. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

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

19. funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst, inbegripet tekniska skyddsåtgärder,

20. kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster, i den utsträckning näringsidkaren känner till eller borde känna till det, och

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

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 9 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

6 §³

Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2–5 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Den information som ska lämnas enligt 2–5 §§, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).

10 §⁴

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. I 10 a § finns särskilda bestämmelser om konsumentens möjlighet att vid avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt utöva ångerrätten genom en ångerrätt-funktion.

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

³ Senaste lydelse 2022:655.

⁴ Senaste lydelse 2020:169.

10 a §

Om ett distansavtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövandet av ångerrätten (ångerfunktion). Ångerfunktionen ska vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt samt under hela ångerfristen finnas lättillgänglig på onlinegränssnittet.

I ångerfunktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

- i ett meddelande ange sitt namn, uppgifter om det avtal som frånträds samt i vilken elektronisk form näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av meddelandet, och*
- sända meddelandet genom en bekräftelsefunktion som är märkt på ett tydligt och lättläst sätt.*

Näringsidkaren ska utan dröjsmål, i en läsbar och varaktig form och på det sätt som angetts enligt andra stycket bekräfta tidpunkten för mottagandet av meddelandet samt meddelandets innehåll.

Bestämmelser om att en näringsidkare kan åläggas att tillhandahålla en ångerfunktion finns i 25 § andra stycket marknadsföringslagen (2008:486).

3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Tillämpningsområde

1 §

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

Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

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

Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 4–6, 8 och 11 §§.

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

Otillåten utformning av onlinegränssnitt

2 §

Näringsidkaren får inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Första stycket avser särskilt näringsidkare som genom onlinegränssnittet

1. upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts,

2. ger större synlighet åt ett visst val, eller

3. gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.

3 §

Om näringsidkaren handlar i strid mot 2 § ska detta vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen (2008:486) anses vara otillbörligt mot konsumenten.

Näringsidkarens förklaringskyldighet

4 §

Näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver. Förklaringarna ska även omfatta andra tjänster som erbjuds tillsammans med den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentet.

Konsumenten har rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som anges i enlighet med 5 § första stycket 15.

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet tillämpas de bestämmelserna i stället för första och andra styckena, om de har sin grund i unionsrätten.

Information innan ett avtal ingås

5 §

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

1. sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, samt om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd, samt tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter,

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

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

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

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

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 21 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten samt var den ångerrätt som avses i 2 kap. 10 a § finns tillgänglig,

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

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

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

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

13. påföljder vid dröjsmål med betalning,

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

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

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas, inklusive näringsidkarens kontaktuppgifter för hantering av reklamationer, och om näringsidkaren åger för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns,

18. att priset helt grundar sig på en automatisk behandling av uppgifter,

19. sociala och miljömässiga mål när sådana faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi, och

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

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

6 §

Om informationen enligt 5 § ges mindre än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren inom sju dagar ge konsumenten en påminnelse om dennes ångerrätt samt informera om villkoren för utövande av ångerrätten enligt 14–22 §§. Påminnelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

7 §

Bestämmelserna om information innan ett avtal ingås på en marknadsplats online i 2 kap. 2 b § gäller även för avtal som omfattas av detta kapitel.

Hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås

8 §

Informationen och avtalsvillkoren som avses i 5 § ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen ska ges klart och begripligt. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer samt på begäran anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

Om informationen enligt 5 § ges i elektronisk form har närings-

idkaren, med undantag för information enligt 5 § första stycket 1, 3–5 och 8, rätt att även presentera informationen i olika datalager.

Informationen som avses i 7 § ska ges i enlighet med 2 kap. 3 § första stycket.

Särskilda regler vid telefonsförsäljning

9 §

Vid telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och om samtalet kan komma att spelas in.

Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten ska konsumenten i början av samtalet dessutom informeras om näringsidkarens syfte med samtalet och relationen mellan näringsidkaren och den person som är i kontakt med konsumenten.

10 §

Om ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren bekräfta sitt erbjudande i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

11 §

I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren samt information enligt 5 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 5 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Informationsbestämmelser i annan författning

12 §

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument ingås, tillämpas de bestämmelserna i stället för 5, 6, 8, 9 och 11 §§, om de har sin grund i unionsrätten.

Om de bestämmelser som enligt första stycket ska tillämpas inte föreskriver en skyldighet för näringsidkaren att ge information om ångerrätten ska dock information ges enligt 5 § första stycket 8.

Påföljd vid utebliven information

13 §

Den information som ska lämnas enligt 5–9 eller 11 §, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).

Konsumentens ångerrätt

14 §

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som

anges i 18 § (ångerfrist). Vid avtal om privat individuellt pensions-sparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) är ångerfristen dock 30 dagar.

Bestämmelserna om en ångerkommission i 2 kap. 10 a § gäller även för distansavtal som omfattas av detta kapitel.

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

Undantag från ångerrätten

15 §

Bestämmelserna om ångerrätt i 14 och 18–22 §§ gäller inte avtal om

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

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

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

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

Ångerrätt m.m. i annan författning

16 §

Om en annan lag innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet, tillämpas de bestämmelserna i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§, om de har sin grund i unionsrätten.

Särskilt om ångerrätt för kreditavtal

17 §

I fråga om kreditavtal enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) tillämpas bestämmelserna om betänketid i 13 a § och om ångerrätt i 21–25 §§ den lagen i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§.

Ångerfristen

18 §

Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 8 § första stycket, 11 § andra stycket eller 12 § kommer konsumenten till handa.

Ångerfristen börjar aldrig löpa senare än den dag som infaller ett år efter avtalets ingående. Detta gäller dock inte om konsumenten inte fått information om ångerrätten enligt 5 § första stycket 8.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

19 §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds.

20 §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 21 §. Tiden ska räknas från den dag då närings-

idkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

21 §

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

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 5 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller

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

Anknytande avtal

22 §

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

*konsumenten får åläggas någon på-
följd för detta.*

-
1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.
 2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.
 3. I fråga om försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet gäller de nya bestämmelserna.

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

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden att 9 kap. 14 § ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

9 kap.

14 §²

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lämplig och lättbegriplig information enligt 15–17 §§ i god tid innan institutet tillhandahåller en investeringstjänst eller sidotjänst.

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

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

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådant information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486). Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådant information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2017:679.

1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

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

Härigenom föreskrivs i fråga om marknadsföringslagen (2008:486) att 25 § och rubriken närmast före 25 § ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

Åläggande att tillhandahålla tekniska hjälpmedel

Övriga ålägganden

25 §

En tjänsteleverantör enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster som i strid med 10 § i den lagen låter bli att tillhandahålla sådana tekniska hjälpmedel som avses där får åläggas att tillhandahålla hjälpmedlen.

En näringsidkare som i strid med 2 kap. 10 a § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler låter bli att tillhandahålla en sådan ångerfunktion som avses där får åläggas att tillhandahålla funktionen.

1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

1.4 Förslag till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (2010:751) om betaltjänster att det ska införas en ny paragraf, 4 kap. 20 b §, av följande lydelse.

4 kap.

20 b §

Om avtalet är ett sådant som avses i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska information som ges enligt 4–4 b eller 10 § även innehålla de uppgifter som avses i 3 kap. 5 § första stycket 5–10 och 17 den lagen.

1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

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

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om konsumentkreditlagen (2010:1846) att 10 och 10 a §§ ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

10 §²

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

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket *samma lag* i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen* ska innehålla information om

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

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2018:1322.

effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

10 a §³

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 4 a § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *gäller att den beskrivning av* den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *det stycket åtminstone ska innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 9 a §*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen ska åtminstone innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Första stycket gäller dock inte för en bostadskredit där kreditfordran ska betalas först i samband med att den egendom som utgör säkerhet överläts med anledning av att låntagaren uppnår en viss ålder eller på grund av låntagarens sviktande hälsa eller död.

1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

³ Senaste lydelse 2018:1322.

1.6 Förslag till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution att 5 kap. 14 och 16 §§ ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

5 kap.

14 §

All information, inklusive marknadsföringsmaterial, som en försäkringsdistributör lämnar till kunder ska vara rättvisande och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska alltid klart och tydligt kunna identifieras som sådant.

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

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486).

16 §

När ett försäkringsavtal ingås per telefon tillämpas inte 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås. *Särskilda bestämmelser om information som ska lämnas till en konsument innan ett avtal*

Vid sådan telefonförsäljning av en försäkring som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

ingås per telefon finns i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. få den informationen muntligen innan ett avtal ingås.

Snarast efter det att ett försäkringsavtal har ingåtts per telefon ska försäkringsdistributören lämna kunden den information som avses i 1–9, 11 och 12 §§ på det sätt som anges i 15 § och ett produktfaktablad enligt 13 §.

-
1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

2 Uppdraget och dess genomförande

2.1 Uppdraget

Utredningens uppdrag (dir. 2023:142, bilaga 1) att ta ställning till hur det nya konsumentkreditdirektivet ska genomföras i Sverige, redovisades genom delbetänkandet *Ett nytt konsumentkreditdirektiv* (SOU 2024:69).

Utredningens uppdrag, i den del som redovisas genom detta betänkande (dir. 2024:27, bilaga 2), har varit att ta ställning till hur direktivet om ändring av konsumenträttighetsdirektivet (det nya distansfinansdirektivet) som huvudsakligen rör distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter ska genomföras i Sverige. I uppdraget har ingått att analysera ändringarna och dess tillämpning samt hur svensk rätt förhåller sig till detta. Vidare ska bedömas vilka författningsförslag och andra åtgärder som behövs för att genomföra ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Dessutom ska nödvändiga författningsförslag lämnas. I uppdraget har även ingått att analysera, jämföra och ta ställning till de valmöjligheter som direktivet erbjuder. Utgångspunkten för uppdraget har varit att fokusera på de delar där det krävs att de svenska reglerna ändras.

2.2 Utredningens arbete

Utredningens arbete har, liksom arbetet med delbetänkandet, bedrivits på sedvanligt sätt med regelbundna sammanträden med sakkunniga och experter. Sedan överlämnandet av delbetänkandet har utredningen haft ytterligare fyra sammanträden. Vid dessa sammanträden har i förväg utsända utkast till avsnitt i betänkandet diskuterats. Däremellan har utredaren och sekreteraren haft fortlöpande

kontakter med utredningens sakkunniga och experter som även bidragit med uppgifter som behövts, bl.a. för konsekvensanalysen av förslagen.

Utredaren och sekreteraren har därutöver haft möten med Svensk Försäkring för att behandla frågor med koppling till försäkringsbranschen, och med Svensk Handel för att behandla frågor om bl.a. ångerfunktionen. Vidare har utredningen mottagit skriftliga synpunkter från företrädare för Svensk Försäkring och Svensk Handel.

Genomförandet i andra länder har följts genom deltagande vid ett möte anordnat av EU-kommissionen, med möjlighet för samtliga länder som omfattas av direktivet att delta och diskutera direktivets genomförande. Utredningen har vidare haft underhandskontakt med deltagarna från Danmark och Finland.

2.3 Betänkandets disposition

Betänkandet inleds med en kort beskrivning av regelverket gällande distansavtal (kap. 3). Därefter följer en sammanfattning av det nya distansfinansdirektivet (kap. 4). Utredningens överväganden och förslag avseende genomförandet av det nya distansfinansdirektivet i svensk rätt finns i kap. 5. Ikraftträdande och övergångsbestämmelser hanteras i kap. 6 och kap. 7 innehåller utredningens konsekvensanalys. Slutligen innehåller kap. 8 författningskommentar till de lämnade författningsförslagen. Utredningens direktiv och tilläggsdirektiv finns i sin helhet i bilaga 1 och 2. I bilaga 3–5 finns det nya distansfinansdirektivet, konsumenträttighetsdirektivet samt ändringsdirektivet¹. Bilaga 6 innehåller en jämförelsetabell mellan de artiklar i konsumenträttighetsdirektivet som berörs av regleringen i det nya distansfinansdirektivet och de bestämmelser i gällande rätt eller i utredningens författningsförslag som genomför varje artikel.

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler.

3 Utvecklingen av den rättsliga regleringen av distansavtal

3.1 Bakgrund

Konsumentskyddande regler om distansavtal har funnits i Sverige sedan början av 1970-talet. Lagstiftningen har vuxit fram successivt och parallellt med den EU-rättsliga regleringen på området.

Den första nationella regleringen tillkom utan samband med EU-rätten och trädde i kraft 1971 genom lagen (1971:238) om hemförsäljning m.m. I likhet med nuvarande distansavtalslag innehöll lagen regler om konsumentens rätt till information samt konsumentens ångerrätt, och lagen var också tvingande till konsumentens förmån. Att det ska finnas särskilda regler för distansavtal motiveras bl.a. av att försäljningsformen kan anses påträngande och försvåra för konsumenterna att fatta avvägda köpbeslut (se t.ex. prop. 1971:86 s. 62 f., jfr prop. 2021/22:174 s. 50 och skäl 26 i det nya distansfinansdirektivet).

År 1985 kom den första gemenskapsrättsliga regleringen på området genom hemförsäljningsdirektivet¹. Direktivet var tillämpligt på avtal där näringsidkaren tillhandahöll en konsument varor eller tjänster och avtalet ingicks vid en utflykt, i konsumentens hem eller på konsumentens arbetsplats. Finansiella tjänster undantogs delvis, genom att direktivet inte gällde för försäkrings- och värdepappersavtal (artikel 3.2 d och e). Direktivet genomfördes i den då gällande hemförsäljningslagen (1981:1361) i samband med Sveriges inträde i EG (se vidare prop. 1991/92:167).

¹ Rådets direktiv (85/577/EEG) av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler.

År 1997 antogs det allmänna direktivet². Direktivet gällde vid sidan av hemförsäljningsdirektivet och var tillämpligt på avtal som träffades inom ramen för ett system för distansförsäljning eller erbjudande av tjänster på distans, och kommunikationen uteslutande skedde utan att konsumenten och leverantören samtidigt var fysiskt närvarande (artiklarna 1, 2.1 och 4). Direktivet var dock inte tillämpligt på finansiella tjänster. Vad som avsågs med finansiella tjänster angavs i en icke uttömmande lista i en bilaga till direktivet (artikel 3.1). I listan angavs att finansiella tjänster utgjorde investeringstjänster, försäkrings- och återförsäkringstjänster, banktjänster, tjänster som rörde pensionsfonder samt tjänster i samband med termins- och optionsaffärer (bilaga II).

Genomförandet av det allmänna direktivet resulterade i att 1981 års lag ersattes av lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (se vidare prop. 1999/2000:89). Lagen genomförde såväl hemförsäljningsdirektivet som det allmänna direktivet och var tillämplig på avtal varigenom en näringsidkare överlät eller upplät lös egendom till eller utförde tjänster åt en konsument, om avtalet utgjorde ett distansavtal eller ett hemförsäljningsavtal (1 §). I lagen undantogs bl.a. distansavtal om finansiella tjänster och hemförsäljningsavtal om finansiella instrument och försäkring (3 § 1 samt 4 § 2 och 3).

3.2 2002 års distansfinansdirektiv och 2005 års distans- och hemförsäljningslag

År 2002 kom den första EU-rättsliga regleringen för distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Genom 2002 års distansfinansdirektiv reglerades distansavtal om finansiella tjänster som undantagits från det allmänna direktivets tillämpningsområde. Direktivet reglerade inte hemförsäljning. 2002 års distansfinansdirektiv avsåg att till övervägande del åstadkomma en fullharmonisering men innehöll undantag, exempelvis för förhandsinformation där det för medlemsstaterna fanns en möjlighet att behålla eller införa strängare krav (artikel 4 och skäl 13, se även prop. 2004/05:13 s. 33 och 50). Direktivet innehöll i huvudsak regler om information och ångerrätt.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (1997/7/EG) av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal.

Genomförandet av direktivet resulterade i att lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal ersattes av distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Efter det genomförandet innehöll lagen bestämmelser som genomförde det allmänna direktivet (2 kap.), 2002 års distansfinansdirektiv (3 kap.) och hemförsäljningsdirektivet (4 kap.). Därtill innehöll lagens fjärde kapitel bestämmelser om hemförsäljning av försäkring, som inte omfattades av hemförsäljningsdirektivet. I den mån 2002 års distansfinansdirektiv medgav anpassades genomförandet till terminologin och systematiken i 2000 års distans- och hemförsäljningslag, och därigenom även till de bakomliggande direktiven (se prop. 2004/05:13, exempelvis s. 43 f., 50 och 58).

3.3 Konsumenträttighetsdirektivet och ändringarna i 2005 års distans- och hemförsäljningslag

År 2011 antog Europaparlamentet och rådet konsumenträttighetsdirektivet, som ersatte hemförsäljningsdirektivet och det allmänna direktivet. Kommissionens förslag till direktiv hade ett omfattande tillämpningsområde som bl.a. reglerade centrala delar av köprätten (se kap. 4 i KOM [2008] 614 final). Det direktiv som slutligen antogs kom dock att innehålla en reglering som framför allt tar sikte på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler (direktivets kapitel III), men direktivet innehåller även några bestämmelser som ska tillämpas också på andra avtal än sådana som ingåtts på distans eller utanför affärslokaler (direktivets kapitel II och IV). Avtal om finansiella tjänster undantogs dock från direktivets tillämpningsområde (artikel 3.3 d. Att konsumenträttighetsdirektivet numera även ska omfatta finansiella tjänster behandlas i avsnitt 5).

Konsumenträttighetsdirektivets första kapitel innehåller regler om direktivets syfte, definitioner och tillämpningsområde. I artikel 4 anges att direktivet som utgångspunkt är fullharmoniserande.

Direktivets andra kapitel innehåller krav på viss information som näringsidkaren är skyldig att lämna när avtalet ingås i näringsidkarens affärslokal (artikel 5).

Tredje kapitlet är enbart tillämpligt på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Artiklarna 6–8 innehåller regler om information som näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett distansavtal

eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Artiklarna 9–16 innehåller regler om konsumentens ångerrätt.

Fjärde kapitlet innehåller vissa andra konsumenträttigheter och har en bred tillämplighet. Kapitlet innehåller artiklar som reglerar leverans, avgifter för olika betalningssätt, riskens övergång, telefonkommunikation och tilläggsbetalningar.

Slutligen finns i femte kapitlet i konsumenträttighetsdirektivet vissa allmänna bestämmelser om t.ex. sanktioner, direktivets tvingande karaktär och leverans utan föregående beställning.

Konsumenträttighetsdirektivets regler om distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler genomfördes i 2005 års distans- och hemförsäljningslag. Eftersom direktivet till största delen reglerar distansavtal och avtal utanför affärslokaler gemensamt ansågs det lämpligt att även den svenska lagen strukturerades på samma sätt. Tillämpningsområdet för lagens andra kapitel som gäller avtal om varor och icke finansiella tjänster utvidgades därför till att omfatta såväl distansavtal som avtal utanför affärslokaler samtidigt som fjärde kapitlet upphävdes. De gemensamma bestämmelserna i femte kapitlet flyttades till övriga kapitel och även femte kapitlet upphävdes därför. Genom dessa ändringar kom begreppet hemförsäljning att utmönstras och lagen bytte av denna anledning namn till lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). (Prop. 2013/14:15 s. 33 ff.)

Regleringen i andra och fjärde kapitlen i konsumenträttighetsdirektivet genomfördes i generella lagar som t.ex. marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållande (prop. 2013/14:15 s. 54 f., 56 ff. och 60 ff.). För finansiella tjänster innebar genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet i huvudsak att 3 kap. i lagen utvidgades till att även omfatta avtal som ingås utanför affärslokaler (3 kap. 1 § andra stycket). Genom upphävandet av hemförsäljningsdirektivet saknar dessa avtal bakomliggande EU-rättslig reglering (jfr prop. 2013/14:15 s. 40 f.).

År 2019 antog Europaparlamentet och rådet ändringsdirektivet som tog sikte på att modernisera och anpassa det konsumenträttsliga regelverket bl.a. i förhållande till konsumenträttighetsdirektivet. Ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet rörde till stor del frågor med anknytning till avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster. Ändringsdirektivet innehöll även nya bestämmelser

om sanktioner och sanktionsavgifter. (Se artikel 4 i ändringsdirektivet.)

Genomförandet av ändringsdirektivet resulterade bl.a. i ändringar i distansavtalslagen. Det infördes exempelvis en särskild bestämmelse som innehåller ytterligare informationskrav vid avtal som ingås på en marknadsplats online (2 kap. 2 b §). Vidare blev marknadsföringslagens bestämmelser om marknadsstörrningsavgift tillämpliga på en överträdelse av lagens informationskyldighet (2 kap. 6 § och 3 kap. 6 §). (Prop. 2021/22:174 s. 63 ff.)

4 Det nya distansfinansdirektivet

4.1 Syftet med det nya distansfinansdirektivet

Europeiska kommissionen lämnade i maj 2022 ett förslag till ett nytt EU-direktiv som upphäver 2002 års distansfinansdirektiv och i stället låter konsumenträttsdirektivet omfatta relevanta aspekter gällande distansavtal om finansiella tjänster¹. Med utgångspunkt i kommissionens förslag har Europaparlamentet och rådet antagit det nya distansfinansdirektivet.

Syftet med det nya distansfinansdirektivet framgår av skälen till direktivet. Digitaliseringen har bidragit till betydande förändringar på marknaden för finansiella tjänster på ett sätt som inte förutsågs när 2002 års distansfinansdirektiv antogs. De finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna har utvecklats och diversifierats. Vid översyn av 2002 års distansfinansdirektiv har det också framgått att den sektorspecifika lagstiftning som gradvis införts inom Europeiska unionen medfört en betydande överlappning. För de finansiella tjänster som inte regleras av sektorspecifik lagstiftning är 2002 års direktiv dock fortfarande relevant. Direktivet fungerar som ett skyddsnät som innebär ett högt konsumentskydd och lika villkor för alla näringsidkare. (*Skäl 5 och 6.*)

På grund av digitaliseringen och överlappningen har det ansetts nödvändigt att se över regleringen kring distansavtal för finansiella tjänster. För att säkerställa en enhetlig konsumentskyddsnivå i unionen och förhindra skillnader som hämmar ingåendet av avtal om finansiella tjänster, anses det nödvändigt med regler som skapar rättssäkerhet och transparens för näringsidkare och rättsligt verkställbara rättigheter och skyldigheter för konsumenterna. (*Skäl 7 och 8.*)

Ett sådant nödvändigt kompletterande regelverk bedöms kunna säkerställas genom en utvidgning av konsumenträttsdirektivets

¹ KOM (2022) 204 final.

tillämpningsområde. Alla bestämmelser i konsumenträttighetsdirektivet bedöms dock inte lämpliga för distansavtal om finansiella tjänster för konsumenter eftersom sådana tjänster har en speciell karaktär och är komplexa. Ett antal bestämmelser, såsom definitioner och reglerna om tilläggsbetalningar, ska dock tillämpas även på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans. Genom att införa ett särskilt kapitel som endast är tillämpligt på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans kan nödvändig klarhet och rättssäkerhet säkerställas. (Se *skäl 10.*)

Direktivet har alltså ett begränsat tillämpningsområde, eftersom ett stort antal finansiella tjänster omfattas av sektorspecifik reglering med rättigheter och skyldigheter som ska tillämpas i stället för det nya distansfinansdirektivet. Vissa av direktivets bestämmelser gäller dock utöver sektorspecifik reglering. Regleringen är också framåtsyftande och kan tillämpas på nya produkter som ännu inte omfattas av någon sektorspecifik EU-lagstiftning.

4.2 En översikt av distansfinansdirektivets artiklar

Artikel 1 i det nya distansfinansdirektivet

Genom *artikel 1* i det nya distansfinansdirektivet görs ändringar i konsumenträttighetsdirektivet. Av *artikel 1.1* framgår att tillämpningsområdet i artikel 3 i konsumenträttighetsdirektivet ska ändras så att ett stort antal artiklar ska tillämpas även på distansavtal av finansiella tjänster. En del av bestämmelserna i konsumenträttighetsdirektivet ska dock även fortsättningsvis endast tillämpas på andra avtal än avtal om finansiella tjänster. Genom *artikel 1.2* görs vissa ändringar såvitt avser informationskravet vid ångerrätt i artikel 6.1 i konsumenträttighetsdirektivet. Vidare införs, genom *artikel 1.3* en ny artikel, artikel 11a, i konsumenträttighetsdirektivet som reglerar utövandet av ångerrätten vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt. Artikel 11a är även tillämplig på andra distansavtal än distansavtal om finansiella tjänster. Genom *artikel 1.4* införs ett nytt kapitel i konsumenträttighetsdirektivet, kapitel 3a, som enbart gäller för distansavtal om finansiella tjänster för konsumenter. Av *artikel 1.5* framgår att det ska läggas till en punkt i artikel 24 i konsumenträttighetsdirektivet, som innehåller bestämmelser om sanktioner. Även i artikel 29 i konsumenträttighetsdirektivet, om rapporter-

ingskrav, görs en ändring, genom *artikel 1.6*. Slutligen ändras, genom *artikel 1.7* och bilaga I i distansfinansdirektivet, bilaga I till konsumenträttighetsdirektivet.

Artiklarna 2–5 i det nya distansfinansdirektivet

Enligt *artikel 2* i det nya distansfinansdirektivet ska medlemsstaterna senast den 19 december 2025 anta och offentliggöra de bestämmelser som är nödvändiga för att följa direktivet. Bestämmelserna ska tillämpas från och med den 19 juni 2026. Artikeln anger även att medlemsstaterna vid antagandet och offentliggörandet av de nationella bestämmelserna ska hänvisa till direktivet.

Av *artikel 3* i det nya distansfinansdirektivet framgår att 2002 års distansfinansdirektiv upphör att gälla från och med den 19 juni 2026 samt att hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till konsumenträttighetsdirektivet.

I *artiklarna 4 och 5* föreskrivs att direktivet träder i kraft den tjugonde dagen efter offentliggörandet och att det riktar sig till medlemsstaterna.

4.3 En översikt av relevanta artiklar i konsumenträttighetsdirektivet

Inledning

Nedan finns en redogörelse för dels de artiklar i konsumenträttighetsdirektivet som fortsättningsvis ska tillämpas även på distansavtal om finansiella tjänster, dels de nya artiklar som införs i konsumenträttighetsdirektivet genom det nya distansfinansdirektivet. Som ovan nämns ska de nya artiklarna, förutom när det gäller artikel 11a, tillämpas enbart på distansavtal om finansiella tjänster.

Kapitel 1 – Syfte, definitioner och tillämpningsområde

Av *artikel 1* framgår att direktivets syfte är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt.

I *artikel 2* finns definitioner av begrepp i direktivet. Definitionerna avser centrala begrepp vilka har betydelse för direktivets tillämpningsområde, såsom begreppen konsument, näringsidkare och finansiell tjänst. Artikeln innehåller även definitioner av andra begrepp såsom marknadsplats online och varaktigt medium.

Direktivets tillämpningsområde framgår av *artikel 3*. Utgångspunkten är att direktivet ska tillämpas på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset, samt när näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla digitalt innehåll eller en digital tjänst. Från tillämpningsområdet görs vissa undantag. Genom det nya distansfinansdirektivet införs en punkt, *1b*, som anger att vissa artiklar ska tillämpas på distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster. Undantaget för finansiella tjänster begränsas samtidigt till sådana avtal som inte ingås på distans (*artikel 3.3 d* i konsumenträttsdirektivet).

Artikel 4 reglerar direktivets harmoniseringsnivå och föreskriver att medlemsstaterna inte i nationell rätt får behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i direktivet, såvida inget annat anges i direktivet.

Kapitel 3 – Konsumentinformation och konsumentens ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler

Artikel 6a reglerar särskilda informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online. Genom det nya distansfinansdirektivet görs bestämmelsen tillämplig även på distansavtal om finansiella tjänster.

I *artikel 8.6* återfinns formella krav för distansavtal, som genom det nya distansfinansdirektivet görs tillämplig även på distansavtal om finansiella tjänster. Artikeln ger medlemsstaterna möjlighet att införa regler som innebär att avtal som ingås per telefon endast blir bindande för konsumenten efter det att denne skriftligen bekräftat avtalet.

Artikel 11a införs genom det nya distansfinansdirektivet och reglerar utövandet av ångerrätten vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt. Vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerfunktion. Artikeln ska inte endast tillämpas på finansiella tjänster utan på alla distansavtal som omfattas av

direktivets tillämpningsområde. Regleringen syftar till att säkerställa att konsumenter kan frånträda avtal lika lätt som de kan ingå det (*skäl 37*).

Kapitel 3a – Regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans

I *artikel 16a* återfinns informationskrav för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Sådan information ska ges i god tid innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal och innehålla vissa preciserade uppgifter. Informationskraven har i förhållande till 2002 års distansfinansdirektiv moderniserats och framtidssäkrats (*skäl 27*).

Artikel 16b reglerar konsumentens ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster. Utgångspunkten är att konsumenten har en ångerrätt om 14 dagar men under vissa förutsättningar kan ångerfristen förlängas. Från ångerrätten undantas vissa finansiella tjänster, bland annat penningmarknadsinstrument och överlåtbara värdepapper. Artikeln reglerar även hur ångerrätten förhåller sig till vissa andra unionsakter.

I *artikel 16c* regleras vilka skyldigheter konsumenten har att erlagga betalning för en tjänst som tillhandahållits innan konsumenten utövar ångerrätten enligt artikel 16b. Artikeln reglerar även näringsidkarens skyldighet att betala tillbaka det belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten.

Av *artikel 16d* följer att en näringsidkare är skyldig att kostnadsfritt ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster. Artikeln syftar till att säkerställa att konsumenten förstår den finansiella tjänst som näringsidkaren erbjuder innan han eller hon undertecknar avtalet (*skäl 38*).

Artikel 16e innehåller visst tilläggskydd avseende onlinegränssnitt och syftar till att säkerställa att onlinegränssnitten inte utformas, organiseras eller drivs på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenten. Artikeln ska förhindra att näringsidkare använder metoder för att förmå konsumenter som är mottagare av deras tjänster att ägna sig åt oönskade beteenden eller fatta oönskade beslut som får negativa konsekvenser för dem (*skäl 41*).

Kapitel 4 – Andra konsumenträttigheter

Artikel 19 reglerar avgifter för olika betalningssätt och föreskriver att näringsidkarna ska förbjudas att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av ett visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva får vidkännas.

I *artikel 21* föreskrivs att en konsument som använder en kundtjänst per telefon inte får debiteras mer än grundläggande samtals-tariff.

Genom *artikel 22* uppställs krav på att tilläggsbetalningar ska föregås av konsumentens uttryckliga samtycke.

Kapitel 5 – Allmänna bestämmelser

Artikel 23 föreskriver att det ska finnas lämpliga och effektiva medel som säkerställer efterlevnaden av bestämmelserna i direktivet.

Enligt *artikel 24* ska det finnas effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt direktivet. Genom ett tillägg i en ny punkt, *punkten 6*, ska sanktionerna i vissa fall inbegripa sanktionsavgift.

Direktivets tvingande karaktär framgår av *artikel 25*.

Av *artikel 26* framgår att medlemsstaterna ska vidta åtgärder för att informera om de nationella bestämmelser som införlivar direktivet.

Artikel 27 föreskriver att konsumenten är befriad från betalningsskyldighet vid leverans eller tillhandahållande utan föregående beställning.

Om medlemsstaterna utnyttjar ett lagstiftningsval ska detta enligt *artikel 29* rapporteras till kommissionen. Artikel 29 ändras med anledning av de nya bestämmelserna avseende distansavtal om finansiella tjänster.

Bilaga 1

I *bilaga 1* återfinns information för utövandet av ångerrätten. Den innehåller dels en mall för information om ångerrätt (*A*), dels en mall för ångerblankett (*B*). I de fall näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla en funktion som ger konsumenten möjlighet att från-

träda avtal som ingåtts online ska informationen om ångerrätt, i enlighet med de ändringar som framgår av det nya distansfinansdirektivet, kompletteras med information för utövande av ångerrätten online.

5 Genomförandet av det nya distansfinansdirektivet

5.1 Utgångspunkter vid genomförandet

Förslag: Det nuvarande 3 kap. i distansavtalslagen ska upphävas och det nya distansfinansdirektivet ska huvudsakligen genomföras i ett nytt 3 kap. Skyldigheten för näringsidkare att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion ska genomföras genom en ny bestämmelse i 2 kap. distansavtalslagen, och genom en hänvisning till denna i 3 kap.

Skälen för förslaget

Allmänt om genomförandet av EU-direktiv och harmoniseringsnivån i nu aktuella direktiv

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna med avseende på det resultat som ska uppnås, men det är upp till varje medlemsland att bestämma formen och tillvägagångssättet för detta. Så länge det avsedda resultatet uppnås är därför medlemsstaterna inte bundna av sådant som direktivets terminologi och systematik.

Konsumenträttighetsdirektivet är ett så kallat fullharmoniseringsdirektiv. Detta innebär att medlemsstaterna inte får behålla eller införa andra bestämmelser i sin nationella rätt som skiljer sig från vad som fastställs genom direktivet, såvida inte annat anges i direktivet (artikel 4 i konsumenträttighetsdirektivet). Genom det nya distansfinansdirektivet är denna harmoniseringsnivå även tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet, jfr skäl 4, och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Att regleringen är fullharmoniserande hindrar dock inte

att näringsidkaren på eget initiativ erbjuder en konsument ett bättre skydd än vad som föreskrivs i direktivet (artikel 3.6 i konsumenträttighetsdirektivet).

Även 2002 års distansfinansdirektiv var som utgångspunkt fullharmoniserande (se skäl 13 i nämnda direktiv). I vissa delar, främst avseende krav på förhandsinformation, fanns dock möjlighet för medlemsstaterna att behålla eller anta strängare bestämmelser (se artikel 4 och prop. 2004/05:13 s. 33). Det nya distansfinansdirektivet ger också möjlighet till strängare bestämmelser när det gäller krav på förhandsinformation (se den nya artikeln 16a.9 i konsumenträttighetsdirektivet som behandlas i avsnitt 5.3.2).

Vissa av artiklarna som nu ska genomföras är detaljerade och innebär därför att handlingsutrymmet för medlemsstaterna är litet medan andra artiklar är mer allmänt hållna. Medlemsstaterna har också ett handlingsutrymme genom direktivets lagstiftningsval som innebär ett avsteg från utgångspunkten om fullharmonisering. Sådana valmöjligheter för medlemsstaterna finns exempelvis i den nya artikeln 16a i konsumenträttighetsdirektivet, som föreskriver att medlemsstaterna i nationell rätt får behålla eller införa språkkrav för förhandsinformation (punkten 2) och i den nya artikeln 16b, som föreskriver att medlemsstaterna vad gäller ångerrätt eller betänketid får välja att i stället tillämpa bestämmelserna i bolånedirektivet¹ och det nya konsumentkreditdirektivet² för vissa kreditavtal som undantas från dessa direktiv (punkten 7). I de fall handlingsutrymme funnits har utredningen beaktat vad som framgår av det nya distansfinansdirektivets skäl och de allmänna utgångspunkter som anges i utredningsdirektivet.

Utredningens direktiv

Utredningens direktiv när det gäller denna del av uppdraget (dir. 2024:27) anger några allmänna utgångspunkter. Utredningen ska lämna förslag på en väl balanserad reglering som tar hänsyn både till näringsidkarens intressen och intresset av ett högt kon-

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG.

sumentskydd. Förslagen ska ansluta till den systematik och terminologi som redan används i svensk rätt. När det bedöms möjligt och lämpligt bör förslagen ansluta till de lösningar som väljs vid genomförandet av det nya konsumentkreditdirektivet. Vidare ska enkelhet, överskådlighet och konsekvens eftersträvas.

Den föreslagna författningsregleringen i korthet

Det nya distansfinansdirektivet innehåller i huvudsak regler som endast är tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster. Det föreslås att dessa regler genomförs i 3 kap. distansavtalslagen (se vidare avsnitten 5.3 och 5.8). Med hänsyn till att genomförandet kräver ett antal ändringar i befintliga bestämmelser samtidigt som nya paragrafer behöver införas föreslås att nuvarande 3 kap. upphävs och att ett nytt kapitel införs. Genom distansfinansdirektivet blir även viss befintlig reglering i konsumenträttighetsdirektivet tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (se avsnitten 5.4, 5.5 och 5.7). Det föreslås att en del av dessa regler genomförs i 3 kap. distansavtalslagen, men också genom bestämmelser i andra lagar. Den nya artikeln som innehåller en skyldighet för näringsidkare att i vissa fall tillhandahålla en ångerkfunktion är tillämplig för alla distansavtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivet (se avsnitten 5.6 och 5.8). Utredningen föreslår att denna artikel genomförs genom en ny bestämmelse i 2 kap. och en hänvisning till denna i 3 kap. distansavtalslagen. Det föreslås vidare att det införs en särskild bestämmelse i marknadsföringslagen, enligt vilken näringsidkare ska kunna åläggas att tillhandahålla en ångerkfunktion.

5.2 Begrepp och definitioner

Bedömning: Det krävs inga författningsåtgärder med anledning av att definitionerna i konsumenträttighetsdirektivet ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster.

Skälen för bedömningen

Centrala begrepp

2002 års distansfinansdirektiv innehöll definitioner av centrala begrepp såsom distansavtal, finansiell tjänst och konsument (artikel 2 i 2002 års distansfinansdirektiv). Genom det nya distansfinansdirektivet ska i stället de definitioner som återfinns i artikel 2 i konsumenträttighetsdirektivet tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Eftersom såväl 2002 års distansfinansdirektiv som konsumenträttighetsdirektivet har genomförts i distansavtalslagen är begreppsbildningen för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument redan i stora delar densamma som för avtal om varor och icke finansiella tjänster (jfr 1 kap. i lagen som innehåller gemensamma definitioner).

Konsument är ett centralt begrepp såväl i konsumenträttighetsdirektivet som i 2002 års distansfinansdirektiv. Konsument definieras enligt de båda direktiven som en fysisk person som i samband med avtal som omfattas av direktiven agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten (artikel 2.1 i konsumenträttighetsdirektivet och artikel 2 d i 2002 års distansfinansdirektiv). Konsument definieras enligt 1 kap. 2 § distansavtalslagen som en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Definitionen är utformad på samma sätt som i övrig lagstiftning på det konsumenträttsliga området. Någon åtgärd med anledning av det nya distansfinansdirektivet bedöms inte nödvändig.

Till skillnad från 2002 års distansfinansdirektiv där begreppet leverantör användes, används i konsumenträttighetsdirektivet begreppet näringsidkare. Näringsidkare används även i de nya bestämmelser som genom det nya distansfinansdirektivet införs i konsumenträttighetsdirektivet. Frågan är om detta innebär någon saklig förändring. Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv gjordes bedömningen att begreppet näringsidkare liksom enligt då gällande rätt, skulle användas i den svenska lagen i stället för direktivets begrepp leverantör (prop. 2004/05:13 s. 43 f.). Näringsidkare definieras enligt 1 kap. 2 § distansavtalslagen som en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. Begreppet näringsidkare enligt konsumenträttighetsdirektivet innefattar, till skillnad från begreppet leverantör

enligt 2002 års distansfinansdirektiv, även varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning. Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet anfördes att det ligger i sakens natur att det svenska näringsidkarbegreppet även omfattar anställda eller andra som handlar i näringsidkarens namn eller för dennes räkning. Dessutom framhölls att det i distansavtalslagen finns en bestämmelse som särskilt reglerar befogenheten för näringsidkarens ombud (1 kap. 3 §). Mot denna bakgrund bedömdes det inte finnas behov av något särskilt tillägg i definitionen av näringsidkare (se prop. 2013/14:15 s. 35). Någon åtgärd bedöms mot denna bakgrund inte behövas med anledning av att definitionen av näringsidkare i konsumenträttighetsdirektivet ska tillämpas även på finansiella tjänster.

Finansiell tjänst definieras såväl i konsumenträttighetsdirektivet som i 2002 års distansfinansdirektiv som alla banktjänster samt tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar (artikel 2.12 i konsumenträttighetsdirektivet och artikel 2 b i 2002 års distansfinansdirektiv).

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv bedömdes det olämpligt att ordagrant använda sig av direktivets definition av finansiella tjänster. Det framhölls att uttrycket ”alla banktjänster” gav sken av att det avgörande för definitionen var vilket subjekt som utförde prestationen, och inte den aktuella tjänstens karaktär eller innehåll. Vid en jämförelse mellan olika språkversioner bedömdes definitionen enligt den svenska versionen vara resultatet av en mindre korrekt översättning. Vidare ansågs direktivets definition vara allmänt hållen samtidigt som den svenska lydelsen språkligt avvek från terminologin inom svensk civilrättslig lagstiftning. Det fanns därför en risk för att införandet av en definition i lag skulle medföra att lagen fick ett snävare tillämpningsområde än direktivet eller att definitionen blev missvisande. I stället för att införa en definition i distansavtalslagen preciserades regleringens tillämpningsområde utifrån direktivets definition av finansiella tjänster. Regleringens tillämpningsområde ansågs bli enklare och tydligare om det angavs att lagen gäller för distansavtal om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument, och en sådan bestämmelse infördes därför i 3 kap. 1 § första stycket distansavtalslagen. (Se prop. 2004/05:13 s. 40.)

I bestämmelsens första led anges de mest betydelsefulla finansiella tjänsterna, nämligen kredit, försäkring och betalning. Uttrycket

”andra finansiella tjänster” är avsett att täcka in en rad andra företeelser som har det gemensamt att de, direkt eller indirekt, har att göra med pengar, andra betalningsmedel, finansiella risker eller finansiella säkerheter. Ledet ”överlåtelse eller emission av finansiella instrument” avser att täcka in försäljning av värdepapper i kommission eller ur eget lager eftersom en sådan överlåtelse civilrättsligt utgör ett avtal om överlåtelse av lös egendom, och inte ett avtal om en finansiell tjänst. Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv framhölls dock att det i vissa fall, såsom vid aktiehandel, kan vara svårt att göra en entydig avgränsning mellan en finansiell tjänst och ett avtal om överlåtelse av finansiella instrument. Regleringen utformades därför så att det så långt möjligt inte skulle ha någon praktisk betydelse om avtalet var att betrakta som en finansiell tjänst eller som ett avtal om överlåtelse eller emission av finansiella instrument. Vidare ansågs det lämpligt att finansiellt instrument definierades genom en hänvisning till lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument (3 kap. 1 § femte stycket distansavtalslagen). Eftersom det bedömdes möjligt att en överlåtelse av vissa finansiella produkter, såsom rätten till försäkringsersättning enligt en livförsäkring, inte utgör finansiella instrument gjordes i förtydligande syfte ett tillägg om att regleringen för finansiella instrument även gäller för finansiella produkter. (Se prop. 2004/05:13 s. 40 ff. och 146.)

Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet konstaterades att definitionen av finansiell tjänst överensstämmer med tillämpningsområdet för 3 kap. distansavtalslagen och några åtgärder vidtogs inte (prop. 2013/14:15 s. 36).

Det saknas skäl att nu göra några andra bedömningar av hur definitionen av finansiella tjänster bör genomföras. Direktivets definition av finansiell tjänst bör därför även fortsättningsvis framgå av tillämpningsområdet för 3 kap. i distansavtalslagen, se även avsnitt 5.3.1.

Distansavtal definieras i konsumenträttighetsdirektivet som varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren eller konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås (artikel 2.7 i konsumenträttighetsdirektivet). Denna definition motsvaras av definitionen för

distansavtal och definitionen för teknik för distanskommunikation i 2002 års distansfinansdirektiv (artikel 2 a och 2 e i 2002 års distansfinansdirektiv). Före genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv definierades distansavtal i den då gällande lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal som ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (1 § första stycket 1). Eftersom definitionen ansågs överensstämma med definitionen i 2002 års distansfinansdirektiv överfördes den oförändrad till den nya distansavtalslagen (prop. 2004/05:13 s. 43). Definitionen anses innefatta ett krav på att det ska vara fråga om ett individuellt avtal mellan en näringsidkare och en konsument, vilket bl.a. innebär att tillämpningen för kollektivavtalsbunden försäkring och gruppörsäkring begränsas (prop. 2004/05:13 s. 38, 43 och 147). Även vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet ansågs lagens definition stämma överens med definitionen i det direktivet (prop. 2013/14:15 s. 34). Definitionen kan mot denna bakgrund behållas oförändrad och någon åtgärd krävs därför inte i denna del.

Övriga begrepp

Konsumenträttighetsdirektivet innehåller fler definitioner än 2002 års distansfinansdirektiv³. Många definitioner får dock anses sakna betydelse för genomförandet av distansfinansdirektivet och bedöms därför inte behöva beröras vidare. Det avser definitionerna av vara (artikel 2.3), vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar (artikel 2.4), personuppgifter (artikel 2.4a), köpeavtal (artikel 2.5), tjänsteavtal (artikel 2.6), avtal utanför fasta affärslokaler (artikel 2.8), affärslokaler (artikel 2.9), digitalt innehåll (artikel 2.11), offentlig auktion (artikel 2.13), garanti (artikel 2.14), digital tjänst (artikel 2.16), kompatibilitet (artikel 2.19), funktionalitet (artikel 2.20) och driftskompatibilitet (artikel 2.21).

³ Sedan det nya distansfinansdirektivets ikraftträdande har ytterligare definitioner införts i konsumenträttighetsdirektivet genom artikel 2 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2024/825 av den 28 februari 2024 om ändring av direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller mer konsumentmakt i den gröna omställningen genom bättre skydd mot otillbörliga affärsmetoder och bättre information. De nya definitionerna bedöms sakna betydelse för distansavtal om finansiella tjänster och berörs därför inte ytterligare i detta betänkande (se vidare *Utredningen om genomförande av två EU-direktiv för att främja en mer hållbar konsumtion*, Ju 2025:06).

Bland de definitioner i konsumenträttighetsdirektivet som har betydelse för finansiella tjänster finns det några som saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. Dessa definitioner har endast betydelse för enskilda artiklar och behandlas därför under respektive avsnitt för dessa artiklar. Begreppen *marknadsplats online* och *leverantör av en marknadsplats online* (artiklarna 2.17 och 2.18) behandlas därmed i samband med regleringen av de ytterligare särskilda informationskrav som gäller för avtal som ingås på sådana platser (artikel 6a, se vidare avsnitt 5.4). Därutöver behandlas begreppet *biavtal* (artikel 2.15) i samband med regleringen av ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster (artikel 16b, se vidare avsnitt 5.3.5).

Definitionen av begreppet *varaktigt medium* i 2002 års distansfinansdirektiv stämmer i stort överens med definitionen i konsumenträttighetsdirektivet (artikel 2 f i 2002 års distansfinansdirektiv och artikel 2.10 i konsumenträttighetsdirektivet). Definitionerna skiljer sig endast åt på så sätt att det i konsumenträttighetsdirektivet anges att medlet ska göra det möjligt för konsumenten *eller näringsidkaren* att bevara informationen. Ledet ”eller näringsidkaren” saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. Detta bedöms dock inte innebära någon saklig skillnad. Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv användes i distansavtalslagen sedan tidigare uttrycket ”en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten”. Detta uttryck bedömdes vara förenligt med direktivets begrepp *varaktigt medium* och någon definition i lag bedömdes inte nödvändig (prop. 2004/05:13 s. 44 f.). Samma bedömning gjordes vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet (prop. 2013/14:15 s. 36). Uttrycket används även exempelvis i konsumentkreditlagen (2010:1846) och marknadsföringslagen. Det är lämpligt att använda detta uttryck även fortsättningsvis.

I 2002 års distansfinansdirektiv fanns en definition av *operatör eller leverantör av teknik för distanskommunikation* (artikel 2 g). Definitionen saknar motsvarighet i konsumenträttighetsdirektivet. I 2002 års distansfinansdirektiv hade definitionen endast betydelse för reglerna om prövning i domstol eller administrativ ordning (artikel 13.3 i 2002 års distansfinansdirektiv), som vid genomförandet ansågs motsvaras av gällande rätt. Eftersom någon definition därför inte infördes i lag krävs det ingen åtgärd med anledning av att definitionen inte återfinns i konsumenträttighetsdirektivet (se prop. 2004/

05:14 s. 44, 76 f. och 225. Se närmare om artikel 13.3 i 2002 års distansfinansdirektiv i avsnitt 5.9).

5.3 Nya särskilda regler för distansavtal om finansiella tjänster

5.3.1 Tillämpningsområdet

Förslag: Det uttryckliga undantaget från distansavtalslagens tillämpningsområde för avtal som ingås utanför affärslokaler och som omfattas av konsumentkreditlagen tas bort.

I bestämmelsen om vissa undantag för återkommande tjänster görs ett tillägg som innebär att näringsidkaren inte heller på nytt behöver ge de förklaringar som konsumenten behöver om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument.

Bedömning: I övrigt föranleder det nya distansfinansdirektivet inte några författningsåtgärder såvitt avser tillämpningsområdet för bestämmelserna om distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Detsamma gäller tillämpningsområdet såvitt avser regleringen om avtal om finansiella tjänster som ingås utanför affärslokaler.

Det allmänna kravet i artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet om att avvikande sektorspecifik lagstiftning ska ha företräde tillgodoses genom gällande rätt. Detsamma gäller kravet i artikel 25 i konsumenträttighetsdirektivet på att regleringen ska vara av tvingande karaktär.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om tillämpningsområdet

Regleringen i 2002 års distansfinansdirektiv var tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (jfr artikel 1 i 2002 års distansfinansdirektiv). Utgångspunkten för den nya regleringen är också att denna endast är tillämplig på distansavtal som ingås mellan en näringsidkare

och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster (artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet).

De bestämmelser som genomfört 2002 års distansfinansdirektiv återfinns framför allt i 3 kap. distansavtalslagen. Det är därför i huvudsak tillämpningsområdet för dessa bestämmelser som behöver överensstämma med den nya regleringen.

Regleringen i 3 kap. distansavtalslagen är tillämplig på distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument (3 kap. 1 § första stycket distansavtalslagen). Såsom framgår av avsnitt 5.2 definieras begreppen distansavtal, näringsidkare och konsument i 1 kap. i distansavtalslagen och de genomför motsvarande begrepp i konsumenträttighetsdirektivet. Även ledet ”kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument” bedöms korrespondera med direktivets begrepp finansiella tjänster. Utgångspunkten för kapitlets tillämpningsområde bedöms mot denna bakgrund kunna behållas oförändrad.

Det finns i detta sammanhang även skäl att nämna regleringen i 3 kap. 1 § andra stycket distansavtalslagen. Enligt bestämmelsen ska 3 kap. även gälla för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Detta gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor eller om avtalet omfattas av konsumentkreditlagen. Denna bestämmelse saknar bakomliggande EU-rättslig reglering och tillkom i samband med genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet. Avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster reglerades tidigare av fjärde kapitlet i distansavtalslagen som upphävdes i samband med genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet (se vidare avsnitt 3). Det bedömdes dock finnas fortsatt behov av bestämmelser om ångerrätt och information för avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster och det ansågs lämpligt att sådana avtal reglerades på samma sätt som distansavtal om finansiella tjänster. Behovet av en reglering ansågs därför kunna tillgodoses genom att 3 kap. gjordes tillämpligt även för avtal utanför affärslokaler. Det bedömdes dock fortsatt lämpligt att finansiella instrument och avtal till lägre belopp inte omfattades av regleringen. Vidare infördes ett undantag för avtal utanför affärslokaler som om-

fattades av konsumentkreditlagens tillämpningsområde. (Se prop. 2013/14:15 s. 40 f.)

Den nya regleringen omfattar enbart distansavtal, dvs. avtal då kommunikationen uteslutande sker på distans. Avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster omfattas därför inte av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde (jfr artikel 2.7 och 3.3 d i konsumenträttighetsdirektivet samt artikel 1.1 b och skäl 11 i det nya distansfinansdirektivet). Att i svensk rätt behålla regleringen för avtal utanför affärslokaler i enlighet med bestämmelsen i 3 kap. 1 § andra stycket distansavtalslagen bedöms dock förenligt med direktiven. Det har inte framkommit skäl att låta regleringen omfatta avtal om finansiella tjänster för vilket priset konsumenten ska betala understiger 400 kronor eller avtal om finansiella instrument. När det däremot gäller avtal som omfattas av konsumentkreditlagen bedöms det saknas skäl att ha ett uttryckligt undantag i bestämmelsen i 3 kap. 1 § andra stycket distansavtalslagen. Att endast konsumentkreditlagens bestämmelser ska tillämpas på sådana avtal kommer i stället framgå av de bestämmelser som reglerar distansavtalslagens förhållande till sektorspecifik lagstiftning (jfr avsnitten 5.3.2, 5.3.3 och 5.3.5). I övrigt bör regleringen för avtal utanför affärslokaler behållas. Det nya distansfinansdirektivet kommer även i andra avseenden föranleda justeringar i 3 kap., vilka kommer få till följd att regleringen för avtal utanför affärslokaler justeras. Det får anses lämpligt att sådana avtal även fortsättningsvis regleras på samma sätt som distansavtal.

Avtal om fortlöpande eller återkommande tjänster

För distansavtal om finansiella tjänster som avser fortlöpande eller återkommande tjänster finns det avseende tillämpningsområdet vissa nya särskilda bestämmelser i artikel 3.1b andra till fjärde styckena i konsumenträttighetsdirektivet (jfr artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet). Konsumenträttighetsdirektivet har under vissa förutsättningar en begränsad tillämplighet på sådana avtal. Artikel 3.1b andra till fjärde styckena motsvaras av artikel 1.2 i 2002 års distansfinansdirektiv, som genomförts i 3 kap. 1 § tredje och fjärde styckena distansavtalslagen. Syftet med regleringen är att skapa enhetlighet för sådana avtal, eftersom avtalens rättsliga innebörd kan skilja sig åt mellan medlemsstater (skäl 24 i det nya distansfinansdirektivet).

Enligt artikel 3.1b andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet ska bestämmelserna i artikelns första stycket endast tillämpas på ett inledande avtal, om ett distansavtal om finansiella tjänster består av ett inledande avtal om tjänster som följs av en rad på varandra följande transaktioner eller en rad separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden. I bestämmelsen har det, i förhållande till motsvarande bestämmelse i 2002 års distansfinansdirektiv, gjorts ett tillägg om att undantaget i artikeln inte gäller regleringen i artikel 21 om telefonkommunikation. Artikel 21 och denna del av artikel 3.1b andra stycket behandlas i avsnitt 5.7.

Med ett ”inledande avtal om tjänster” avses t.ex. att öppna ett bankkonto, medan en ”transaktion” exempelvis kan avse insättning eller uttag från bankkontot. Ett tillägg av nya delar till ett inledande avtal om tjänster, till exempel en möjlighet att använda ett elektroniskt betalningsinstrument tillsammans med det befintliga bankkontot, utgör dock inte en ”transaktion” utan ytterligare ett avtal. (Se skäl 24 i det nya distansfinansdirektivet.)

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv angavs att regleringen stämde överens med allmänna principer men att det för att säkerställa klarhet och tydlighet ändå fanns skäl att införa en bestämmelse med denna innebörd och det bedömdes även finnas skäl att låta bestämmelsen vara tillämplig både när det inledande avtalet träffades genom ett distansavtal och när det träffades på annat sätt, men de efterföljande uppdragen om enskilda tjänster eller överlåtelser lämnades på distans (prop. 2004/05:13 s. 46). I 3 kap. 1 § tredje stycket distansavtalslagen föreskrivs därför att bestämmelserna i kapitlet inte gäller för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser (se vidare prop. 2004/05:13 s. 148). Bestämmelsen bedöms i denna del motsvara de krav som uppställs i artikel 3.1b andra stycket konsumenträttighetsdirektivet och någon åtgärd krävs därför inte.

Vidare föreskriver artikel 3.1b tredje till fjärde styckena i konsumenträttighetsdirektivet att om det inte finns något inledande avtal om tjänster, men det finns på varandra följande transaktioner, eller separata transaktioner av samma slag som utförs över tiden med samma avtalslutande parter, ska artiklarna om förhandsinformation (16a) och tillräckliga förklaringar (16d) endast tillämpas på den första transaktionen. När det under mer än ett år inte utförs

någon transaktion av samma slag ska dock nästa transaktion anses vara den första i en ny rad av transaktioner och följaktligen ska artiklarna om förhandsinformation och tillräckliga förklaringar tillämpas på den transaktionen. Eftersom regleringen om tillräckliga förklaringar är ny saknar hänvisningen till denna artikel motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. I övrigt har bestämmelsen inte förändrats.

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv angavs att regleringen tillkommit i syfte att undvika vad som kan uppfattas som oproportionella informationsförpliktelser när samma parter med kortare intervaller träffar flera distansavtal av samma slag, exempelvis tecknar nya andelar i samma fond för kollektiva investeringar. Det bedömdes dock finnas flera betänkligheter med regleringen. Det ansågs bl.a. oklart vad som avsågs med ”transaktioner av samma slag”. Vidare framhölls att det var tveksamt om det fanns något sakligt behov av ett sådant undantag eftersom det kunde finnas goda skäl för båda parter att informationen lämnades på nytt, vid varje transaktion. För att nyttja undantaget måste även en näringsidkare ha kontroll över och i efterhand kunna bevisa att ett avtal av samma slag ingåtts inom ett år. Eftersom artikel 4.2 i 2002 års distansfinansdirektiv gav möjlighet att införa strängare bestämmelser avseende krav på förhandsinformation, övervägdes om det var lämpligare att låta informationskravet gälla även för dessa avtal, inte minst eftersom påföljder kunde bli aktuella för en näringsidkare som missade sin informationsskyldighet. Samtidigt bedömdes det finnas behov av en lättnad i informationsskyldigheten och det framhölls att en näringsidkare som ville ge information ändå var fri att göra detta. (Se prop. 2004/05:13 s. 46 f.)

I 3 kap. 1 § fjärde stycket distansavtalslagen föreskrivs därför att om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna förhandsinformation. Medlemsstaterna har fortsatt en valmöjlighet att införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation (artikel 16a.9 i konsumenträttighetsdirektivet). Såvitt utredningen har erfarit utnyttjas dock undantaget och eftersom det inte framkommit skäl mot bör regleringen behållas. Bestämmelsen uppfyller avseende undantaget från reglerna om förhandsinformation de krav som uppställs i artikel 3.1b tredje till fjärde styckena konsumenträttighetsdirektivet. För att nå upp till kraven

i det nya distansfinansdirektivet bör det av bestämmelsen även framgå att näringsidkaren inte heller på nytt behöver lämna tillräckliga förklaringar (se vidare om tillräckliga förklaringar i avsnitt 5.3.3). Det bedöms därutöver inte krävas någon åtgärd för att genomföra artikel 3.1b tredje till fjärde styckena i konsumenträttighetsdirektivet.

Allmänt om förhållandet till sektorspecifik lagstiftning

Om en bestämmelse i konsumenträttighetsdirektivet strider mot någon annan unionsakt som reglerar särskilda sektorer ska den andra unionsakten ha företräde och tillämpas på de särskilda sektorerna (artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet). Bestämmelsen görs genom distansfinansdirektivet även tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Bestämmelsen kan sägas ge uttryck för principen om *lex specialis*, som innebär att vid motstridighet ska speciallagstiftning ha företräde framför generell lagstiftning (jfr skäl 8 i det nya konsumentkreditdirektivet). I 2002 års distansfinansdirektiv fanns ingen uttrycklig generell bestämmelse om direktivets förhållande till sektorspecifik lagstiftning. Enligt skälen var dock utgångspunkten att sektorspecifika unionsakter skulle fortsätta att vara tillämpliga på sådana finansiella tjänster (skäl 14 i 2002 års distansfinansdirektiv).

I det nya distansfinansdirektivet finns det också specifik reglering avseende subsidiaritet i artiklarna om förhandsinformation, ångerrätt och tillräckliga förklaringar (artiklarna 16a.10, 16b.6 och 16d.5 i konsumenträttighetsdirektivet). Dessa artiklar, som i stora delar saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i konsumenträttighetsdirektivet, anger att sektorspecifika unionsregler inte endast ska ges företräde när de innehåller motstridiga bestämmelser utan så snart de innehåller en motsvarande skyldighet eller rättighet.

Det skulle kunna argumenteras för att överlappande speciallagstiftning generellt har företräde, även utan att detta uttryckligen anges i lag (jfr prop. 2021/22:85 s. 138). Med en sådan ståndpunkt skulle det i vart fall inte krävas någon åtgärd för att säkerställa att kravet i artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet uppfylls, dvs. att sektorspecifika unionsakter ges företräde när sådana innehåller mot-

stridiga bestämmelser. En sådan ordning stämmer även överens med hur artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet genomförts för andra avtal än avtal om finansiella tjänster (jfr prop. 2013/14:15 s 157).

Till skillnad från avtal om varor och icke finansiella tjänster finns det dock i förhållande till avtal om finansiella tjänster ett stort antal sektorspecifika unionsakter som innehåller liknande reglering. För att kunna bedöma om konsumenträttighetsdirektivets förhållande till sektorspecifik lagstiftning kräver några andra överväganden för distansavtal om finansiella tjänster kan det finnas skäl att beskriva omfattningen av dessa sektorspecifika unionsakter. Det kan också i syfte att kunna identifiera dessa rättsakter finnas anledning att något utveckla vad som faller in under begreppet finansiella tjänster. Detta gäller även om definitionen av finansiella tjänster är densamma i konsumenträttighetsdirektivet som i 2002 års distansfinansdirektiv (se även om detta i avsnitt 5.2).

Begreppet finansiella tjänster omfattar en stor mängd olika typer av tjänster. Inom EU-rätten har det tidigare funnits ambitioner att precisera vad som utgör finansiella tjänster. I Europeiska kommissionens förslag till 2002 års distansfinansdirektiv⁴ fanns det ursprungligen en bilaga med en vägledande förteckning av vad som ansågs vara en finansiell tjänst. Det slutliga direktivet innehöll dock ingen sådan exemplifierande förteckning. I 2002 års distansfinansdirektiv beslutades också att den exemplifierande lista på finansiella tjänster som fanns i en bilaga till det allmänna direktivet skulle utgå (artikel 18.2 i 2002 års distansfinansdirektiv). Även om dessa förteckningar alltså inte utgör gällande rätt kan de ändå ge viss vägledning⁵. Skälet till att dessa förteckningar utmönstrades ur direktiven har ansetts vara en önskan om att definitionen skulle vara vid och flexibel, inte att förteckningarna inte motsvarade vad som utgjorde finansiella tjänster (jfr prop. 2004/05:13 s. 37). Listorna tog upp tjänster som försäkrings- och återförsäkringstjänster, mottagande av insättningar och övriga återbetalningspliktiga medel, utlåningsverksamhet såsom konsumentkrediter, betalningsförmedling och överföring av överlåtbara värdepapper (se vidare bilaga II till det allmänna direktivet och prop. 2004/05:13 s. 36 för en fullständig redogörelse för förteck-

⁴ KOM (1998) 468.

⁵ En exemplifierande lista över finansiella tjänster, som motsvarar den som tidigare fanns i det allmänna direktivet, finns fortsatt i bilaga II till Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535 av den 9 september 2015 om ett informationsförfarande beträffande tekniska föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster.

ningen i Europeiska kommissionens förslag till 2002 års distansfinansdirektiv). Vad som ska anses utgöra en finansiell tjänst kan även avgöras utifrån tjänstens karaktär. Det som kan sägas vara karaktäristiskt för en finansiell tjänst är att den, direkt eller indirekt, har att göra med pengar, andra betalningsmedel, finansiella instrument, finansiella risker eller finansiella säkerheter (prop. 2004/05:13 s. 37).

Konsumenträttighetsdirektivets begrepp finansiella tjänster omfattar följaktligen en mängd olika typer av avtal. För sådana avtalstyper har det införts flertalet sektorspecifika unionsakter. Några nämns i skälen till det nya distansfinansdirektivet;

- bolånedirektivet (se t.ex. skäl 19),
- det nya konsumentkreditdirektivet (skäl 19),
- PEPP-förordningen⁶ (skäl 17),
- betalkontodirektivet⁷ (skäl 17),
- MiFID II⁸(se t.ex. skäl 17),
- försäkringsdistributionsdirektivet⁹ (se t.ex. skäl 17), och
- Solvens II-direktivet¹⁰ (se t.ex. skäl 18).

Därutöver kan andra betaltjänstdirektivet¹¹, förordningen om faktablad för Priip-produkter¹², förordningen om gräsrotsfinansiering¹³

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en pan-europeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt).

⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner.

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution.

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet.

¹¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG.

¹² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1286/2014 av den 26 november 2014 om faktablad för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter för icke-professionella investerare (Priip-produkter).

¹³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2020/1503 av den 7 oktober 2020 om europeiska leverantörer av gräsrotsfinansieringstjänster för företag och om ändring av förordning (EU) 2017/1129 och direktiv (EU) 2019/1937.

och förordningen om marknader för kryptotillgångar¹⁴ nämnas som sådana unionsakter som bör anses reglera finansiella tjänster.

Direktiverna har bl.a. genomförts i konsumentkreditlagen, lagen (2010:751) om betaltjänster, lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, försäkringsrörelselagen (2010:2043) och lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.

Det finns alltså ett stort antal sektorspecifika unionsakter som ska ges företräde framför bestämmelserna i distansavtalslagen, antingen för att de innehåller motstridiga bestämmelser (jfr artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet) eller för att de omfattas av de specifika bestämmelserna om subsidiaritet (jfr artiklarna 16a.10, 16b.6 och 16d.5 i konsumenträttighetsdirektivet). Flera av bestämmelserna i 3 kap. distansavtalslagen kommer alltså ha ett begränsat tillämpningsområde. Att införa en paragraf som listar de bestämmelser som har företräde framför regleringen i distansavtalslagen kan inte anses ändamålsenligt. Visserligen skulle en sådan paragraf bidra till tydlighet. Bestämmelsen skulle dock behöva vara omfattande, dels för att de bestämmelser som ska ges företräde återfinns i flertalet olika lagar, dels för att lagarna är olika omfattande. Vilka bestämmelser som ska ges företräde är till viss del även en tolkningsfråga och något som kan komma att utvecklas av EU-domstolen. En förteckning skulle inte heller vara lämplig för att möta den utveckling av lagstiftning som sker på området, eller stämma överens med den systematik som valts i det nya distansfinansdirektivet.

Ett annat sätt att säkerställa ett korrekt genomförande på skulle kunna vara att införa en generell bestämmelse som föreskriver att bestämmelser i andra författningar ska ha företräde. En sådan bestämmelse skulle innebära en vid och flexibel lagstiftning som tar höjd för utvecklingen av lagstiftning och praxis på området för finansiella tjänster. Att speciallagstiftning ska ges företräde vid motstridighet med generell lagstiftning gäller dock redan. Det bedöms därför inte finnas ett allmänt behov av att principen om *lex specialis* kommer till uttryck genom en sådan generell bestämmelse som genomför artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet (jfr prop. 2021/22:85 s. 138). Däremot kan det anses ändamålsenligt att en bestämmelse om distansavtalslagens subsidiaritet införs i förhållande till de enskilda

¹⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/1114 av den 31 maj 2023 om marknader för kryptotillgångar och om ändring av förordningarna (EU) nr 1093/2010 och (EU) nr 1095/2010 samt direktiven 2013/36/EU och (EU) 2019/1937.

bestämmelserna om förhandsinformation, ångerrätt och förklarings-skyldighet (artiklarna 16a.10, 16b.6 och 16d.5 i konsumenträttighetsdirektivet). Innebörden av dessa bestämmelser bedöms, som ovan nämns, vara något annorlunda än innebörden av artikel 3.2. Den närmare bedömningen av dessa artiklar framgår under respektive avsnitt nedan (se vidare avsnitten 5.3.2, 5.3.3 och 5.3.5).

Direktivets tvingande karaktär

Artikel 25 i konsumenträttighetsdirektivet, som anger direktivets tvingande karaktär, blir genom det nya distansfinansdirektivet även tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Artikel 25 anger att om tillämplig lag på avtalet är lagen i en medlemsstat får konsumenterna inte avstå från de rättigheter som de ges genom de nationella bestämmelser som införlivar direktivet i nationell lagstiftning. Vidare anges att eventuella avtalsvillkor som direkt eller indirekt åsidosätter eller inskränker de rättigheter som följer av direktivet inte ska vara bindande för konsumenten.

Även regleringen i 2002 års distansfinansdirektiv var av tvingande karaktär (artikel 12.1 i 2002 års distansfinansdirektiv). Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv bedömdes det tillräckligt att behålla den befintliga regleringen om lagens tvingande karaktär, som angav att ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i lagen är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges (se 1 kap. 4 § distansavtalslagen och prop. 2004/05:13 s. 35 och 125). Artikel 25 berördes inte närmare vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet, men bedömdes inte kräva någon åtgärd (prop. 2013/14:15 s. 158). Det saknas skäl att nu göra någon annan bedömning. Någon åtgärd bedöms därför inte behövas för att i denna del nå upp till kraven i det nya distansfinansdirektivet.

5.3.2 Näringsidkarens skyldighet att ge förhandsinformation

Förslag: Näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten förhandsinformation ska anpassas till de utökade krav som uppställs genom ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Den förhandsinformation som ska lämnas ska omfatta fler uppgifter.

Det ska dock inte längre anges vilket lands lag om marknadsföring som har följts.

I de fall förhandsinformationen lämnas kort före distansavtalet ingås ska näringsidkaren vara skyldig att påminna konsumenten om ångerrätten.

Det ska förtydligas att näringsidkaren på begäran är skyldig att anpassa förhandsinformationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

Näringsidkare som ger informationen i elektronisk form ska med vissa undantag ha rätt att presentera informationen i olika datalager.

Det ska inte längre vara möjligt att i vissa fall ge förhandsinformation och avtalsvillkor efter det att avtal har ingåtts.

De särskilda bestämmelserna för telefonförsäljning ska anpassas till de krav som ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet medför. Vid alla telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och om samtalet kan komma att spelas in.

Möjligheten att införa ytterligare krav på förhandsinformation ska i vissa delar nyttjas, bl.a. för de uppgifter som näringsidkaren ska lämna vid telefonförsäljning.

Det ska införas en ny bestämmelse som innebär att om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument ingås ska de bestämmelserna tillämpas i stället för distansavtalslagens bestämmelser om förhandsinformation, om de har sin grund i unionsrätten. Näringsidkaren ska dock alltid ge information om ångerrätten. Till följd av den nya bestämmelsen ska det göras vissa förtydliganden i informationsbestämmelser i lagen om värdepappersmarknaden, konsumentkreditlagen och lagen om försäkringsdistribution. I lagen om betaltjänster ska det införas en bestämmelse som innebär att om avtalet är ett sådant som avses i 3 kap. distansavtalslagen ska förhandsinformationen även innehålla vissa uppgifter som anges i den lagen.

Bedömning: I övrigt föranleder det nya distansfinansdirektivet inte några författningsåtgärder såvitt avser skyldigheten att ge förhandsinformation.

Möjligheten att införa språkrav bör inte nyttjas.

Det bör fortsatt framgå av 3 kap. distansavtalslagen att näringsidkaren, innan avtalet ingås, är skyldig att ge konsumenten avtalsvillkoren.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om regleringen

Konsumenträttighetsdirektivets nya kapitel för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans innehåller regler om informationskrav (se artikel 1.4 i det nya distansfinansdirektivet). I kapitlet återfinns artikel 16a som reglerar den förhandsinformation näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla innan ett avtal om finansiella tjänster ingås på distans. Artikel 16a preciserar vilken information det gäller, hur denna ska ges, vilka särskilda informationskrav som finns vid telefonförsäljning och vem som har bevisbördan för att informationen lämnats. Vidare innehåller artikeln valmöjligheter för medlemsstaterna att införa ytterligare krav på den information som näringsidkaren ska ge konsumenten samt bestämmelser om hur artikeln förhåller sig till sektorspecifik lagstiftning.

Bestämmelserna ska säkerställa att konsumenter fattar sina beslut med fullständiga fakta. Informationen ska därför ges i god tid före avtalslutandet så att konsumenten får tillräckligt med tid att läsa och förstå informationen, jämföra erbjudanden och fatta ett välgrundat beslut. Informationskraven har moderniserats och framtidssäkrats. (Se skäl 26 och 27 i det nya distansfinansdirektivet.)

Artikel 16a motsvaras av artiklarna 3–5 i 2002 års distansfinansdirektiv. Dessa artiklar har genomförts i 3 kap. 3–5 §§ distansavtalslagen. Artikel 16a i konsumenträttighetsdirektivet innebär dock flertalet förändringar i förhållande till 2002 års distansfinansdirektiv. Distansavtalslagens bestämmelser behöver därför ändras för att nå upp till de nya kraven. Eftersom regleringen utökas bör paragrafen struktureras om till fler paragrafer som reglerar dels vilken information som ska lämnas innan ett avtal ingås, dels hur informationen ska lämnas.

En sådan uppdelning följer även systematiken i 2 kap. distansavtalslagen.

Utgångspunkterna för näringsidkarens skyldighet att lämna förhandsinformation kan behållas oförändrade

Enligt såväl 2002 års distansfinansdirektiv som den nya regleringen ska förhandsinformationen ges i god tid innan en konsument blir bunden av ett distansavtal¹⁵ (artikel 16a.1 i konsumenträttsdirektivet och artikel 3.1 i 2002 års distansfinansdirektiv). I artikel 16a.1 i konsumenträttsdirektivet har det förtydligats att skyldigheten åligger näringsidkaren. Artikeln har även fått en ny lydelse genom att det i 2002 års distansfinansdirektiv föreskrevs att informationen skulle ges innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller *ett anbud*, medan det i den nya regleringen föreskrivs att informationen ska ges innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller *något motsvarande erbjudande*.

I 3 kap. 3 § första stycket distansavtalslagen föreskrivs att näringsidkaren ska ge information i rimlig tid innan ett avtal ingås, vilket motsvarar kravet på att skyldigheten ska åligga näringsidkaren och att informationen ska lämnas i god tid. Det krävs därför ingen åtgärd i förhållande till dessa krav.

Frågan är om ändringen från anbud till motsvarande erbjudande innebär någon ändring i sak, och om det i så fall krävs en ändring i den svenska lagstiftningen.

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv anfördes att konsumentens bundenhet av ett lämnat anbud framför allt aktualiserades när näringsidkarens erbjudande inte innefattade något egentligt anbud utan endast innebar ett icke förbindande utbud. Erbjudanden som endast kan betraktas som utbud kan exempelvis lämnas på näringsidkarens webbplats. I sådana fall utgör konsumentens svar på erbjudandet inte en accept utan ett anbud, vilket kan vara bindande. I vilka fall näringsidkarens erbjudande ska betraktas som ett utbud och en konsument ska anses bunden av ett lämnat anbud regleras av den nationella avtalsrätten. Att information enligt 2002 års distansfinansdirektiv skulle lämnas innan konsumenten blir

¹⁵ I den svenska språkversionen av artikel 3.1 i 2002 års distansfinansdirektiv anges ”i rimlig tid”. I de engelska språkversionerna av såväl artikel 3.1 i 2002 års distansfinansdirektiv som artikel 16a.1 i det nya distansfinansdirektivet anges dock ”in good time”.

bunden av ett anbud ansågs endast vara ett förtydligande, eftersom redan skyldigheten att ge information i rimlig tid innan avtalslutet bedömdes innefatta att den skulle lämnas innan konsumenten blev bunden av ett anbud. Ledet om att informationen ska lämnas innan konsumenten blir bunden av ett anbud bedömdes därför inte innebära någon saklig skillnad i förhållande till att informationen ska lämnas innan konsumenten blir bunden av ett avtal. (Se prop. 2004/05:13 s. 51.)

Ledet *motsvarande erbjudande* bedöms endast utgöra en språklig justering i förhållande till 2002 års distansfinansdirektiv som inte innebär någon ändring i sak. Kraven bedöms uppfyllas av gällande rätt och det bör därför i denna del inte krävas någon åtgärd för att genomföra artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

Enligt artikel 16a.8 ska bevisbördan för att informationskraven uppfyllts åvila näringsidkaren. Bevisbördan för att information har lämnats till konsumenten på föreskrivet sätt åvilar, i förhållande till konsumenten, som princip näringsidkaren, även utan att detta kommer till uttryck i en bevisbörderegler. Någon åtgärd krävs därför inte för att genomföra artikel 16a.8 i konsumenträttighetsdirektivet (jfr prop. 2004/05:13 s. 77).

Även om den nya regleringen inte innehåller någon uttrycklig skyldighet för näringsidkaren att överlämna avtalsvillkoren (jfr artikel 5.1 i 2002 års distansfinansdirektiv) framgår skyldigheten indirekt av direktivets reglering. Artikel 16b.1 i konsumenträttighetsdirektivet föreskriver nämligen att ångerfristen är beroende av att avtalsvillkoren överlämnas (jfr även vad som sägs om avtalsvillkoren i artikel 16a.1 u i konsumenträttighetsdirektivet). Att näringsidkaren är skyldig att överlämna avtalsvillkoren torde även stämma överens med allmänna avtalsrättsliga principer kring hur avtal ingås. Det bör därför fortsatt framgå av 3 kap. distansavtalslagen att näringsidkaren i rimlig tid innan ett avtal ingås och i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form, är skyldig att ge konsumenten samtliga avtalsvillkor (jfr artikel 3.5 i konsumenträttighetsdirektivet).

Förhandsinformationen bör omfatta fler uppgifter

Den information som näringsidkaren ska lämna ska enligt artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet innehålla en stor mängd uppgifter, vilket överensstämmer med regleringen i 2002 års distansfinans-

direktiv. Uppgifterna har dock blivit fler och vissa uppgifter har justerats. Vidare ska enstaka uppgifter inte längre anges i förhandsinformationen. I stora delar ska dock förhandsinformationen innehålla samma uppgifter som enligt 2002 års distansfinansdirektiv.

Uppgifterna i artiklarna 16a.1 d, f, g, j–n, p–r, t–w i konsumenträttighetsdirektivet är oförändrade i förhållande till motsvarande bestämmelser i 2002 års distansfinansdirektiv (artiklarna 3.1.1 d, 3.1.2 a–g, 3.1.3 a–c, f, g, 3.1.4 a och b). Artiklarna har genomförts i 3 kap. 3 § första stycket 1, 3–12 och 14–17 distansavtalslagen. Avseende dessa uppgifter krävs det ingen åtgärd för att nå upp till artikelns krav.

Nedan redogörs för de förändringar som artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet innebär och huruvida dessa kräver åtgärder i den nationella lagstiftningen.

Artiklarna 16a.1 a och b i konsumenträttighetsdirektivet anger vilka kontaktuppgifter som näringsidkaren ska lämna och motsvaras av artiklarna 3.1.1 a–c i 2002 års distansfinansdirektiv. Enligt såväl artikel 16a.1 a som 2002 års distansfinansdirektiv ska förhandsinformationen enligt dessa punkter innehålla uppgifter om näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet. Vidare är näringsidkaren enligt de båda direktiven skyldig att ange sin geografiska adress. I 2002 års distansfinansdirektiv uttrycktes detta som ”den geografiska adress där leverantören är etablerad och alla andra geografiska adresser som är relevanta för kundens kontakter med leverantören”. I artikel 16a.1 b anges endast ”geografisk adress där näringsidkaren är etablerad”. Detta bedöms dock inte innebära någon ändring i sak eftersom den geografiska adress där näringsidkaren är etablerad kan omfatta fler än en adress. Enligt artiklarna 16a.1 a och b ska även, i förekommande fall, samtliga uppgifter också anges avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar. Detta får anses motsvara vad som i 2002 års distansfinansdirektiv anges i artiklarna 3.1.1 b och c.

Till skillnad från 2002 års distansfinansdirektiv ska näringsidkaren enligt det nya distansfinansdirektivet också ange kontaktuppgifter i form av *telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om eventuella andra medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren* (artikel 16a.1 b första ledet i konsumenträttighetsdirektivet). Det anges vidare att alla medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta näringsidkaren och kommunicera effektivt med denne och garantera

att konsumenten kan behålla all skriftlig korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium (artikel 16a.1 b andra ledet i konsumenträttighetsdirektivet). Ytterligare en nyhet är att näringsidkaren också ska ange *relevanta kontaktuppgifter* som ger konsumenten möjlighet att vända sig med *eventuella reklamationer* till näringsidkaren och, i tillämpliga fall, till den näringsidkare för vars räkning denne agerar (artikel 16a.1 c i konsumenträttighetsdirektivet).

Av 3 kap. 3 § första stycket 1 distansavtalslagen framgår vilka kontaktuppgifter som näringsidkaren är skyldig att lämna i förhandsinformationen. I bestämmelsen anges att näringsidkaren ska ange sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgifter om dennes relation till näringsidkaren. Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv kompletterades kraven med en skyldighet för näringsidkaren att upplysa om sitt telefonnummer eller sin e-postadress (prop. 2004/05:13 s. 50). För att nå upp till direktivets krav bör detta ändras till telefonnummer och e-postadress *eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form*. Regleringen får anses innebära att näringsidkaren alltid ska ange telefonnummer, men kan välja mellan att därutöver ange e-postadress eller annat medel för kommunikation som uppfyller de angivna kraven.

Skyldigheten för näringsidkaren att i tillämpliga fall också ange kontaktuppgifter avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar har för varor och icke finansiella tjänster en snarlik motsvarighet i artikel 6.1 c i konsumenträttighetsdirektivet. Artikelns nuvarande utformning genom ändringsdirektivet (artikel 4.4 a i i ändringsdirektivet). Artikelns genomförande medförde ändringar i 2 kap. 2 § 1 i distansavtalslagen (se vidare prop. 2021/22:174 s. 76 f.). I syfte att upprätthålla systematiken och begreppsbildningen i lagen bör motsvarande uppgiftsskyldighet i 3 kap. utformas med utgångspunkt i lydelsen av den bestämmelsen. Viss skillnad krävs dock för att nå upp till kraven i artiklarna 16a.1 a och b. Det bör därför föreskrivas att uppgifterna ska avse näringsidkarens namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten

att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, samt om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren.

Vad gäller skyldigheten i artikel 16a.1 c för näringsidkaren att ange relevanta kontaktuppgifter för reklamationer till näringsidkaren och, i tillämpliga fall, till den näringsidkare för vars räkning denne agerar skulle den allmänna skyldigheten att ange kontaktuppgifter enligt nuvarande 3 kap. 3 § 1 distansavtalslagen kunna anses innefatta en skyldighet att ange alla de kontaktuppgifter som konsumenten behöver, såsom kontaktuppgifter för exempelvis eventuell reklamation eller uppsägning av avtalet i förtid. Skyldigheten bör dock i förtydligande syfte uttryckligen framgå av lagtexten.

Enligt artikel 16a.1 e i konsumenträttighetsdirektivet ska, i likhet med artikel 3.1.1 e i 2002 års distansfinansdirektiv, uppgifter anges om den berörda tillsynsmyndigheten i de fall verksamheten kräver tillstånd. Denna uppgiftsskyldighet framgår av 3 kap. 3 § första stycket 2 i distansavtalslagen. Numera ska dock även *tillsynsmyndighetens namn, adress, webbplats och andra kontaktuppgifter* anges. Det krävs därför ett tillägg i lagtexten för dessa uppgifter.

Av artikel 16a.1 s i konsumenträttighetsdirektivet framgår att näringsidkaren ska lämna praktiska instruktioner och förfaranden för utövandet av ångerrätten i enlighet med artikel 16b.1, med angivande av bland annat näringsidkarens *telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om andra kommunikationsmedel som är relevanta för översändande av förklaringen om frånträde*. Preciseringen av vilka kommunikationsmedel som kan anges saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv, som endast föreskrev att bland annat adressen kunde anges (artikel 3.1.3 d). Informationskravet enligt punkten har också utökats genom att uppgifterna för avtal om finansiella tjänster som ingås genom ett onlinegränssnitt även ska innehålla *information om förekomsten och placeringen av den ångerrätt som avses i artikel 11a* (se närmare om denna ångerrätt i avsnitt 5.6).

Artikel 3.1.3 d i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts tillsammans med artikel 3.1.3 a i 3 kap. 3 § första stycket 8 distansavtalslagen som föreskriver att näringsidkaren ska ge information om vad som gäller om ångerrätt enligt lagen, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten. Skyldigheten innebär att konsumenten bl.a. ska få

praktiska anvisningar om vad konsumenten ska göra för att utöva sin ångerrätt och näringsidkaren kan därför behöva lämna namn och adress till någon som är behörig att motta konsumentens meddelande härom (prop. 2004/05:13 s. 155 f.). Eftersom det numera preciseras att uppgifterna ska avse telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation bör detta framgå av lagtexten, och ett sådant tillägg bör därför göras. Dessutom bör uppgiftsskyldigheten kompletteras med information om var ångerrättens funktion finns tillgänglig.

Vidare innehåller artikel 16a.1 h i konsumenträttsdirektivet en skyldighet att om tillämpligt ge *information om konsekvenserna av sena betalningar*. Denna punkt saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i 3 kap. 3 § första stycket distansavtalslagen. Det bör därför införas en punkt som specificerar denna skyldighet. Punkten bör utformas med utgångspunkt i annan liknande konsumenträttslig lagstiftning (jfr 8 § första stycket 13 i konsumentkreditlagen).

Vidare saknar uppgiftsskyldigheten i 16a.1 i i konsumenträttsdirektivet, om att i tillämpliga fall lämna information om att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande, motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. Även en sådan skyldighet behöver införas. Artikel 10.5 m i det nya konsumentkreditdirektivets innehåller en snarlik reglering, vars innebörd torde vara densamma. Tillägget i distansavtalslagen bör utformas på samma sätt som den punkt i konsumentkreditlagen som genomför det nya konsumentkreditdirektivets motsvarande artikel (jfr 3 kap. 1 § första stycket 24 i förslag till ny konsumentkreditlag i SOU 2024:69).

Ytterligare en uppgiftsskyldighet som saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv återfinns i artikel 16a.1 o i konsumenträttsdirektivet. Enligt artikeln ska näringsidkaren när miljömässiga eller sociala faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens investeringsstrategi, ge information om eventuella miljömässiga eller sociala mål för den finansiella tjänsten. En upplysningsskyldighet för näringsidkare om hållbarhetsfaktorer finns även i EU:s gröna taxonomiförordning¹⁶ och EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade

¹⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2020/852 av den 18 juni 2020 om inrättande av en ram för att underlätta hållbara investeringar och om ändring av förordning (EU) 2019/2088.

upplysningar¹⁷ (se vidare prop. 2021/22:11). För att säkerställa att konsumenten alltid får tillgång till sådana uppgifter som anges i artikel 16a.1 o i konsumenträttighetsdirektivet bör det dock införas en punkt som motsvarar artikelns uppgiftsskyldighet.

I 2002 års distansfinansdirektiv fanns det en skyldighet för näringsidkaren att även lämna uppgift om den medlemsstat eller de medlemsstater vars lagstiftning ligger till grund för de kontakter som leverantören tar med konsumenten innan distansavtalet ingås (artikel 3.1.3 e i 2002 års distansfinansdirektiv). Bestämmelsen har genomförts i 3 kap. 3 § första stycket 13 distansavtalslagen. Skyldigheten saknar motsvarighet i artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet och bestämmelsen bör därför tas bort.

Näringsidkaren ska i vissa fall vara skyldig att påminna om ångerrätten

Enligt artikel 16a.5 i konsumenträttighetsdirektivet har näringsidkaren under vissa förutsättningar en skyldighet att påminna konsumenten om ångerrätten. Artikeln föreskriver att om förhandsinformationen lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av distansavtalet, ska näringsidkaren skicka en påminnelse till konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet och om det förfarande som ska följas för att frånträda avtalet. Påminnelsen ska lämnas till konsumenten på ett varaktigt medium mellan en och sju dagar efter det att distansavtalet ingåtts.

Artikeln saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i distansavtalslagen. Det behöver därför i 3 kap. distansavtalslagen införas en skyldighet för näringsidkaren att, i de fall förhandsinformationen lämnas kort före distansavtalet ingås, påminna konsumenten om ångerrätten. En liknande skyldighet finns i det nya konsumentkreditdirektivet (artikel 10.1 andra stycket). Den bestämmelse i konsumentkreditlagen som genomför artikel 10.1 andra stycket i det nya konsumentkreditdirektivet bör tjäna som utgångspunkt vid formuleringen av den nya bestämmelsen i distansavtalslagen (jfr 3 kap. 2 § i förslag till ny konsumentkreditlag i SOU 2024:69).

¹⁷ Europaparlamentet och rådets förordning (EU) 2019/2088 av den 27 november 2019 om hållbarhetsrelaterade upplysningar som ska lämnas inom den finansiella tjänstesektorn.

Det bör förtydligas att näringsidkaren i vissa fall är skyldig att på begäran anpassa informationen

Näringsidkaren ska, i likhet med vad som gällde enligt 2002 års distansfinansdirektiv, ge konsumenten förhandsinformationen på ett varaktigt medium (artikel 16a.6 i konsumenträttighetsdirektivet och artikel 5 i 2002 års distansfinansdirektiv). Enligt de båda direktiven ska informationen också lämnas på ett klart och tydligt sätt (artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet och artikel 3.2 i 2002 års distansfinansdirektiv). Två nyheter i artikel 16a.6 i konsumenträttighetsdirektivet är kravet på att informationen ska vara *enkel att läsa* och kravet på att informationen *på begäran ska tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning*.

Av 3 kap. 3 § fjärde stycket första meningen distansavtalslagen framgår att informationen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Härigenom uppfylls kravet på att konsumenten ska ges informationen på ett varaktigt medium och någon åtgärd krävs därför inte i denna del.

I 3 kap. 3 § andra stycket uppställs vissa krav på utformningen av förhandsinformationen. Bestämmelsen föreskriver bl.a. att informationen ska ges klart och begripligt samt att näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer. Att informationen ska ges klart och begripligt innebär att informationen ska ges på ett sådant sätt att konsumenten normalt sett inte har några svårigheter att ta del av den eller att förstå den (prop. 2004/05:13 s. 133 och 157). Kravet får alltså anses innebära såväl ett krav på informationens tillgänglighet som dess läsbarhet (jfr artikel 7.1 och 8.1 i konsumenträttighetsdirektivet, 2 kap. 3 § första stycket och 5 § första stycket distansavtalslagen samt prop. 2013/14:15 s. 83 och 85). Det bedöms därför inte krävas någon åtgärd för att nå upp till artikelns krav om att informationen ska ges på ett klart och tydligt sätt samt vara enkel att läsa.

När det gäller kravet på att informationen på begäran ska tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning kan det finnas anledning att nämna regleringen

i tillgänglighetsdirektivet¹⁸. Tillgänglighetsdirektivet uppställer krav på att vissa produkter och tjänster, såsom banktjänster och e-handelstjänster, ska bli mer tillgängliga för bl.a. personer med funktionsnedsättning. Direktivet genomförs i lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet, som träder i kraft den 28 juni 2025. Även om regleringarna delvis kan anses överlappande bedöms kraven i artikel 16a.6 andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet kunna träffa information som inte omfattas av regleringen i tillgänglighetsdirektivet. Det finns därför anledning att beröra hur konsumenträttighetsdirektivets krav förhåller sig till kraven enligt distansavtalslagen.

Enligt 3 kap. 3 § andra stycket andra meningen distansavtalslagen ska näringsidkaren ta hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer. Skyddet tar bl.a. sikte på konsumenter med nedsatt fysisk eller psykisk funktionsförmåga. Kravet innebär att näringsidkaren har ett ansvar för att konsumenten förstår vad avtalet innebär, och medför exempelvis att näringsidkaren vid telefonförsäljning kan behöva ställa frågor för att försäkra sig om att konsumenten förstått vad avtalet innebär. (Se prop. 2013/14:15 s. 44 och 83 samt prop. 2017/18:129 s. 34 f.)

Näringsidkarens skyldighet att ta hänsyn till särskilt utsatta personer får alltså anses innefatta ett krav på att näringsidkare som får kännedom om en konsuments funktionsnedsättning redan på eget initiativ anpassar sin information så att konsumenten kan ta del av denna. Skyldigheten bedöms i många fall innefatta en skyldighet att tillhandahålla information i ett anpassat format när en konsument begär det. I förtydligande syfte bör detta dock uttryckligen framgå av lagen.

Sammanfattningsvis får de nu berörda bestämmelserna i 3 kap. 3 § andra stycket och fjärde stycket första meningen distansavtalslagen anses nå upp till de krav som uppställs i artiklarna 16a.1 och 16a.6 om att informationen ska tillhandahållas på ett varaktigt medium och vara klar, tydlig och enkel att läsa. Det bör dock göras ett tillägg om att näringsidkaren på begäran ska anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

¹⁸ Europaparlamentet och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

Näringsidkaren ska ha rätt att presentera informationen i olika datalager

Enligt artikel 16a.7 i konsumenträtighetsdirektivet har näringsidkaren rätt att skicka förhandsinformationen när den tillhandahålls på elektronisk väg. Detta gäller dock inte informationen enligt artikel 16a.1 om näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet samt om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren (a), den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper (f), det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten (g), förekomsten av andra skatter, avgifter och kostnader (k) samt förekomsten eller frånvaron av ångerrätten och villkoren för att utöva denna (p). När informationen skickas ska det ändå vara möjligt att se, spara och skriva ut informationen som ett enda dokument och näringsidkaren ska också säkerställa att konsumenten får all förhandsinformation innan distansavtalet ingås.

Artikeln syftar till att anpassa informationskraven till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. mobilskrmar. Att skicka sådan information har visat sig användbart för vissa finansiella tjänster. På så sätt kan de centrala delarna av informationen placeras i första skiktet, medan andra detaljerade delar presenteras i åtföljande lager. Informationen skulle exempelvis kunna markeras och inramas ändamålsenligt i skärmbilden. All information ska dock vara lättillgänglig för konsumenten och skiktningen ska inte avleda uppmärksamheten från dokumentets innehåll eller skymma viktig information. Ett annat möjligt sätt att skicka informationen på är att använda en innehållsförteckning med expanderbara rubriker. Den högsta nivån kan innehålla klickbara huvudämnen som leder vidare till mer detaljerad information. På så sätt får konsumenten all information på samma ställe samtidigt som konsumenten ges kontroll över vad som ska granskas och när. Rätten att skicka information utgör dock inget undantag till bestämmelsen om att informationen ska tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås. (Se skäl 31–33 i det nya distansfinansdirektivet.)

Bestämmelsen är ny och kan närmast anses motsvaras av artikel 3.2 i 2002 års distansfinansdirektiv som föreskriver att informationen ska anpassas till det medel för distanskommunikation som används. Artikel 3.2 i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap.

3 § andra stycket första meningen, som föreskriver att informationen ska ges på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används.

Att information ska anpassas till det medel för distanskommunikation som används uppställs som krav i flertalet närliggande bestämmelser. Exempelvis återfinns kravet för information vid avtal som ingås på en marknadsplats online samt för förhandsinformation för distansavtal om varor och icke finansiella tjänster (artiklarna 6a och 8.1 konsumenträttighetsdirektivet som genomförts i 2 kap. 2, 2 b och 3 §§ distansavtalslagen). Vidare innehåller det nya konsumentkreditdirektivet motsvarande krav för bl.a. standardinformation vid reklam och förhandsinformation. Dessa krav syftar i likhet med näringsidkarens rätt att skicka information till att konsumenten ska kunna få en snabb överblick över all viktig information, även när konsumenten exempelvis ser den på en mobiltelefon (artiklarna 8.3 och 10.6 samt skäl 33 i det nya konsumentkreditdirektivet). Det skulle kunna argumenteras för att det är lämpligt att det fortsatt uppställs ett krav på att informationen ska ges på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används och att det i detta krav ligger en valmöjlighet för näringsidkaren att uppfylla kravet genom att skicka informationen (jfr skäl 31 i det nya distansfinansdirektivet). Eftersom artikel 16a.7 uppställer krav på att viss information inte skickas bedöms det dock, för att säkerställa ett korrekt genomförande, lämpligare att ersätta det allmänt hållna kravet med en bestämmelse som föreskriver att en näringsidkare som ger informationen i elektronisk form, med vissa undantag, även har rätt att presentera informationen i olika datalager. Det får anses lämpligt, och med stöd av artikel 16a.9 möjligt, att informationen i det första datalagret utöver vad som framgår av artikel 16a.7 första stycket också innehåller uppgifter om näringsidkarens adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation.

Näringsidkarens rätt att presentera informationen i olika datalager får även anses ha ersatt näringsidkarens möjlighet att i vissa fall uppfylla informationsskyldighet efter att avtalet har ingåtts (artikel 5.2 i 2002 års distansfinansdirektiv). Om avtalet ingicks med användande av en teknik för distanskommunikation som inte gjorde det möjligt att tillhandahålla avtalsvillkoren och förhandsinformationen fanns det enligt artikel 5.2 en möjlighet att ge detta snarast efter det att avtalet hade ingåtts. Bestämmelsen har genomförts

i 3 kap. 3 § fjärde stycket andra meningen distansavtalslagen. Bestämelsen föreskriver att om avtalet ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts. Eftersom artikel 5.2 i 2002 års distansfinansdirektiv saknar motsvarighet i den reglering som genom det nya distansfinansdirektivet införs i konsumenträttighetsdirektivet bör den uppskjutna informationskyldigheten i 3 kap. distansavtalslagen tas bort.

De särskilda bestämmelserna för telefonförsäljning bör anpassas

Vid taltelefonikommunikation ska, enligt artikel 16a.3 första meningen i konsumenträttighetsdirektivet, varje samtal med konsumenten inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet. En liknande skyldighet gällde enligt artikel 3.3 första stycket a i 2002 års distansfinansdirektiv.

Vid en jämförelse mellan olika språkversioner av artikel 16a.3 framstår det som att artikeln är tillämplig oavsett vem som tar initiativ till samtalet, men att det bara är när samtalet sker på näringsidkarens initiativ som denne behöver ange det affärsmässiga syftet¹⁹.

Enligt 3 kap. 4 § första stycket distansavtalslagen ska en näringsidkare som på eget initiativ kontaktar en konsument per telefon i syfte att ingå ett distansavtal i början av samtalet informera konsumenten om näringsidkarens identitet och syftet med samtalet. Vidare föreskrivs att näringsidkaren i början av samtalet också ska underätta konsumenten om namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren. Detta led infördes på förslag av Lagrådet, i syfte att skyldigheten i artikel 3.3 första stycket b i 2002 års distansfinansdirektiv skulle komma till uttryck i lagtexten (se prop. 2004/05:13 s. 54 och 262. Jfr även 2 kap. 3 a § första stycket distansavtalslagen). Tanken med uppgiftslämnandet är främst att göra det möjligt för konsumenten att på ett

¹⁹ Jfr t.ex. den engelska lydelsen av artikel 16a.3 första meningen: "In the case of voice telephony communications, the identity of the trader and the commercial purpose of the call initiated by the trader shall be made explicitly clear at the beginning of any call with the consumer."

tidigt stadium avböja längre samtal som utgör led i försäljning (prop. 2004/05:13 s. 134). Även om det i artikel 16a.3 inte föreskrivs att information om namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren ska lämnas är det fortsatt lämpligt, och med stöd av artikel 16a.9 möjligt, att behålla detta krav.

För att nå upp till kraven i artikel 16a.3 bör dock näringsidkarens skyldigheter enligt 3 kap. 4 § första stycket struktureras om så att näringsidkaren oavsett vem som tagit initiativ till samtalet är skyldig att lämna information om näringsidkarens identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten. Det får anses naturligt att det endast är i de fall som näringsidkaren tar initiativ till samtalet som konsumenten har behov av att veta personens relation till näringsidkaren och denna skyldighet bör därför begränsas till sådana situationer. Skyldigheten att informera om syftet med samtalet bör även fortsatt vara begränsat till de fall då samtalet sker på näringsidkarens initiativ.

En nyhet i förhållande till 2002 års distansfinansdirektiv är att näringsidkaren också, när ett samtal spelas in eller kan komma att spelas in, ska underrätta konsumenten om detta (artikel 16a.3 andra meningen). I detta sammanhang bör det diskuteras om inte denna skyldighet för näringsidkaren redan framgår av dataskyddsförordningen²⁰. Förordningen är bindande och direkt tillämplig i Sverige (artikel 288 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Om det av en ljudupptagning, direkt eller indirekt, går att sluta sig till vilken individ upptagningen avser bör en ljudupptagning anses utgöra en personuppgift enligt artikel 4.1 i dataskyddsförordningen (jfr EU-domstolens dom av den 14 februari 2019, Buivids, C-345/17, EU:C:2019:122, punkterna 31 och 32). När sådana uppgifter samlas in är den personuppgiftsansvarige skyldig att lämna viss information, såsom ändamålet med behandlingen av personuppgifterna (artikel 13.1 c i dataskyddsförordningen). Eftersom skyldigheten att underrätta konsumenten enligt artikel 16a.3 andra meningen gäller redan när ett samtal *kan* komma att spelas in, och gäller oavsett om det direkt eller indirekt går att sluta sig till vilken individ upptagningen avser, får denna informationsskyldighet anses vara vidare än informa-

²⁰ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

tionsskyldigheten enligt dataskyddsförordningen. Det bör därför föreskrivas att om det är så att samtalet kan komma att spelas in så ska näringsidkaren informera om detta. Detta påverkar dock inte de skyldigheter näringsidkaren kan ha redan enligt dataskyddsförordningen.

Artikel 16a.4 i konsumenträttighetsdirektivet innehåller, i likhet med vad som gällde enligt artikel 3.3 första stycket b i 2002 års distansfinansdirektiv, vissa lättnader i informationskraven vid telefonsäljning. Om konsumenten uttryckligen samtycker till det behöver näringsidkaren endast tillhandahålla viss förhandsinformation. Den förhandsinformation som näringsidkaren med konsumentens samtycke kan begränsa sig till utgör uppgift om näringsidkarens identitet (a), den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper (f), det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten (g), förekomsten av andra skatter, avgifter och kostnader (k) samt förekomsten eller frånvaron av ångerrätten och villkoren för att utöva denna (p) (jfr ovan om artikel 16a.7 och den information som näringsidkaren inte får skicka).

Om begränsad information tillhandahålls ska näringsidkaren enligt artikel 16a.4 även informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga informationen enligt artikel 16a.1 och tillhandahålla denna på ett varaktigt medium omedelbart efter det att distansavtalet ingåtts. Detta överensstämmer med vad som gällde enligt artikel 3.3 andra stycket i 2002 års distansfinansdirektiv.

Artikel 3.3 första stycket b i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap. 4 a § första meningen distansavtalslagen. I samband med att ett skriftlighetskrav infördes för avtal som ingicks efter att näringsidkaren på eget initiativ kontaktat konsumenten, begränsades bestämmelsens tillämpningsområde. Bestämmelsen är numera endast tillämplig i de fall avtal får ingås per telefon, t.ex. när det är konsumenten som kontaktar näringsidkaren i syfte att köpa en finansiell produkt (prop. 2017/18:129 s. 33 f. och 49. f, se vidare om skriftlighetskravet i avsnitt 5.5). I sådana fall behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information enligt 3 § första stycket om den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper (3), den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter (4), att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken

betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne (5), de särskilda risker som följer med det finansiella instrumentet som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen (6), vad som gäller om ångerrätt, inklusive uppgift om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten (8) och på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls samt på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden (15).

Uppgifterna i 3 kap. 4 a § första stycket punkterna 3–5 och 8 i distansavtalslagen överensstämmer med uppgifterna i artiklarna 16a.1 f, g, k och p i konsumenträttighetsdirektivet. Hänvisningen till punkterna 6 och 15 bedömdes vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv vara av vikt från konsumentskyddssynpunkt och infördes med stöd av möjligheten att införa strängare krav för förhandsinformationen (artikel 4.2 i 2002 års distansfinansdirektiv och prop. 2004/05:13 s. 54). Detta skäl kan fortsatt göras gällande och informationsskyldigheten bör behållas med stöd av artikel 16a.9 i konsumenträttighetsdirektivet. Genom de ändringar som föreslås med anledning av artikel 16a.3 ovan kommer det även i de fall ett avtal får ingås per telefon finnas en skyldighet för näringsidkaren att redan i början av samtalet ange näringsidkarens identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten. Artikel 16a.1 a innebär även ett krav på att uppgift lämnas om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet, samt motsvarande uppgifter avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar, och ett tillägg om detta bör därför göras i bestämmelsen.

Artikel 3.3 andra stycket i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap. 4 a § första stycket andra meningen och andra stycket distansavtalslagen. Bestämmelserna i distansavtalslagen föreskriver att näringsidkaren ska upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser samt att näringsidkaren snarast efter det att avtalet har ingåtts är skyldig att ge konsumenten all förhandsinformation i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Skyldigheterna bedöms väl överensstämma med de skyldigheter som framgår av artikel 16a.4 andra och tredje meningarna och någon åtgärd krävs därför inte för att i denna del genomföra direktivet.

Möjligheten att införa ytterligare krav

Enligt artikel 16a.2 i konsumenträttighetsdirektivet har medlemsstaterna en valmöjlighet att anta eller behålla språkkrav för förhandsinformationen. Bestämmelsen saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i distansavtalslagen.

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv övervägdes om det borde regleras på vilket språk informationen skulle ges. Det bedömdes dock tillräckligt att konsumenten genom vad som föreskrivs i 3 kap. 3 § första stycket 15 får information om på vilket språk näringsidkaren tillhandahåller avtalsvillkoren och informationen samt på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden. Genom denna information ansågs konsumenten ha möjlighet att avgöra om konsumenten kommer att kunna tillgodogöra sig avtalsinnehållet och kommunicera med näringsidkaren. (Se prop. 2004/05:13 s. 53 f.)

Det har inte framkommit skäl att nu göra några andra bedömningar. Dessutom bedöms de övriga kraven i 3 kap. distansavtalslagen, bl.a. på att informationen ska ges på ett klart och begripligt sätt, i många fall anses innefatta ett krav på att informationen lämnas på svenska (jfr prop. 2013/14:15 s. 44). Valmöjligheten att införa språkkrav för förhandsinformationen bör därför inte utnyttjas. Detta överensstämmer med den bedömning som gjordes vid genomförandet av artikel 6.7 i konsumenträttighetsdirektivet som innehåller motsvarande möjlighet att införa språkkrav för förhandsinformation avseende distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler om varor och icke finansiella tjänster.

Enligt artikel 16a.9 i konsumenträttighetsdirektivet får medlemsstaterna anta eller behålla strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten. Även 2002 års distansfinansdirektiv innehöll en liknande bestämmelse (artikel 4.2).

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv nyttjades denna valmöjlighet som ovan nämns till att införa krav på att näringsidkaren i förhandsinformationen angav sitt telefonnummer eller sin e-postadress (se 3 kap. 3 § första stycket 1 samt prop. 2004/05:13 s. 50). Numera följer denna skyldighet av artikel 16a.1 b i konsumenträttighetsdirektivet. Vidare nyttjades valmöjligheten genom att det vid telefonförsäljning infördes en skyldighet för näringsidkaren

att utöver direktivets krav även ange de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som det tilltänkta avtalet avser samt information om på vilket språk avtalsvillkoren och den fortsatta informationen tillhandahålls (3 kap. 4 a § första stycket och hänvisningen till 3 kap. 3 § första stycket 6 och 15 samt se prop. 2004/05:13 s. 54). Ovan bedöms att denna skyldighet bör behållas med stöd av artikel 16a.9. Vidare anses det enligt vad som anges ovan finnas skäl att med stöd av bestämmelsen behålla regleringen för telefonförsäljning om att näringsidkaren i början av samtalet ska informera om namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och, när samtalet sker på näringsidkarens initiativ, hans eller hennes relation till näringsidkaren (3 kap. 4 § första stycket distansavtalslagen). Slutligen bedöms det, som nämns ovan, finnas anledning att uppställa krav på att näringsidkare som presenterar informationen i olika datalager, utöver vad som framgår av artikel 16a.7 första stycket, anger uppgifter om näringsidkarens adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation i det första datalagret.

I övrigt saknas det skäl att införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation (jfr även bedömningen i avsnitt 5.3.1 om vissa lättnader för avtal om fortlöpande eller återkommande tjänster, samt avsnittet om förhållandet till sektorspecifik förhandsinformation som inte har sin grund i unionsrätten).

Förhållandet till sektorspecifik lagstiftning

Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om den information som konsumenten ska få innan avtalet ingås ska enligt artikel 16a.10 första stycket i konsumenträttighetsdirektivet endast reglerna i den unionsakten tillämpas på de specifika finansiella tjänsterna, oavsett detaljnivån i dessa regler, om inte annat föreskrivs i den unionsakten. Vidare föreskriver artikelns andra stycke att om den andra unionsakten inte innehåller regler om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

Bestämmelsens första stycke motsvaras delvis av artikel 4.1 i 2002 års distansfinansdirektiv. Artikelns föreskrev att bestämmelser

om finansiella tjänster i andra unionsakter, med ytterligare krav på förhandsinformation, skulle fortsätta att gälla.

Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv anfördes att de bestämmelser som genomförde direktivets krav på information skulle gälla vid sidan av de krav på information som kunde följa av speciallagstiftning för den finansiella sektorn (prop. 2004/05:13 s. 49).

Förhållandet till andra informationsbestämmelser i sektorspecifika unionsakter kan genom det nya distansfinansdirektivet sägas ha ändrat karaktär. Som ovan nämns ska enligt den nya regleringen *endast* de sektorspecifika bestämmelserna gälla. Numera ska alltså sektorspecifika bestämmelser inte gälla *vid sidan av* utan *i stället för* bestämmelserna i konsumenträttighetsdirektivet. Det nya distansfinansdirektivet är alltså avsett att fungera som ett skyddsnät för finansiella tjänster som inte omfattas av eller som undantas från tillämpningsområdet för sektorspecifik lagstiftning (jfr skäl 7 i det nya distansfinansdirektivet). Anledningen till en sådan ordning är att sektorsspecifika unionsakter är anpassade till specifika tjänster. Reglerna om förhandsinformation är exempelvis anpassade till att konsumenten ska ha möjlighet att förstå just den tjänstens viktigaste egenskaper (skäl 17 i det nya distansfinansdirektivet).

Att sektorspecifika bestämmelser ska ges företräde gäller inte enbart i de fall distansavtalslagen innehåller motstridiga bestämmelser (jfr artikel 3.2 och avsnitt 5.3.1), utan så snart en annan reglering innehåller en motsvarande informationsskyldighet, oavsett dess detaljnivå. Detta innebär att ett korrekt genomförande av det nya distansfinansdirektivet kräver ett säkerställande av att andra sektorspecifika unionsakter om finansiella tjänster ges företräde framför reglerna i distansavtalslagen. Med hänsyn till att det finns en stor mängd överlappande sektorspecifik lagstiftning för finansiella tjänster, och eftersom speciallagstiftningens krav när det gäller förhandsinformation inte längre ska gälla vid sidan av kraven i distansavtalslagen, bedöms kravet på att sektorspecifika unionsakter ska ges företräde inte vara uppfyllt enbart genom principen om att speciallagstiftning generellt har företräde framför bestämmelserna i distansavtalslagen (jfr avsnitt 5.3.1 ovan och prop. 2004/05:13 s. 49). För att säkerställa att den nya regleringen blir korrekt genomförd bör därför en uttrycklig bestämmelse införas i distansavtalslagen. Ytterligare en anledning till att införa en uttrycklig bestämmelse är att

nationell lagstiftning utan grund i EU-rätten inte ska gälla framför distansavtalslagen.

Sammanfattningsvis bedöms det alltså i detta avseende finnas behov av att distansavtalslagens subsidiaritet kommer till uttryck i lag. Det bör därför införas en bestämmelse som anger att om en annan lag eller förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller om överlåtelse eller emission av ett finansiellt instrument ingås, ska de bestämmelserna tillämpas i stället för bestämmelserna om förhandsinformation i 3 kap., om de har sin grund i unionsrätten. EU-förordningar jämställs i Sverige med lag och kommer därmed på samma sätt som lagar beslutade av riksdagen att ha företräde framför distansavtalslagen (jfr prop. 2017/18:105 s. 186). Bestämmelser som ska ges företräde återfinns bl.a. i 8–9 a §§ konsumentkreditlagen²¹, artikel 26 i PEPP-förordningen och 4 kap. 4–6 och 10–12 §§ i lagen om betaltjänster. Distansavtalslagens regler om förhandsinformation bedöms däremot tillämpliga på sådana sparkonton som inte utgör betalkonton.

Det skulle kunna argumenteras för att en bestämmelse som innebär att föreskrifter i förordning ska gälla framför distansavtalslagens bestämmelser begränsar den formella lagkraftens princip enligt 8 kap. 18 § regeringsformen. Bestämmelsen innebär dock inte ett allmänt stöd för regeringen att besluta om förordningar som avviker från distansavtalslagen. Förordningar som innehåller avvikande bestämmelser måste fortfarande beslutas med stöd av regeringens restkompetens eller med stöd av bemyndigande i lag. Bestämmelsen innebär vidare att endast förordningar med grund i EU-rätten ges företräde framför distansavtalslagen. Utrymmet för regeringen att bestämma hur EU-rätten ska genomföras är ofta begränsat. Dessutom kan EU-rättsliga normer som innebär rättigheter för enskilda i många fall gälla med direkt effekt även om de inte slås fast i en nationell föreskrift. Mot denna bakgrund bedöms det inte finnas några starka principiella invändningar mot en sådan reglering (jfr prop. 2016/17:180 s. 37 ff. och prop. 2017/18:105 s. 26 f.). Det får vidare anses finnas ett stort behov av en sådan ordning eftersom speciallagstiftningen innehåller bestämmelser som lämpligen bör regleras på en lägre författningsnivå än lag (se exempelvis förordningen [2010:1856]

²¹ I delbetänkandet, SOU 2024:69, föreslås att 9 § inte ska ha någon motsvarighet i förslaget till ny konsumentkreditlag.

om formulär för förhandsinformation och förordningen [2016:1034] om standardiserat EU-faktablad och beräkning av effektiv ränta vid bostadskrediter).

Därutöver bedöms det krävas ändring i lagen om värdepappersmarknaden och lagen om försäkringsdistribution. I dessa lagars bestämmelser om förhandsinformation finns det hänvisningar till att det i distansavtalslagen finns särskilda bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunder (5 kap. 14 § andra stycket lagen om försäkringsdistribution och 9 kap. 14 § fjärde stycket lagen om värdepappersmarknaden). Bestämmelserna innebär endast en upplysning om att ytterligare krav finns i distansavtalslagen (prop. 2006/07:115 s. 585 och prop. 2016/17:162 s. 684 samt prop. 2017/18:216 s. 491). Eftersom bestämmelserna om förhandsinformation i lagen om värdepappersmarknaden och lagen om försäkringsdistribution genomför artiklarna 24.3–23.5a och 24.11 i MiFID II respektive artiklarna 18, 20.5–20.8 och 23.1–23.7 i försäkringsdistributionsdirektivet ska distansavtalslagens informationsbestämmelser inte längre gälla vid sidan av informationsbestämmelserna i dessa lagar. Upplysningarna bör därför tas bort.

Däremot finns det en hänvisning till distansavtalslagen i 5 kap. 16 § första stycket fjärde meningen lagen om försäkringsdistribution som bör behållas. Paragrafen reglerar vilken information som ska ges innan ett försäkringsavtal ingås per telefon och föreskriver att särskilda bestämmelser om information som ska lämnas till konsumenten innan ett avtal ingås per telefon finns i 3 kap. distansavtalslagen. Detta innebär bl.a. att konsumenten kan ges en kortare information enligt informationskraven i distansavtalslagen, om konsumenten uttryckligen samtycker till det (prop. 2017/18:216 s. 492). Bestämmelsen genomför artikel 23.7 i försäkringsdistributionsdirektivet enligt vilken information som vid telefonförsäljning lämnas före ett avtal ingås ska överensstämja med unionsregler som är tillämpliga på distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Ett korrekt genomförande av artikel 23.7 i försäkringsdistributionsdirektivet kräver alltså att distansavtalslagens bestämmelser om information vid telefonförsäljning tillämpas för försäkringsavtal som ingås per telefon, trots att det i lagen om försäkringsdistribution finns sektorspecifika bestämmelser om förhandsinformation som grundas på unionsrätt (jfr prop. 2017/18:216 s. 297 f.). Detta innebär alltså ett avsteg från den föreslagna huvudregeln i distans-

avtalslagen, enligt vilken endast sektorspecifika bestämmelser som genomför unionslagstiftning ska tillämpas, i de fall sådana finns. Det föreslås därför att det i 5 kap. 16 § lagen om försäkringsdistribution tydligare kommer till uttryck att bestämmelsen utgör ett avsteg från denna huvudregel.

Samma bedömning görs avseende hänvisningar till distansavtalslagen i 10 och 10 a §§ konsumentkreditlagen²². Konsumentkreditlagen innehåller sektorspecifika bestämmelser om förhandsinformation som har sin grund i unionsrätten och utgångspunkten är därför att endast reglerna i konsumentkreditlagen ska tillämpas. I 10 § finns dock bestämmelser som reglerar vilken information som ska lämnas vid telefonförsäljning av krediter. Paragrafen föreskriver att distansavtalslagens regler som utgångspunkt ska tillämpas i stället för reglerna i konsumentkreditlagen. Paragrafen genomför artikel 5.2 i 2008 års konsumentkreditdirektiv²³ som numera är ersatt av artikel 10.7 i det nya konsumentkreditdirektivet.

I 10 a § konsumentkreditlagen finns liknande bestämmelser som reglerar vilken information som ska lämnas vid telefonförsäljning av bostadskrediter. Paragrafen föreskriver att den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt 3 kap. 4 a § första stycket åtminstone ska innehålla vissa angivna uppgifter. Bestämmelsen genomför artikel 14.10 i bolånedirektivet.

Artikel 10.7 i det nya konsumentkreditdirektivet och artikel 14.10 i bolånedirektivet innebär att information i vissa delar ska ges enligt artikel 3.3 b i 2002 års distansfinansdirektiv i stället för enligt de sektorspecifika bestämmelserna. Hänvisningarna avser numera artikel 16a.4 i det nya distansfinansdirektivet (artikel 3 andra stycket i det nya distansfinansdirektivet samt bilaga II). Innebörden av artikel 10.7 i det nya konsumentkreditdirektivet och artikel 14.10 i bolånedirektivet bedöms vara att det är särskilt föreskrivet att det ska göras ett undantag från utgångspunkten att endast den sektorspecifika unionsakten ska tillämpas. Distansavtalslagens regler bör därför tillämpas i den utsträckning som bestämmelserna i 10 och 10 a §§ ger uttryck för. Av tydlighetsskäl bör 10 a § utformas på motsvarande sätt som 10 §.

²² I förslag till ny konsumentkreditlag i SOU 2024:69 motsvaras bestämmelserna av 3 kap. 7 och 8 §§.

²³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG.

Det finns även anledning att beröra frågan om hur distansavtalslagens regler om förhandsinformation förhåller sig till de typer av avtal som undantas från en sektorspecifik unionsakt, men som vid genomförandet i svensk rätt bedömts lämpliga att reglera på motsvarande sätt. Detta är exempelvis fallet med krediter från arbetsgivare och vissa krediter överstigande 100 000 euro. Sådana krediter omfattas inte av det nya konsumentkreditdirektivets tillämpningsområde (artiklarna 2.2 c och d i det nya konsumentkreditdirektivet), men föreslås omfattas av konsumentkreditlagen och därmed reglerna om förhandsinformation (SOU 2024:69, s. 184 och 188 f.). På motsvarande sätt är det enligt gällande rätt för reglerna om förhandsinformation för bostadskrediter (9 a § konsumentkreditlagen). Reglerna omfattar exempelvis alla fastighets- och byggnadsrelaterade konsumentkrediter, dvs även sådana som inte har anknytning till konsumentens bostad och har på så sätt ett bredare tillämpningsområde än regleringen i bolånedirektivet (se artiklarna 3.1.a och b i bolånedirektivet samt prop. 2015/16:197 s. 65). För dessa avtalstyper har informationsskyldigheten i konsumentkreditlagen alltså inte sin grund i unionsrätten, men bör med stöd av artikel 16a.9 fortsatt kunna gälla vid sidan av distansavtalslagens bestämmelser om förhandsinformation (jfr skäl 28 i det nya distansfinansdirektivet).

I artikel 16a.10 andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet föreskrivs att om den andra unionsakten inte innehåller regler om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med punkt 1 p. Bestämmelsen får förstås så att skyldigheten att informera om ångerrätten gäller oavsett om det finns någon ångerrätt eller inte (se vidare om ångerrätten i avsnitt 5.3.5).

I det nya distansfinansdirektivets skäl nämns som exempel Solvens II-direktivet som fastställer krav på förhandsinformation men som när det gäller skadeförsäkring inte fastställer någon rätt att ge konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. För sådana försäkringar ska reglerna om ångerrätt i konsumenträttighetsdirektivet, som införs genom det nya distansfinansdirektivet, tillämpas. Trots att Solvens II-direktivet innehåller regler om förhandsinformation och dessa regler ska ges företräde, ska informationen också innehålla uppgift om ångerrätten. (Se skäl 21 i det nya distansfinansdirektivet.)

Eftersom avvikande lagstiftning oavsett detaljnivå ska ges företräde krävs det ett undantag från denna utgångspunkt för att nå upp till det krav som uppställs i artikel 16a.10 andra stycket konsumenträttighetsdirektivet. Det bör därför föreskrivas att näringsidkaren trots denna utgångspunkt ska ge information om ångerrätten.

Särskilt om förhållandet till betaltjänster

När det gäller förhållandet till sektorspecifik reglering bör även artikel 4.5 i 2002 års distansfinansdirektiv nämnas. Gällande lydelse av artikel 4.5 infördes genom artikel 110 i det andra betaltjänstdirektivet och föreskriver att i de fall andra betaltjänstdirektivet också är tillämpligt ska förhandsinformationskraven enligt 2002 års distansfinansdirektiv med vissa undantag ersättas med kraven enligt det andra betaltjänstdirektivet. Samma sak framgår av artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet. Bestämmelserna om förhandsinformation gällande finansiella tjänster i artikel 16a i konsumenträttighetsdirektivet saknar en sådan hänvisning till det andra betaltjänstdirektivet som fanns i artikel 4.5 i 2002 års distansfinansdirektiv. Artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet är dock oförändrad. Det kan i och för sig noteras att det inom EU pågår arbete med att uppdatera regleringen för betaltjänster och att i Europeiska kommissionens förslag till ändringar av regelverket för betaltjänster ska artikel 39 i andra betaltjänstdirektivet inte motsvaras av någon bestämmelse i det nya regelverket (COM [2023] 367, bilaga III). Utredningen måste dock utgå från gällande lydelse av artikel 39 i andra betaltjänstdirektivet.

Av artikel 3 i det nya distansfinansdirektivet framgår att hänvisningar till 2002 års distansfinansdirektiv och artiklar ska anses som en hänvisning till konsumenträttighetsdirektivet och läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilagan till det nya distansfinansdirektivet. Artikel 39 i det andra betaltjänstdirektivet bör därmed numera innebära att artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet, förutom leden j-n, p, s och w, ska ersättas med artiklarna 44, 45, 51 och 52 i det andra betaltjänstdirektivet.

Det andra betaltjänstdirektivet utgör sektorspecifik reglering och utgångspunkten är därför, i enlighet med artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet, redan att andra betaltjänstdirektivets

regler ska ha företräde. Artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet bör därför förstås så att det utöver informationen i betaltjänstdirektivet bör lämnas vissa uppgifter enligt konsumenträttighetsdirektivet. Regleringen får därför anses innebära ett avsteg från utgångspunkten i artikel 16a.10, att endast reglerna i den sektors-specifika unionsakten ska tillämpas.

Såväl artikel 4.5 i 2002 års distansfinansdirektiv som artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet har genomförts genom 3 kap. 3 § femte stycket distansavtalslagen (prop. 2017/18:77 s. 687 och 692 samt prop. 2009/10:220 s. 83 f.). Med hänsyn till att det ovan föreslås införas en bestämmelse om att regleringen om förhandsinformation i distansavtalslagen ska vara subsidiär till annan sektorspecifik lagstiftning bör bestämmelsen i 3 kap. 3 § femte stycket omformuleras. Den bör även, med hänsyn till systematiken för annan sektorspecifik lagstiftning, överföras till lagen om betaltjänsters bestämmelser om förhandsinformation (jfr t.ex. 10 och 10 a §§ konsumentkreditlagen).

5.3.3 Näringsidkarens förklaringskyldighet

Förslag: Det ska införas en skyldighet för näringsidkaren att ge de förklaringar som konsumenten behöver. Förklaringarna ska även omfatta andra tjänster som erbjuds tillsammans med den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentet. Konsumenten ska vidare ha rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som angetts i förhandsinformationen.

Det ska förtydligas att den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt lagen ska ges utan kostnad för konsumenten.

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet ska de bestämmelserna tillämpas i stället, om de har sin grund i unionsrätten.

Bedömning: I övrigt föranleder det nya distansfinansdirektivet inte några författningsåtgärder såvitt avser näringsidkarens förklaringskyldighet.

Skälen för förslaget och bedömningen

Näringsidkaren ska vara skyldig att ge de förklaringar som konsumenten behöver

I konsumenträttighetsdirektivets nya kapitel som gäller avtal om finansiella tjänster som ingås på distans finns regler om tillräckliga förklaringar (artikel 16d i konsumenträttighetsdirektivet som införs genom artikel 1.4 i det nya distansfinansdirektivet). Enligt artikel 16d är näringsidkaren skyldig att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de avtal som näringsidkaren föreslår. Regleringen saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i distansavtalslagen. Det finns alltså inte heller någon motsvarande reglering för distansavtal om varor och icke finansiella tjänster. Bestämmelsen kan ses som ett komplement till förhandsinformationen och syftar till att konsumenten ska ges möjlighet att bedöma och förstå näringsidkarens erbjudande innan avtalet undertecknas (skäl 38 i det nya distansfinansdirektivet).

Enligt artikel 16d.1 ska näringsidkaren vara skyldig att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster som sätter konsumenten i stånd att bedöma huruvida det föreslagna avtalet och de kompletterande tjänsterna är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Vidare ska förklaringarna tillhandahållas kostnadsfritt, innan avtalet ingås. Artikeln preciserar även att förklaringarna ska inbegripa förhandsinformation som krävs innan avtal ingås (a), det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster (b) och de specifika verkningar som det föreslagna avtalet kan medföra för konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, konsekvenserna av utebliven eller sen betalning från konsumentens sida (c). Artikel 16d.2 ger medlemsstaterna en möjlighet att anpassa kravet på hur och i vilken omfattning förklaringarna ska ges. Sättet för och omfattningen av förklaringarna får anpassas till de omständigheter under vilka de finansiella tjänsterna erbjuds, till vem de erbjuds och typen av de finansiella tjänster som erbjuds.

Omfattningen av förklaringsskyldigheten preciseras i skälen till det nya distansfinansdirektivet. Skyldigheten att förklara det erbjudna avtalets viktigaste egenskaper bör medföra att näringsidkaren förklarar huvuddragen i erbjudandet såsom det totala pris som konsumenten ska betala och en beskrivning av den finansiella tjänstens

huvudsakliga egenskaper och dess inverkan på konsumenten. Vidare bör förklaringarna innefatta huruvida de kompletterande tjänsterna kan avslutas separat och konsekvenserna av ett sådant avslutande. Förklaringarna bör dock anpassas efter de rådande förhållandena och till konsumentens behov av hjälp utifrån dennes kunskap och erfarenhet. Medlemsstaterna bör uppmana näringsidkarna att lämna sådana förklaringar till konsumenten på ett enkelt och okomplicerat sätt, i konsumentens intresse. (Se skäl 38 och 39 i det nya distansfinansdirektivet.)

För att nå upp till kravet på att näringsidkaren ska vara skyldig att lämna tillräckliga förklaringar behöver en sådan skyldighet införas i distansavtalslagen. Bestämmelsen bör utformas med utgångspunkt i annan liknande närliggande lagstiftning. I 2008 års konsumentkreditdirektiv fanns det ett snarlikt krav på att näringsidkaren skulle lämna tillräckliga förklaringar (artikel 5.6). Vid genomförandet av 2008 års direktiv ansågs kravet i princip motsvara konsumentkreditlagens krav på att näringsidkaren i förhållande till konsumenten är skyldig att iaktta god kreditgivningssed och därvid ta till vara konsumentens intressen med tillbörlig omsorg (nuvarande 6 § första stycket första meningen). För att ytterligare framhålla betydelsen av näringsidkarens förklaringskyldighet ansågs det ändå lämpligt att komplettera bestämmelsen och särskilt ange att det i god sed ligger ett krav på att lämna de förklaringar som konsumenten behöver (prop. 2009/10:242 s. 52 f.). Artikel 16 i bolånedirektivet innehåller också en förklaringskyldighet, som bortsett från att den saknar krav på att förklaringarna ska lämnas kostnadsfritt, i stort sett är identisk med skyldigheten enligt artiklarna 16d.1 och 16d.2 i konsumenträttighetsdirektivet. Bolånedirektivets reglering anger, i likhet med regleringen i konsumenträttighetsdirektivet, uttryckligen att förklaringskyldigheten också omfattar eventuella sidotjänster. Vid genomförandet av bolånedirektivet bedömdes det finnas skäl att klargöra detta i lagtexten (prop. 2015/16:197 s. 84). I 6 § andra stycket konsumentkreditlagen föreskrivs därför att förklaringarna, i fråga om en bostadskredit, ska omfatta andra tjänster som erbjuds tillsammans med krediten. I övrigt bedömdes regleringen om god kreditgivningssed vara tillräcklig även för att genomföra bolånedirektivets krav i denna del (prop. 2015/16:197 s. 83 f.). En liknande reglering, som dessutom innehåller ett krav på att förklaringarna ska lämnas kostnadsfritt, finns även i artikel 12 i det nya konsument-

kreditdirektivet, som ersätter 2008 års konsumentkreditdirektiv. Direktivet är ännu inte genomfört i svensk rätt men utredningen har i delbetänkandet *Ett nytt konsumentkreditdirektiv*, SOU 2024:69, föreslagit att artikel 12 ska genomföras dels genom att kravet på att förklaringsskyldigheten omfattar andra tjänster ska gälla för samtliga krediter som omfattas av konsumentkreditlagen, dels genom att den befintliga bestämmelsen om att information enligt lagen ska lämnas utan kostnad för konsumenten kompletteras med att detta även ska gälla de förklaringar näringsidkaren är skyldig att lämna (se SOU 2024:69 s. 238 ff.).

Med utgångspunkt i konsumentkreditlagens reglering bör det införas en liknande skyldighet i distansavtalslagen som föreskriver att näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver. Genom artikel 16d.2 i konsumenträttighetsdirektivet får det anses möjligt att anpassa kravet på hur och i vilken utsträckning förklaringar ska ges och det bedöms därför inte krävas att det uttryckligen preciseras vad förklaringarna ska avse. Att konsumentens behov styr omfattningen av näringsidkarens förklaringskyldighet får anses inbegripa en skyldighet att vid behov lämna förklaringar om förhandsinformation, avtalets viktigaste egenskaper och de verkningar det föreslagna avtalet kan medföra. Det får vidare anses finnas utrymme att låta de typer av avtal som är undantagna från en sektorspecifik unionsakt, men som vid genomförandet i svensk rätt bedömts lämpliga att reglera på motsvarande sätt, omfattas av den sektorspecifika förklaringskyldigheten, vid sidan av distansavtalslagens förklaringskyldighet (jfr övervägandena i samband med artikel 16a.9 i avsnitt 5.3.2).

Förklaringskyldigheten får anses innebära att näringsidkaren vid behov ska kontrollera att konsumenten förstått de viktigaste delarna av avtalet så att konsumenten kan bedöma om avtalet passar den ekonomiska situation och de behov som konsumenten har. Det innebär dock inte att näringsidkaren är skyldig att lämna råd. Vidare bör omfattningen av förklaringarna anpassas efter konsumentens behov och produktens komplexitet. (Jfr prop. 2009/10:242 s. 91.)

Även om det får anses vara en självklarhet att förklaringar ska lämnas utan kostnad för konsumenten bör det vidare, för att säkerställa ett korrekt genomförande, också införas ett sådant uttryckligt krav (jfr prop. 2015/16:197 s. 70 f.). För att inte riskera att rättsläget tolkas motsatsvis för övrig information som näringsidkaren är skyldig att lämna enligt lagen bör bestämmelsen vara generellt tillämpbar och

utformas så att den avser den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt lagen (jfr prop. 2015/16:197 s. 71, jfr även 5 a § konsumentkreditlagen och 4 kap. 1 § lagen om betaltjänster). En sådan reglering får anses rymmas inom den möjlighet medlemsstaterna har att i enlighet med konsumenträttighetsdirektivet anta strängare bestämmelser när det gäller förhandsinformation. Bestämmelsen bör placeras i 1 kap. i distansavtalslagen. Någon särskild reglering om att de förklaringar som konsumenten behöver ska lämnas innan avtalet ingås bör inte behövas. Förklaringskyldigheten gäller i princip under hela avtalstiden. Det får anses ligga i sakens natur att de förklaringar som näringsidkaren är skyldig att lämna ska lämnas i direkt samband med att konsumentens behov uppstår, såsom att förklaringar om förhandsinformation lämnas före avtalet ingås.

Artikel 16d.4 i konsumenträttighetsdirektivet föreskriver att näringsidkaren har bevisbördan för att ha uppfyllt artikelns krav om tillräckliga förklaringar. Bevisbördan för att information och förklaringar har lämnats till konsumenten på föreskrivet sätt åvilar, i förhållande till konsumenten, som princip näringsidkaren, även utan att detta kommer till uttryck i en bevisbörderegler. Någon åtgärd krävs därför inte för att genomföra artikel 16d.4 i konsumenträttighetsdirektivet (jfr prop. 2004/05:13 s. 77).

Konsumenten ska ha rätt att begära medverkan av en person

Enligt artikel 16d.3 i konsumenträttighetsdirektivet ska medlemsstaterna säkerställa att konsumenterna, om näringsidkaren använder nätverktyg, har rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan i skedet innan avtal ingås och, i motiverade fall, efter det att avtalet har ingåtts, på samma språk som det som används för den förhandsinformation som tillhandahålls i enlighet med artikel 16a.1.

Skyldigheten att lämna tillräckliga förklaringar framhålls som särskilt viktig i de fall näringsidkaren tillhandahåller förklaringar via helautomatiserade nätverktyg, såsom chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel. I syfte att säkerställa att konsumenten förstår vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation ska konsumenten under kontorstid, innan avtalet ingås, kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens

sida. När det är motiverat, såsom vid förlängning av ett avtal, och det kan ske utan onödig börda för näringsidkaren bör konsumenten även ha rätt till mänsklig medverkan efter det att avtal ingåtts. (Se skäl 40 i det nya distansfinansdirektivet.)

Artikel 16d.3 i konsumenträttighetsdirektivet saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv och i annan närliggande unionslagstiftning. Det finns inte heller någon sådan skyldighet i distansavtalslagen och en sådan skyldighet bör därför införas. Rätten att begära mänsklig medverkan får med hänsyn till bestämmelsens placering och dess skäl anses begränsad till näringsidkarens skyldighet att lämna tillräckliga förklaringar. Bestämmelsen bör därför införas i anslutning till denna skyldighet och bör utformas så att konsumenten har rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som angetts i förhandsinformationen. Med hänsyn till konsumenträttighetsdirektivets subsidiaritet (se nedan) torde denna möjlighet vara begränsad till de fall då sektorspecifik lagstiftning saknas och distansavtalslagens bestämmelser om förklaringskyldighet därmed ska tillämpas.

Förhållandet till sektorspecifik lagstiftning

Artikel 16d.5 i konsumenträttighetsdirektivet anger att om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om de tillräckliga förklaringar som konsumenten ska få, ska endast den unionsaktens regler om tillräckliga förklaringar tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Regler om tillräckliga förklaringar finns som ovan nämns för närvarande i bolånedirektivet och det nya konsumentkreditdirektivet, men även i försäkringsdistributionsdirektivet och MiFID II. För att säkerställa rättssäkerhet ska endast de regler som anges i den specifika unionsakten tillämpas, oavsett vad de kallas i den unionsakten. (Se skäl 20 i det nya distansfinansdirektivet.)

Det bedöms lämpligt att direktivets subsidiaritet i förhållande till bestämmelser om tillräckliga förklaringar genomförs på samma sätt som motsvarande reglering om förhandsinformation och ånger rätt. Det bör därför införas en bestämmelse som anger att om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om närings-

idkarens förklaringskyldighet tillämpas de bestämmelserna i stället, om de har sin grund i unionsrätten (jfr vad som anförs om reglerna om förhandsinformation, avsnitt 5.3.2 och ångerrätt, avsnitt 5.3.5). Avvikande bestämmelser finns som ovan nämns bl.a. i 6 § konsumentkreditlagen. Distansavtalslagens förklaringskyldighet torde där-
emot bli tillämplig på betaltjänster.

5.3.4 Tilläggsskydd avseende onlinegränssnitt

Förslag: Det ska införas en bestämmelse som föreskriver att näringsidkaren inte får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Detta avser särskilt näringsidkare som genom onlinegränssnittet upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val även om det valet redan har gjorts, ger större synlighet åt ett visst val eller gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.

Bedömning: Möjligheten att införa strängare bestämmelser bör inte nyttjas.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om regleringen

Konsumenträttighetsdirektivets nya kapitel med regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans innehåller vissa begränsningar kring hur näringsidkaren får utforma, organisera och driva sitt onlinegränssnitt (artikel 1.4 i det nya distansfinansdirektivet och artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet). Onlinegränssnittet får inte vilseleda eller manipulera konsumenter, och inte heller väsentligen snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta beslut. Medlemsstaterna ska särskilt anta åtgärder som hanterar åtminstone en av tre preciserade metoder; (a) att större synlighet ges åt vissa val när konsumenter som är mottagare av näringsidkarens tjänster uppmanas att fatta ett beslut, (b) näringsidkaren begär upprepade gånger att konsumenten som är mottagare av tjänsten ska göra ett val när det valet redan har gjorts, särskilt genom att presentera popup-fönster

som stör användarupplevelsen, och (c) förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den. Artikel 41 innehåller vidare en valmöjlighet för medlemsstaterna att anta eller behålla strängare bestämmelser, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

Artikel 41 är ny och saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. Regleringen ska säkerställa att konsumenterna kan fatta självständiga och välgrundade beslut och tar sikte på att förbjuda s.k. mörka mönster (i den engelska versionen av skäl 41 i det nya distansfinansdirektivet används begreppet dark patterns). Med mörka mönster avses olika metoder för att designa strukturen för onlinegränssnittet så att det vilseleder eller på annat sätt förmår konsumenterna att göra val som de ursprungligen inte hade för avsikt att göra. Exempelvis kan en webbplats, programvara eller mobilapp utformas i syfte att styra konsumenten till att göra val som gynnar näringsidkaren, men som kanske är ofördelaktiga för konsumenten. Det kan handla om att näringsidkaren på förhand gjort val som orsakar konsumenten extra avgifter, såsom att en ruta för en tilläggstjänst på förhand kryssats i, eller att konsumenten enkelt kan göra en beställning via näringsidkarens webbplats, men att processen för att avsluta tjänsten gjorts betydligt krångligare. Vidare kan utformningen av onlinegränssnittet medföra att konsumenten styrs, exempelvis genom att knappen som leder till avtal är stor, medan knappen för att avböja erbjudandet är liten. Gemensamt för metoderna är att de på olika sätt förvränger eller undergräver konsumenternas förmåga att göra oberoende val, genom att valen inte presenteras på ett neutralt sätt. Regleringen träffar alltså metoder som på olika sätt lurar konsumenten att göra ett visst val. Särskilt i förhållande till distansavtal om finansiella tjänster anses sådana metoder påverka konsumentens förmåga att fatta självständiga och välgrundade beslut. Det saknar betydelse för regleringens tillämplighet huruvida strukturen designats med avsikt att vilseleda konsumenten eller om endast effekten av en viss design blivit vilseledande. (Se skäl 41 i det nya distansfinansdirektivet, jfr även skäl 67 i EU:s förordning om digitala tjänster²⁴, se vidare nedan.)

I detta sammanhang bör nämnas att EU:s förordning om digitala tjänster innehåller en liknande reglering. Förordningen är bindande

²⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG.

och direkt tillämplig i Sverige (artikel 288 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Den fastställer harmoniserande regler för tillhandahållandet av förmedlingstjänster, såsom leverantörer av onlineplattformar (artikel 1.2). I artikel 25 finns, för leverantörer av onlineplattformar, ett i stort sett identiskt förbud som i den nya artikeln i konsumenträttighetsdirektivet. En onlineplattform fungerar som en värdtjänst som på begäran av en tjänstemottagare lagrar eller sprider information till allmänheten, och kan exempelvis utgöras av en plattform som gör det möjligt för konsumenter att ingå distansavtal med näringsidkare (artikel 3 i i EU:s förordning om digitala tjänster). Regleringen i EU:s förordning om digitala tjänster tar alltså sikte på näringsidkare som tillhandahåller onlineplattformar medan artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet tar sikte på näringsidkare som erbjuder finansiella tjänster på distans, och rättsakterna kompletterar på detta sätt varandra (skäl 41 i det nya distansfinansdirektivet).

Det bör införas begränsningar för hur näringsidkare får utforma sitt onlinegränssnitt

Enligt artikel 16e.1 i konsumenträttighetsdirektivet ska medlemsstaterna, utan att det påverkar tillämpningen av direktivet om otillbörliga affärsmetoder²⁵ och dataskyddsförordningen, säkerställa att näringsidkare, när de ingår distansavtal om finansiella tjänster, inte utformar, organiserar eller driver sina onlinegränssnitt på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenter som är mottagare av deras tjänster eller på annat vis väsentligen snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta fria och välgrundade beslut. Onlinegränssnitt ska definieras i enlighet med EU:s förordning om digitala tjänster. Av artikel 3 m i den förordningen framgår att onlinegränssnitt betyder en programvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan, och applikationer, inbegripet mobilappar. Begreppet onlinegränssnitt förekommer även i artiklarna 6a och 11a i konsumenträttighetsdirektivet, som reglerar näringsidkarens informationsskyldighet vid avtal som ingås på marknadsplatser online respektive ställer krav på att näringsidkaren i vissa fall tillhandahåller en ångerfunktion (se vidare

²⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004.

avsnitten 5.4 och 5.6), samt en rad andra unionsakter, såsom direktivet om otillbörliga affärsmetoder (artikel 7.4a) och EU:s geoblockeringsförordning²⁶ (artikel 3).

Utöver EU:s förordning om digitala tjänster finns det ingen konsumentskyddande lagstiftning som särskilt tar sikte på att begränsa näringsidkares utformning av onlinegränssnittet. Den konsumenträttsliga lagstiftningen innehåller dock viss reglering som har samma syfte som regleringen i artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet, nämligen att skydda konsumenter från att styras till att göra val som de ursprungligen inte hade för avsikt att göra.

Marknadsföringslagen, som genomför direktivet om otillbörliga affärsmetoder, innehåller generella regler som begränsar näringsidkares möjlighet att marknadsföra sina produkter. Lagen har ett vidsträckt tillämpningsområde och tillämpas bl.a. när näringsidkare marknadsför produkter i sin näringsverksamhet, såsom när dessa saluförs på en webbplats (jfr prop. 2001/02:150 s. 38). Reglerna tillämpas alltså bl.a. när näringsidkare genom ett onlinegränssnitt erbjuder finansiella tjänster på distans. Lagen innehåller förbud mot att använda sig av aggressiv och vilseledande marknadsföring som påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut (7–8 §§). Vissa av de metoder som artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet tar sikte på torde anses förbjudna enligt regleringen i marknadsföringslagen. Exempelvis ska marknadsföring anses vilseledande om den inkluderar en betalningshandling som ger konsumenten intryck av att redan ha beställt den marknadsförda produkten (8 § andra stycket marknadsföringslagen och punkten 21 i bilaga 1 till direktivet om otillbörliga affärsmetoder). Om en sådan metod används i näringsidkarens onlinegränssnitt skulle metoden även kunna träffas av artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet.

För att marknadsföring ska anses otillbörlig enligt marknadsföringslagen ska marknadsföringen dock ha viss ekonomisk påverkansgrad på mottagaren (prop. 2007/08:115 s. 109 ff.). Artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet bedöms sakna motsvarande krav på att metoden i viss mån ska ha effekt på konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Artikeln får anses tillämplig

²⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot omotiverad geoblockering och andra former av diskriminering på grund av kunders nationalitet, bostättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 samt direktiv 2009/22/EG.

så snart det konstateras att onlinegränssnittets utformning typiskt sett är vilseledande, manipulerande eller på annat sätt väsentligen snedvrider eller försämrar mottagarens förmåga att fatta ett fritt och välgrundat beslut. Artikeln bör på så sätt anses ha ett vidare tillämpningsområde.

Utöver marknadsföringslagen finns det bestämmelser i viss sektorspecifik reglering för finansiella tjänster, som syftar till att skydda konsumenter från att styras till att göra val som de ursprungligen inte hade för avsikt att göra. Ett exempel är bestämmelsen i 7 a kap. 1 § andra meningen lagen om betaltjänster, som vänder sig till betaltjänstleverantörer och som föreskriver att ett betalningssätt som innebär att en kredit lämnas inte får vara förvalt om det finns andra betalningssätt. Denna reglering skulle kunna anses träffa vissa av de metoder som avses i artikel 16e.1, om detta görs genom ett vilseledande onlinegränssnitt. Som ett annat exempel på sektorspecifik lagstiftning med samma syfte kan nämnas artikel 15 i det nya konsumentkreditdirektivet. Artikeln uppställer krav på ett aktivt samtycke, och förbjuder på så sätt att kreditavtal ingås genom förkryssade rutor (se vidare SOU 2024:69 s. 294 ff., jfr även artikel 22 i konsumenträttighetsdirektivet, se vidare i avsnitt 5.7).

Det kan även finnas skäl att redogöra för den i distansavtalslagen närliggande regleringen för varor och icke finansiella tjänster. Bestämmelsen i 2 kap. 9 § distansavtalslagen genomför artikel 8.2 i konsumenträttighetsdirektivet och är avsedd att skydda konsumenten mot att omedelbart ta på sig ett betalningsansvar. Genom bestämmelsen föreskrivs att en konsument som ingår ett distansavtal via en webbplats endast är bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse om förpliktelsen har tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen har påtagit sig förpliktelsen.

Sammanfattningsvis finns det reglering som på olika sätt syftar till att skydda konsumenters förmåga att fatta självständiga och välgrundade beslut. Regleringen kring näringsidkarens onlinegränssnitt i artikel 16e bör dock ses som en för distansavtal om finansiella tjänster specifik utfyllnad av vad som ska anses vara otillbörlig marknadsföring. För att säkerställa ett korrekt genomförande av artikel 16e.1 i konsumenträttighetsdirektivet bedöms det därför finnas behov av ytterligare reglering som tar sikte på utformningen av näringsidkarens onlinegränssnitt. En sådan reglering bör, liksom annan specialreglering, ses som ett komplement till marknadsförings-

lagens bestämmelser. Frågan är då hur regleringen bör utformas, vilka åtgärder som bör vidtas och om de bör rikta sig mot en eller flera av de metoder som anges i artiklarna 16e.1 a–c.

Vid denna bedömning bör regleringen i EU:s förordning om digitala tjänster beaktas. Ett motsvarande förbud gäller redan som lag i Sverige för näringsidkare som tillhandahåller onlineplattformar. De metoder som anges i förordningen är desamma som anges i artikel 16e.1 a–c i konsumenträttighetsdirektivet. Genom artikel 25.3 i EU:s förordning om digitala tjänster har Europeiska kommissionen dessutom getts befogenhet att utfärda riktlinjer för hur regleringen i förordningens artikel 25.1 ska tillämpas på specifika metoder. Några sådana riktlinjer har ännu inte utfärdats, men bedöms vid ett utfärdande få betydelse även för tillämpningen av artikel 16e i konsumenträttighetsdirektivet. Eftersom konsumenträttighetsdirektivets reglering bör tolkas i ljuset av artikel 25 i EU:s förordning om digitala tjänster, och de riktlinjer kommissionen kan komma att utfärda, bör utgångspunkten vara att den bestämmelse som införs ligger nära unionsaktens ordalydelser. Onlinegränssnitt är ett begrepp som redan används i 2 kap. 3 § första stycket distansavtalslagen. Dessutom används det i bindande och direkt tillämpliga EU-förordningar. Det bedöms därför inte finnas något behov av att i distansavtalslagen definiera detta begrepp (jfr prop. 2021/22:174 39 f. och 74).

Det skulle kunna argumenteras för att artikel 11a i konsumenträttighetsdirektivet till viss del reglerar det som avses i artikel 16e.1 c, att förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den. Genom artikel 11a har näringsidkaren nämligen en skyldighet att se till att konsumenten kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerrfunktion (se vidare avsnitt 5.6). Regleringens syfte är att konsumenterna ska kunna frånträda avtal lika lätt som de kan ingå sådana (skäl 37 i det nya distansfinansdirektivet). Artikel 16e.1 c tar dock, till skillnad från artikel 11a, även sikte på sådana fall då en näringsidkare genom sitt onlinegränssnitt gör det svårt för en konsument som av annan anledning än att utöva ångerrätten vill avsluta en tjänst.

Det bör framhållas att artikel 16e reglerar hur näringsidkaren utformar onlinegränssnittet, och alltså inte hindrar att en konsument av sakliga skäl kan behöva vidta vissa åtgärder för att avsluta en finansiell tjänst, såsom att föra över pengar från ett sparkonto som ska avslutas. För att onlinegränssnittet ska anses falla in under förbudet krävs det nämligen att utformningen väsentligen snedvrider eller

försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Ett onlinegränssnitt som neutralt och sakligt presenterar åtgärder som är nödvändiga för att avsluta tjänsten bör därför falla utanför regleringen.

De metoder som anges i punkterna a-c utgör endast exempel på sådana metoder som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Samtliga metoder bör alltså även utan en exemplifiering som utgångspunkt anses otillåtna. Det bedöms mot denna bakgrund saknas skäl att utelämna något av de angivna exemplen. En heltäckande reglering får dessutom anses ge ett bättre konsumentskydd. Det bedöms även underlätta tillsynen över bestämmelsen, eftersom vissa åtgärder kan aktualisera flera punkter samtidigt.

Sammanfattningsvis bör således bestämmelsen utformas nära direktivets ordalydelse och ta sikte på att reglera samtliga metoder som anges i artikel 16e.1 a–c i konsumenträttighetsdirektivet.

Regleringen i 3 kap. distansavtalslagen innehåller för närvarande enbart bestämmelser om information och ångerrätt. Den bestämmelse som kommer att genomföra artikel 16e får närmast anses reglera hur näringsidkaren marknadsför sina produkter, vilket skulle kunna tala för att bestämmelsen bör införas i marknadsföringslagen. Bestämmelsen ska dock endast tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster. Med hänsyn till intresset av en överskådlig lagstiftning för sådana avtal bör därför bestämmelsen lämpligen införas i 3 kap. distansavtalslagen.

Artikel 16.2 ger medlemsstaterna en valmöjlighet att anta eller behålla strängare bestämmelser i fråga om krav på näringsidkares onlinegränssnitt, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten. Som ovan berörs saknas det för distansavtal om finansiella tjänster bestämmelser som särskilt tar sikte på näringsidkarens onlinegränssnitt. Samtidigt finns det viss generell reglering som avser att förhindra att konsumenten vilsledds eller manipuleras. Det har inte framkommit skäl att införa ytterligare sådana krav.

5.3.5 Konsumentens ångerrätt

Förslag: Ångerfristen ska aldrig börja löpa senare än ett år efter avtalets ingående. Detta gäller dock inte om konsumenten inte fått föreskriven information om sin ångerrätt.

Om en annan lag innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet ska de bestämmelserna tillämpas i stället för distansavtalslagens regler för finansiella tjänster och finansiella instrument om ångerrätt, om de har sin grund i unionsrätten. Det ska vidare införas en särreglering för kreditavtal enligt konsumentkreditlagen som innebär att bestämmelserna om ångerrätt och betänketid i den lagen alltid ska tillämpas i stället för distansavtalslagen.

Den uttryckliga särregleringen för livförsäkring när det gäller ångerfristen tas bort. Detsamma gäller bestämmelsen om att en konsument som utövar sin ångerrätt är skyldig att sända tillbaka det material som konsumenten erhållit från näringsidkaren.

Bedömning: Möjligheten att särbehandla försäkringsavtal genom att införa en mer förmånlig avräkningsregel bör inte utnyttjas. I övrigt föranleder det nya distansfinansdirektivet inte några författningsåtgärder såvitt avser konsumentens ångerrätt.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om konsumentens ångerrätt

Konsumenträttighetsdirektivets nya kapitel med regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans innehåller bestämmelser om ångerrätt (artikel 1.4 i det nya distansfinansdirektivet samt artiklarna 16b och 16c i konsumenträttighetsdirektivet). Artiklarna reglerar förutsättningarna för konsumenten att ångra avtalet, de rättigheter och skyldigheter som följer vid utövandet av ångerrätten samt regleringens förhållande till sektorspecifik unionslagstiftning. Den nya skyldigheten för näringsidkaren att enligt artikel 11a i konsumenträttighetsdirektivet i vissa fall säkerställa att konsumenten kan frånträda avtalet genom en ångerfunktion behandlas i avsnitt 5.6. Artiklarna 16b och 16c motsvaras av artiklarna 6 och 7 i 2002 års

distansfinansdirektiv, som genomförts i 3 kap. 2 och 7–12 §§ distansavtalslagen. Bestämmelserna om ångerrätt har dock genomgått förändringar som kräver justeringar i distansavtalslagen.

Ångerfristen bör anpassas till den nya regleringen

Enligt såväl artikel 6.1 första stycket i 2002 års distansfinansdirektiv som artikel 16b.1 första stycket i konsumenträttighetsdirektivet ska medlemsstaterna säkerställa att konsumenten har en ångerfrist om 14 dagar, under vilken konsumenten har rätt att utöva ångerrätten utan att det leder till någon sanktion och utan att konsumenten behöver ange några skäl. Enligt 2002 års distansfinansdirektiv gällde en förlängd ångerfrist om 30 dagar för livförsäkringar som omfattades av det då gällande andra livförsäkringsdirektivet²⁷ och transaktioner avseende privata individuella pensionsförsäkringar (artikel 6.1 första stycket andra meningen). En ändring i förhållande till 2002 års distansfinansdirektiv är att enligt artikel 16b.1 första stycket andra meningen ska den förlängda ångerfristen enbart gälla för privata individuella pensionsförsäkringar (artikel 16b.1 första stycket andra meningen).

Artikel 6.1 första stycket i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap. 7 § första stycket distansavtalslagen. Enligt bestämmelsen har en konsument rätt att frånträda avtalet genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 §. Vid avtal om livförsäkring, privat individuellt pensionssparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i PEPP-förordningen är ångerfristen dock 30 dagar.

Att ångerrätten som utgångspunkt gäller under en tidsfrist om 14 dagar stämmer väl överens med artikel 16b.1 första stycket första meningen i konsumenträttighetsdirektivet och någon åtgärd krävs därför inte i denna del.

När det gäller den förlängda ångerfristen påpekades vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv att den svenska versionen av artikel 6.1 avvek från andra språkversioner. I den svenska språkversionen angavs att den förlängda ångerfristen gällde för privata

²⁷ Rådets direktiv 90/619/EEG av den 8 november 1990 om samordning av lagar och andra författningar om direkt livförsäkring, och med bestämmelser avsedda att göra det lättare att effektivt utnyttja friheten att tillhandahålla tjänster, och om ändring av direktiv 79/267/EEG.

individuella pensionsförsäkringar medan lydelse enligt andra språkversioner inte refererade till en försäkringslösning. De andra språkversionernas förlängda ångerfrist innefattade därför exempelvis privat individuellt pensionssparande på konto eller i fonder. Med beaktande av detta valdes i lagtexten, i stället för uttrycket pensionsförsäkring, uttrycket privat individuellt pensionssparande. (Se prop. 2004/05:13 s. 59.)

Denna diskrepans finns även mellan den svenska språkversionen och andra språkversioner av artikel 16b.1 i konsumenträttighetsdirektivet. För att nå upp till de krav som uppställs bör alltså en förlängd ångerfrist om 30 dagar fortsatt gälla för privat individuellt pensionssparande.

Den förlängda ångerfristen för *livförsäkringar* korresponderade vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv med den då gällande uppsägningsfristen enligt artikel 15 i det andra livförsäkringsdirektivet (se prop. 2004/05:13 s. 82 f. och 161). Det andra livförsäkringsdirektivet är numera ersatt av Solvens II-direktivet vars artikel 186 innehåller regler om uppsägningstid. Enligt artikeln ska medlemsstaterna föreskriva att försäkringstagare som ingår individuella livförsäkringsavtal ska kunna säga upp avtalen inom en tid mellan 14 och 30 dagar från den dag de informerades om ingåendet av avtalet.

Artikel 15 i det andra livförsäkringsdirektivet genomfördes genom 97 a § i den då gällande försäkringsavtalslagen (1927:77), som gav försäkringstagaren rätt att säga upp försäkringen inom 30 dagar från den dag då försäkringstagaren fick kännedom om att avtalet kommit till stånd. Denna bestämmelse ersattes senare med en ovillkorlig rätt för en personförsäkringstagare att säga upp försäkringen (se prop. 2004/05:13 s. 82 f. och prop. 2003/04:150 s. 255 ff.). Enligt 11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen (2005:104) har försäkringstagaren numera rätt att när som helst och med omedelbar verkan säga upp en livförsäkring. Bestämmelsen, som genomför Solvens II-direktivet, utgör sektorspecifik reglering om ångerrätt och ska precis som annan sektorspecifik reglering med grund i unionsrätten tillämpas framför de nya reglerna i konsumenträttighetsdirektivet (jfr skäl 18 i det nya distansfinansdirektivet och artikel 16b.6). Enligt vad som föreslås nedan bör en generell bestämmelse om den sektorspecifika lagstiftningens företrädare införas. Det krävs därför inte en särskild reglering i förhållande till livförsäkring, och det bör därför inte längre finnas

någon förlängd ångerfrist för livförsäkringar i distansavtalslagen. Bestämmelsen bör, precis som i direktivet, tas bort.

I anslutning till PEPP-förordningens ikraftträdande vidtogs vissa kompletterande nationella lagstiftningsåtgärder, bl.a. infördes den förlängda ångerfristen för PEPP-produkter i 3 kap. 7 § första stycket distansavtalslagen. Genom PEPP-förordningen infördes en ny sparform, sparande i en PEPP-produkt. Det är en produkt för frivilligt privat pensionssparande som är standardiserad inom EU. I förarbetena framhölls att ett sparande i en PEPP-produkt på samma sätt som avtal om livförsäkring eller individuellt pensionssparande är ett långsiktigt avtal. Det bedömdes därför lämpligt att distansavtalslagens ångerfrist uppgick till 30 dagar även för en PEPP-produkt. (Se prop. 2022/23:7 s. 114.)

PEPP-förordningen innehåller alltså inga sektorspecifika bestämmelser om ångerrätt. Distansavtalslagens bestämmelser om ångerrätt kommer därför tillämpas för avtal om PEPP-produkter som ingås på distans. Det bedöms förenligt med artikel 16b.1 första stycket andra meningen att en förlängd ångerfrist även fortsättningsvis gäller för PEPP-produkter (jfr skäl 20 i PEPP-förordningen).

Vidare innehåller såväl artikel 6 i 2002 års distansfinansdirektiv som artikel 16b i konsumenträttighetsdirektivet regler om när ångerfristen börjar löpa. Ångerfristen ska enligt de båda direktiven börja löpa antingen (a) från och med en dag då distansavtalet ingås eller (b) från den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och informationen, om denna dag infaller senare än den dag som anges i (a) (artikel 6.1 andra stycket i 2002 års distansfinansdirektiv och artikel 16b.1 andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet). Enligt 2002 års distansfinansdirektiv fanns det även när det gällde ångerfristens start en särreglering för avtal om livförsäkring (artikel 6.1 andra stycket första ledet). I stället för att ångerfristen skulle börja löpa den dag då avtalet ingicks skulle den börja löpa när konsumenten informerades om att distansavtalet hade ingåtts. Denna särreglering saknar motsvarighet i artikel 16b i konsumenträttighetsdirektivet.

Enligt 3 kap. 8 § distansavtalslagen börjar ångerfristen som utgångspunkt löpa den dag då avtalet ingås, men vid avtal om livförsäkring ska ångerfristen dock börja löpa den dag konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd. Vidare ska ångerfristen börja löpa tidigast den dag då informationen och avtalsvillkoren kommer konsumenten till handa.

På samma sätt som avseende den förlängda ångerfristen bör särregleringen för när ångerfristen för en livförsäkring börjar löpa tas bort. Eftersom näringsidkaren inte alltid är skyldig att ge information enligt distansavtalslagen, utan i vissa fall i stället enligt sektorspecifik lagstiftning, krävs ett tillägg i lagtexten i förhållande till denna situation (jfr avsnitt 5.3.2). Det bör därför anges att ångerfristen tidigast börjar löpa när information och avtalsvillkor lämnats enligt lagen eller enligt de bestämmelser som ska tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om förhandsinformation (jfr skäl 22 i det nya distansfinansdirektivet). I övrigt krävs ingen åtgärd för att nå upp till kraven i artikel 16b.1 andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet.

I artikel 16b.1 tredje stycket i konsumenträttighetsdirektivet finns en bestämmelse som saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv. Bestämmelsen innehåller en tidsgräns för ångerfristen i de fall konsumenten inte fått avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a. Ångerfristen ska trots det löpa ut 12 månader och 14 dagar efter ingåendet av distansavtalet. Den yttre gränsen för ångerfristen gäller dock endast om konsumenten fått information om sin ångerrätt i enlighet med vad som föreskrivs i artikel 16a.1 p. Syftet med gränsen för ångerfristen är att öka rättssäkerheten (skäl 35 i det nya distansfinansdirektivet).

Regleringen saknar motsvarighet i 3 kap. distansavtalslagen och en ny bestämmelse behöver därför införas. Bestämmelsen bör utformas med utgångspunkt i annan närliggande konsumenträttslig lagstiftning. En liknande bestämmelse finns i 2 kap. 12 § fjärde stycket andra meningen distansavtalslagen, som genomför artikel 10.2 i konsumenträttighetsdirektivet. Enligt bestämmelsen ska rätten att ångra sig upphöra senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen getts på föreskrivet sätt. Bestämmelsens utformning har sin grund i att ångerfristen börjar löpa vid olika tidpunkter, beroende på vad avtalet avser. För finansiella tjänster är dock huvudregeln alltid att ångerfristen börjar löpa vid distansavtalets ingående, och det bedöms lämpligt att bestämmelsen utformas med detta som utgångspunkt.

En ångerfrist som också börjar löpa vid avtalets ingående finns för kreditavtal. Artikel 26.2 i det nya konsumentkreditdirektivet innehåller en likalydande yttre gräns för ångerfristen och dessutom ett likalydande undantag från denna gräns, i de fall konsumenten

inte informerats om sin ångerrätt i enlighet med vad som anges i regleringen kring förhandsinformation. Det bedöms därför lämpligt att den bestämmelse som genomför artikel 16b.1 tredje stycket i konsumenträttighetsdirektivet utformas på samma sätt som den bestämmelse som genomför artikel 26.2 i det nya konsumentkreditdirektivet (jfr SOU 2024:69 s. 56 och 329 f.).

Näringsidkaren bör fortsatt bära risken för meddelanden

Enligt artikel 16b.3 ska konsumenten anses ha utövat sin ångerrätt inom ångerfristen, om konsumenten skickat sitt meddelande om utövande av ångerrätten före tidsfristens utgång. En liknande reglering fanns i artikel 6.6 andra meningen i 2002 års distansfinansdirektiv, som genomfördes genom den bestämmelse som numera återfinns i 3 kap. 7 § andra stycket distansavtalslagen (prop. 2004/05:13 s. 176 f. och prop. 2013/14:15 s. 98). Enligt bestämmelsen i distansavtalslagen får en konsument som i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt lämnat eller sänt ett meddelande om utövandet av ångerrätten, återropa meddelandet även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram. Detta innebär att näringsidkaren står risken för att meddelandet försenas. Bestämmelsen får anses överensstämja med direktivets krav och någon åtgärd krävs därför inte för att genomföra artikel 16b.3 i konsumenträttighetsdirektivet.

Undantagen från ångerrätten bör behållas oförändrade

Enligt såväl artikel 6.2 i 2002 års distansfinansdirektiv som artikel 16b.2 i konsumenträttighetsdirektivet finns det en rad undantag från ångerrätten. Enligt de båda direktiven ska ångerrätten inte tillämpas på (a) finansiella tjänster vilkas pris är beroende av svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen. Som exempel nämns tjänster med anknytning till utländska valutor, penningmarknadsinstrument, överlåtbara värdepapper, andelar i företag för kollektiva investeringar, terminskontrakt (inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning), framtida räntesänkingsavtal, ränte-, valuta- och aktieswappar samt köp- och säljoptioner avseende alla de instrument som anges i detta led (inbegripet motsvarande instrument med kontant-

avräkning, särskilt valuta- och ränteoptioner). Ångerrätten ska inte heller tillämpas för (b) rese- och bagageförsäkringar eller liknande kortfristiga försäkringar med kortare löptid än en månad samt (c) avtal som båda parter har fullgjort på konsumentens uttryckliga begäran, innan konsumenten har utövat sin ångerrätt. Det kan i detta sammanhang finnas skäl att framhålla att ångerrätten i distansavtalslagen inte heller gäller för ett distansavtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument om det finns sektorspecifik lagstiftning som ska ges företräde (se vidare nedan). Innan ställning tas till om ett visst avtal omfattas av något av undantagen från distansavtalslagens bestämmelser om ångerrätt bör det alltså ha prövats om distansavtalslagens bestämmelser om ångerrätt över huvud taget ska tillämpas på avtalet.

Undantagen från ångerrätten i artikel 16b.2 tar i första hand sikte på avtal som mera direkt innefattar någon form av risktagande från konsumentens sida. Regleringen motverkar att denna placeringsrisk, genom konsumentens tillgång till en ångerrätt, överflyttas till en näringsidkare som inte har möjlighet att påverka prisförändringarna. En konsument skulle alltså i annat fall på bekostnad av näringsidkaren kunna nyttja ångerrätten för spekulation. (Jfr prop. 2004/05:13 s. 66 f.)

Artikel 6.2 i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap. 2 § distansavtalslagen. Enligt punkten 1 i paragrafens första stycke gäller inte ångerrätten för avtal om en finansiell tjänst eller överlåtelse av ett finansiellt instrument, om priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen. Denna punkt utformades mot bakgrund av att undantaget i första hand bedömdes aktualiseras vid handel med finansiella instrument. Eftersom det för att direktivets undantag skulle vara tillämpligt saknade betydelse om handel skedde i kommission eller ur eget lager, eller om köp- och säljordrar verkställdes på annat sätt, bedömdes det lämpligt att bestämmelsen i förtydligande syfte utformades på motsvarande sätt som bestämmelsen om tillämpningsområdet för 3 kap. (prop. 2004/05:13 s. 66 f.).

Vidare undantas enligt punkten 2 deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, om priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1. Punkten infördes i klargör-

ande syfte eftersom undantaget även bedömdes omfatta emissioner (se prop. 2004/05:13 s. 67).

Enligt punkten 3 undantas en bostadskredit enligt 2 § konsumentkreditlagen. Bostadskrediter ska fortsatt undantas från distansavtalslagens bestämmelser om ångerrätt. För bostadskrediter finns det nämligen regler om betänketid i 13 a § konsumentkreditlagen som genomför bolånedirektivet. Detta undantag hanteras vidare nedan i avsnittet om ångerrättens förhållande till sektorspecifik lagstiftning.

Därutöver gäller ångerrätten enligt punkten 4 inte för ett avtal om försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre. Detta undantag omfattar dock inte kortfristiga försäkringar som ingår som ett led i en annan försäkring med längre giltighetstid (prop. 2004/05:13 s. 152).

Slutligen gäller enligt 3 kap. 2 § andra stycket inte heller distansavtalslagens ångerrätt i de fall båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet. Undantaget är exempelvis tillämpligt på avtal om betalningsöverföring eller betalningsförmedling och motiveras i dessa fall av de svårigheter som skulle uppstå för en näringsidkare att låta den utförda transaktionen återgå (se vidare prop. 2004/05:13 s. 152 f.).

Befintliga undantag som enligt gällande rätt återfinns i 3 kap. 2 § första stycket 1, 2 och 4 samt andra stycket distansavtalslagen stämmer väl överens med de undantag som ska gälla enligt artikel 16b.2 i konsumenträttsdirektivet. Det bedöms därför inte krävas några ytterligare bestämmelser för att genomföra denna del av artikel 16b.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

Artikel 16c i konsumenträttsdirektivet reglerar betalningen för den tjänst som tillhandahållits innan konsumenten utövar ångerrätten enligt artikel 16b. Regleringen får anses tillämplig i de fall det inte finns sektorspecifik lagstiftning om ångerrätt som ska ges företräde (se vidare nedan). Regleringen är i huvudsak oförändrad i förhållande till artikel 7 i 2002 års distansfinansdirektiv, som genomförts i 3 kap. 9–11 §§ distansavtalslagen.

Enligt de båda direktiven får en konsument som utövar sin ångerrätt endast åläggas att betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet har tillhandahållit (artikel 7.1 i 2002 års

distansfinansdirektiv och artikel 16c.1 i konsumenträttighetsdirektivet). Beloppet får enligt samma artiklar inte (a) överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den redan tillhandahållna tjänsten, jämförd med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet, eller (b) i något fall vara så stort att det kan tolkas som en sanktion.

Av 3 kap. 11 § första stycket distansavtalslagen framgår hur det belopp som konsumenten ska betala beräknas. Enligt paragrafen ska näringsidkaren ha rätt till ersättning för den tjänst som tillhandahållits enligt avtalet innan ångerrätten utövades. Vidare får ersättningen inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Bestämmelsen har fått sin utformning efter att Europeiska kommissionen ifrågasatt det svenska genomförandet av artikel 7.1 i 2002 års distansfinansdirektiv. I samband med detta bedömdes det lämpligt att bestämmelsen utformades nära direktivets ordalydelse, vilket också motsvarade hur direktivet genomförts i flertalet medlemsstater, däribland de nordiska grannländerna. Regleringen utesluter i princip en full kostnadsersättning av sådana kostnader som uppstått i samband med avtalets ingående. (Se vidare prop. 2011/12:28 s. 14 ff. och 24 f., jfr prop. 2004/05:13 s. 61 ff.)

Bestämmelserna i 3 kap. 11 § första stycket bedöms stämma väl överens med artikel 16c.1 i konsumenträttighetsdirektivet. Att ersättningen ska stå i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten får anses säkerställa att beloppet inte är så stort att det kan tolkas som en sanktion (artikel 16c.1 b). Det bedöms därför inte krävas någon åtgärd för att i denna del genomföra direktivet.

I artikel 16c.3 finns undantag från näringsidkarens rätt att kräva betalning. En motsvarande reglering fanns i artikel 7.3 i 2002 års distansfinansdirektiv. Enligt artiklarna får näringsidkaren inte kräva att konsumenten ska betala något belopp om näringsidkaren inte kan styrka att konsumenten i vederbörlig ordning genom förhandsinformationen underrättats om det belopp som ska betalas. Näringsidkaren får inte heller kräva betalning om näringsidkaren, utan föregående begäran från konsumentens sida, innan ångerfristen löpt ut påbörjat fullgörandet av avtalet (jfr även artikel 7.1 första stycket andra meningen i 2002 års distansfinansdirektiv).

Artikel 7.3 i 2002 års distansfinansdirektiv har genomförts i 3 kap. 11 § andra stycket distansavtalslagen som föreskriver att närings-

idkaren inte får kräva betalning enligt första stycket om näringsidkaren (1) har underlåtit att lämna föreskriven information om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller (2) utan begäran från konsumenten påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

Genom att motsätta sig att näringsidkaren påbörjar fullgörandet av avtalet kan konsumenten säkerställa att det under ångerfristen finns en möjlighet att frånträda avtalet utan att drabbas av några kostnader. Konsumentens kostnad för ett avtal som börjat fullgöras under ångerfristen kan inte heller överstiga det belopp som angetts i förhandsinformationen. Genom ett avtalsvillkor som föreskriver att fullgörandet påbörjas först efter det att ångerfristen löpt ut kan näringsidkaren för sin del gradera sig mot eventuella merkostnader. (Se vidare prop. 2004/05:13 s. 61 f.)

Regleringen i nuvarande 3 kap. 11 § andra stycket distansavtalslagen stämmer väl överens med de krav som uppställs i artikel 16c.3 i konsumenträttighetsdirektivet, och någon åtgärd bedöms därför inte krävas i denna del.

I likhet med artikel 7.2 i 2002 års distansfinansdirektiv får medlemsstaterna enligt artikel 16c.2 i konsumenträttighetsdirektivet föreskriva att konsumenter inte är skyldiga att betala någon ersättning om de utövar sin ångerrätt i samband med ett försäkringsavtal. Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv angavs att det inte framkommit att det av konsumentens skyddsskäl skulle vara motiverat att särbehandla försäkringsavtal genom att införa en mer förmånlig avräkningsregel för sådana avtal (prop. 2004/05:13 s. 64). Ytterligare ett skäl mot en sådan reglering är att denna för personförsäkring skulle avvika från vad som gäller enligt försäkringsavtalslagen i samband med att ett avtal sägs upp i förtid (se 11 kap. 5 och 11 §§). Eftersom det inte framkommit skäl att ändra de ställningstaganden som gjordes vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv bör valmöjligheten inte nyttjas.

Artiklarna 16c.4 och 16c.5 i konsumenträttighetsdirektivet föreskriver att näringsidkaren och konsumenten ska återställa vad de i enlighet med distansavtalet mottagit från motparten. En liknande reglering fanns i artiklarna 7.4 och 7.5 i 2002 års distansfinansdirektiv, som genomförts i 3 kap. 9 och 10 §§ distansavtalslagen.

Enligt artikel 16c.4 i konsumenträttighetsdirektivet ska näringsidkaren, utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den

dag då näringsidkaren mottar meddelandet om utövandet av ångerrätten, till konsumenten betala tillbaka alla belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten i enlighet med distansavtalet. Näringsidkaren får dock behålla det belopp som konsumenten är skyldig att betala för den tjänst som redan tillhandahållits.

När konsumenten utövar sin ångerrätt ska näringsidkaren enligt 3 kap. 10 § distansavtalslagen snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva för den tjänst som redan tillhandahållits. Vidare ska tiden räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds. Paragrafen stämmer väl överens med de krav som artikel 16c.4 uppställer och någon åtgärd krävs därför inte för att i denna del genomföra direktivet.

Enligt artikel 16c.5 i konsumenträttighetsdirektivet ska konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då konsumenten²⁸ frånträder avtalet till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Till skillnad från artikel 16c.5 fanns det enligt artikel 7.5 i 2002 års distansfinansdirektiv därutöver en skyldighet för konsumenten att skicka tillbaka egendom som erhållits.

Av 3 kap. 9 § distansavtalslagen framgår att en konsument som utövar sin ångerrätt snarast och senast inom 30 dagar ska betala tillbaka de belopp och sända tillbaka det material som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Vidare framgår att tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds. Konsumentens skyldighet att sända tillbaka material kan exempelvis avse säkerhetsutrustning för elektronisk identifiering (prop. 2004/05:13 s. 162). Eftersom denna skyldighet inte längre gäller enligt konsumenträttighetsdirektivet bör distansavtalslagen inte föreskriva en sådan skyldighet för konsumenten. I övrigt krävs det ingen åtgärd med anledning av artikel 16c.5.

²⁸ I den svenska språkversionen står det ”från den dag då näringsidkaren frånträder avtalet”. Vid en jämförelse med andra språkversioner synes detta vara en felskrivning. Vidare reglerar direktivet inte näringsidkarens rätt att frånträda avtalet.

Reglerna om ångerrättens förhållande till anknytande avtal m.m.

Enligt artikel 16b.4 i konsumenträttighetsdirektivet ska en konsument som utövar ångerrätten inte vara bunden av ett till distansavtalet anknytande biavtal om en kompletterande tjänst, som tillhandahålls av näringsidkaren eller av en tredje part på grundval av ett avtal mellan näringsidkaren och denna tredje part. Vidare ska en uppsägning av biavtalet inte vara förenad med någon kostnad för konsumenten. Biavtalet ska alltså vara accessoriskt till huvudavtalet (se prop. 2004/05:13 s. 65). Biavtal definieras enligt artikel 2.15 i konsumenträttighetsdirektivet som ett avtal genom vilket konsumenten förvärvar varor eller tjänster i samband med ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, när dessa varor levereras eller dessa tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse mellan den tredje parten och näringsidkaren.

Regleringen motsvarar, med språkliga justeringar, artikel 6.7 andra stycket i 2002 års distansfinansdirektiv, som genomförts i 3 kap. 12 § distansavtalslagen. Paragrafen föreskriver att om en konsument utövar sin ångerrätt och det med anledning av avtalet har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

För att bestämmelsen ska bli tillämplig saknar det betydelse om det anknytande avtalet är ett distansavtal eller inte. Huvudtjänsten måste dock vara ett distansavtal för vilken det finns en ångerrätt. Bestämmelsen är därför normalt inte tillämplig på distansavtal om värdepapperskrediter, eftersom värdepapper normalt undantas från ångerrätten då priset ofta beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka. Samtidigt kan konsumenten i enlighet med konsumentkreditlagens bestämmelser ha en ångerrätt direkt i förhållande till det anknytande kreditavtalet. (Se prop. 2004/05:13 s. 65 och 166.)

Regleringen bedöms stämma väl överens med de krav som uppställs i artikel 16b.4 och innebörden av begreppet biavtal får anses klargjort genom användandet av begreppet anknytande avtal (jfr

prop. 2013/14:15 s. 36). Det bör därför i denna del inte krävas någon åtgärd.

Enligt artikel 16b.5 i konsumenträttighetsdirektivet ska regleringen i artikel 16b inte påverka tillämpningen av regler i nationell rätt som fastställer en tidsperiod under vilket fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas. Bestämmelsen bedöms sakna direkt tillämplighet i svensk rätt.

Förhållandet till sektorspecifik lagstiftning

Den första frågan som bör besvaras när en konsument vill ångra ett ingånget distansavtal om en finansiell tjänst, är om det finns sektorspecifik unionsrätt som ger konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. I sådana fall ska den sektorspecifika rätten tillämpas, oavsett vad den kallas, i stället för reglerna i konsumenträttighetsdirektivet (jfr skäl 18 i det nya distansfinansdirektivet).

Detta framgår av artikel 16b.6 som föreskriver att om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om ångerrätt, ska endast den unionsaktens regler om ångerrätt tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten. Av samma artikel framgår vidare att om den andra unionsakten ger medlemsstaterna rätt att välja mellan ångerrätt och ett alternativ, såsom betänketid, ska endast de motsvarande reglerna i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Det kan nämnas att sektorspecifika unionsregler som ger konsumenten ångerrätt och betänketid finns i det nya konsumentkreditdirektivet, bolånedirektivet och förordningen om marknader för kryptotillgångar. Även regler om uppsägningstid kan utgöra regler som ger konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet (se artikel 186 i Solvens II-direktivet och skäl 18 i det nya distansfinansdirektivet, se ovan i avsnittet om ångerfristen).

Först när det konstateras att det enskilda distansavtalet inte omfattas av en motsvarande rätt enligt en sektorspecifik unionsakt ska alltså konsumenträttighetsdirektivets regler om ångerrätt tillämpas. Exempel på finansiella tjänster som vid distansavtal omfattas av distansavtalslagens regler om ångerrätt är avtal om skadeförsäkring

och individuellt privat pensionssparande (jfr skäl 21 i det nya distansfinansdirektivet).

Distansavtalslagen reglerar endast ångerrättens förhållande till sektorspecifika bestämmelser om bostadskrediter och andra kreditavtal enligt konsumentkreditlagen (3 kap. 2 § första stycket 3 och 13 §). Vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv anfördes i övrigt att distansavtalslagen innehåller generellt tillämpliga bestämmelser till skydd för konsumenten när denne ingår distansavtal och att dessa bestämmelser gäller utöver de konsumentskyddskrav som eventuellt uppställs för den aktuella avtalstypen i annan lagstiftning (jfr prop. 2004/05:13 s. 82 f.).

I samband med genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv infördes ursprungligen ett undantag från distansavtalslagens ångerrätt för kredit förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt eller bostadsrätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte hör till fastighet. Undantaget infördes med stöd av artikel 6.3 i 2002 års distansfinansdirektiv och motiverades av att en ångerrätt skulle kunna medföra negativa konsekvenser för bolånemarknaden (prop. 2004/05:13 s. 68 ff.). I samband med genomförandet av bolånedirektivet anpassades undantaget till att omfatta bostadskrediter enligt den definition som infördes i 2 § konsumentkreditlagen (se vidare prop. 2015/16:197 s. 86 ff.). Samtidigt infördes en betänketid för sådana krediter i 13 a § konsumentkreditlagen.

För övriga krediter saknades det vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv sektorspecifika regler och distansavtalslagens regler tillämpades därför på sådana avtal (jfr prop. 2004/05:13 s. 62 f. och 67 f.). Vid genomförandet av 2008 års konsumentkreditdirektiv infördes en ångerrätt i konsumentkreditlagen (21–25 §§). Eftersom ångerrätten enligt artikel 14.5 i 2008 års konsumentkreditdirektiv skulle ha företräde framför ångerrätten enligt 2002 års distansfinansdirektiv infördes i klargörande syfte en uttrycklig bestämmelse om detta i distansavtalslagen (3 kap. 13 § distansavtalslagen och prop. 2009/10:242 s. 68). Detsamma gäller enligt artikel 26.7 i det nya konsumentkreditdirektivet (se SOU 2024:69 s. 333). Undantagen för bostadskrediter och andra krediter i distansavtalslagen har alltså i huvudsak sin grund i unionsrätten.

Att sektorspecifik unionslagstiftning ska ges företräde om denna ger konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det under-tecknade avtalet gäller dock generellt för samtliga finansiella tjänster

som omfattas av det nya distansfinansdirektivet. Det bör därför i distansavtalslagens 3 kap. införas en generell bestämmelse om detta. Denna bör ta sin utgångspunkt i att företräde ska ges om en annan lag med grund i unionsrätten innehåller en rätt för konsumenten att under viss tid överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. En sådan bestämmelse tydliggör att distansavtalslagens regler om ångerrätt inte längre bör gälla utöver de bestämmelser som kan gälla enligt andra författningar, om de har sin grund i unionsrätten (jfr prop. 2004/05:13 s. 82 f.). På så sätt tillförsäkras även att rättigheter som inte benämns ångerrätt, såsom uppsägningstid enligt försäkringsavtalslagen, ges företräde framför distansavtalslagens bestämmelser. I övrigt bör bestämmelsen utformas på motsvarande sätt som för reglerna om förhandsinformation och näringsidkarens förklaringskyldighet.

I artikel 16b.7 finns dock en bestämmelse som utgör ett undantag från principen att artikel 16b ska tillämpas när det saknas sektorspecifika unionsakter. Enligt såväl det nya konsumentkreditdirektivet som bolånedirektivet finns det vissa kreditavtal som undantas från direktivens tillämpningsområde (se artikel 3.2 i bolånedirektivet och artikel 2.2 i det nya konsumentkreditdirektivet). För sådana kreditavtal som undantas från konsumentkreditdirektivets respektive bolånedirektivets tillämpningsområde (och därmed inte omfattas av direktivens sektorspecifika regler om ångerrätt och betänketid) kan medlemsstaterna välja att ändå tillämpa de sektorspecifika bestämmelserna om ångerrätt och betänketid. Att en sådan uttrycklig regel behövs har att göra med att reglerna om ångerrätt, till skillnad från exempelvis reglerna om förhandsinformation, är fullharmoniserande. I artikel 16b.7 föreskrivs följaktligen att medlemsstaterna, med avvikelse från artikeln i övrigt får välja att istället tillämpa följande bestämmelser på följande finansiella tjänster vad gäller ångerrätt och betänketid: (a) artikel 14.6 i bolånedirektivet på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 3.2 i det direktivet, och (b) artiklarna 26 och 27 i det nya konsumentkreditdirektivet på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 2.2 i det direktivet. Vid genomförandet av bolånedirektivet respektive 2008 års konsumentkreditdirektiv bedömdes det lämpligt att låta direktivens bestämmelser om exempelvis ångerrätt och betänketid omfatta vissa av de krediter som undantogs från direktivens tillämpningsområden. De överväganden

som gjordes i samband med detta bör ha fortsatt giltighet och det finns därför anledning att nyttja valmöjligheten i artikel 16b.7 (prop. 2015/16:197 s. 64 ff. och prop. 2009/10:242 s. 37 ff., jfr även SOU 2024:69 s.178 ff.). Eftersom ångerrätten för sådana undantagna bostadskrediter och kreditavtal inte har sin grund i unionsrätten krävs en särskild bestämmelse för dessa avtal. Det bör alltså införas en bestämmelse som ger konsumentkreditlagens bestämmelser om ångerrätt i 21–25 §§ och betänketid i 13 a § företräde för samtliga krediter som omfattas av dessa bestämmelser²⁹.

5.4 Näringsidkarens informationsskyldighet vid avtal som ingås på en marknadsplats online

Förslag: Bestämmelserna i 2 kap. 2 b § och 3 § första stycket distansavtalslagen, som reglerar näringsidkarens informationsskyldighet innan ett avtal ingås på en marknadsplats online, ska även gälla för distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument.

Bedömning: Möjligheten att införa ytterligare informationskrav för avtal som ingås på en marknadsplats online bör inte nyttjas.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om regleringen

Artikel 6a i konsumenträttighetsdirektivet innehåller vissa ytterligare särskilda informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online. Bestämmelsen är redan tillämplig för andra avtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde men blir genom det nya distansfinansdirektivet även tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Artikel 6a tillkom genom ändringsdirektivet och genomfördes såvitt avser avtal om varor och icke finansiella tjänster i 2 kap. 2 b och 3 §§ distansavtalslagen.

²⁹ I utredningens delbetänkande SOU 2024:69 motsvaras bestämmelserna av 3 kap. 21 § och 5 kap. 1–5 §§ i förslaget till ny konsumentkreditlag.

Skyldigheterna i artikeln gäller alltså endast i samband med avtal som ingås på en marknadsplats online. Det kan finnas skäl att inledningsvis beröra vad som avses med en marknadsplats online. En marknadsplats online fungerar som en mellanhand mellan självständiga parter. Marknadsplatsens uppgift är att koppla samman säljare och köpare och möjliggöra transaktioner, bl.a. genom att presentera och sortera de produkter som erbjuds. Företaget som tillhandahåller marknadsplatsen ingår avtal med företag och andra som vill sälja varor och tjänster på marknadsplatsen. Konsumenten kan i sin tur köpa dessa varor eller tjänster. Marknadsplatsen kan även sälja produkter i eget namn eller vara aktiv under försäljningsprocessen, genom att exempelvis tillhandahålla betalningslösningar, leveranstjänster eller ta hand om returer och klagomål. (Se SOU 2021:17 s. 144 och Handelsrådet [2019]: *Rapport om digitala marknadsplatser och e-handelsplattformar*.)

Motivet bakom kraven är att det för konsumenterna som använder marknadsplatser online kan vara svårt att förstå vilka som är deras avtalsparter och hur deras rättigheter och skyldigheter påverkas av detta (skäl 24 i ändringsdirektivet). Leverantörer av marknadsplatser online är därför skyldiga att lämna särskild information, t.ex. om huruvida den som erbjuder en vara är näringsidkare eller inte och hur detta påverkar konsumentens rättigheter. Informationskraven ska avspeglade en balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraften för leverantörerna av marknadsplatser online (skäl 27 i ändringsdirektivet). För att kunna tillgodose ett högt konsumentskydd som svarar mot den snabba tekniska utvecklingen för marknadsplatser online har medlemsstaterna också en möjlighet att under vissa förutsättningar införa ytterligare informationskrav (artikel 6a.2 i konsumenträttighetsdirektivet och skäl 29 i ändringsdirektivet).

Skyldigheten gäller den näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatsen, vilket inte behöver vara samma näringsidkare som tillhandahåller den finansiella tjänsten. Vidare tar informationen sikte på sådant som är relaterat till marknadsplatsen och inte till den finansiella tjänsten. Även om informationen ska lämnas innan ett avtal ingås torde därför bestämmelsen, i avsaknad av något vägledande avgörande från EU-domstolen om hur artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet ska tolkas, gälla vid sidan av sektorspecifik unionslagstiftning med regler om förhandsinformation (jfr avsnitt 5.3.2).

Kraven för avtal om varor och icke finansiella tjänster bör göras generellt tillämpbara

Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande på en marknadsplats online ska, enligt artikel 6a.1 i konsumenträttighetsdirektivet, leverantören av marknadsplatsen online klart och tydligt och på ett sätt som är lämpligt för medlet för distanskommunikation ge konsumenten viss angiven information. Informationsskyldigheten ska inte påverka tillämpningen av direktivet om otillbörliga affärsmetoder. En marknadsplats online definieras som en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennas räkning och som gör det möjligt för konsumenter att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter (artikel 2.17 i konsumenträttighetsdirektivet). En leverantör av en marknadsplats online definieras som en näringsidkare som tillhandahåller en marknadsplats online till konsumenter (artikel 2.18 i konsumenträttighetsdirektivet).

Den information som näringsidkaren ska lämna specificeras enligt följande. Näringsidkaren ska (a) ge allmän information, som tillhandahålls i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet och är direkt och enkelt tillgängligt från den sida där sökresultatet presenteras, om de huvudparametrar som bestämmer rankningen av erbjudanden som presenteras för konsumenten till följd av sökningen och dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar. Med rankning avses detsamma som enligt definitionen i direktivet om otillbörliga affärsmetoder. Näringsidkaren ska vidare (b) ange huruvida en tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet är näringsidkare eller inte, på grund av den tredje partens förklaring till leverantören av marknadsplatsen online. Näringsidkaren ska också (c) när den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet inte är en näringsidkare, informera om att konsumenträttigheterna enligt unionens konsumentskyddslagstiftning inte är tillämpliga på avtalet. Slutligen ska näringsidkaren (d) i tillämpliga fall informera om hur skyldigheterna enligt avtalet är uppdelade mellan den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantören av marknadsplatsen online. Informationen enligt (d) ska inte påverka det ansvar som leverantören av marknadsplatsen online eller tredjepartsnärings-

idkaren har när det gäller avtalet enligt annan unionsrätt eller nationell rätt.

Vid genomförandet av ändringsdirektivet angavs att de nya informationskraven lämpligen borde införas i distansavtalslagen och, med vissa språkliga justeringar, utformas i nära anslutning till direktivtexten. Genom att rikta bestämmelsen till den näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatsen bedömdes det inte finnas behov av att införa en särskild definition av leverantör av marknadsplatser online. Däremot bedömdes det finnas behov av att definiera begreppet marknadsplats online. (Se prop. 2021/22:174 s. 47, 74 och 80 ff.)

I 1 kap. 2 § distansavtalslagen föreskrivs därför att i lagen avses med marknadsplats online en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennes räkning och som gör det möjligt för konsumenten att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter. Av 2 kap. 2 b § distansavtalslagen framgår att, innan ett avtal ingås på en sådan marknadsplats, ska den näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatsen ge konsumenten viss information. Denna information består av (1) de kriterier som främst bestämmer rankningen av erbjudanden som presenteras vid en sökning och deras betydelse jämfört med andra kriterier, (2) huruvida den som erbjuder en vara, en tjänst eller digitalt innehåll är näringsidkare eller inte, baserat på den uppgift om det som denne lämnat, (3) ifall den som erbjuder en vara, en tjänst eller digitalt innehåll inte är näringsidkare, att bestämmelserna i denna lag och andra konsumentskyddande lagar inte gäller, och (4) i de fall förpliktelserna enligt avtalet är uppdelade mellan den som erbjuder en vara, en tjänst eller digitalt innehåll och den som tillhandahåller marknadsplatsen, hur förpliktelserna är uppdelade.

För att nå upp till de krav som uppställs på hur informationen ska lämnas gjordes 2 kap. 3 § första stycket distansavtalslagen även tillämplig på information enligt 2 kap. 2 b §. Bestämmelsen föreskriver att i fråga om distansavtal ska informationen ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Vidare infördes i paragrafens första stycke tredje mening en bestämmelse som föreskriver att informationen enligt 2 b § 1 ska ges i ett särskilt avsnitt i onlinegränssnittet och vara direkt och lätt tillgänglig från den plats där sökresultaten presenteras.

För att nå upp till kraven i det nya distansfinansdirektivet bör bestämmelserna i 2 kap. 2 b § och 3 § första stycket första och tredje meningarna göras tillämpliga även på distansavtal om finansiella tjänster. Det bör därför i lagens 3 kap. anges att dessa bestämmelser är tillämpliga på sådana avtal.

Hänsyn ska tas till särskilt utsatta personer

I 2 kap. 3 § första stycket andra meningen finns en bestämmelse som föreskriver att särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer. Denna bestämmelse har sitt ursprung i tidigare unionsakter på området som angav att särskild hänsyn skulle tas till personer som enligt den nationella lagstiftningen inte kunde ge ett giltigt samtycke, exempelvis underåriga (artikel 3.2 i 2002 års distansfinansdirektiv och artikel 4.2 i det allmänna direktivet samt prop. 1999/2000:89 s. 39 f. och prop. 2004/05:13 s. 52 f.).

I konsumenträttsdirektivet finns ingen motsvarande bestämmelse i de artiklar som reglerar näringsidkarens skyldighet att lämna information (jfr dock artikel 16a.6 andra stycket som berörs i avsnitt 5.3.2). Däremot anges i skäl 34 i konsumenträttsdirektivet att näringsidkaren vid tillhandahållande av information ska beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligen kan förväntas förutse. Av denna anledning föreskrivs att en näringsidkare som ger förhandsinformation ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd inte bara för underåriga utan även för andra särskilt utsatta personer (prop. 2013/14:15 s. 45). Vid genomförandet av ändringsdirektivet bedömdes det lämpligt att samma hänsyn togs när informationskraven uppfylldes för avtal som ingås på en marknadsplats online (prop. 2021/22:174 s. 82). Vad som anges i skäl 34 i konsumenträttsdirektivet får även anses relevant för distansavtal om finansiella tjänster. Bestämmelsen i 2 kap. 3 § första stycket andra meningen bör därför också göras tillämplig på sådana avtal (jfr prop. 2017/18:129 s. 34 f. och artikel 6a.2).

Möjligheten att införa ytterligare krav bör inte utnyttjas

Enligt artikel 6a.2 i konsumenträttighetsdirektivet hindrar inte artikeln medlemsstaterna från att införa ytterligare informationskrav för leverantörer av marknadsplatser online. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet. Vid genomförandet av ändringsdirektivet framhölls att informationskraven i direktivet bedömdes vara tillräckliga för att tillgodose konsumenternas behov av information vid avtal som ingås på en marknadsplats online, och möjligheten att införa ytterligare krav nyttjades därför inte (prop. 2021/22:174 s. 82). Det har inte framkommit skäl att nu göra några andra överväganden. Det bör därför inte heller för distansavtal om finansiella tjänster införas ytterligare informationskrav för leverantörer av marknadsplatser online.

5.5 Skriftlighetskrav vid distansavtal som ingås per telefon

Bedömning: Konsumenträttighetsdirektivets möjlighet att uppställa ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning bör utnyttjas genom att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument i 3 kap. distansavtalslagen behålls oförändrat.

Skälen för bedömningen

Artikel 8.6 i konsumenträttighetsdirektivet innehåller en valmöjlighet för medlemsstaterna att uppställa ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning. Bestämmelsen är redan tillämplig för andra avtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde men blir genom det nya distansfinansdirektivet även tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Om ett distansavtal ska ingås per telefon får medlemsstaterna enligt artikeln föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att erbjudandet undertecknats eller ett skriftligt samtycke sänts. Medlemsstaterna

får vidare föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium. Artikeln saknar motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv.

Vid arbetet med att genomföra konsumenträttighetsdirektivet ansågs det inte finnas anledning att närmare överväga frågan om att införa skriftlighetskrav för telefonförsäljning. Denna bedömning gjordes mot bakgrund av att det inom Regeringskansliet redan pågick ett arbete med att analysera de problem som konsumenterna ibland möter i samband med telefonförsäljning, liksom möjliga åtgärder för att komma till rätta med dessa (prop. 2013/14:15 s. 44 f.). Nämnat arbete resulterade i att ett skriftlighetskrav infördes för tjänster på premiepensionsområdet (se prop. 2013/14:71). Skriftlighetskravet för premiepensioner ersattes senare av ett förbud mot att via telefon marknadsföra och sälja tjänster och produkter på premiepensionsområdet (64 kap. 46 § socialförsäkringsbalken [2010:110], se vidare prop. 2017/18:247 s 40 f. och 68). Ungefär vid samma tidpunkt infördes också ett allmänt skriftlighetskrav vid telefonförsäljning som sker till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontaktat konsumenten (2 kap. 3 a § och 3 kap. 4 § distansavtalslagen, se prop. 2017/18:129). Skriftlighetskravet gäller såväl för varor och icke finansiella tjänster som för finansiella tjänster och finansiella instrument. Enligt nu gällande regler ska näringsidkaren, när ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt, bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås sedan genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Om avtalet inte ingås på detta sätt är avtalet ogiltigt och konsumenten inte skyldig att betala för varor eller tjänster.

Vid införandet av skriftlighetskravet ansågs att ett sådant skulle ge konsumenten ett angeläget rådrum och en ökad klarhet när det gäller avtalets ingående. Skriftlighetskravet syftade till att skapa bättre förutsättningar för att avtal ingås under rimliga förhållanden och motsvarar parternas ömsesidiga vilja samt tillförsäkra att avtalet dokumenterades. Telefonförsäljning ansågs vara ett betydande problem ur ett konsumentskyddsperspektiv och trots att kravet skulle vara tyngande för omsättningen ansågs det sammantaget motiverat att införa ett skriftlighetskrav. Det konstaterades även att 2002 års distansfinansdirektiv inte hindrade en sådan reglering och att regleringen överens-

stämde med den möjlighet som medlemsstaterna gavs genom artikel 8.6 i konsumenträttighetsdirektivet. (Se prop. 2017/18:129 s. 21 ff.)

År 2020 fick en särskild utredare i uppdrag att analysera hur skriftlighetskravet vid telefonförsäljning fungerat i praktiken och om syftet med reformen uppnåtts, samt överväga om det fanns behov av att ändra regleringen eller vidta ytterligare åtgärder, såsom att kravet skulle gälla för fler varor eller tjänster. I oktober 2021 överlämnade utredningen sitt betänkande *En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning* (SOU 2021:79). Utredningen bedömde att skriftlighetskravet fått positiva effekter från konsumentskyddssynpunkt, framför allt genom att oklarheterna minskat i fråga om avtal som ingås men också genom att det blivit en ökad tydlighet för konsumenten om näringsidkarens syfte och vem som är avtalspart. Ytterligare en positiv effekt var att konsumenten lättare kunde bedöma avtalets innehåll. Det ansågs därför inte finnas behov av några ytterligare åtgärder.

Enligt utredningens bedömning bör, mot bakgrund av ovan, valmöjligheten i artikel 8.6 i konsumenträttighetsdirektivet utnyttjas genom att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument behålls.

5.6 Ångerfunktion vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt

Förslag: Det införs en ny bestämmelse som innebär att i de fall avtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren vara skyldig att tillhandahålla en funktion för utövandet av ångerrätten. Bestämmelsen ska ha en bred tillämplighet och gälla för alla sådana avtal som omfattas av distansavtalslagens tillämpningsområde, och där konsumenten har rätt att ångra det ingångna avtalet.

Ångerfunktionen ska vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt och finnas lättillgänglig under hela ångerfristen. I ångerfunktionen ska konsumenten kunna skicka ett meddelande med vissa uppgifter som behövs för utövandet av ångerrätten. Näringsidkaren ska vidare vara skyldig att på visst sätt bekräfta mottagandet av konsumentens meddelande. Den information som ska lämnas innan ett avtal ingås ska även för varor eller icke finansiella tjänster innehålla information om var ångerfunktionen finns tillgänglig. Vidare

införs i 2 kap. 10 § första stycket distansavtalslagen en upplysning om konsumentens möjlighet att vid avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt utöva ångerrätten genom en ångerfunktion.

Bedömning: Det krävs ingen författningsåtgärd för att uppfylla kravet på att konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt om meddelandet skickats genom ångerfunktionen innan ångerfristen löpt ut. Detsamma gäller för de ändringar som genom det nya distansfinansdirektivet görs i den mall som näringsidkaren kan använda för att ge information om ångerrätten.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om regleringen

Det nya distansfinansdirektivet innehåller en ny reglering som innebär att näringsidkare, när konsumenten har en ångerrätt, i vissa fall ska vara skyldiga att tillhandahålla en ångerfunktion. Skyldigheten framgår av artikel 11a som ska tillämpas på alla distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt, dvs såväl för sådana avtal som sedan tidigare omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde som för distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.3 i det nya distansfinansdirektivet). Regleringen avviker på så sätt från övrig reglering i det nya distansfinansdirektivet, eftersom den har ett brett tillämpningsområde och inte bara innebär en nyhet för distansavtal om finansiella tjänster. Skyldigheten att tillhandahålla en ångerfunktion gäller exempelvis för näringsidkare som har en webbplats där konsumenten kan köpa kläder men också för näringsidkare som har en webbplats där avtal om privata individuella pensionssparanden kan ingås. Begreppet onlinegränssnitt torde ha samma innebörd som i artikel 16e och därmed definieras i enlighet med EU:s förordning om digitala tjänster. Av artikel 3 m i den förordningen framgår att onlinegränssnitt är en programvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan, och applikationer, inbegripet mobilappar (se vidare om begreppet onlinegränssnitt i avsnitt 5.3.4).

När näringsidkaren erbjuder möjligheten att ingå distansavtal via ett onlinegränssnitt, såsom en webbplats eller en applikation, ska näringsidkaren vara skyldig att göra det möjligt för konsumenten att frånträda avtalet via en funktion. Syftet är att öka konsumentens

medvetenhet om ångerrätten och säkerställa att konsumenten kan frånträda avtalet lika lätt som det kan ingås. Konsumenten ska därför enkelt kunna hitta och få tillgång till ångerfunktionen. Detta innebär exempelvis att om avtalet inte ingicks via en viss applikation ska konsumenten inte behöva ladda ner den applikationen för att nyttja ångerfunktionen och en konsument som redan har identifierat sig, t.ex. genom att logga in, ska inte på nytt behöva identifiera sig för att frånträda avtalet. I stället kan näringsidkaren exempelvis tillhandahålla hyperlänkar som leder konsumenten till ångerfunktionen. (Se skäl 37 i det nya distansfinansdirektivet.)

Det kan inledningsvis finnas skäl att framhålla att artikeln inte reglerar frågan huruvida konsumenten har rätt att ångra avtalet eller inte. För att näringsidkaren ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion måste det finnas en rätt för konsumenten att ångra avtalet. Ångerfunktionen utökar alltså inte ångerrätten utan innebär endast ett nytt sätt för konsumenten att utöva den på. Det nya sättet gäller utöver andra befintliga ångermetoder, såsom t.ex. det standardformulär för utövandet av ångerrätten som kan användas för vissa varor och tjänster (Bilaga I B i konsumenträttighetsdirektivet samt 2 kap. 2 a och 10 §§ distansavtalslagen).

Det kan diskuteras om skyldigheten att tillhandahålla en ångerfunktion gäller även när sektorspecifik ångerrätt ska tillämpas för distansavtal om finansiella tjänster, i stället för ångerrätten enligt artikel 16b i konsumenträttighetsdirektivet. Det nya distansfinansdirektivets utgångspunkt är i stora delar att det endast ska tillämpas när sektorspecifik reglering inte hanterar frågan, vilket kan anses tala mot att ångerfunktionen gäller vid sidan av sektorspecifik ångerrätt. Ångerfunktionen reglerar dock inte ångerrätten som sådan, utan tar sikte på hur ångerrätten kan utövas och hur näringsidkaren ska utforma sitt onlinegränssnitt. Att skyldigheten att tillhandahålla en ångerfunktion gäller även när sektorspecifik ångerrätt ska tillämpas får också stöd av skäl 37 i det nya distansfinansdirektivet som ger uttryck för att ångerfunktionen ska tillämpas brett, så snart unionsrätten föreskriver ångerrätt. Denna tolkning stämmer även överens med hur artikeln presenterats på det genomförandemöte Europeiska kommissionen anordnat och som utredningen deltagit på. Artikelns placering bedöms också tala för att ångerfunktionen ska tillämpas brett. Utredningens bedömning är därför att ångerfunktionen ska gälla så snart det finns en ångerrätt, oavsett vilken reglering denna

rätt har sin grund i. Vid utredningens underhandskontakter med de nordiska EU-länderna har det framkommit att Finland och Danmark överväger en reglering som överensstämmer med denna bedömning.

Vidare kan det diskuteras om ångerfunktionen även gäller för de finansiella tjänster där konsumenten genom sektorspecifik unionslagstiftning på annat sätt ges en rätt att under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet. Artikelns ordalydelse får dock anses tala för att den endast är tillämplig när ett avtal har ingåtts och konsumenten med anledning av detta ges en rätt att inom en viss begränsad ångerfrist frånträda avtalet. Detta innebär att artikeln exempelvis inte torde vara tillämplig när en konsument i förhållande till en bostadskredit har rätt till betänketid eller i förhållande till en livförsäkring har rätt att säga upp avtalet.

Det bör införas en skyldighet att tillhandahålla en ångerfunktion

Enligt artikel 11a.1 ska näringsidkaren vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt säkerställa att konsumenten kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerfunktion. Ångerfunktionen ska enligt samma artikel märkas med orden ”ångra avtalet här” eller en otvetydig och lättläst motsvarande formulering. Vidare ska funktionen vara kontinuerligt tillgänglig under hela ångerfristen, visas väl synligt på onlinegränssnittet och vara lättillgänglig för konsumenten. Ångerfunktionen ska enligt artikel 11a.2 göra det möjligt för konsumenten att skicka en förklaring om frånträde online genom vilken näringsidkaren informeras om konsumentens beslut att frånträda avtalet. Genom förklaringen ska konsumenten lätt kunna tillhandahålla eller bekräfta information om (a) sitt namn, (b) uppgifter som identifierar det avtal som önskas frånträdas och (c) uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till konsumenten.

När konsumenten fyllt i förklaringen om frånträde online ska konsumenten enligt artikel 11.3 kunna lämna in förklaringen till näringsidkaren med hjälp av en bekräftelsefunktion. Bekräftelsefunktionen ska märkas på ett lättläst sätt med orden ”bekräfta frånträde” eller med en otvetydig motsvarande formulering. Bestämmelsen syftar till att säkerställa att konsumenten inte utövar ångerrätten oavsiktligt (skäl 37 i det nya distansfinansdirektivet).

En konsument som vill utöva sin ångerrätt enligt distansavtalslagen kan välja sätt för att meddela näringsidkaren detta, så länge det sker inom ångerfristen. Konsumenten kan exempelvis använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som näringsidkaren är skyldig att ge konsumenten (2 kap. 2 a § och 10 § första stycket andra meningen). Förutom att näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla standardformuläret vid avtal om varor och icke finansiella tjänster har näringsidkaren enligt distansavtalslagen inte någon skyldighet att möjliggöra för konsumenten att ångra avtalet på något särskilt sätt.

Artikel 11a innebär att näringsidkaren i vissa fall är skyldig att erbjuda konsumenten ett nytt sätt att ångra sitt avtal på, nämligen via en ångerfunktion. Artikeln innebär likväl ingen skyldighet för konsumenten att ångra avtalet på detta sätt, utan konsumenten kan fortsatt välja att på annat sätt meddela att avtalet frånträds. För att nå upp till de krav som uppställs i artikel 11a. 1–3 bör det införas en ny skyldighet för näringsidkaren i distansavtalslagen. Frågan är hur en sådan reglering bör utformas.

Artikel 8.2 andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet, som gäller för distansavtal om varor och vissa icke finansiella tjänster, har vissa likheter med artikel 11a. Enligt artikel 8.2 andra stycket ska näringsidkaren se till att konsumenten i samband med en beställning uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska vidare knappen eller funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden ”beställning förenad med betalningsskyldighet” eller liknande. Om näringsidkaren inte uppfyller denna skyldighet ska konsumenten inte vara bunden av avtalet eller beställningen.

Artikeln har genomförts i 2 kap. 9 § distansavtalslagen som föreskriver att vid distansavtal om varor och icke finansiella tjänster som ingås på en webbplats är konsumenten bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse endast om förpliktelsen har tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen har påtagit sig förpliktelsen. Bestämmelsen innebär att webbsidor ska vara utformade så att näringsidkaren före beställningen tydliggör förpliktelsen på ett sådant sätt att konsumenten kan ta på sig betalningsansvar när beställningen görs. Om det finns en knapp som konsumenten ska klicka på för att genomföra beställningen ska texten

på eller i omedelbar anslutning till knappen ange att beställningen medför betalningsskyldighet (prop. 2013/14:15 s. 86 f.).

Till skillnad från artikel 11a innebär artikel 8.2 andra stycket inte att näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla en funktion för beställning, den uppställer bara vissa krav på dess utformning, för det fall näringsidkaren tillhandahåller en sådan. Dessutom har kraven i artikel 8.2 ett vidare tillämpningsområde eftersom de ska träffa även sådana beställningar som bekräftas på annat sätt än genom en funktion. Den reglering som bör införas för att genomföra artikel 11a behöver därför en annan utformning.

Den nya regleringen bör utformas som en skyldighet att tillhandahålla en ångerfunktion för de näringsidkare som erbjuder distansavtal genom ett onlinegränssnitt. Genom ångerfunktionen ska alltså konsumenten kunna sända sitt meddelande om att avtalet frånträds. I ångerfunktionen bör konsumenten dels i ett meddelande kunna lämna eller bekräfta vissa angivna uppgifter (sitt namn, uppgifter om det avtal som frånträds samt uppgifter om i vilken elektronisk form näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av konsumentens frånträde), dels kunna sända dessa uppgifter till näringsidkaren genom en bekräftelsefunktion. Skyldigheten bör införas i 2 kap. men genom hänvisning även gälla för avtal enligt 3 kap. Det bör även föreskrivas att ångerfunktionen under hela ångerfristen ska finnas lättillgänglig på onlinegränssnittet. Genom att använda begreppet lättillgänglig säkerställs att funktionen är väl synlig. Vidare säkerställs härigenom att konsumenten kan få tillgång till funktionen utan att vidta särskilda åtgärder, såsom att ladda ner en applikation.

Det bör anges att ångerfunktionen och bekräftelsefunktionen ska märkas på ett tydligt och lättläst sätt. Genom en sådan utformning kan funktionerna märkas med orden ”ångra avtalet här” respektive ”bekräfta frånträde” eller en annan otvetydig formulering som är lämplig för avtalet i fråga. För avtal om varor skulle funktionerna kunna märkas ”ångra köpet här” respektive ”bekräfta att köpet ångras”.

Enligt artikel 11a.5 i konsumenträttighetsdirektivet ska konsumenten anses ha utövat sin ångerrätt inom den relevanta ångerfristen om förklaringen om frånträde skickades via ångerfunktionen innan ångerfristen löpte ut. Motsvarande bestämmelser, som gäller generellt i förhållande till ångerrätten, finns för varor och icke finansiella tjänster i artikel 11.2 i konsumenträttighetsdirektivet och för finansiella tjänster i artikel 16b.3 i konsumenträttighetsdirektivet. Artiklarna

har genomförts i 2 kap. 10 § andra stycket och 3 kap. 7 § andra stycket, som föreskriver att om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande om att frånträda avtalet får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram. Genom att det i 2 kap. 10 § första stycket tas in en upplysning om ångerfunktionen tydliggörs att bestämmelsen om att näringsidkaren bär risken för konsumentens meddelande är tillämplig även på sådana meddelanden som skickas genom ångerfunktionen. Detsamma gäller avseende finansiella tjänster och finansiella instrument genom att det i bestämmelsen som anger de grundläggande förutsättningarna för ångerrätten tas in en hänvisning till ångerfunktionen. Härigenom bedöms kraven i artikel 11a.5 i konsumenträttighetsdirektivet uppfyllas.

Näringsidkaren bör vara skyldig att bekräfta mottagandet av meddelandet om frånträde

När konsumenten aktiverat bekräftelsefunktionen ska näringsidkaren enligt artikel 11a.4 i konsumenträttighetsdirektivet vara skyldig att utan onödigt dröjsmål och på ett varaktigt medium skicka ett mottagningsbevis för frånträdet till konsumenten, inklusive dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet. Syftet med bestämmelsen torde vara att det, genom att beslutet dokumenteras, undviks att tveksamheter uppstår om huruvida konsumenten utövat sin ångerrätt.

En liknande skyldighet att bekräfta mottagandet av ett meddelande finns för varor och icke finansiella tjänster där näringsidkaren enligt artikel 11.3 i konsumenträttighetsdirektivet är skyldig att bekräfta mottagandet av ett meddelande om att konsumenten utnyttjar sin ångerrätt i de fall konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats. Artikeln har genomförts i 2 kap. 10 § första stycket tredje meningen distansavtalslagen, som föreskriver att om konsumenten lämnar meddelandet om frånträde på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten (se vidare prop. 2013/14:15 s. 88).

Skyldigheten i 2 kap. 10 § distansavtalslagen skulle träffa de fall då konsumenten nyttjat sin ångerrätt via en ångerfunktion på näringsidkarens webbplats. Skyldigheten enligt artikel 11a gäller dock vid alla avtal som ingås via ett onlinegränssnitt, dvs även för exempelvis

avtal som ingås via applikationer. Det bör därför införas en ny reglering som säkerställer att näringsidkarens skyldighet att skicka mottagningsbevis gäller i samtliga fall när konsumenten ångrar sig via en ångerfunktion, och även för avtal om finansiella tjänster. Denna bör i likhet med den bestämmelse om en skyldighet att tillhandahålla en ångerfunktion som föreslås ovan införas i 2 kap. distansavtalslagen, men genom hänvisning även gälla för avtal enligt 3 kap. Samtidigt bedöms det för avtal om varor och icke finansiella tjänster finnas behov av att behålla bestämmelsen i 2 kap. 10 § första stycket tredje meningen, eftersom en konsument kan lämna ett meddelande om frånträde på en webbplats på annat sätt än genom en ångerfunktion, exempelvis via en digital kundtjänst.

Förhandsinformationen om ångerrätten anpassas med anledning av den nya ångerfunktionen

Artikel 6.1 i konsumenträttighetsdirektivet innehåller bl.a. regler om vilken information en näringsidkare ska ge konsumenten innan ett avtal om varor och icke finansiella tjänster ingås. Artikeln har delvis genomförts i 2 kap. 2 § distansavtalslagen som preciserar de uppgifter som ska ingå. Genom artikel 1.2 i det nya distansfinansdirektivet ska led h i artikel 6.1 ersättas. Bestämmelsen reglerar vilken information konsumenten ska få om ångerrätten. När konsumenten har en ångerrätt ska informationen fortsatt avse villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den samt standardformuläret för utövande av ångerrätten. Numera ska dock i tillämpliga fall även förekomsten och placeringen av ångerfunktionen anges. Det bör därför göras ett tillägg om detta i 2 kap. 2 § 10 distansavtalslagen. För finansiella tjänster framgår motsvarande skyldighet av artikel 16a.1 s, se vidare om detta i avsnitt 5.3.2.

Bilaga I till konsumenträttighetsdirektivet innehåller två formulär som kan användas vid avtal om varor och icke finansiella tjänster. Bilaga A innehåller en mall som näringsidkaren enligt artikel 6.4 kan använda för att ge information om ångerrätten och Bilaga B innehåller ett standardformulär som konsumenten enligt artikel 11.1 a kan använda för att utöva ångerrätten. Enligt artikel 1.7 i det nya distansfinansdirektivet ska bilaga A ändras i enlighet med vad som framgår av bilaga I till det nya distansfinansdirektivet. Av bilagan till det nya distansfinansdirektivet framgår att formulärets avsnitt

”Mall för information om ångerrätt” ska ändras såvitt avser ”Instruktioner för komplettering av formuläret”. Förutom särskilda instruktioner för näringsidkare som ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardformuläret för utövande av ångerrätten elektroniskt på en webbplats innehåller mallen numera även särskilda instruktioner för näringsidkare som är skyldiga att tillhandahålla en ångerkommission. En sådan näringsidkare ska upplysa konsumenten om ångerkommissionen och om det mottagningsbevis som näringsidkaren i sådana fall kommer att skicka.

Näringsidkaren har alltså möjlighet att använda ett formulär för att i enlighet med 2 kap. 2 § första stycket 10–12 i distansavtalslagen ge konsumenten information om ångerrätten. Regeringen har i förordningen (2014:19) om formulär vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler föreskrivit att Konsumentverket ska hålla formuläret tillgängligt (1 § första stycket andra meningen). Vidare framgår av förordningen att formuläret ska ha den utformning som framgår av bilaga I A i konsumenträttighetsdirektivet (1 § andra stycket). Eftersom hänvisningen till bilaga I A i konsumenträttighetsdirektivet inkluderar de ändringar i bilagan som görs genom det nya distansfinansdirektivet krävs ingen författningsåtgärd för att anpassa regleringen till dess nya lydelse.

5.7 Vissa oskäligen avtalsvillkor i konsumentförhållanden m.m.

Bedömning: Kraven på att vissa avtalsvillkor ska förbjudas eller inte ha den verkan som anges i villkoret uppfylls genom gällande rätt och kräver inte några författningsändringar.

Skälen för bedömningen

Allmänt om regleringen

Artiklarna 19, 21, 22 och 27 i konsumenträttighetsdirektivet anger att vissa avtalsvillkor ska förbjudas eller inte ha den verkan som anges i villkoret. Artiklarnas tillämpningsområde gäller alla avtal som sedan

tidigare omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde, dvs såväl köpeavtal och tjänsteavtal som avtal om tillhandahållande av vatten, gas, el, fjärrvärme och digitalt innehåll. Artiklarna gäller också oberoende av vilket sätt avtalet ingås på, och är alltså inte begränsat till distansavtal. Genom det nya distansfinansdirektivet blir artiklarna även tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet).

Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet bedömdes det lämpligt att de bestämmelser som krävdes för att genomföra artikel 21 och 22 togs in i en lag med ett tillämpningsområde som omfattar samtliga de berörda avtalstyperna. Artikel 21 och 22 genomfördes därför i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen). Artikel 19 och 27 ansågs inte kräva några åtgärder utan befintlig reglering i lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen) samt lagen om betaltjänster ansågs uppfylla de krav som artiklarna 19 och 27 uppställde. (Se vidare prop. 2013/14:15 s. 32 och 60 ff.)

Nedan bedöms om det finns behov av någon åtgärd med anledning av att konsumenträttighetsdirektivets reglering i dessa delar nu även blir tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster.

Begränsning av avgifter

Enligt artikel 19 i konsumenträttighetsdirektivet ska medlemsstaterna förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användning av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

Vid genomförandet av det första betaltjänstdirektivet³⁰ utnyttjades möjligheten att i enlighet med artikel 52.3 förbjuda rätten att ta ut avgifter vid användningen av betalningsinstrument. En sådan reglering infördes i 5 kap. 1 § fjärde stycket lagen om betaltjänster som föreskriver att en betalningsmottagare inte får ta ut någon avgift av betalaren vid användningen av ett betalningsinstrument. Denna reglering ansågs tillräcklig för att uppfylla de krav som artikel 19 i

³⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG.

konsumenträttighetsdirektivet uppställer (prop. 2013/14:15 s. 61 f.). Vid genomförandet av andra betaltjänstdirektivet bedömdes det fortsatt finnas behov av regleringen och möjligheten i artikel 62.5 i andra betaltjänstdirektivet, att förbjuda eller begränsa betalningsmottagarens rätt att ta ut tilläggsavgifter utöver vad som följer av direktivet, utnyttjades därför och bestämmelsen i 5 kap. 1 § lagen om betaltjänster behövs. Regleringen innebär alltså ett totalt förbud mot att ta ut tilläggsavgifter (prop. 2017/18:77 s. 222).

Regleringen i 5 kap. 1 § lagen om betaltjänster är inte begränsad till betalning för någon viss typ av vara eller tjänst. Det har heller inte av någon annan anledning framkommit skäl att i förhållande till distansavtal om finansiella tjänster göra en annan bedömning än den som gjordes vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet³¹. Det bedöms därför inte krävas någon åtgärd med anledning av att artikel 19 i konsumenträttighetsdirektivet numera även ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster.

Betalnummer

Enligt artikel 21 ska medlemsstaterna se till att en näringsidkare som har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till ingångna avtal inte debiterar konsumenter som ringer upp näringsidkaren mer än grundläggande samtalstariff. Detta ska dock inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telefonkommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal. Regleringen skyddar konsumenter mot oväntade avgifter när de exempelvis vänder sig till näringsidkarens kundtjänst i anledning av ett ingånget avtal (prop. 2013/14:15 s. 62).

I 7 kap. 29–33 §§ lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation finns reglering om kostnadskontroll vid viss elektronisk kommunikation, såsom regler gällande konsumentavtal som rör telefonsamtal. Av 7 kap. 31 § framgår att en slutanvändare avgiftsfritt har rätt att spärra vissa nummer, utgående samtal eller sms-meddelanden som har viss förhöjd taxa. Bestämmelsen genomför delar av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation. Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet fanns det en

³¹ Jfr Europeiska kommissionens tillkännagivande, Vägledning om tolkningen och tillämpningen av Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter (2021/C 525/01), s. 73.

liknande reglering i den då gällande lagen (2003:289) om elektronisk kommunikation.

Eftersom det vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet saknades reglering som skyddade konsumenten mot att drabbas av höga samtalstaxor i den situation som artikel 21 avser, fanns det skäl att införa ett förbud mot avtalsvillkor som innebär att högre taxa än den normala används (prop. 2013/14:15 s. 63). Bestämmelsen infördes i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och innebär att ett sådant avtalsvillkor ska anses oskäligt. Av 3 a § framgår därför att ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten är hänvisad till att använda ett telefonnummer med förhöjd taxa för att ta kontakt med näringsidkaren per telefon med anledning av ett mellan dem ingånget avtal alltid ska anses oskäligt (för den närmare innebörden av bestämmelsen, se prop. 2013/14:15 s. 63 och 70 f.).

Lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden gäller avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder alla typer av varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter och även avtalsvillkor som näringsidkare använder när de förmedlar sådana erbjudanden från en näringsidkare eller någon annan (1 §). Lagens tillämpningsområde är alltså vidsträckt, och omfattar exempelvis avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument (jfr prop. 1994/95:17 s. 73 f. och 86). Bestämmelsen i 3 a § är följaktligen redan tillämplig på sådana finansiella tjänster som omfattas av den nya regleringen i konsumenträttighetsdirektivet. Någon åtgärd krävs därför inte med anledning av att artikel 21 i konsumenträttighetsdirektivet numera även ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster.

Det kan vidare konstateras att bestämmelsen i avtalsvillkorlagen reglerar konsumentens telefonkontakter med näringsidkaren med anledning av ett ingånget avtal. Detta betyder att förbudet mot att hänvisa till ett telefonnummer med förhöjd taxa gäller under hela avtalsperioden (jfr prop. 2013/14:15 s. 71). Någon åtgärd bedöms därför inte krävas med anledning av att förbudet mot betalnummer i enlighet med artikel 3.1b andra stycket i konsumenträttighetsdirektivet även ska gälla på sådana enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser (jfr 3 kap. 1 § tredje stycket distansavtalslagen).

Tilläggsavgifter

Enligt artikel 22 i konsumenträttsdirektivet ska näringsidkaren, innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten, begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Vidare ska konsumenten ha rätt att få tillbaka betalningar, om näringsidkaren inte fått konsumentens uttryckliga samtycke utan har utgått från detta genom att tillämpa standardavtal som konsumenten är tvungen att avvisa för att undvika komplett-erande betalningar.

Vid genomförandet av konsumenträttsdirektivet anfördes att artikeln synes ta sikte på situationer där priset som anges för en vara eller en tjänst inte omfattar det totala priset, utan konsumenten måste göra tilläggsbetalningar för att få del av den avtalade varan eller tjänsten. Ett avtalsvillkor som förutsätter tilläggsbetalningar, utan att konsumenten uttryckligen samtyckt till ett sådant villkor bedömdes i regel vara oskäligt enligt 36 § avtalslagen. För att säkerställa ett korrekt genomförande ansågs det dock finnas behov av att införa en sådan bestämmelse. Det bedömdes vidare lämpligt att bestämmelsen hade civilrättsliga konsekvenser och tillämpades direkt mellan näringsidkaren och konsumenten. (Se prop. 2013/14:15 s. 63 och 71 f.)

Bestämmelsen återfinns i 13 § lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden som föreskriver att ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nytting än det som i avtalet anges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret. Efter att Europeiska kommissionen ifrågasatt det svenska genomförandet infördes ett andra stycke i bestämmelsen, så att det av lagtexten numera uttryckligen framgår att en konsument som har betalat enligt ett sådant avtalsvillkor har rätt att få tillbaka det som har betalats (för den närmare innebörden av bestämmelsen, se prop. 2013/14:15 s. 71 f. och prop. 2019/20:63 44 f. och 52 f.).

Även denna bestämmelse är tillämplig på avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument (se om lagens tillämpningsområde ovan, jfr prop. 1994/95:17 s. 73 f. och 86 samt prop. 2013/14:15 s. 63). Eftersom det inte framkommit skäl att göra några andra överväganden avseende distansavtal om finansiella tjänster bedöms

det inte krävas någon åtgärd med anledning av att artikel 22 i konsumenträttighetsdirektivet numera även ska tillämpas på sådana avtal.

Leverans utan föregående beställning

Enligt artikel 27 i konsumenträttighetsdirektivet ska konsumenten vara befriad från betalningsskyldighet om leverans av varor, vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll sker utan föregående beställning. Detsamma gäller om tjänster tillhandahålls utan föregående beställning, i enlighet med förbudet i artikel 5.5 och punkt 29 i bilaga I till direktivet om otillbörliga affärsmetoder. I sådana fall ska ett uteblivet svar från konsumenten inte anses innebära ett samtycke.

Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet bedömdes avtalslagens bestämmelser uppfylla de krav som uppställdes i artikel 27 (prop. 2013/14:15 s. 32 och 158, jfr även artikel 9 i 2002 års distansfinansdirektiv och prop. 2004/05:13 s. 73 f. samt artikel 9 i det allmänna direktivet och prop. 1999/2000:89 s. 67). Att det i svensk rätt inte är möjligt att åstadkomma avtalsbundenhet genom att ålägga motparten en förpliktelse att svara på ett anbud (s.k. negativ avtalsbildning), framgår motsatsvis av 8 § andra stycket avtalslagen. Bestämmelsen reglerar vilka skyldigheter en anbudsmottagare har att svara på ett anbud. I andra stycket anges att underlåtenhet att avböja ett anbud endast i vissa fall, när det är särskilt stadgat, kan anses som ett antagande av anbudet. Ett uteblivet svar är alltså inte likalydigt med accept utan det krävs något mer för att avtalsbundenhet ska uppstå. Avtalslagen har ett brett tillämpningsområde och träffar även avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument.

För frivillig gruppskadeförsäkring och frivillig grupppersonförsäkring är det dock särskilt stadgat att underlåtenhet att avböja försäkringen innebär avtalsbundenhet (17 kap. 1 § och 3 § första stycket samt 19 kap. 1 § och 3 § första stycket försäkringsavtalslagen). En förutsättning för detta är emellertid att det redan finns någon typ av gruppavtal. I de fall en gruppförsäkring är att anses som ett sådant individuellt avtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivets reglering (jfr definitionen av distansavtal i avsnitt 5.2) bedöms försäkringsavtalslagen därför inte stå i strid med artikel 27. Dessutom har en gruppmedlem som blir bunden genom en sådan reservationsanslutning dels rätt till information om detta innan första premien

ska betalas, dels rätt att säga upp försäkringen till omedelbart upphörande (17 kap. 5 § tredje stycket, 12 § och 18 § första stycket samt 19 kap. 5 § tredje stycket, 12 § och 20 § första stycket försäkringsavtalslagen, se vidare prop. 2003/04:150 s. 313 ff.)

Det bedöms mot denna bakgrund inte krävas någon åtgärd med anledning av att artikel 27 i konsumenträttsdirektivet numera även ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster.

5.8 Rättsmedel och påföljder för att säkra efterlevnaden

Förslag: Bestämmelserna som reglerar vilka påföljder som kan komma i fråga för en näringsidkare som inte uppfyller distansavtalslagens informationskrav förtydligas.

Överträdelser av bestämmelsen om näringsidkarens informationsskyldighet vid avtal som ingås på en marknadsplats online ska även för finansiella tjänster och finansiella instrument sanktioneras genom att information enligt bestämmelsen ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Ett handlande i strid mot bestämmelsen om hur näringsidkaren får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt ska vid tillämpningen av marknadsföringslagen anses otillbörligt mot konsumenten.

Om en näringsidkare underlåter att tillhandahålla en ångerknapp ska näringsidkaren kunna åläggas att tillhandahålla en sådan.

Bedömning: I övrigt krävs det inga författningsåtgärder för att genomföra det nya distansfinansdirektivets bestämmelser om rättsmedel och påföljder.

Skälen för förslaget och bedömningen

Allmänt om regleringen

Artiklarna 23, 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet syftar till att säkerställa efterlevnaden av direktivets bestämmelser. Artiklarna 23 och 24.1 är redan tillämpliga för andra avtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde men blir genom det nya distansfinansdirektivet tillämpliga även på distansavtal om finansiella tjänster (artikel 1.1 a i det nya distansfinansdirektivet och artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet). Artikel 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet är ny och införs genom det nya distansfinansdirektivet (artikel 1.5 i det nya distansfinansdirektivet). Den artikeln är endast tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster.

De grundläggande kraven på rättsmedel och sanktioner uppfylls av gällande rätt

Artikel 23 handlar om prövning i domstol eller administrativ ordning. Enligt artikel 23.1 är medlemsstaterna skyldiga att se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av direktivets bestämmelser. Vidare ska, enligt artikel 23.2, dessa medel omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera organ, i enlighet med vad som fastställs i nationell lagstiftning, får väcka talan inför domstol eller behöriga administrativa organ för att se till att de nationella bestämmelserna som genomför konsumenträttighetsdirektivet tillämpas. Organen ska vara ett eller flera av (a) offentliga organ eller deras företrädare, (b) konsumentorganisationer som har ett berättigat intresse av att skydda konsumenter eller (c) branschorganisationer som har ett berättigat intresse av att vidta åtgärder. Artiklarna motsvarar vad som gällde enligt artiklarna 13.1 och 13.2 i 2002 års distansfinansdirektiv.

Enligt artikel 24.1 i konsumenträttighetsdirektivet ska medlemsstaterna fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som genomför konsumenträttighetsdirektivet och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Vidare ska sanktionerna vara effektiva, proportionella och avskräckande. Artikeln motsvaras av artikel 11 första och tredje styckena i 2002 års distansfinansdirektiv, som dock inte föreskrev att medlemsstaterna

skulle vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de bestämmelser som genomför direktivet tillämpas.

De motsvarande kraven i artiklarna 11, 13.1 och 13.2 i 2002 års distansfinansdirektiv genomfördes genom att det i 3 kap. 6 § distansavtalslagen togs in en hänvisning till sanktionssystemet i den då gällande marknadsföringslagen (1995:450), som kunde tillämpas om en näringsidkare inte uppfyllde sin informationsskyldighet. Genom hänvisningen fanns det möjlighet att vid vite meddela förbud och ålägganden samt skyldighet att i vissa fall betala skadestånd (14, 15, 19 och 29 §§ i 1995 års marknadsföringslag samt prop. 2004/05:13 s. 76 f.). Talan om förbud och åläggande kunde väckas vid Marknadsdomstolen av bl.a. Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter (38 § i 1995 års marknadsföringslag).

I samband med att den nu gällande marknadsföringslagen (2008:486) trädde i kraft gjordes ändringar i 3 kap. 6 § distansavtalslagen. Bestämmelsen innehåller dock fortsatt en hänvisning till marknadsföringslagens sanktionssystem för en näringsidkare som inte ger information i enlighet med 3 kap. 3–5 §§ distansavtalslagen (möjligheten att utdöma sanktionsavgift behandlas nedan). Terminologin har anpassats till marknadsföringslagen, och stämmer därmed även överens med begreppen i direktivet om otillbörliga affärsmetoder. Enligt bestämmelsen ska därav informationen i 3 kap. 3–5 §§ distansavtalslagen anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. Bestämmelsen genomför också artikel 7.5 i direktivet om otillbörliga affärsmetoder (prop. 2007/08:115 s. 179).

Hänvisningen till nu gällande marknadsföringslag innebär fortsatt möjlighet att vid vite meddela förbud och ålägganden samt skyldighet att i vissa fall betala skadestånd (23, 24, 26 och 37 §§ marknadsföringslagen). Det finns även fortsatt möjlighet för bl.a. Konsumentombudsmannen eller en sammanslutning av konsumenter att väcka talan, numera vid Patent- och marknadsdomstolen, i frågor som rör förbud och ålägganden (46 a och 47 §§ marknadsföringslagen).

Konsumenträttighetsdirektivets bestämmelser genomförs även i avtalsvillkorlagen. I avtalsvillkorlagen finns möjlighet för Konsumentombudsmannen att vid vite meddela förelägganden och att vid Patent- och marknadsdomstolen ansöka om förbud (3, 3 b, och 4 §§ avtalsvillkorlagen). I vissa fall kan en sammanslutning av konsumenter eller näringsidkare ansöka om förbud (4 § avtalsvillkorlagen). Vissa avtalsvillkor ska vidare anses ogiltiga (13 § avtalsvillkorlagen).

Konsumentverket har alltså det primära tillsynsansvaret över de bestämmelser som genomför det nya distansfinansdirektivet. Det kan i detta sammanhang även nämnas att Finansinspektionen inom ramen för sitt tillsynsansvar över tillståndspliktig verksamhet också har möjlighet att undersöka om verksamheten bedrivs i enlighet med distansavtalslagen och avtalsvillkorlagen. Av Konsumentverkets och Finansinspektionens instruktioner framgår att myndigheterna ska samverka på de områden där båda har ett tillsynsansvar (6 § 2 förordningen [2009:607] med instruktion för Konsumentverket och 15 § förordningen [2023:910] med instruktion för Finansinspektionen). Förutom att Finansinspektionens tillsynsansvar omfattar att verksamheten bedrivs enligt den lag som verksamheten lyder under omfattar det nämligen även att andra författningar som reglerar verksamheten följs. Enligt verksamheternas rörelselagar har Finansinspektionen exempelvis möjlighet att utfärda förelägganden, meddela förbud, göra en anmärkning och besluta om sanktionsavgift. Om överträdelsen är allvarlig kan företagets tillstånd återkallas, eller om det är tillräckligt, varning meddelas (se exempelvis 15 kap. lagen [2004:297] om bank- och finansieringsrörelse samt 25 kap. lagen om värdepappersmarknaden).

För de bestämmelser som redan omfattas av sanktionssystem bedöms det inte krävas någon åtgärd för att uppfylla direktivets krav på lämpliga och effektiva rättsmedel. Gällande rätt bedöms även innebära att alla nödvändiga åtgärder vidtagits för att säkerställa att effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner tillämpas för överträdelser av dessa bestämmelser (jfr prop. 2004/05:13 s. 77 och prop. 2013/14:15 s. 64 f., jfr även prop. 2021/22:174 s. 123). Nuvarande formulering av bestämmelsen som reglerar vilka påföljder som kan komma i fråga för en näringsidkare som inte uppfyller informationskraven i 3 kap. bör dock förtydligas (jfr. prop. 2023/24:55 s. 11 f. och 35 samt 2 kap. 9 § och 3 kap. 15 § i förslag till ny konsumentkreditlag i SOU 2024:69). För att upprätthålla en enhetlig utformning av lagens påföljdsbestämmelser bör motsvarande bestämmelse i 2 kap. 6 § förtydligas på samma sätt.

Det bör införas vissa nya sanktionsbestämmelser

Med hänsyn till de nya bestämmelser som föreslås för att genomföra det nya distansfinansdirektivet krävs dock vissa åtgärder. I avsnitt 5.4 föreslås att informationsskyldigheten vid avtal som ingås på en marknadsplats online i 2 kap. 2 b § också ska bli tillämplig på distansavtal om finansiella tjänster. Bestämmelsen bör på samma sätt som för avtal enligt 2 kap. sanktioneras genom att information enligt bestämmelsen ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Även den nya bestämmelsen om tilläggsskydd avseende onlinegränssnitt som föreslås införas i 3 kap. distansavtalslagen bör lämpligen sanktioneras genom marknadsföringslagens sanktionssystem. Ett handlande i strid mot bestämmelsen bör vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen anses vara otillbörligt mot konsumenten (se vidare om detta i avsnitt 5.3.4).

Näringsidkarens skyldighet att i enlighet med artikel 11a i konsumenträttighetsdirektivet tillhandahålla en ångerfunktion är inte civilrättsligt sanktionerad i direktivet, och det kan inte heller anses finnas någon sådan sanktion som är lämplig. Marknadsföringslagen sanktionssystem får, precis som vid andra åtgärder näringsidkaren vidtar i sin näringsverksamhet för att främja tillgången till en produkt, anses tillämplig när en näringsidkare underlåter att tillhandahålla en ångerfunktion (jfr 2 § första stycket 1 och definitionen av marknadsföring i 3 § samt prop. 2007/08:115 s. 142). Frågan är om någon ytterligare åtgärd bör vidtas för att säkerställa att det vid underlåtenhet att tillhandahålla en ångerfunktion finns effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner.

En sådan underlåtenhet skulle kunna sanktioneras genom att det föreskrivs att handlandet ska anses otillbörligt. Härigenom skulle en näringsidkare kunna förbjudas att fortsätta med marknadsföring som inte innehåller en ångerfunktion. Det kan dock antas att det skulle vara svårt att avgränsa vilka åtgärder som därmed ska anses förbjudna. Det får därför anses mer ändamålsenligt att det i marknadsföringslagen införs en bestämmelse som innebär att en näringsidkare kan åläggas att tillhandahålla en ångerfunktion. En liknande bestämmelse finns i 25 § marknadsföringslagen när tjänsteleverantörer enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster i strid med den lagen låter bli att tillhand-

hålla tekniska hjälpmedel. Bestämmelsen om åläggande att tillhandahålla en ångerknapp bör utformas nära den bestämmelsen. Härigenom bedöms det finnas lämpliga och effektiva rättsmedel samt effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner också för överträdelse av de nya bestämmelser som föreslås införas i distansavtalslagen.

Kravet på sanktionsavgift uppfylls av gällande rätt

Artikel 24.6 är tillämplig vid överträdelse av bestämmelser som genomför de artiklar som avses i artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet, dvs artiklarna avseende distansavtal om finansiella tjänster. Artikeln föreskriver att medlemsstaterna ska säkerställa att när sanktioner för sådana överträdelse ska åläggas i enlighet med artikel 21 i 2017 års konsumentskyddsförordning³² ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för ålägganden av sanktionsavgifter, eller bådadera.

Det övergripande syftet med 2017 års konsumentskyddsförordning är att förbättra samarbetet och samordningen av tillsynen över konsumentskyddslagstiftningen, att säkerställa att den inre marknaden fungerar smidigt och att förbättra skyddet av konsumenternas ekonomiska intressen (artikel 1 i 2017 års konsumentskyddsförordning). Förordningen är tillämplig vid vissa överträdelse som har skadat, skadar eller sannolikt kommer att skada kollektiva intressen för konsumenterna i en medlemsstat, när överträdelsen har ett visst gränsöverskridande inslag (artiklarna 2.1 samt 3.2–4 i 2017 års konsumentskyddsförordning). Överträdelse kan bl.a. avse bestämmelser som genomför konsumenträttighetsdirektivet (se artikel 3.1 och bilagan p. 20 i 2017 års konsumentskyddsförordning). Artikel 21 i 2017 års konsumentskyddsförordning tar sikte på tillsynsåtgärder inom ramen för samordnade insatser. När så är lämpligt ska de behöriga myndigheterna förelägga en näringsidkare som är ansvarig för en viss överträdelse sanktioner, till exempel böter eller viten (artikel 21). Kravet i artikel 24.6, på att kunna ålägga sanktionsavgifter, är alltså begränsat till samordnade insatser inom unionen.

³² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004.

Trots att medlemsstaterna enligt 2002 års distansfinansdirektiv saknade skyldighet att införa bestämmelser om sanktionsavgifter lyftes vid genomförandet av direktivet frågan om marknadsstörningsavgift borde införas för överträdelser av bestämmelser i 3 kap. distansavtalslagen. Det bedömdes dock saknas behov av en sådan sanktionsmöjlighet (prop. 2004/05:13 s. 88 f.). Numera kan dock överträdelser av distansavtalslagens informationsbestämmelser i såväl 2 kap. som 3 kap. leda till utdömning av marknadsstörningsavgift. Detta är ett resultat av genomförandet av den liknande skyldigheten i artikel 24.3³³ i konsumenträttighetsdirektivet, som tillämpas på övriga avtal som sedan tidigare omfattas av konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde. Artikeln innebär i likhet med artikel 24.6 krav på att sanktionsavgifter ska kunna dömas ut vid samordnade insatser enligt 2017 års konsumentskyddsförordning.

Även om skyldigheten enligt artikel 24.3 endast gällde för samordnade insatser inom unionen ansågs det finnas skäl att utforma sanktionssystemet på ett enhetligt sätt och göra sådana regler generellt tillämpliga. Det bedömdes från konsumentskyddssynpunkt finnas anledning att se allvarligt inte endast på överträdelser som berör flera EU-medlemsstater, utan även på överträdelser som främst drabbar den svenska konsumentmarknaden. Vidare bedömdes det lämpligt att regleringen i 2 kap. och 3 kap. distansavtalslagen utformades enhetligt. Konsumentskyddsskäl ansågs också tala för en bred reglering och trots att ändringsdirektivets krav på sanktionsavgift såvitt avser distansavtalslagen endast träffade 2 kap. infördes motsvarande reglering i 3 kap. Genomförandet av ändringsdirektivet ledde alltså till att undantaget för bestämmelserna om marknadsstörningsavgift togs bort i såväl 2 kap. 6 § som i 3 kap. 6 §. Detta innebär att marknadsstörningsavgift kan utdömas vid överträdelser av informationsbestämmelser i 2 kap. och 3 kap. distansavtalslagen. (Se prop. 2021/22:174 s. 122 ff.)

Till skillnad från vad som gällde vid genomförandet av 2002 års distansfinansdirektiv uppställer regleringen i konsumenträttighetsdirektivets artikel 24.6 alltså krav på att sanktionsavgift ska kunna åläggas i förhållande till den reglering som genomför direktivets bestämmelser för distansavtal om finansiella tjänster (jfr prop. 2004/05:13 s. 89). Gällande rätt uppfyller redan detta krav avseende bestämmelserna i distansavtalslagen, genom möjligheten att i enlighet med

³³ Artikeln infördes genom artikel 4.13 i ändringsdirektivet.

marknadsföringslagen utdöma marknadsstörningsavgift. Artikel 24.6 innehåller inget krav på sanktionsavgiftens storlek, såsom en övre procentuell beloppsgräns (jfr artikel 24.3 i konsumenträttighetsdirektivet). Det får anses förenligt med direktivet att marknadsstörningsavgiftens storlek bestäms på samma sätt som för övriga överträdelser för vilket marknadsföringslagens sanktionssystem gäller.

Avseende bestämmelserna i avtalsvillkorslagen finns det en möjlighet för Konsumentombudsmannen att i vissa fall föra talan vid Patent- och marknadsdomstolen om utdömande av sanktionsavgift (9 c § avtalsvillkorslagen, se vidare prop. 2021/22:174 s. 127 ff.). För lagen om betaltjänsters bestämmelse om begränsning av avgifter finns det möjlighet för Finansinspektionen att i vissa fall besluta om sanktionsavgift (8 kap. 14 § lagen om betaltjänster). Även i dessa delar uppfyller alltså gällande rätt kraven i artikel 24.6 och det krävs därför inte någon åtgärd.

5.9 Särskilt om artiklar i 2002 års distansfinansdirektiv som saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet

Förslag: Bestämmelserna om rätten för konsumenten att under avtalstiden få del av avtalsvillkoren i en handling och att ändra det medel för distanskommunikation som används ska tas bort.

Distansavtalslagen ska inte reglera lagval.

Bedömning: Det bedöms inte krävas några ytterligare åtgärder med anledning av att vissa artiklar i 2002 års distansfinansdirektiv saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet.

Skälen för förslaget och bedömningen

2002 års distansfinansdirektiv innehåller en rad artiklar som saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet (jfr Bilaga II i det nya distansfinansdirektivet). En del av dessa artiklar har samband med artiklar i det nya distansfinansdirektivet och berörs i avsnitten ovan. Detta gäller artiklarna 2 g (avsnitt 5.2), 3.1.3 e (avsnitt 5.3.2), 3.2 (avsnitt 5.3.2), 5.2 (avsnitt 5.3.2), 6.1 första stycket andra meningen

(avsnitt 5.3.5), 6.3 (avsnitt 5.3.5), 6.6 andra meningen (avsnitt 5.3.5) och 9 (avsnitt 5.7).

Några av de artiklar som utgått i det nya distansfinansdirektivet har ingen motsvarighet i svensk lagstiftning (jfr prop. 2004/05:13 s. 225 ff.). Det handlar om artiklarna 1.1, 3.4, 6.1 tredje stycket, 6.6 första meningen, 6.7 första stycket, 6.8, 11, 15 första stycket och 16. Det bedöms mot denna bakgrund inte krävas någon åtgärd med anledning av att det nya distansfinansdirektivet inte innehåller motsvarande bestämmelser (jfr särskilt prop. 2004/05:13 s. 54 f. avseende artikel 3.4 och samma proposition s. 77 avseende artikel 15 första stycket).

Artikel 10 i 2002 års distansfinansdirektiv föreskriver att näringsidkaren endast får använda sig av automatiska uppringningssystem utan mänsklig medverkan och telefax om konsumenten på förhand gett sitt samtycke. Artikeln innehåller även en valmöjlighet i fråga om vilken skyddsnivå som ska gälla och en bestämmelse om att åtgärderna inte får medföra några kostnader för konsumenten. Vid genomförandet av direktivet ansågs befintlig lagstiftning som numera återfinns i 19–21 §§ marknadsföringslagen nå upp till de krav som artikel 10 uppställer (prop. 2004/05:13 s. 74 f.). Bestämmelserna i 19–21 §§ marknadsföringslagen genomför även en snarlik, fortfarande gällande, reglering i artiklarna 13.1–13.3 i direktivet om integritet och elektronisk kommunikation³⁴ (se prop. 2004/05:13 s. 74 f. och prop. 2007/08:115 s. 115 f.). Någon åtgärd med anledning av att artikel 10 saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet bör mot denna bakgrund inte vidtas.

Enligt artikel 13.3 i 2002 års distansfinansdirektiv skulle medlemsstaterna vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att operatörer och leverantörer av teknik för distanskommunikation, när så är möjligt, upphör med sådana förfaranden som har förklarats strida mot direktivet. Vid genomförandet bedömdes befintlig lagstiftning i marknadsföringslagen vara tillräcklig för att nå upp till detta krav (prop. 2004/05:13 s. 76 f.). Att artikeln saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet bedöms mot denna bakgrund inte kräva någon åtgärd.

Artikel 14 i 2002 års distansfinansdirektiv föreskriver att medlemsstaterna ska verka för införandet och utvecklingen av lämpliga och effektiva klagomåls- och prövningsförfaranden utanför domstol samt

³⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation.

uppmuntra dessa organ att samarbeta för att lösa gränsöverskridande tvister. Artikelnen bedömdes genomförd genom Allmänna reklamationnämndens verksamhet och genom att Finansinspektionen verkar för att företag som står under myndighetens tillsyn hanterar klagomål på ett tillfredsställande sätt (prop. 2004/05:13 s. 76 f.). Det bedöms inte krävas någon åtgärd med anledning av att artikelnen saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet.

Enligt artikel 15 andra stycket i 2002 års distansfinansdirektiv ska ett avtalsvillkor som föreskriver att konsumenten ska ha bevisbördan i fråga om i vilken utsträckning näringsidkaren har iakttagit sina skyldigheter, anses vara ett oskäligt avtalsvillkor enligt direktivet om oskäliga avtalsvillkor³⁵. Artikelnen bedömdes genomförd genom 36 § avtalslagen och avtalsvillkorlagen (prop. 2004/05:13 s. 77 f.). Att artikelnen saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet bedöms mot denna bakgrund inte kräva någon åtgärd (jfr även artiklarna 16a.8 och 16d.4 samt avsnitten 5.3.2 och 5.3.3).

Artiklarna 17 och 18 i 2002 års distansfinansdirektiv föreskrev ändringar i de numera upphävda andra livförsäkringsdirektivet, allmänna direktivet och förbuds föreläggandedirektivet³⁶. Artiklarna saknar därför numera relevans.

En artikel som saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet och som däremot bedöms kräva åtgärd är artikel 5.3 i 2002 års distansfinansdirektiv. Enligt artikelnen har konsumenten rätt att på begäran erhålla avtalsvillkoren i pappersform när som helst under den tid som avtalsförhållandet råder samt som utgångspunkt rätt att ändra den teknik för distanskommunikation som används. Artikelnen har genomförts i 3 kap. 5 § distansavtalslagen vars första stycke föreskriver att konsumenten har rätt att när som helst under avtalstiden på begäran få del av avtalsvillkoren i en handling. Enligt paragrafens andra stycke har konsumenten rätt att under avtalstiden ändra det medel för distanskommunikation som används, om inte detta är oförenligt med avtalet eller den finansiella tjänstens beskaffenhet. Vid genomförandet av artikelnen anfördes att bestämmelsen utgjorde ytterligare garanti för att konsumentens behov av information säkerställdes i praktiken, exempelvis om konsumenten på grund av ett programfel förlorat tillgången till den information som lämnades i anslutning

³⁵ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal.

³⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/27/EG av den 19 maj 1998 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen.

till avtalet (prop. 2004/05:13 s. 56). Rättigheten att ändra kommunikationsmedel bedömdes få betydelse om konsumenten exempelvis inte längre hade tillgång till ett visst kommunikationsmedel såsom en telefon (prop. 2004/05:13 s. 160 f.). Även om artikel 5.3 i 2002 års distansfinansdirektiv saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet får det anses vara närmast en självklarhet att en näringsidkare bör bistå en konsument som under avtalstiden på nytt begär att få ta del av avtalsvillkoren och att konsumenten, om den finansiella tjänsten inte är avhängig användandet av ett visst kommunikationsmedel, fritt kan välja sätt för kontakt med näringsidkaren. Att konsumenten har tillgång till avtalsvillkoren och kan komma i kontakt med näringsidkaren borde ligga i båda parterers intressen. Eftersom skyldigheten inte framgår av det nya distansfinansdirektivet saknas det dock skäl att låta detta komma till uttryck i lagtext. Bestämmelserna i 3 kap. 5 § distansavtalslagen bör därför upphävas.

Ytterligare en artikel som saknar motsvarighet i det nya distansfinansdirektivet och som kräver åtgärd är artikel 12.2 i 2002 års distansfinansdirektiv. Artikel 12.2 i 2002 års distansfinansdirektiv föreskriver att medlemsstaterna ska vidta nödvändiga åtgärder för att se till att konsumenter inte berövas det skydd som han eller hon ges genom 2002 års distansfinansdirektiv, genom att lagen i ett tredje land väljs som tillämplig lag på avtalet, om avtalet har nära anknytning till en eller flera medlemsstaters territorium. Artikel 12.2 i 2002 års distansfinansdirektiv genomfördes genom lagvalsbestämmelsen som numera återfinns i 3 kap. 14 § distansavtalslagen (prop. 2004/05:13 s. 78 f.). Regler om tillämplig lag är en del av EU-rätten genom Rom I-förordningen³⁷. Förordningen är bindande för och direkt tillämplig i EU:s medlemsstater. Enligt artikel 23 i Rom I-förordningen ska förordningen som huvudregel inte inverka på tillämpningen av unionsrättsliga bestämmelser som på särskilda områden fastställer lagvalsregler för avtalsförpliktelser. Eftersom det för regleringen i det nya distansfinansdirektivet inte fastställs lagvalsregler för avtalsförpliktelser bör bestämmelsen i 3 kap. 14 § distansavtalslagen upphävas (jfr prop. 2013/14:15 s. 53 f. och SOU 2024:69 s. 397 f.).

³⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser.

6 Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

Förslag: De nya bestämmelserna ska träda i kraft den 19 juni 2026.

Distansavtalslagens nya bestämmelser ska vara tillämpliga enbart på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. I fråga om avtal som ingåtts före ikraftträdandet ska äldre bestämmelser gälla. De nya bestämmelserna ska gälla för försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet.

Skälen för förslaget

Enligt artikel 2.1 i det nya distansfinansdirektivet ska medlemsstaterna senast den 19 december 2025 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att genomföra direktivet samt underrätta kommissionen om bestämmelsernas lydelse. Bestämmelserna ska tillämpas från och med den 19 juni 2026, då 2002 års distansfinansdirektiv upphör att gälla (artikel 2.1 andra stycket och artikel 3 i det nya distansfinansdirektivet).

De föreslagna lagändringarna måste alltså träda i kraft den 19 juni 2026. Det nya distansfinansdirektivet innehåller inga övergångsbestämmelser. Eftersom de regler som genomför det nya distansfinansdirektivet måste antas senast den 19 december 2025, men ska träda i kraft först den 19 juni 2026, kommer företagen att ha tid för att anpassa sina verksamheter till de nya kraven. I enlighet med allmänna principer bör de nya bestämmelserna bli tillämpliga endast på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet och på marknadsföring efter denna tidpunkt. De nya bestämmelserna bör gälla för försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet. I förtydligande syfte bör det ges en särskild övergångsbestämmelse om detta (jfr

prop. 2004/05:13 s. 118). Samtidigt bör alltså äldre bestämmelser fortsatt gälla för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet och särskilda övergångsbestämmelser bör därför ges om detta.

7 Konsekvensanalys

7.1 Utgångspunkter för konsekvensanalysen

I utredningens uppdrag ingår att i enlighet med kommittéförordningen (1998:1474)¹ analysera konsekvenserna av lämnade förslag. Eftersom betänkandet innehåller förslag till nya och ändrade regler ska förslagets kostnadsmässiga och andra konsekvenser anges i enlighet med 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning (se punkten 2 och 4 i övergångsbestämmelserna till förordningen [2024:183] om konsekvensutredningar).

Konsekvensanalysen har gjorts med utgångspunkt i att utredningens uppgift har varit att analysera och föreslå de författningsändringar som krävs för att genomföra ett EU-direktiv, som i stora delar är fullharmoniserande. De resultat som ska uppnås enligt det nya distansfinansdirektivet är bindande för medlemsstaterna och måste genomföras i svensk rätt. Möjligheten att överväga alternativa lösningar har därför varit begränsad. Det får mot denna bakgrund anses mindre ändamålsenligt att på ett ingående sätt beskriva regleringens konsekvenser genom att exempelvis jämföra med konsekvenserna av att inga förändringar görs.

I samband med utarbetandet av förslaget till ett nytt distansfinansdirektiv har också kommissionen genomfört en konsekvensbedömning. Den nya regleringen bedömdes av kommissionen säkerställa ett högt konsumentskydd, ett regelverk anpassat till digitaliseringen och en lämplig skyddsnettsfunktion för nya produkter på marknaden. Regleringen bedömdes även ha en positiv effekt på konsumenternas förtroende och bidra till att den ekonomiska konsumentskadan minskar. Samtidigt bedömdes regleringen medföra vissa kostnader

¹ Kommittéförordningen har från och med den 6 maj 2024 ändrats genom förordningen (2024:185) om ändring i kommittéförordningen. Enligt övergångsbestämmelserna ska dock 14–15 a §§ gälla i sin lydelse före den 6 maj 2024 för kommittéer och särskilda utredare som tillkallats före ikraftträdandet.

för tillhandahållarna av finansiella tjänster och de offentliga myndigheterna. Kostnaderna bedömdes dock väsentligen lägre än den minskade konsumentskadan. (Se COM[2022] 204 final s. 7 ff.)

Direktivet ger i vissa fall medlemsstaterna valmöjligheter. Utredningen har i dessa delar tagit hänsyn till det samhällsekonomiska intresset av ett högt konsumentskydd och företagens intresse av att inte drabbas av alltför höga administrativa kostnader. Vidare har den systematik och terminologi som redan används i svensk rätt beaktats, och i lämpliga delar även de förslag som lämnats i delbetänkandet (SOU 2024:69). Övervägandena i dessa delar framgår av avsnitt 5.

De förslag som lämnas i betänkandet innebär i korthet att kraven som ställs på företag som erbjuder finansiella tjänster på distans och utanför affärslokaler blir högre och anpassas till digitaliseringen. I viss mån ökar även kraven på företag som erbjuder varor och icke finansiella tjänster på distans genom skyldigheten att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion. Detta bedöms i enlighet med vad kommissionen kom fram till i sin konsekvensanalys medföra ekonomiska konsekvenser för företagen i form av ökade administrativa kostnader. Regleringen kan också till viss del innebära ökade kostnader för det allmänna genom att Konsumentverket initialt kommer att behöva informera om de nya reglerna och anpassa verksamheten efter dessa.

Följande områden, som utredningen bedömer inte påverkas av förslagen, kommer inte närmare beröras (se 15 § kommittéförordningen i sin lydelse före den 6 maj 2024):

- den kommunala självstyrelsen,
- brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet,
- sysselsättningen och offentlig service i olika delar av landet,
- jämställdheten mellan kvinnor och män, eller
- möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen.

Eftersom den föreslagna regleringen är en följd av genomförandet av ett EU-direktiv överensstämmer förslagen med den skyldighet som följer av Sveriges anslutning till den Europeiska unionen (jfr 6 § 6 i 2007 års förordning om konsekvensutredning vid regelgivning).

Nedan följer först en redogörelse för de konsekvenser som förslagen bedöms innebära för enskilda. Därefter följer en redogörelse

för konsekvenserna för företagen och slutligen konsekvenserna för det allmänna.

Svenska Bankföreningen, Svensk Handel och Konsumentverket har bistått utredningen med uppskattningen av kostnaderna för företagen och myndigheterna.

7.2 Konsekvenser för enskilda

Det övergripande syftet med den reglering utredningen föreslagit är, i likhet med syftet för det nya distansfinansdirektivet, att stärka konsumentskyddet. Bättre information och en förenklad ångerprocess kan antas leda till att fler konsumenter får kännedom om förekomsten av ångerrätt. Tillsammans med begränsningar kring hur näringsidkaren får utforma onlinegränssnittet bedöms detta bidra till att konsumenter kan göra informerade och självständiga val. En enhetlig reglering inom EU kan i sin tur leda till förbättrad konkurrens och bättre villkor för konsumenterna. Sammantaget får detta positiva effekter för konsumenterna.

7.3 Konsekvenser för företagen

7.3.1 De berörda företagen

Företagen som berörs av förslagen är i huvudsak näringsidkare som erbjuder konsumenter att ingå distansavtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument, samt näringsidkare som erbjuder sådana avtal utanför affärslokaler. Det är alltså fråga om samma näringsidkare som redan idag omfattas av de krav som 3 kap. distansavtalslagen uppställer. Utredningen har varit i kontakt med Statistiska Centralbyrån som saknar möjlighet att dela upp sin statistik på de variabler som krävs för att identifiera hur många företag som erbjuder konsumenter distansavtal och avtal utanför affärslokaler om finansiella tjänster och finansiella instrument. Finansinspektionen har uppskattat att cirka 500–1 000 företag med tillstånd bedriver verksamhet som omfattas av 3 kap. distansavtalslagen. Bland dessa näringsidkare finns exempelvis kreditinstitut, värdepappersbolag och försäkringsdistributörer. För flertalet av dessa näringsidkare kommer dock den nya regleringen innebära att de inte

längre kommer att behöva tillämpa regleringen om förhandsinformation och ångerrätt i distansavtalslagen, eftersom deras produkter omfattas av sektorspecifika regler som har sin grund i unionsrätten och som numera ska gälla i stället för och inte vid sidan av distansavtalslagens motsvarande bestämmelser. Distansavtalslagens regler om förhandsinformation och ångerrätt bedöms få ett mycket begränsat tillämpningsområde, med delvis framåtsyftande verkan för nya produkter som dyker upp på marknaden. Även den nya förklaringskyldigheten kommer av samma anledning få ett begränsat tillämpningsområde. Huruvida den sektorspecifika unionslagstiftningen innehåller regler om förhandsinformation, ångerrätt och förklaringskyldighet är till viss del en tolkningsfråga som ytterst avgörs av EU-domstolen. Det är därför inte möjligt att i detalj redogöra för hur många företag som kommer att omfattas av dessa bestämmelser i distansavtalslagen. För merparten av de näringsidkare som omfattas av 3 kap. distansavtalslagen kommer förslagen främst innebära anpassningar i förhållande till reglerna om ångerfunktion och tilläggskydd avseende onlinegränssnitt, som bedöms gälla vid sidan av den sektorspecifika unionslagstiftningen.

Därutöver kommer näringsidkare som omfattas av 2 kap. distansavtalslagen och som genom ett onlinegränssnitt ingår avtal om varor eller tjänster beröras av kraven på en ångerfunktion. Som exempel på sådana näringsidkare kan nämnas e-handlare som säljer varor genom en applikation eller en webbplats. Enligt Svensk Handel kommer merparten av deras 9 000 medlemsföretag omfattas av skyldigheten att tillhandahålla en ångerfunktion. Det är alltså ett stort antal företag, av varierande storlek, som kommer att behöva tillhandahålla en ångerfunktion.

7.3.2 Kostnaderna för de berörda företagen

Förslagen innebär att näringsidkare som ska tillämpa bestämmelserna om förhandsinformation i 3 kap. distansavtalslagen kommer att behöva lämna fler uppgifter än enligt gällande rätt. Överlämnandet av informationen kan inte anses medföra ökade kostnader. Däremot kan det förväntas att företagen initialt drabbas av begränsade kostnader för att anpassa befintlig standardiserad information till de förändringar som föreslås. Samtidigt föreslås att distansavtalslagens

informationsbestämmelser inte längre ska gälla vid sidan av motsvarande informationsbestämmelser i sektorspecifik lagstiftning som grundar sig på EU-rätt. För näringsidkare vars verksamhet avser finansiella tjänster eller finansiella instrument där det finns sektorspecifika unionsbestämmelser innebär utredningens förslag i stället lättnader i informationsskyldigheten.

För näringsidkare som kommer att omfattas av förklaringskyldigheten i 3 kap. distansavtalslagen innebär regleringen utökade krav. Särskilt konsumentens rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person bedöms vara kostnadsdrivande, eftersom detta kräver åtgärder över tid. Hur stora dessa kostnader blir beror på företagets storlek och på vilka kontaktvägar som företaget för närvarande erbjuder konsumenter. Det är därför inte möjligt att uppskatta kostnaderna på ett meningsfullt sätt.

Förslagen kommer även innebära att näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatser för finansiella tjänster online kommer att omfattas av informationsskyldigheten i 2 kap. 2 b § distansavtalslagen, vilket kan förväntas medföra vissa begränsade kostnader.

De föreslagna justeringarna avseende konsumentens ångerrätt bedöms enbart föranleda vissa marginella kostnader för att justera den information om ångerrätten som näringsidkaren ska lämna till konsumenten.

Huruvida det nya kravet på utformning av onlinegränssnitt kommer innebära en kostnad för näringsidkaren kommer i hög grad bero på näringsidkarens nuvarande utformning. Endast de näringsidkare som för närvarande använder sådana metoder som föreslås förbjudas kommer att drabbas av kostnader. Det kan vidare noteras att metoderna redan skulle kunna träffas av regleringen i marknadsföringslagen (se vidare avsnitt 5.3.4).

Det kan i detta sammanhang nämnas att Konsumentverket i maj 2023 genomförde en granskning av knappt 40 webbplatser för att undersöka förekomsten av dark patterns inom försäkringsbranschen². Granskningen visade att sådana var relativt sällsynt förekommande. Sammantaget bedöms att regleringen för de flesta näringsidkare endast kommer att vara handlingsdirigerande.

Näringsidkare som erbjuder avtal genom ett onlinegränssnitt, och vars avtal omfattas av ångerrätt, kommer att behöva utforma

² Konsumentverkets PM 2023-05-08, *Sweep om Dark Patterns på försäkringsområdet*, dnr 2023/683.

detta så att konsumenten även har möjlighet att utöva ångerrätten på onlinegränssnittet genom en ångerfunktion. Kostnaden för detta bedöms vara beroende av huruvida näringsidkaren själv har den kompetens som krävs eller om kompetensen behöver köpas in samt av hur näringsidkaren väljer att utforma en sådan ångerfunktion. Utredningen har erfarit att den enklaste tekniska utformningen skulle innebära initiala kostnader om cirka 20 000–50 000 kronor, men att en tekniskt mer avancerad utformning skulle innebära betydligt högre kostnader. För de näringsidkare som omfattas av 2 kap. distansavtalslagen kommer det även i denna del initialt uppstå vissa marginella kostnader för att justera den information om ångerrätten som näringsidkaren ska lämna till konsumenten.

Små företag kommer naturligen ha svårare att bära de kostnader och den administrativa börda som de föreslagna förändringarna förväntas medföra. Det kan tänkas att dessa företag kommer att ha ett större behov av att ta in kompetens utifrån, vilket är kostnadsdrivande. Det saknas dock utifrån det nya direktivets fullharmoniserande krav möjligheter att göra generella lättnader för dessa företag. I enlighet med vad som ovan anförs bedöms dock de sammantagna kostnaderna för en anpassning till de föreslagna reglerna medföra förhållandevis begränsade kostnader.

7.4 Konsekvenser för det allmänna

Det är främst Konsumentverket, som hanterar ärenden om överträdelse enligt marknadsföringsföringslagen och avtalsvillkorlagen, som kommer att påverkas av den föreslagna regleringen.

Den nya skyldigheten för vissa näringsidkare att tillhandahålla en ångerfunktion och kraven på utformningen av näringsidkarens onlinegränssnitt kommer innebära ett i viss mån utökat tillsynsansvar för Konsumentverket. Det kan även noteras att berörda företag kommer att behöva informeras om de ändrade kraven (jfr artikel 26 i konsumenträttighetsdirektivet). Kostnaderna för det allmänna bedöms dock begränsade och bör kunna finansieras inom ramen för Konsumentverkets befintliga anslag.

8 Författningskommentar

8.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

1 kap.

Kostnadsfri information

6 §

Den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt denna lag ska ges utan kostnad för konsumenten.

I paragrafen, som är ny, anges att information som näringsidkaren ska lämna enligt lagen ska lämnas utan kostnad för konsumenten. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.3.

Kravet på kostnadsfri information och kostnadsfria förklaringar gäller alla distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Bestämmelsen har utformats med 5 a § i konsumentkreditlagen (2010:1846) som förebild (1 kap. 10 § i förslag till ny konsumentkreditlag i SOU 2024:69).

Paragrafen genomför delvis artikel 16d.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

2 kap.

2 §

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

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

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

4. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

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

6. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltata,

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

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

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

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten *samt var den ångerrättens funktion som avses i 10 a § finns tillgänglig*,

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

12. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,

13. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för varan, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,

14. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

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

16. avtalets löptid,

17. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

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

19. funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst, inbegripet tekniska skyddsåtgärder,

20. kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster, i den utsträckning näringsidkaren känner till eller borde känna till det, och

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

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 9 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Paragrafen anger vilken information näringsidkaren ska ge till konsumenten innan ett avtal om varor och icke finansiella tjänster ingås. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

I *första stycket punkten 10* görs ett tillägg med anledning av den nya skyldigheten för näringsidkaren att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion (10 a §). I de fall näringsidkaren har en skyldighet att tillhandahålla en sådan funktion ska informationen om ångerrätten även innehålla uppgift om var ångerfunktionen finns tillgänglig. Om exempelvis ångerfunktionen finns tillgänglig via hyperlänk ska detta anges. Jfr även tredje punkten i instruktioner för komplettering av blanketten i Bilaga I A till konsumenträttighetsdirektivet.

Paragrafen genomför den nya lydelsen av artikel 6.1 h i konsumenträttighetsdirektivet.

6 §

Den information som ska lämnas enligt 2–5 §§, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).

I paragrafen regleras vilka påföljder som kan komma i fråga för en näringsidkare som inte uppfyller informationskraven i 2–5 §§. Övervägandena finns i avsnitt 5.8. Bestämmelsen justeras språkligt för att anpassa lydelsen till motsvarande bestämmelse i 3 kap. 13 §. Justeringarna innebär ingen ändring i sak.

10 §

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

I 10 a § finns särskilda bestämmelser om konsumentens möjlighet att vid avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt utöva ångerrätten genom en ångerfunktion.

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

Paragrafen innehåller grundläggande bestämmelser om konsumentens ångerrätt vid avtal om varor och icke finansiella tjänster. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

I första stycket införs en upplysning om att det i 10 a § finns särskilda bestämmelser om att konsumenten vid avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt har möjlighet att utöva ångerrätten genom en ångerfunktion. Konsumenter som sänt sitt meddelande genom ångerfunktionen bör normalt anses ha sänt detta på ett ändamålsenligt sätt (jfr andra stycket).

Paragrafen genomför artikel 11a.5 i konsumenträttighetsdirektivet.

10 a §

Om ett distansavtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövandet av ångerrätten (ångerfunktion). Ångerfunktionen ska vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt samt under hela ångerrätten finnas lättillgänglig på onlinegränssnittet.

I ångerfunktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

– i ett meddelande ange sitt namn, uppgifter om det avtal som frånträds samt i vilken elektronisk form näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av meddelandet, och

– sända meddelandet genom en bekräftelsefunktion som är märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål, i en läsbar och varaktig form och på det sätt som angetts enligt andra stycket bekräfta tidpunkten för mottagandet av meddelandet samt meddelandets innehåll.

Bestämmelser om att en näringsidkare kan åläggas att tillhandahålla en ångerfunktion finns i 25 § andra stycket marknadsföringslagen (2008:486).

I paragrafen, som är ny, anges att näringsidkaren vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt är skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion. Ångerfunktionen är en teknisk lösning som ska tillhandahållas på onlinegränssnittet. I ångerfunktionen ska konsumenten dels kunna fylla i ett meddelande med uppgifter som krävs för utövandet av ångerrätten, dels kunna sända meddelandet. Genom

hänvisning i 3 kap. 14 § andra stycket är bestämmelsen även tillämplig på avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

En grundförutsättning för att näringsidkaren ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion är att konsumenten enligt en annan bestämmelse, antingen i lagen eller i en sektorspecifik bestämmelse, har rätt att ångra avtalet. Bestämmelsen reglerar alltså inte konsumentens rätt att ångra ett ingånget avtal. Bestämmelsen innebär i stället att näringsidkaren, när det finns en ångerrätt, i vissa fall är skyldig att tillhandahålla ett sätt för konsumenten att utöva denna ångerrätt på. Det är dock inte en skyldighet för konsumenten att ångra sig genom ångerfunktionen. Konsumenten har alltså möjlighet att på annat sätt meddela att avtalet frånträds, exempelvis genom att använda standardformuläret för utövande av ångerrätten.

Av *första stycket* framgår att skyldigheten gäller vid distansavtal som ingås genom onlinegränssnitt. Distansavtal definieras i 1 kap. 2 §. Begreppet onlinegränssnitt torde ha samma betydelse som enligt definitionen i artikel 3 m i EU:s förordning om digitala tjänster, dvs. en programvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan, och applikationer, inbegripet mobilappar (jfr bl.a. 3 kap. 2 §). När näringsidkaren ingår ett distansavtal genom ett onlinegränssnitt, och det finns en rätt för konsumenten att ångra avtalet, är alltså näringsidkaren skyldig att tillhandahålla en funktion för utövandet av ångerrätten.

Ångerfunktionen ska vara märkt på ett tydligt sätt, exempelvis genom orden ”ångra avtalet här”, ”ångra köpet här” eller annan otvetydig motsvarande formulering. Märkningen ska också vara lättläst, vilket innebär att näringsidkaren inte får använda förminskad textstorlek eller på annat liknande sätt försvåra för konsumenten att hitta funktionen.

Vidare ska funktionen finnas lättillgänglig på onlinegränssnittet under hela ångerfristen. Kravet på att funktionen ska vara lättillgänglig innebär att funktionen ska vara väl synlig och enkel att hitta. Konsumenten ska inte behöva vidta särskilda åtgärder för att hitta ångerfunktionen, såsom att ladda ner en viss applikation om avtalet inte ingåtts via den applikationen. Ett exempel på en lättillgänglig funktion är en hyperlänk som leder till ångerfunktionen.

Det uppställs inte något krav på att ångerfunktionen *endast* ska vara tillgänglig under ångerfristen. Kravet på att ångerfunktionen ska vara tillgänglig under hela ångerfristen hindrar alltså inte att en

näringsidkare har en stadigvarande ångerfunktion på sin webbplats. Hur ångerfristen beräknas framgår av 2 kap. 12 §, 3 kap. 18 § eller av de sektorspecifika bestämmelser om ångerrätt som gäller för det enskilda avtalet (jfr 3 kap. 16 och 17 §§).

Enligt *andra stycket* ska det i ångerfunktionen vara möjligt för konsumenten att i ett meddelande ange de uppgifter som behövs för att utöva ångerrätten. Konsumenten ska kunna ange sitt namn och uppgifter om det avtal som konsumenten önskar frånträda, exempelvis genom att ange ordernummer eller annat identifikationsnummer på avtalet. Det bör vara möjligt för konsumenten att ange sådana uppgifter som krävs för att det aktuella avtalet ska kunna identifieras. Konsumenten ska vidare ha möjlighet att ange i vilken elektronisk form näringsidkaren ska skicka den bekräftelse som avses i tredje stycket i bestämmelsen, om att näringsidkaren mottagit meddelandet om frånträde. Exempelvis kan konsumenten ange sin e-postadress. Uppgifterna kan även anges genom att konsumenten bekräftar sådana uppgifter som redan fyllts i av näringsidkaren.

I ångerfunktionen ska konsumenten vidare ha möjlighet att sända meddelandet genom en bekräftelsefunktion. Bekräftelsefunktionen ska vara märkt på ett tydligt sätt, exempelvis genom orden ”bekräfta frånträde”, ”bekräfta att köpet ångras” eller annan otvetydig motsvarande formulering. Märkningen ska vara utformad på ett sätt som tydliggör att konsumenten utövar sin ångerrätt och som förhindrar att konsumenten oavsiktligt frånträder avtalet. Märkningen ska också vara lättläst vilket, i likhet med vad som anges i kommentaren till första stycket, innebär att näringsidkaren inte får använda förminskad textstorlek eller på annat liknande sätt försvåra för konsumenten att hitta funktionen.

I *tredje stycket* anges att näringsidkaren utan dröjsmål ska bekräfta tidpunkten för mottagandet av konsumentens meddelande samt meddelandets innehåll. Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form och på det sätt som konsumenten angett (se närmare om innebörden av läsbar och varaktig form i t.ex. prop. 2004/05:13 s. 135). Om näringsidkaren exempelvis ger bekräftelsen på en webbplats där konsumenten är inloggad måste bekräftelsen tillhandahållas på ett sätt som innebär att den i ursprungligt skick finns varaktigt tillgänglig. Att bekräftelsen ska ske utan dröjsmål innebär att den ska ske direkt efter mottagandet av konsumentens meddelande. Att näringsidkaren ska bekräfta tidpunkten för mottagandet av meddelandet innebär att

bekräftelsen ska innehålla uppgift om datum och tid för när näringsidkaren mottog konsumentens meddelande. Av bekräftelsen ska det vidare framgå vad konsumentens meddelande innehåller. Detta tar främst sikte på information om vilket avtal som konsumenten vill frånträda. Genom bekräftelsens utformning ska det alltså kunna bedömas huruvida meddelandet skickats inom ångerfristen.

I *fjärde stycket* finns en upplysning om att det i 25 § andra stycket marknadsföringslagen finns bestämmelser om att en näringsidkare kan åläggas att tillhandahålla en ångerfunktion (se vidare i författningskommentaren till den bestämmelsen i avsnitt 8.3).

Paragrafen genomför, såvitt avser varor och icke finansiella tjänster, artiklarna 11a.1–11a.4 samt artikel 24.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Kapitlet upphävs samtidigt som det införs ett nytt 3 kap. Detta är en följd av att det införs flera nya paragrafer och att befintliga paragrafer till viss del struktureras om. Paragraferna i hittillsvarande 3 kap. 10–12 §§ överförs i sak oförändrade och återfinns i 20–22 §§. För en mer utförlig kommentar till dessa bestämmelser hänvisas till prop. 2004/05:13.

Tillämpningsområde

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

Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

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

Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 4–6, 8 och 11 §§.

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

I paragrafen anges tillämpningsområdet för lagens bestämmelser om distansavtal och avtal utanför affärslokaler när det gäller finansiella tjänster och finansiella instrument. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 1 §. Se vidare prop. 2004/05:13 s. 145 ff., prop. 2013/14:15 96 och prop. 2013/14:71 s. 18 f. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.1.

I *andra stycket* tas undantaget bort för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster som omfattas av konsumentkreditlagens tillämpningsområde. Att sådana avtal inte omfattas av lagens bestämmelser om förklaringskyldighet, information innan ett avtal ingås och ångerrätt följer i stället av 4 § tredje stycket, 12 och 17 §§.

I *fjärde stycket* som innehåller vissa undantag för återkommande tjänster görs ett tillägg om att näringsidkaren vid sådana tjänster inte heller är skyldig att på nytt ge konsumenten tillräckliga förklaringar. Bestämmelsen ändras även till följd av att informationsbestämmelserna fått en annan numrering.

Paragrafen genomför delvis den nya artikeln 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet.

Otillåten utformning av onlinegränssnitt

2 § *Näringsidkaren får inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.*

- Första stycket avser särskilt näringsidkare som genom onlinegränssnittet*
- 1. upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts,*
 - 2. ger större synlighet åt ett visst val, eller*
 - 3. gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.*

Paragrafen, som är ny, innehåller begränsningar för hur näringsidkaren får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt. Regleringen är marknadsrättslig och ska, liksom annan specialreglering, ses som ett komplement till reglerna i marknadsföringslagen (2008:486). Övervägandena finns i avsnitt 5.3.4.

Av *första stycket* framgår att näringsidkaren inte får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. En grundläggande förutsättning för att åtgärden ska träffas

av regleringen är alltså att den är vilseledande eller manipulerande eller på annat sätt väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut i samband med avtal om finansiella tjänster eller finansiella instrument. Regleringen träffar metoder som på olika sätt styr konsumenten till att göra ett visst val, genom att valmöjligheterna inte presenteras på ett neutralt sätt. Paragrafen träffar vidare endast åtgärder som näringsidkaren vidtar på sitt onlinegränssnitt. Begreppet onlinegränssnitt ska definieras i enlighet med artikel 3 m i EU:s förordning om digitala tjänster, dvs som en programvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan, och applikationer, inbegripet mobilappar. Bestämmelsen tar sikte på begränsningar av hur näringsidkaren får designa, strukturera eller utforma funktioner hos ett onlinegränssnitt. Om näringsidkaren vidtar en åtgärd som innebär att onlinegränssnittet väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat beslut är åtgärden otillåten enligt bestämmelsen. Åtgärden får alltså inte påverka konsumentens förmåga att i samband med ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument göra ett väl övervägt och rationellt val. För bestämmelsens tillämplighet saknar det betydelse om näringsidkaren vidtagit åtgärderna i syfte att snedvrیدا eller försämma konsumentens förmåga att fatta självständiga och välgrundade beslut eller om denna effekt uppstått oavsiktligt (jfr skäl 41 i det nya distansfinansdirektivet).

I *andra stycket* anges vissa åtgärder som typiskt sett ska anses väsentligen snedvrیدا eller försämma konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. De angivna åtgärderna presumeras alltså väsentligen snedvrیدا eller försämma konsumentens beslutsförmåga. Det måste dock prövas i varje enskilt fall om onlinegränssnittets utformning träffas av regleringen. Onlinegränssnittet kan alltså vara utformat i enlighet med någon av punkterna, utan att samtidigt väsentligen snedvrیدا eller försämma konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Det kan också vara så att onlinegränssnittet väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut på något annat sätt än som anges i *andra stycket*. Bestämmelsen bör tolkas i ljuset av artikel 25 i EU:s förordning om digitala tjänster, som innehåller en i princip identisk reglering för leverantörer av onlineplattformar.

Första punkten tar sikte på näringsidkare som genom sitt onlinegränssnitt upprepade gånger begär att en konsument ska göra ett

visst val som konsumenten redan har gjort. En sådan åtgärd kan typiskt sett anses väsentligen snedvrída eller försämra konsumentens beslutsförmåga. Punkten träffar exempelvis åtgärder där konsumenten upprepade gånger behöver avböja en viss tilläggstjänst genom att fylla i en ruta. En annan sådan åtgärd är pop-up fönster som tvingar konsumenten att upprepa ett visst val innan konsumenten kan gå vidare i processen. Däremot träffar punkten inte näringsidkare som på nytt begär att konsumenten ska göra ett visst val som konsumenten inte tagit ställning till. Punkten hindrar alltså exempelvis inte att näringsidkaren upprepade gånger begär att en konsument som inte tagit ställning till betalningsmetod väljer på vilket sätt betalning ska ske. Under sådana förhållanden snedvrider eller försämrar inte näringsidkarens upprepade fråga konsumentens beslutsförmåga, eftersom valet är nödvändigt för ingåendet av avtalet.

Andra punkten handlar om när näringsidkare genom sitt onlinegränssnitt ger större synlighet åt ett visst val. Det är också en metod som typiskt sett påverkar konsumentens beslutsförmåga på ett otillåtet sätt. Åtgärder som omfattas av punkten är exempelvis att vissa val exploateras visuellt, med större text eller iögonfallande färg, eller med ljud. Åtgärden kan också tvärtom bestå av att vissa val göms undan. Punkten innefattar även åtgärder som innebär att vissa val redan gjorts i form av standardinställningar som är svåra att ändra (jfr skäl 67 i EU:s förordning om digitala tjänster).

Tredje punkten tar upp det exemplet att näringsidkare gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den, vilket också typiskt sett ska anses väsentligen snedvrída eller försämra konsumentens beslutsförmåga. Punkten träffar åtgärder på onlinegränssnittet som gör det orimligt svårt att säga upp en tjänst, exempelvis genom att konsumenten behöver ta sig igenom fler steg än vad som är tekniskt nödvändigt eller motiveras av avtalets karaktär. Även s.k. återvändsgränder, som medför att konsumenten måste backa för att hitta rätt i onlinegränssnittet, omfattas av punkten. Däremot träffar punkten inte näringsidkare som av sakliga skäl använder sig av flera steg i onlinegränssnittet. För vissa finansiella tjänster eller finansiella instrument kan det vara nödvändigt att konsumenten vidtar åtgärder innan det är möjligt att avsluta tjänsten, såsom att föra över pengar från ett sparkonto som ska avslutas eller att betala en kredit som sägs upp i förtid. Sådana nödvändiga åtgärder som vidtas på onlinegränssnittet kan inte anses väsentligen snedvrída

eller försämra konsumentens förmåga att fatta ett välgrundat beslut och träffas därför inte av bestämmelsen.

Paragrafen genomför artikel 16e.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

3 § Om näringsidkaren handlar i strid mot 2 § ska detta vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen (2008:486) anses vara otillbörligt mot konsumenten.

Paragrafen är ny och anger vad som gäller när en näringsidkare utformar, organiserar eller driver sitt onlinegränssnitt i strid mot 2 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.8.

Bestämmelsen innehåller en hänvisning till marknadsföringslagen vars sanktionssystem kan tillämpas om näringsidkaren handlar i strid mot 2 §. Av bestämmelsen framgår att ett sådant handlande vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen ska anses otillbörligt mot konsumenten. Innebörden av detta är att det inte behöver prövas om en viss marknadsföring påverkar konsumenternas förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut (transaktionstest).

Paragrafen genomför artiklarna 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet.

Näringsidkarens förklaringskyldighet

4 § Näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver. Förklaringarna ska även omfatta andra tjänster som erbjuds tillsammans med den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentet.

Konsumenten har rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som anges i enlighet med 5 § första stycket 15.

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet tillämpas de bestämmelserna i stället för första och andra styckena, om de har sin grund i unionsrätten.

Paragrafen, som är ny, innebär att näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver för att kunna avgöra om det aktuella avtalet passar konsumentens behov och ekonomiska situation. Förklaringarna ska alltså lämnas i konsumentens intresse och när konsumentens behov uppstår. Förklaringskyldigheten gäller i princip hela avtals tiden men bestämmelsen syftar i första hand till att säkerställa att konsumenten innan avtalet ingås förstår den finansiella tjänsten eller det finansiella instrument som näringsidkaren erbjuder. Paragrafen har utformats med 6 § konsumentkreditlagen

(2010:1846) som förebild, se vidare prop. 2009/10:242 s. 90 f. och prop. 2015/16:197 s. 250 f. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.3.

Av *första stycket* följer de grundläggande förutsättningarna för näringsidkarens förklaringskyldighet. För att uppfylla sin förklaringskyldighet måste näringsidkaren ge de förklaringar som den enskilda konsumenten behöver i förhållande till den erbjudna produkten. Karaktären på de produkter som omfattas av bestämmelsen varierar avsevärt och förklaringarna bör anpassas till produktens komplexitet. För finansiella tjänster och finansiella instrument som innebär särskilt stora risker eller vars konstruktioner är svåra att förstå är kraven på näringsidkarens förklaringar högre. Förklaringarna bör även anpassas efter konsumentens behov av hjälp utifrån den enskilde konsumentens kunskap och erfarenhet. Om konsumenten tidigare ingått avtal om samma produkt hos näringsidkaren bör näringsidkaren ofta kunna utgå från att ytterligare förklaringar inte behöver ges annat än på direkt fråga från konsumenten. Förklaringskyldigheten innebär dock ingen skyldighet för näringsidkaren att lämna råd till konsumenten.

Näringsidkaren bör många gånger förklara huvuddragen i erbjudandet, såsom det totala pris som konsumenten ska betala och ge en beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper och dess inverkan på konsumenten. Konsumenten kan exempelvis behöva förklaringar för att beräkna alla kostnader för produkten eller för att kunna välja mellan olika slags produkter. Vidare kan det ofta vara befogat att förklara vad de rättsliga och ekonomiska konsekvenserna blir vid konsumentens avtalsbrott, såsom vid utebliven betalning eller när konsumenten inte skyddat sin personliga behörighetsfunktion för ett konto. Enligt bestämmelsens andra mening bör förklaringar också innefatta huruvida kompletterande tjänster som erbjuds kan avslutas separat och konsekvenserna av ett sådant avslutande.

Av *andra stycket* följer att konsumenten har rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som anges i förhandsinformationen. Näringsidkare som tillhandahåller förklaringar via exempelvis chattbotar eller interaktiva verktyg har alltså en skyldighet att möjliggöra för konsumenten att också få förklaringar lämnade av en person. På så sätt säkerställs att konsumenten kan få svar på frågor av en på området insatt person, exempelvis genom att konsumenten har möjlighet att ringa till näringsidkarens

kundtjänst eller genom en chattfunktion på näringsidkarens webbplats. Rätten att få förklaringar lämnade under medverkan av en person gäller dock endast under näringsidkarens kontorstid. Konsumenten bör även ha rätt till förklaringar under medverkan av en person efter det att avtalet ingåtts. Skyldigheten att lämna förklaringar efter avtalets ingående gäller dock endast när det är motiverat, vilket exempelvis kan vara fallet vid en förlängning av avtalet eller när det krävs ytterligare förklaringar av avtalsvillkoren. Förklaringarna ska lämnas på det språk som anges i den förhandsinformation som näringsidkaren lämnat enligt lagen. Om näringsidkaren i enlighet med 12 § lämnat förhandsinformation enligt sektorspecifik lagstiftning innehåller bestämmelsen ingen uttrycklig skyldighet att lämna förklaringar på ett visst språk. Eftersom förklaringarna ska lämnas i konsumentens intresse och utifrån konsumentens behov torde detta, i avsaknad av något vägledande avgörande från EU-domstolen, innebära att näringsidkaren bör använda sig av det språk som parterna tidigare kommunicerat på.

I *tredje stycket* anges att om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet, som har sin grund i unionsrätten, ska de bestämmelserna tillämpas i stället för första och andra styckena. Liknande bestämmelser finns i 12 och 16 §§ när det gäller informationsskyldighet respektive ångerrätt. Bestämmelsen innebär att när det finns sektorspecifika bestämmelser om förklaringskyldighet för avtal om finansiella tjänster eller finansiella instrument med grund i unionsrätten ska endast de sektorspecifika bestämmelserna tillämpas, oavsett bestämmelsernas detaljnivå. De sektorspecifika bestämmelsernas företräde gäller vidare så snart de innehåller en skyldighet för näringsidkaren att ge konsumenten förklaringar innan avtal ingås, oavsett vad skyldigheten kallas i den andra författningen. Att bestämmelsen ska ha sin grund i unionsrätten innebär att företräde ska ges åt EU-förordningar och bestämmelser som införlivar EU-direktiv. Sådana bestämmelser finns exempelvis i 6 och 13 c §§ konsumentkreditlagen¹ (artikel 5.6 i 2008 års konsumentkreditdirektiv och artikel 16 i bolånedirektivet). Även försäkringsdistributionsdirektivet innehåller en förklaringskyldighet som torde motsvaras av den reglering som återfinns i 5 kap.

¹ I delbetänkandet SOU 2024:69 föreslås en ny konsumentkreditlag där bestämmelserna motsvaras av 1 kap. 9 § och 3 kap. 20 § andra och tredje styckena. Bestämmelserna i delbetänkandet genomför artikel 12 i det nya konsumentkreditdirektivet.

11 § lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution. Lagens förklaringskyldighet borde däremot bli tillämplig på betaltjänster.

Paragrafen genomför artikel 16d i konsumenträttighetsdirektivet.

Information innan ett avtal ingås

5 § I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

- 1. sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, samt om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,*
- 2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd, samt tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter,*
- 3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,*
- 4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,*
- 5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,*
- 6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,*
- 7. sättet för betalning och för fullgörande,*
- 8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 21 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten samt var den ångerrättens funktion som avses i 2 kap. 10 a § finns tillgänglig,*
- 9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltata,*
- 10. den tid under vilken erbjudandet gäller,*
- 11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,*
- 12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,*
- 13. påföljder vid dröjsmål med betalning,*
- 14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,*
- 15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,*
- 16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas, inklusive näringsidkarens kontaktuppgifter för hantering av reklamationer, och om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,*
- 17. vilka garantifonder eller liknande ersättningsystem som finns,*

18. att priset helt grundar sig på en automatisk behandling av uppgifter,
19. sociala och miljömässiga mål när sådana faktorer är integrerade i den
finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi, och
20. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad
utanför domstol.

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

I paragrafen anges vilken information näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett avtal om finansiella tjänster eller finansiella instrument ingås. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 3 § första stycket, se vidare prop. 2004/05:13 s. 153 ff. Vissa punkter har dock anpassats efter informationsskyldigheten enligt det nya distansfinansdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I *första stycket* har det i förtydligande syfte gjorts ett tillägg om att informationen ska ges till konsumenten. I stycket anges vidare de uppgifter som informationen ska innehålla. I *första punkten* har det gjorts ett tillägg om att näringsidkaren alltid ska ange e-postadress eller ett alternativ till detta i form av ett annat medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller. En förutsättning för att ange ett alternativ till e-postadress är dock att kommunikationsmedlet gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgiften i en läsbar och varaktig form. Regleringen innebär alltså att näringsidkaren alltid ska ange sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, adress och telefonnummer, men kan välja mellan att därutöver ange e-postadress eller att ange ett annat medel för kommunikation som uppfyller de angivna kraven. Om näringsidkaren agerar för någon annans räkning ska motsvarande uppgifter anges för den näringsidkaren. Detta led har anpassats efter det nya distansfinansdirektivets lydelse samt lydelsen av motsvarande uppgiftsskyldighet i 2 kap. 2 § 1.

I *andra punkten* görs ett tillägg om att tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter ska anges. Syftet är att konsumenten på ett enkelt sätt ska kunna kontakta tillsynsmyndigheten. Sådana andra kontaktuppgifter som kan anges är t.ex. telefonnummer och e-postadress.

Enligt *åttonde punkten* ska informationen innehålla vissa uppgifter om ångerrätten. I bestämmelsen görs ett tillägg om att näringsidkaren ska ange telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövandet av ångerrätten. Vidare

ska näringsidkaren också vara skyldig att ange var ångerfunktionen finns tillgänglig. Om exempelvis ångerfunktionen finns tillgänglig via hyperlänk ska detta anges. Uppgift om ångerfunktionen ska bara lämnas i de fall näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla en sådan funktion, se kommentaren till 2 kap. 10 a §.

I trettonde punkten föreskrivs inte längre att uppgift ska lämnas om vilket lands lag om marknadsföring som har följts. I stället är näringsidkaren enligt denna punkt skyldig att ange vilka påföljder som kan bli aktuella vid dröjsmål med betalning. Det är tillräckligt att näringsidkaren anger vad som i allmänhet kan bli följden enligt avtalet om konsumenten inte betalar, t.ex. att avtalet sägs upp.

I sextonde punkten görs ett tillägg om att näringsidkaren ska ange kontaktuppgifter för hantering av reklamationer samt, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning även kontaktuppgifter för den näringsidkaren. Hittillsvarande skyldighet enligt punkten att ange vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol framgår numera av punkten 20.

Artonde punkten är ny och innebär att om priset helt grundar sig på automatisk behandling av uppgifter är näringsidkaren skyldig att upplysa om detta. Punkten är exempelvis tillämplig när näringsidkaren använder sig av automatiserat beslutsfattande för att differentiera priser mellan olika konsumentgrupper eller för att anpassa priserna till konsumenternas individuella priskänslighet. Bestämmelsen syftar till att konsumenten vid sitt beslutsfattande ska kunna ta hänsyn till eventuella risker som är förknippade med en automatisk behandling.

Av nittonde punkten, som är ny, framgår att uppgift ska lämnas om sociala och miljömässiga mål när dessa är integrerade i den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi. En upplysningsskyldighet för näringsidkare om hållbarhetsfaktorer finns även i EU:s gröna taxonomiförordning och EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar. Upplysningsskyldigheten ska säkerställa att konsumenten ska kunna fatta ett välgrundat beslut.

Tjugonde punkten motsvarar delvis hittillsvarande punkt 16, se vidare prop. 2004/05:13 s. 157.

Andra stycket motsvarar hittillsvarande 3 kap. 3 § tredje stycket.

Paragrafen genomför delvis artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

6 § Om informationen enligt 5 § ges mindre än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren inom sju dagar ge konsumenten en påminnelse om dennes ångerrätt samt informera om villkoren för utövande av ångerrätten enligt 14–22 §§. Påminnelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Paragrafen är ny och anger vilka skyldigheter näringsidkaren har om förhandsinformationen ges mindre än en dag innan avtalet ingås. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

Om förhandsinformationen ges mindre än en dag innan näringsidkaren och konsumenten ingår avtal har näringsidkaren en skyldighet att påminna konsumenten om dennes ångerrätt inom sju dagar. Näringsidkaren ska också informera om villkoren för utövande av ångerrätten, så som de framgår av 14–22 §§. Bestämmelsen är endast tillämplig i de fall det aktuella avtalet omfattas av ångerrätt. Påminnelsen ska ges i en handling eller i någon annan varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Uttrycket ”i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten” förekommer exempelvis även i 2 kap. 3 a och 5 §§. Med handling avses ett pappersdokument. Andra varaktiga och läsbara former kan t.ex. vara elektroniska dokument, e-postmeddelanden eller webbplatser, under förutsättning att informationen tillhandahålls i ursprungligt skick och finns tillgänglig så länge den är relevant (se prop. 2004/05:13 s. 44 f. och 53).

Paragrafen genomför artikel 16a.5 i konsumenträttighetsdirektivet.

7 § Bestämmelserna om information innan ett avtal ingås på en marknadsplats online i 2 kap. 2 b § gäller även för avtal som omfattas av detta kapitel.

Paragrafen, som är ny, innehåller en hänvisning till bestämmelserna om informationsskyldighet för näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatser online. Bestämmelsen innebär att 2 kap. 2 b § också ska tillämpas för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Övervägandena finns i avsnitt 5.4.

För en kommentar till informationsskyldigheten i 2 kap. 2 b §, se prop. 2021/22:174 s. 161 ff. Hur informationen ska ges framgår av 8 § tredje stycket.

Paragrafen genomför, såvitt avser finansiella tjänster och finansiella instrument, delvis artikel 6a i konsumenträttighetsdirektivet.

Hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås

8 § *Informationen och avtalsvillkoren som avses i 5 § ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen ska ges klart och begripligt. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer samt på begäran anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.*

Om informationen enligt 5 § ges i elektronisk form har näringsidkaren, med undantag för information enligt 5 § första stycket 1, 3–5 och 8, rätt att även presentera informationen i olika datalager.

Informationen som avses i 7 § ska ges i enlighet med 2 kap. 3 § första stycket.

I paragrafen lämnas närmare anvisningar om hur informationen och avtalsvillkoren ska ges. Paragrafens första stycke motsvarar delvis hittillsvarande 3 kap. 3 § andra och fjärde styckena. Paragrafens andra och tredje stycke är nya. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2 och 5.4.

I första stycket anges i likhet med nuvarande ordning att informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten (se vidare prop. 2004/05:13 s. 158). Även kraven på att informationen ska ges klart och begripligt samt att näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer är oförändrade (se vidare om dessa krav i prop. 2004/05:13 s. 157 och prop. 2017/18:129 s. 34 f.). I stycket har det förtydligats att näringsidkaren på begäran är skyldig att anpassa informationen på ett lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning. Skyldigheten kompletterar bestämmelserna i lagen (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet. Kravet kan exempelvis innebära att informationen ska kunna uppfattas med ett annat sinne än synen eller presenteras i ett anpassat typsnitt.

Det generella kravet på att näringsidkaren i vissa fall ska anpassa informationen till det medel för distanskommunikation som används tas bort. I stället har näringsidkaren enligt paragrafens *andra stycke* möjlighet att presentera informationen i olika datalager. Bestämmelsen är tillämplig när informationen ges i elektronisk form, exempelvis i en applikation eller på en webbplats. Bestämmelsen utgör dock inget undantag till näringsidkarens skyldighet att tillhandahålla informationen på ett varaktigt medium innan avtalet ingås. Om informationen skiktas ska konsumenten alltså fortsatt ha möjlighet att spara ett dokument som innehåller alla delar av förhandsinformationen.

Bestämmelsen syftar till att informationen ska kunna anpassas till tekniska begränsningar, bl.a. för mobilskärmar, och trots dessa begränsningar presenteras på ett lättillgängligt sätt. Information om näringsidkaren och kontaktuppgifter till denne, produktens huvudsakliga egenskaper och pris, att det kan tillkomma kostnader som inte påförs av näringsidkaren och om ångerrätten ska alltid anges i det första datalagret. Resten av informationen kan skiktas. Innehållsförteckningar med expanderbara rubriker är ett exempel på hur information kan presenteras i olika datalager. Förutom den obligatoriska informationen i 5 § första stycket 1, 3–5 och 8 skulle det första datalagret kunna presentera olika informationskategorier. Kategorierna skulle sedan kunna expanderas genom att konsumenten klickar på dem, så att konsumenten dirigeras vidare till nästa datalager där mer detaljerad information anges. All information ska dock fortsatt vara lättillgänglig och presenteras på ett tydligt sätt. Näringsidkaren får alltså inte genom skiktningstekniken gömma viss information eller avleda konsumentens uppmärksamhet (jfr 3 kap. 2 §).

I *tredje stycket* anges hur information innan ett avtal som ingås på en marknadsplats online ska ges. Informationen ska i denna del ges på samma sätt som för varor och icke finansiella tjänster, se vidare prop. 2013/14:15 s. 82 f. och prop. 2021/22:174 s. 163 f.

Paragrafen genomför, såvitt avser finansiella tjänster och finansiella instrument delvis artikel 6a, delvis artikel 16a.1 samt artiklarna 16a.6 och 16a.7 i konsumenträttighetsdirektivet.

Särskilda regler vid telefonförsäljning

9 § Vid telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och om samtalet kan komma att spelas in.

Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten ska konsumenten i början av samtalet dessutom informeras om näringsidkarens syfte med samtalet och relationen mellan näringsidkaren och den person som är i kontakt med konsumenten.

I paragrafen finns bestämmelser om informationskrav som gäller vid telefonförsäljning av finansiella tjänster och finansiella instrument. Paragrafen motsvaras delvis av hittillsvarande 3 kap. 4 § första stycket. Se vidare prop. 2004/05:13 s. 132 och 158 f. och prop. 2017/18:129

s. 48 f. Bestämmelsen har strukturerats om till följd av kraven i det nya distansfinansdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I *första stycket* anges vilken information näringsidkaren är skyldig att lämna vid alla telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal om finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten. I förhållande till nuvarande regler breddas bestämmelsen till att avse alla telefonsamtal, oavsett vem som tar initiativ till samtalet. I bestämmelsen finns också en ny uppgiftsskyldighet som innebär att näringsidkaren, om samtalet kan komma att spelas, ska vara skyldig att informera om detta. Skyldigheten gäller alltså inte endast i de fall inspelning faktiskt sker utan så snart en sådan möjlighet finns. Bestämmelsen kompletterar den informationskyldighet näringsidkaren kan ha genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (jfr artiklarna 4.1 och 13.1 i förordningen).

Andra stycket anger vilken information näringsidkaren ska lämna om det är näringsidkaren som tar initiativ till samtalet. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 4 § första stycket, i den del som den bestämmelsen avser information om syftet med samtalet och relationen mellan näringsidkaren och den person som är i kontakt med konsumenten, se vidare om dessa krav i prop. 2004/05:13 s. 134 och 158 f.

Paragrafen genomför artikel 16a.3 i konsumenträttighetsdirektivet.

10 § Om ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

Paragrafen innehåller ett skriftlighetskrav i de fall ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal. Regleringen motsvarar

med språkliga justeringar hittillsvarande 3 kap. 4 § andra och tredje styckena, se vidare prop. 2017/18:129 s. 48 f. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Paragrafen genomför artikel 8.6 i konsumenträttighetsdirektivet.

11 § *I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren samt information enligt 5 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.*

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 5 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Paragrafen innehåller en särreglering för informationsskyldigheten i de fall avtal får ingås per telefon, alltså i andra fall än då näringsidkaren tar eget initiativ till telefonkontakten. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 4 a §. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I första stycket görs ett tillägg om att näringsidkaren under samtalet ska lämna uppgift om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och om näringsidkaren agerar för någon annan räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren. Att näringsidkaren ska lämna uppgift om den huvudsakliga verksamheten innebär dock inte att uppgiften behöver innehålla någon närmare beskrivning av verksamheten (jfr prop. 2004/05:13 s. 154).

Paragrafen genomför artikel 16a.4 i konsumenträttighetsdirektivet.

Informationsbestämmelser i annan författning

12 § *Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument ingås, tillämpas de bestämmelserna i stället för 5, 6, 8, 9 och 11 §§, om de har sin grund i unionsrätten.*

Om de bestämmelser som enligt första stycket ska tillämpas inte föreskriver en skyldighet för näringsidkaren att ge information om ångerrätten ska dock information ges enligt 5 § första stycket 8.

I paragrafen, som är ny, anges att sektorspecifika bestämmelser om förhandsinformation som har sin grund i unionsrätten ska tillämpas i stället för lagens bestämmelser om förhandsinformation. Liknande bestämmelser finns i 4 § tredje stycket om näringsidkarens förklaringskyldighet och 16 § om konsumentens ångerrätt. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås ska, enligt *första stycket* de sektorspecifika bestämmelserna tillämpas i stället för bestämmelserna om förhandsinformation i 5, 6, 8, 9 och 11 §§. Det innebär att endast de sektorspecifika bestämmelserna ska tillämpas, oavsett bestämmelsernas detaljnivå. De sektorspecifika bestämmelsernas företräde gäller så snart de innehåller en skyldighet för näringsidkaren att ge konsumenten information innan avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås, oavsett vad skyldigheten kallas i den andra författningen. För att informationskyldigheten ska ges företräde ska alltså informationen ha ett samband med ett specifikt avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument. Det ska också finnas en skyldighet för näringsidkaren att ge informationen till en enskild konsument, innan avtalet ingås.

Ytterligare en förutsättning för att sektorspecifika bestämmelser ska ha företräde är att de ska ha sin grund i unionsrätten. Det innebär att företräde ska ges åt EU-förordningar och sådana bestämmelser som införlivar EU-direktiv. Bestämmelser som ska tillämpas i stället finns bl.a. i 8–10 a §§ konsumentkreditlagen² (2010:1846) (artiklarna 5 och 6 i 2008 års konsumentkreditdirektiv och delar av artikel 14 i boplånedirektivet), 4 kap. 4–6 och 10–12 §§ lagen (2010:751) om betaltjänster (artiklarna 44, 45, 51 och 52 i andra betaltjänstdirektivet), artiklarna 26 och 33 i PEPP-förordningen, 4 a kap. 5 § lagen om betaltjänster (artikel 4 i betalkontodirektivet), 9 kap. 14–19 a §§ lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (artiklarna 24.3–23.5a och 24.11 i MiFID II) samt 5 kap. 1 och 13–16 §§ och 6 kap. 4 och 5 §§ lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution (artiklarna 18, 20.5–20.8, 23.1–23.7 och 29 i försäkringsdistributionsdirektivet). Däremot bör lagens bestämmelser om förhandsinformation tillämpas t.ex. för

² I delbetänkandet SOU 2024:69 föreslås en ny konsumentkreditlag där bestämmelserna motsvaras av 3 kap. 1–8 §§. Bestämmelserna i 3 kap. 1–5, 7 och 11 §§ i delbetänkandet genomför artikel 10 och 13 i det nya konsumentkreditdirektivet.

sparkonton som inte utgör betalkonton. Lagens informationskrav bör även tillämpas vid sidan av informationskraven för sådana krediter som omfattas av bestämmelserna i 8–10 a §§ konsumentkreditlagen men som inte omfattas av de bakomliggande direktiven. Detta är exempelvis fallet med krediter från arbetsgivare och bostadskrediter som inte har anknytning till konsumentens bostad (se vidare prop. 2009/ 10:242 s. 39 ff. jfr SOU 2024:69 s. 184 ff., se även prop. 2015/16:197 s. 65 ff.).

Andra stycket innehåller ett undantag från bestämmelsen i första stycket om att endast sektorspecifika bestämmelser ska tillämpas. Av bestämmelsen framgår att om de sektorspecifika bestämmelser som ska ges företräde inte innehåller någon skyldighet för näringsidkaren att ge information om ångerrätten, ska näringsidkaren lämna sådan information enligt 5 § första stycket 8. Näringsidkarens förhandsinformation ska alltså alltid innehålla information om ångerrätten, antingen enligt sektorspecifik informationsskyldighet eller, om den sektorspecifika regleringen inte innehåller en sådan uppgiftsskyldighet, enligt 5 § första stycket 8. Informationsskyldigheten hänger samman med hur ångerfristen beräknas, se 18 §. Om ångerrätt saknas ska information om detta lämnas (jfr prop. 2004/05:13 s. 155 f.).

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

Påföljd vid utebliven information

13 § *Den information som ska lämnas enligt 5–9 eller 11 §, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).*

I paragrafen regleras vilka påföljder som kan komma i fråga för en näringsidkare som inte uppfyller informationskraven i 5–9 eller 11 §. Paragrafen motsvarar med språkliga justeringar hittillsvarande 6 §, se vidare prop. 2007/08:115 s. 179 och prop. 2021/22:174 s. 169 f. Övervägandena finns i avsnitt 5.8. Paragrafen genomför artiklarna 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet.

Konsumentens ångerrätt

14 § Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 18 § (ångerfrist). Vid avtal om privat individuellt pensionssparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) är ångerfristen dock 30 dagar.

Bestämmelserna om en ångerkommission i 2 kap. 10 a § gäller även för distansavtal som omfattas av detta kapitel.

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

Paragrafen innehåller grundläggande bestämmelser om konsumentens rätt att frånträda ett ingånget avtal. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 7 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 161 och 176 f. samt prop. 2022/23:7 s. 276. Övervägandena finns i avsnitten 5.3.5 och 5.6.

I första stycket tas bestämmelsen om den förlängda ångerfristen för livförsäkringar bort. För livförsäkringar finns en rätt för försäkringstagaren att när som helst och med omedelbar verkan säga upp försäkringen (11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen [2005:104]). Denna bestämmelse har sin grund i unionsrätten och ska enligt 16 § tillämpas i stället för lagens regler om ångerrätt (se vidare kommentaren till 16 §).

Andra stycket är nytt och innehåller en hänvisning till bestämmelsen i 2 kap. 10 a § om näringsidkarens skyldighet att i vissa fall tillhandahålla en ångerkommission. Bestämmelsen innebär att den angivna paragrafen ska tillämpas även för distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. För en kommentar till den nya skyldigheten att tillhandahålla en ångerkommission, se kommentaren till 2 kap. 10 a §. Konsumenter som sänt sitt meddelande genom ångerkommissionen bör normalt anses ha sänt detta på ett ändamålsenligt sätt (jfr tredje stycket).

Paragrafen genomför, såvitt avser finansiella tjänster och finansiella instrument, artikel 11a samt artiklarna 16b.1 och 16b.3 i konsumenträttighetsdirektivet.

Undantag från ångerrätten

15 § Bestämmelserna om ångerrätt i 14 och 18–22 §§ gäller inte avtal om

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

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

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

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

Paragrafen innehåller vissa undantag till kapitlets bestämmelser om ångerrätt. Regleringen motsvarar, med anpassningar till bestämmelsernas nya numrering, hittillsvarande 3 kap. 2 § första stycket 1, 2 och 4 samt andra stycket (se om undantaget för bostadskrediter i kommentaren till 17 §). Se vidare prop. 2004/05:13 s. 150 ff. och prop. 2013/14:15 s. 96 f. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Bestämmelsen ska tillämpas om det konstaterats att det inte finns några sektorspecifika bestämmelser som enligt 16 och 17 §§ ska tillämpas i stället för lagens regler om ångerrätt.

Paragrafen genomför artikel 16b.2 i konsumenträttighetsdirektivet.

Ångerrätt m.m. i annan författning

16 § Om en annan lag innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet, tillämpas de bestämmelserna i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§, om de har sin grund i unionsrätten.

Paragrafen, som är ny, reglerar hur vissa sektorspecifika bestämmelser om ångerrätt förhåller sig till bestämmelserna i lagen. Liknande bestämmelser finns i 4 § tredje stycket om näringsidkarens förklaringskyldighet och 12 § om näringsidkarens informationsskyldighet. Angående ångerrättens förhållande till kreditavtal, se 17 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen tar sikte på bestämmelser i andra lagar som reglerar ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet. När det finns sådana sektorspecifika bestämmelser som gäller finansiella tjänster

eller finansiella instrument ska endast dessa bestämmelser tillämpas, om de har sin grund i unionsrätten. Näringsidkarens skyldighet att i enlighet med 14 § andra stycket jämte 2 kap. 10 a § tillhandahålla en ångerrätt gäller även i de fall sektorspecifika bestämmelser om ångerrätt finns.

Att bestämmelsen ska ha sin grund i unionsrätten innebär att företräde ska ges åt EU-förordningar och sådana bestämmelser som införlivar EU-direktiv. Det har ingen betydelse hur rättigheten benämns i den andra författningen, om den innebär en möjlighet för konsumenten att frånträda avtalet. Detta innebär att försäkringsstagarens rätt enligt 11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen (2005:104) säga upp avtalet att upphöra omedelbart eller vid en viss framtida tidpunkt, ska tillämpas i stället för lagens regler om ångerrätt (bestämmelsen har sin grund i artikel 186 i Solvens II-direktivet). Även reglerna om ångerrätt enligt artikel 13 i förordningen om marknader för kryptotillgångar utgör sektorspecifik lagstiftning som ska ges företräde.

Däremot torde lagens bestämmelser om ångerrätt tillämpas för avtal om individuellt privat pensionssparande, PEPP-produkter och skadeförsäkring.

Paragrafen genomför artikel 16b.6 i konsumenträttighetsdirektivet.

Särskilt om ångerrätt för kreditavtal

17 § I fråga om kreditavtal enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) tillämpas bestämmelserna om betänketid i 13 a § och om ångerrätt i 21–25 §§ den lagen i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§.

I paragrafen finns en särreglering för ångerrätten och betänketiden för kreditavtal enligt konsumentkreditlagen. Paragrafen motsvaras av hittillsvarande 3 kap. 2 § första stycket 3 och 13 §, och innebär ingen ändring i sak. Se vidare prop. 2009/10:242 s. 125, SOU 2024:69 s. 333 och prop. 2015/16:197 s. 242. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen innebär fortsatt att endast konsumentkreditlagens regler om ångerrätt och betänketid ska tillämpas, i stället för lagens regler om ångerrätt. Konsumentkreditlagens bestämmelser om betänketid för bostadskrediter och om ångerrätt för andra kreditavtal har endast delvis sin grund i unionsrätten. Detta beror på att konsu-

mentkreditlagen även reglerar sådana avtal som är undantagna från direktivens tillämpningsområde (jfr artikel 2.2. i det nya konsumentkreditdirektivet och artikel 3.2 i bolånedirektivet). Bestämmelsen innebär alltså att konsumentkreditlagens regler om ångerrätt och betänketid ska ges företräde även om reglerna för vissa avtal inte har sin grund i unionsrätten (jfr 16 §). Näringsidkarens skyldighet att i enlighet med 14 § andra stycket jämte 2 kap. 10 a § tillhandahålla en ångerfunktion gäller även i de fall konsumentkreditlagens bestämmelser om ångerrätt ska ges företräde.

Paragrafen genomför artiklarna 16b.6 och 16b.7 i konsumenträttighetsdirektivet.

Ångerfristen

18 § Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 8 § första stycket, 11 § andra stycket eller 12 § kommer konsumenten till handa.

Ångerfristen börjar aldrig löpa senare än den dag som infaller ett år efter avtalets ingående. Detta gäller dock inte om konsumenten inte fått information om ångerrätten enligt 5 § första stycket 8.

I paragrafen anges vilken dag ångerfristen börjar löpa. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Bestämmelsens *första stycke* motsvarar delvis hittillsvarande 3 kap. 8 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 161 f. Särregleringen för livförsäkringar har dock tagits bort. Dessutom görs det ett tillägg om att ångerfristen också börjar löpa i de fall näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten förhandsinformation framgår av sektor-specifik lagstiftning, se vidare om detta i kommentaren till 12 §.

Andra stycket är nytt och innebär att det införs en yttre gräns för ångerfristen. Även om konsumenten inte fått förhandsinformationen börjar ångerfristen som huvudregel ändå löpa ett år efter att avtalet ingåtts. Den yttre gränsen för ångerfristen gäller dock inte om konsumenten inte fått den information som framgår av 5 § första stycket 8. Detta innebär att det inte finns någon yttre gräns för ångerfristen om konsumenten inte fått föreskriven information om ångerrätten, såsom kännedom om villkoren för att utöva denna. Om konsumenten inte fått förhandsinformationen, men fått del av den information som anges i 5 § första stycket 8 torde detta, i avsaknad av något vägledande avgörande från EU-domstolen om hur direktivets artikel 16b.1

tredje stycket ska förstås, innebära att ångerfristen börjar löpa den dag som infaller ett år efter avtalets ingående.

Paragrafen genomför artiklarna 16b.1 andra och tredje styckena i konsumenträttighetsdirektivet.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds.

Paragrafen anger vilka skyldigheter konsumenten har när denne utövar ångerrätten. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 9 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 162 f. Det finns dock inte längre någon lagstadgad skyldighet för konsumenten att sända tillbaka det material som erhållits från näringsidkaren. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen genomför artikel 16c.5 i konsumenträttighetsdirektivet.

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 21 §. Tiden ska räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

Paragrafen anger vilka skyldigheter näringsidkaren har när konsumenten utövar sin ångerrätt. Bestämmelserna motsvarar hittillsvarande 3 kap. 10 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 163. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen genomför artikel 16c.4 i konsumenträttighetsdirektivet.

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

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 5 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller

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

Paragrafen innehåller bestämmelser om näringsidkarens rätt till ersättning när konsumenten har utövat sin ångerrätt. Regleringen motsvaras av hittillsvarande 3 kap. 11 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 164 ff. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen genomför artiklarna 16c.1 och 16c.3 i konsumenträttighetsdirektivet.

Anknytande avtal

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

Paragrafen innehåller en bestämmelse om automatisk återgång av vissa anknytande avtal. Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 12 §, se vidare prop. 2004/05:13 s. 166. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.5.

Paragrafen genomför artikel 16b.4 i konsumenträttighetsdirektivet.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

- 1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.*
- 2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.*
- 3. I fråga om försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet gäller de nya bestämmelserna.*

Enligt *första punkten* börjar de nya bestämmelserna tillämpas den 19 juni 2026. Bestämmelsen genomför artikel 2.1 i det nya distansfinansdirektivet.

Enligt *andra punkten* tillämpas, i enlighet med allmänna avtalsrättsliga principer äldre bestämmelser på avtal som ingåtts före ikraftträdandet.

I förtydligande syfte anges i *tredje punkten* att de nya bestämmelserna gäller för försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet.

Övervägandena finns i avsnitt 6.

8.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

9 kap.

14 §

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lämplig och lättbegriplig information enligt 15–17 §§ i god tid innan institutet tillhandahåller en investeringstjänst eller sidotjänst.

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

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

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486). Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Paragrafen innehåller bestämmelser om information till kund. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I *fjärde stycket* har upplysningen om att det i distansavtalslagen finns bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunder tagits bort. Ändringen görs med anledning av den nya paragrafen i 3 kap. 12 § distansavtalslagen, som föreskriver att endast sektorspecifika bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås ska tillämpas, om de har sin grund i unionsrätten. Eftersom bestämmelserna i kapitlets 14–19 a §§ utgör sådana sektorspecifika bestämmelser med grund i unionsrätten ska dessa tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om förhandsinformation (se artiklarna 24.3–23.5a och 24.11 i MiFID II).

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

8.3 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Övriga ålägganden

25 §

En tjänsteleverantör enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster som i strid med 10 § i den lagen låter bli att tillhandahålla sådana tekniska hjälpmedel som avses där får åläggas att tillhandahålla hjälpmedlen.

En näringsidkare som i strid med 2 kap. 10 a § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler låter bli att tillhandahålla en sådan ångerkfunktion som avses där får åläggas att tillhandahålla funktionen.

Paragrafen anger att en tjänsteleverantör respektive en näringsidkare kan åläggas att på visst sätt uppfylla vissa skyldigheter. Övervägandena finns i avsnitt 5.8.

Andra stycket är nytt och innebär att en näringsidkares skyldighet enligt distansavtalslagen att i vissa fall tillhandahålla en ångerkfunktion sanktioneras. Bestämmelsen innebär att näringsidkaren kan åläggas att tillhandahålla en sådan funktion. Bestämmelsen är tillämplig på överträdelser såväl för näringsidkare som enligt 2 kap. distansavtalslagen tillhandahåller varor eller icke finansiella tjänster som för näringsidkare som enligt 3 kap. distansavtalslagen tillhandahåller finansiella tjänster eller finansiella instrument (jfr 3 kap. 14 § andra stycket distansavtalslagen). Ett åläggande kan enligt 26 § förenas med vite och rätten har enligt 27 § möjlighet att meddela intermistiska ålägganden. I fall som inte är av större vikt har Konsumentombudsmannen enligt 28 § möjlighet att meddela förelägganden om ålägganden och har även olika tillsynsbefogenheter enligt lagen.

Paragrafens andra stycke genomför artiklarna 24.1 och 24.6 i konsumenträttsdirektivet.

8.4 Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster

4 kap.

20 b §

Om avtalet är ett sådant som avses i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska information som ges enligt 4–4 b eller 10 § även innehålla de uppgifter som avses i 3 kap. 5 § första stycket 5–10 och 17 den lagen.

Paragrafen är ny och innehåller bestämmelser om viss ytterligare informationsskyldighet vid sådana avtal som omfattas av 3 kap. i distansavtalslagen. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

Bestämmelsen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 3 § femte stycket distansavtalslagen, se vidare prop. 2009/10:220 s. 370. Den omarbetas och överförs till lagen med anledning av den nya paragrafen i 3 kap. 12 § distansavtalslagen. Den bestämmelsen föreskriver att utgångspunkten för distansavtalslagens regler om förhandsinformation är att enbart sektorspecifika bestämmelser ska tillämpas, om de har sin grund i unionsrätten. I sådana fall ska alltså inte distansavtalslagens bestämmelser om förhandsinformation tillämpas. Förevarande bestämmelse utgör ett undantag från denna utgångspunkt. Informationsbestämmelserna i 4–4 b samt 10 §§ har sin grund i artiklarna 44, 45, 51 och 52 i det andra betaltjänstdirektivet. Utöver informationsskyldigheten vid enstaka betaltjänster enligt 4–4 b §§ samt vid ramavtal enligt 10 § ska viss uppgiftsskyldighet i distansavtalslagen ändå gälla. Sådan information ska, om avtalet omfattas av 3 kap. distansavtalslagen, i tillämpliga fall också innehålla uppgifter om (5) förekomsten av andra skatter, avgifter och kostnader, (6) särskilda risker, (7) sättet för betalning och fullgörande, (8) förekomsten eller frånvaron av ångerrätten och villkoren för att utöva denna, (9) särskilda kostnader för att ett medel för distanskommunikation används, (10) den tid under vilket erbjudandet gäller och (17) vilka garantifonder eller liknande ersättningsystem som finns. Informationen ska lämnas på samma sätt som övrig information enligt kapitlet.

Paragrafen genomför artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet.

8.5 Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

10 §

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen* ska innehålla information om

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

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

Paragrafen innehåller särskilda bestämmelser om information som ska lämnas vid telefonförsäljning av konsumentkrediter. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2. I *första stycket* görs ändringar till följd av att den hänvisade bestämmelsen i distansavtalslagen har strukturerats om och ändrat numrering.

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

10 a §

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 9 a §. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen* ska åtminstone innehålla de uppgifter

som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Första stycket gäller dock inte för en bostadskredit där kreditfordran ska betalas först i samband med att den egendom som utgör säkerhet överläts med anledning av att låntagaren uppnår en viss ålder eller på grund av låntagarens sviktande hälsa eller död.

Paragrafen innehåller särskilda bestämmelser om information som ska lämnas vid telefonförsäljning av bostadskrediter.

Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I *första stycket* görs ändringar till följd av att den hänvisade bestämmelsen i distansavtalslagen strukturerats om och ändrat numrerat. Bestämmelsen har vidare av tydlighetsskäl utformats på motsvarande sätt som 10 § första stycket.

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

8.6 Förslaget till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution

5 kap.

14 §

All information, inklusive marknadsföringsmaterial, som en försäkringsdistributör lämnar till kunder ska vara rättvisande och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska alltid klart och tydligt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486).

Paragrafen innehåller bestämmelser om information till kund. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

I *andra stycket* tas upplysningen om att det i distansavtalslagen finns bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunder bort. Ändringen görs med anledning av den nya paragrafen i 3 kap. 12 § distansavtalslagen, som föreskriver att endast sektorspecifika bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås ska tillämpas, om de har sin grund i unionsrätten.

Eftersom bestämmelserna i kapitlets 1 och 13–16 §§ utgör sådana sektorspecifika bestämmelser med grund i unionsrätten ska dessa tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om förhandsinformation (jfr artiklarna 18, 20.5–20.8 och 23.1–23.7 i försäkringsdistributionsdirektivet).

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

16 §

Vid sådan telefonförsäljning av en försäkring som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås.

Snarast efter det att ett försäkringsavtal har ingåtts per telefon ska försäkringsdistributören lämna kunden den information som avses i 1–9, 11 och 12 §§ på det sätt som anges i 15 § och ett produktfaktablad enligt 13 §.

Paragrafen innehåller bestämmelser om hur försäkringsdistributörer ska lämna information till kunder när avtal ingås per telefon. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.2.

Ändringen görs med anledning av den nya paragrafen i 3 kap. 12 § distansavtalslagen, som föreskriver att endast sektorspecifika bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås ska tillämpas, om de har sin grund i unionsrätten. Förevarande bestämmelse genomför artikel 23.7 i försäkringsdistributionsdirektivet, som föreskriver att det nya distansfinansdirektivets informationsbestämmelser ska tillämpas. Bestämmelsen utgör alltså ett undantag till 3 kap. 12 § distansavtalslagen. Av tydlighetsskäl omformuleras därför bestämmelsen, med förebild i 10 § konsumentkreditlagen.

Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet.

Kommittédirektiv 2023:142

Genomförande av ett nytt konsumentkreditdirektiv

Beslut vid regeringssammanträde den 12 oktober 2023

Sammanfattning

En särskild utredare ska analysera och föreslå vilka författningsändringar som behövs för att i svensk rätt genomföra ett nytt EU-direktiv om konsumentkrediter som nyligen antagits.

Utredaren ska

- analysera det nya konsumentkreditdirektivet,
- analysera, jämföra och ta ställning till de alternativa tillvägagångssätt och valmöjligheter som direktivet erbjuder,
- bedöma vilka författningsändringar och andra åtgärder som behövs för att genomföra direktivet i svensk rätt, och
- lämna nödvändiga författningsförslag och förslag på andra åtgärder.

Uppdraget ska redovisas senast den 11 oktober 2024.

Det nya konsumentkreditdirektivet

Under de senaste åren har marknaden för konsumentkrediter genomgått stora förändringar. Kreditavtal ingås oftare över internet och nya marknadsaktörer erbjuder nya typer av kreditavtal. Den tekniska utvecklingen har bl.a. lett till att såväl konsumenter som kreditgivare fattar snabbare beslut, att det uppstått nya sätt att lämna information och att kreditprövning kan ske genom automatiska beslutssystem.

I syfte att förbättra konsumentskyddet och därmed öka konsumenternas förtroende och främja en väl fungerande inre marknad, lämnade Europeiska kommissionen 2021 ett förslag till ett nytt EU-direktiv om konsumentkrediter, se KOM (2021) 347 final.

Med utgångspunkt i kommissionens förslag har Europaparlamentet och rådet antagit ett nytt direktiv om konsumentkrediter. Det nya direktivet ersätter Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG om konsumentkreditavtal (2008 års direktiv).

Det nya direktivet har fått ett utvidgat tillämpningsområde jämfört med 2008 års direktiv. Exempelvis omfattas ränte- och avgiftsfria krediter i fler fall än tidigare. En kredit som lämnas av en tredje part vid köp av varor och tjänster omfattas alltid av reglerna i det nya direktivet, oavsett om den är räntefri eller inte.

En rad av bestämmelserna i det nya direktivet har motsvarigheter i 2008 års direktiv. Många av dem har dock genomgått förändringar. Det gäller bl.a. bestämmelserna om marknadsföring, information och kreditprovning. När det gäller reglerna om ångerrätt har perioden som ångerrätten kan utnyttjas fått en bortre tidsgräns även i de fall då konsumenten inte fått del av all information. Dessutom ska konsumenten få en påminnelse om ångerrätten efter att avtalet har ingåtts. Kriterierna för att en kreditgivare efter kreditprovning ska kunna bevilja en kredit har också förtydligats.

Det nya direktivet innehåller också bestämmelser som inte har någon motsvarighet i 2008 års direktiv. Bland dessa kan nämnas regler om rådgivningstjänster, krav på kompetens hos kreditgivares och kreditförmedlars personal, ett allmänt hederlighetskrav för kreditgivare och kreditförmedlare, finansiell utbildning för konsumenter samt bestämmelser om skyldigheter för kreditgivare att vidta uppskovs- och regler om förbud mot kopplingsförbehåll, dvs. att en näringsidkare anståndsåtgärder innan verkställighet begärs. Dessutom innehåller direktivet kräver att konsumenten för att få en kredit också måste köpa andra produkter eller tjänster. Direktivet innehåller därtill krav på förfaranden för registrering, tillstånd och tillsyn över kreditgivare och kreditförmedlare.

Medlemsstaterna ska ha genomfört det nya direktivet senast två år efter dess ikraftträdande.

Nuvarande regler

I svensk rätt har 2008 års direktiv genomförts huvudsakligen i konsumentkreditlagen (2010:1846). Lagen, som är tvingande till förmån för konsumenter, innehåller bestämmelser om bl.a. information, marknadsföring, kreditprövning, ångerrätt och rätt till förtidsbetalning. Även vissa tillsynsfrågor behandlas i lagen.

Flera av det nya direktivets bestämmelser saknar motsvarighet i svensk rätt. Andra förekommer endast för vissa särskilda kredittyper. Det gäller t.ex. reglerna om förbud mot kopplingsförbehåll, som i dag endast gäller vid tecknande av bostadskrediter, se 13 c § konsumentkreditlagen. För bostadskrediter gäller också i dag regler om rådgivning, kunskaps- och kompetenskrav samt ett allmänt hederlighetskrav, se lagen (2016:1024) om verksamhet med bostadskrediter.

Krav på förfaranden för registrering, tillstånd och tillsyn finns i dag för vissa kreditgivare och kreditförmedlare i lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse och lagen (2014:275) om viss verksamhet med konsumentkrediter.

Uppdraget att analysera och föreslå hur EU-direktivet ska genomföras

En särskild utredare ska ta ställning till hur det nya konsumentkreditdirektivet ska genomföras i Sverige. I uppdraget ingår att analysera hur svensk rätt förhåller sig till direktivet och lämna nödvändiga författningsförslag och förslag på andra åtgärder som behövs för att genomföra direktivet. Utredaren är oförhindrad att överväga andra närliggande frågor.

I uppdraget ingår att analysera, jämföra och ta ställning till de valmöjligheter som EU-direktivet erbjuder. Utredaren ska för varje ställningstagande redovisa för- och nackdelar med alternativen. Direktivet ger t.ex. en möjlighet för medlemsstaterna att inte tillämpa samtliga direktivets bestämmelser för vissa särskilda kredittyper. Utredaren ska ta ställning till om det är motiverat att använda sig av denna möjlighet.

I vissa avseenden är svensk rätt redan förenlig med det nya direktivet. Utredaren bör som utgångspunkt fokusera på de delar av direktivet där det krävs att de svenska reglerna ändras. I de fall utredaren bedömer att det, utöver vad som redan följer av svensk rätt, finns

anledning att gå längre än vad direktivet föreskriver ska detta motiveras med en analys som tar hänsyn till EU-rätten och då särskilt den fria rörligheten.

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna när det gäller det resultat som ska uppnås, men medlemsstaterna får bestämma de närmare formerna för hur detta ska ske. Sverige har alltså vid genomförandet av det nya konsumentkreditdirektivet ett visst utrymme att anpassa reglerna till svensk rätt i övrigt. Vid utformningen av förslagen ska utredaren ansluta till den systematik och terminologi som används i svensk rätt. Förslagen bör dessutom utformas på ett sätt som går att förena med grundläggande civilrättsliga principer. Liksom vid all lagstiftning bör enkelhet, överskådlighet och konsekvens eftersträvas.

De förslag som utredaren lämnar bör sammantaget ge en väl balanserad reglering. I detta ligger att utredaren ska ta hänsyn till både näringsidkares intressen och intresset av en hög konsumentskyddsnivå. Med denna utgångspunkt ska utredaren utforma förslagen så att företagens administrativa kostnader hålls så låga som möjligt. Därtill bör utredaren sträva efter att myndigheternas administrativa kostnader hålls så låga som möjligt.

Utredaren ska därför

- analysera det nya konsumentkreditdirektivet,
- analysera, jämföra och ta ställning till de alternativa tillvägagångssätt och valmöjligheter som direktivet erbjuder,
- bedöma vilka författningsändringar och andra åtgärder som behövs för att genomföra direktivet, och
- lämna nödvändiga författningsförslag och förslag på andra åtgärder.

Konsekvensbeskrivningar

Utredaren ska bedöma och beskriva förslagens ekonomiska konsekvenser, innefattande samhällsekonomiska konsekvenser, och konsekvenser i övrigt för enskilda, företag och det allmänna. Utredaren ska även beskriva och beräkna eventuella offentligfinansiella konsekvenser, däribland eventuella konsekvenser för berörda myndigheter. Utredaren ska beräkna påverkan på statens inkomster och utgifter. Om förslag som lämnas innebär offentligfinansiella kostnader, ska

förslag till finansiering lämnas. Förslagen ska även i övrigt redovisas enligt vad som anges i kommittéförordningen (1998:1474).

Utredaren ska också redovisa om förslagen har någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män.

Kontakter och redovisning av uppdraget

Utredaren ska följa genomförandet i de berörda nordiska länderna och i de andra länder som utredaren bedömer vara av intresse.

Utredaren ska hålla sig informerad om och beakta relevant arbete som pågår i Regeringskansliet.

Utredaren ska i den utsträckning det är lämpligt inhämta synpunkter från berörda myndigheter, organisationer och företag.

Uppdraget ska redovisas senast den 11 oktober 2024.

(Justitiedepartementet)

Kommittédirektiv 2024:27

Tilläggsdirektiv till Konsumentkreditutredningen (Ju 2023:19)

Beslut vid regeringssammanträde den 22 februari 2024

Ändring i uppdraget

Regeringen beslutade den 12 oktober 2023 att ge en särskild utredare uppdraget att analysera och lämna förslag på hur ett nytt konsumentkreditdirektiv ska genomföras i svensk rätt (dir. 2023:142). Den särskilda utredaren får nu i uppdrag att även analysera och lämna förslag på hur ändringar i konsumenträttighetsdirektivet som huvudsakligen rör distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter ska genomföras i svensk rätt.

Utredaren ska

- analysera ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet och dess tillämpning,
- analysera, jämföra och ta ställning till de alternativa tillvägagångssätt och valmöjligheter som ändringsdirektivet erbjuder,
- bedöma vilka författningsändringar och andra åtgärder som behövs för att genomföra ändringsdirektivet i svensk rätt, och
- lämna nödvändiga författningsförslag.

Utredningstiden förlängs. Uppdraget ska redovisas senast den 11 april 2025. Ett delbetänkande som avser delarna i de ursprungliga direktiven ska dock lämnas senast den 11 oktober 2024.

Det ändrade konsumenträttighetsdirektivet

Sedan Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter antogs har utvecklingen på området varit omfattande. Genom digitaliseringen har det skett en betydande förändring av marknaden där distansförsäljning i allt högre grad sker över internet. Dessutom har ett flertal sektorspecifika rättsakter antagits på EU-nivå.

I maj 2022 lämnade Europeiska kommissionen därför ett förslag till ett direktiv som upphäver 2002 års direktiv och i stället låter konsumenträttighetsdirektivet omfatta vissa aspekter av försäljning av finansiella tjänster på distans. Med utgångspunkt i kommissionens förslag har rådet och Europaparlamentet antagit ett direktiv om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

Bestämmelserna från 2002 års direktiv om information innan avtal ingås och om ångerrätt har moderniserats och överförts till konsumenträttighetsdirektivet. Flera av konsumenträttighetsdirektivets bestämmelser ska nu också omfatta distansförsäljning av finansiella tjänster. Det gäller till exempel bestämmelser om marknadsplatser online, avgifter för olika betalsätt och telefonkommunikation. För finansiella tjänster har det dessutom tillkommit nya regler om att näringsidkaren ska ge konsumenten tillräckliga förklaringar om den finansiella tjänsten samt tilläggskydd för onlinegränssnitt. Vissa bestämmelser som har en motsvarighet i det nya konsumentkreditdirektivet har anpassats efter dessa regler. Det gäller bland annat den yttre fristen för utövande av ångerrätt, att näringsidkaren ska påminna konsumenten om ångerrätten efter avtalets ingående, bestämmelser om information vid telefonkommunikation samt sanktioner. Det har också införts en bestämmelse som innebär att näringsidkare som tillhandahåller varor eller tjänster till konsumenter online också är skyldiga att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten.

I skälen till ändringsdirektivet finns information om hur reglerna förhåller sig till andra EU-rättsliga bestämmelser. En utgångspunkt för merparten av reglerna är att de ska tillämpas först om det saknas sektorspecifik EU-rättslig lagstiftning för en finansiell tjänst eller om det saknas bestämmelser om till exempel ångerrätt eller om information innan avtal ingås.

Medlemsstaterna ska ha genomfört direktivet senast två år efter dess ikraftträdande.

I svensk rätt har 2002 års direktiv genomförts huvudsakligen i tredje kapitlet lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Konsumenträttighetsdirektivets befintliga bestämmelser har huvudsakligen genomförts i andra kapitlet samma lag.

Uppdraget att analysera och föreslå hur ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet ska genomföras i svensk rätt

Utredaren ska ta ställning till hur ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet ska genomföras i Sverige. I uppdraget ingår att analysera hur svensk rätt förhåller sig till bestämmelserna i ändringsdirektivet och lämna nödvändiga författningsförslag.

Utredaren ska också jämföra och ta ställning till de valmöjligheter som ändringsdirektivet erbjuder. För varje ställningstagande ska för- och nackdelar med alternativen redovisas. I vissa avseenden är svensk rätt redan förenlig med de nya bestämmelserna. Utredaren bör som utgångspunkt fokusera på de delar av ändringsdirektivet där det krävs att de svenska reglerna ändras.

Vid utformningen av förslagen ska utredaren ansluta till den systematik och terminologi som redan används i svensk rätt. Där det bedöms möjligt och lämpligt bör förslagen ansluta till de lösningar som väljs vid genomförandet av det nya konsumentkreditdirektivet. Liksom vid all lagstiftning bör enkelhet, överskådlighet och konsekvens eftersträvas.

De förslag som utredaren lämnar bör sammantaget ge en väl balanserad reglering. I detta ligger att utredaren ska ta hänsyn till både näringsidkares intressen och intresset av en hög konsumentskyddsnivå.

Utredaren ska därför

- analysera ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet och dess tillämpning,
- analysera, jämföra och ta ställning till de alternativa tillvägagångssätt och valmöjligheter som ändringsdirektivet erbjuder,
- bedöma vilka författningsändringar och andra åtgärder som behövs för att genomföra ändringsdirektivet i svensk rätt, och
- lämna nödvändiga författningsförslag.

Kontakter och redovisning av uppdraget

Utredaren ska följa genomförandet i de berörda nordiska länderna och i de andra länder som utredaren bedömer vara av intresse i sammanhanget. Utredaren ska hålla sig informerad om och beakta relevant arbete som pågår i Regeringskansliet. Utredaren ska i den utsträckning det är lämpligt inhämta synpunkter från berörda myndigheter, organisationer och företag.

Utredningstiden förlängs. Uppdraget ska redovisas senast den 11 april 2025. Ett delbetänkande som avser delarna i de ursprungliga direktiven ska dock lämnas senast den 11 oktober 2024.

(Justitiedepartementet)



2023/2673

28.11.2023

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2023/2673

av den 22 november 2023

om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

efter att ha hört Europeiska centralbanken,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG ⁽³⁾ fastställs regler på unionsnivå om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Samtidigt fastställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ⁽⁴⁾ bland annat regler för distansavtal om försäljning av varor och tillhandahållande av tjänster som ingår mellan näringsidkare och konsumenter.
- (2) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 däri. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (stadgan) ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (3) Inom ramen för den inre marknaden, och för att säkerställa valfriheten, krävs konsumentskydd på hög nivå på området avtal om finansiella tjänster som ingås på distans, så att konsumenterna får större tillit till och förtroende för distansförsäljning.
- (4) Säkerställandet av samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden uppnås bäst genom fullständig harmonisering. En fullständig harmonisering är nödvändig för att alla konsumenter i unionen ska kunna tillförsäkras ett högt och likvärdigt konsumentskydd som tillvaratar deras intressen och för att en väl fungerande inre marknad ska kunna skapas. Medlemsstaterna bör därför inte kunna bibehålla eller införa andra bestämmelser i sin nationella lagstiftning än de som fastställs i detta direktiv med avseende på de aspekter som omfattas av detta direktiv, såvida inte något annat anges i detta direktiv. Det bör således stå medlemsstaterna fritt att behålla eller införa bestämmelser i sin nationella lagstiftning om det inte finns några sådana harmoniserade bestämmelser.

⁽¹⁾ EUT C 486, 21.12.2022, s. 139.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 5 oktober 2023 (ännu inte offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 23 oktober 2023.

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (5) Direktiv 2002/65/EG har varit föremål för olika översyner. Av dessa översyner har framgått att det gradvisa införandet av unionens sektorsspecifika lagstiftning har lett till betydande överlappningar av den lagstiftning med direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen har förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdas genom det direktivet.
- (6) Digitaliseringen har bidragit till att marknaden utvecklats på ett sätt som inte förutsågs när direktiv 2002/65/EG antogs. Den snabba tekniska utvecklingen sedan dess har lett till betydande förändringar på marknaden för finansiella tjänster. Även om många sektorsspecifika rättsakter har antagits på unionsnivå har de finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna utvecklats och diversifierats avsevärt. Nya produkter har dykt upp, särskilt på nätet, och användningen av dem utvecklats vidare, ofta på ett snabbt och oförutsett sätt. Den övergripande tillämpningen av direktiv 2002/65/EG är härvidlag fortfarande relevant. Tillämpningen av det direktivet på finansiella tjänster till konsumenterna som inte regleras av sektorsspecifik unionslagstiftning har inneburit att ett antal harmoniserade regler tillämpas till gagn för konsumenterna och näringsidkarna. Det "skyddsnetet" bidrar till en hög konsumentskyddsnivå samtidigt som lika villkor gäller för alla näringsidkare.
- (7) För att ta itu med det faktum att det gradvisa införandet av sektorsspecifik unionslagstiftning har medfört betydande överlappningar mellan den lagstiftningen och direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdades i det direktivet, inbegripet hur och när information bör lämnas till konsumenten, är det nödvändigt att se över de regler som är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingås mellan en konsument och en näringsidkare på distans, samtidigt som tillämpningen av skyddsnetets funktionen säkerställs för finansiella tjänster som antingen inte omfattas av sektorsspecifik unionslagstiftning eller som undantas från tillämpningsområdet för de unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster.
- (8) För att säkerställa en enhetlig konsumentskyddsnivå i hela unionen och förhindra skillnader som hämmar ingåendet av avtal om finansiella tjänster på den inre marknaden, är det nödvändigt med regler för att skapa rättssäkerhet och transparens för näringsidkare, inbegripet mikroföretag samt små och medelstora företag, och för att ge konsumenterna i alla medlemsstater rättsligt verkställbara rättigheter och skyldigheter. Medlemsstaterna uppmanas att ta hänsyn till mikroföretagens och de små och medelstora företagens särskilda behov vid tillämpningen av de regler som införas i detta direktiv. Begreppen *mikroföretag* samt *små och medelstora företag* bör förstås enligt definitionen i artikel 2 i bilagan till kommissionens rekommendation 2003/361/EG^(*).
- (9) I direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i likhet med i direktiv 2002/65/EG, en rätt till förhandsinformation och ångerrätt för vissa konsumentavtal som ingås på distans. Komplementariteten mellan dessa direktiv är dock begränsad eftersom direktiv 2011/83/EU inte omfattar finansiella tjänster, som i det direktivet definieras som banktjänster och tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar. I detta sammanhang bör ett bostadsparkonto och ett konsumentkreditavtal betraktas som finansiella tjänster. Försäljning av varor såsom ädelmetaller, diamanter, vin eller whisky bör inte i sig betraktas som en finansiell tjänst.
- (10) En utvidgning av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till att omfatta avtal om finansiella tjänster som ingås på distans torde säkerställa nödvändig komplementaritet. På grund av den specifika karaktären hos finansiella tjänster för konsumenterna, i synnerhet med tanke på sådana tjänsters komplexitet, är det emellertid inte lämpligt att alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU att vara tillämpliga på avtal om finansiella tjänster för konsumenterna som har ingåtts på distans. Genom att lägga till ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU med regler som endast är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans kan nödvändig klarhet och rättssäkerhet säkerställas.
- (11) Avtal om finansiella tjänster som ingås på annat sätt än på distans omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna kan därför, i enlighet med unionsrätten, fastställa vilka regler som ska tillämpas på sådana avtal, inbegripet genom att tillämpa de krav som fastställs i detta direktiv på avtal som inte omfattas av dess tillämpningsområde.

(*) Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

- (12) Även om inte alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU bör tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans på grund av dessa tjänsters särskilda karaktär, bör ett antal bestämmelser i direktiv 2011/83/EU, exempelvis relevanta definitioner och reglerna om tilläggsbetalningar, efterlevnad, leverans utan föregående beställning och rapportering, även tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Tillämpningen av dessa bestämmelser säkerställer att de olika typerna av avtal ingångna på distans kompletterar varandra.
- (13) Vad gäller sanktioner bör medlemsstaterna fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelser i sin nationella lagstiftning som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande, i enlighet med artikel 24.1 i direktiv 2011/83/EU. Detta direktiv bör också innehålla särskilda bestämmelser om åläggande av sanktioner i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*) för distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster. De övriga bestämmelserna om sanktioner i artikel 24.2–24.5 i direktiv 2011/83/EU är inte tillämpliga på distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster.
- (14) Ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU bör innehålla de regler i direktiv 2002/65/EG som fortfarande är relevanta och nödvändiga, särskilt de som gäller rätten till förhandsinformation och ångerrätten samt regler som säkerställer skäligena nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans.
- (15) Eftersom distansavtal om finansiella tjänster oftast ingås på elektronisk väg bör regler om säkerställande av skäligena nätvillkor när finansiella tjänster ingås på distans bidra till att uppnå de mål som fastställs i artikel 114 i EUF-fördraget och artikel 38 i stadgan. Reglerna om tillräckliga förklaringar torde säkerställa ökad transparens och ge konsumenterna rätt att begära mänsklig medverkan när de interagerar med näringsidkaren via helautomatiserade onlinegränssnitt, t.ex. chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel.
- (16) Vissa finansiella tjänster för konsument regleras av särskilda unionsakter som fortsatt är tillämpliga på sådana finansiella tjänster. Detta direktiv ändrar inte befintliga sektorsspecifika unionsakter. För att säkerställa rättssäkerhet och säkerställa att dubbelarbete eller överlappningar undviks bör det klargöras att om andra unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation, om ångerrätten eller om tillräckliga förklaringar, och oavsett detaljnivån i dessa regler, bör endast respektive bestämmelser i dessa andra unionsakter tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsument, om inte annat föreskrivs i dessa akter, inbegripet en uttrycklig möjlighet för medlemsstaterna att undanta tillämpningen av dessa specifika regler. När det i detta sammanhang i en specifik unionsakt fastställs regler som ger medlemsstaterna möjlighet att inte tillämpa den specifika unionsakten utan i stället hänvisa till tillämpningen av en annan specifik unionsakt, såsom i artikel 3.3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU (†), bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde, och detta direktiv bör inte tillämpas. På samma sätt bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde i de fall där det i en specifik unionsakt föreskrivs regler om lämpliga alternativa arrangemang för att säkerställa att konsumenterna får information i god tid innan avtal ingås, såsom i artikel 3.5 i direktiv 2014/17/EU, och det här direktivet bör inte tillämpas.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

(†) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

- (17) När det gäller förhandsinformation innehåller vissa unionsakter, som reglerar specifika finansiella tjänster, regler som är anpassade till sådana specifika finansiella tjänster som är utformade för att säkerställa att konsumenterna kan förstå det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper. Till exempel föreskriver Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238^(*) samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU^(*), 2014/65/EU^(**) och (EU) 2016/97^(**) bestämmelser om förhandsinformation i den grundläggande specifika unionsakten och ger även kommissionen befogenhet att anta delegerade akter eller genomförandeakter. Endast de krav på förhandsinformation som fastställs i sådana unionsakter bör tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsument, om inte annat föreskrivs i dessa akter. Detta bör också vara fallet när den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller andra regler eller minimiregler för förhandsinformation jämfört med reglerna i det här direktivet.
- (18) När det gäller ångerrätten bör, om den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster ger konsumenterna tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet, och oavsett vad den kallas i den unionsakten, endast de respektive bestämmelserna i den unionsakten vara tillämpliga på dessa specifika finansiella tjänster för konsument, såvida inte annat föreskrivs i den akten. När till exempel artikel 186 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG^(**) är tillämplig är det de regler om "uppsägningstid" som fastställs i direktiv 2009/138/EG och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet som är tillämpliga, och när artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU är tillämplig är det reglerna om möjligheten att välja mellan ångerrätt och betänketid i direktiv 2014/17/EU som är tillämpliga och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet.
- (19) I enlighet med direktiv 2014/17/EU och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225^(**) kan medlemsstaterna tillämpa dessa direktiv i enlighet med unionsrätten på områden som inte omfattas av deras tillämpningsområde. Det bör därför klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 3.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde. Det bör också klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artiklarna 26 och 27 i direktiv (EU) 2023/2225 på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 2.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde.
- (20) När det gäller regler om tillräckliga förklaringar fastställer vissa unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster, såsom direktiven 2014/17/EU, 2014/65/EU och (EU) 2016/97, redan regler om de tillräckliga förklaringar som näringsidkare ska ge konsumenter vad avser det föreslagna avtalet. För att säkerställa rättssäkerhet bör de regler om tillräckliga förklaringar som anges i det här direktivet inte tillämpas på finansiella tjänster som omfattas av unionsakter som reglerar en specifik finansiell tjänst som innehåller regler om tillräckliga förklaringar som ska lämnas till konsumenten innan avtal ingås oavsett vad de kallas i den unionsakten.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) (EUT L 198, 25.7.2019, s. 1).

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

(**) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknaden för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU (EUT L 173, 12.6.2014, s. 349).

(***) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).

(***) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II) (EUT L 335, 17.12.2009, s. 1).

(***) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör bestämmelserna om ångerrätt i detta direktiv tillämpas. I direktiv 2009/138/EG fastställs till exempel regler om krav på förhandsinformation, men när det gäller skadeförsäkring fastställs inte någon rätt att ge konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. I detta fall bör de regler om förhandsinformation som fastställs i den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster och reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv tillämpas. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt, bör näringsidkaren tillhandahålla den informationen i enlighet med detta direktiv för att säkerställa att konsumenten har tillräcklig kännedom om relevant information.
- (22) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör den ångerfrist som anges i detta direktiv tillämpas och börja löpa antingen från och med den dag då distansavtalet ingås i enlighet med detta direktiv, eller från den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med de unionsakter som reglerar dessa specifika finansiella tjänster, om den dagen är senare än den dag då distansavtalet ingås. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt bör näringsidkaren, för att ångerfristen ska börja löpa, utöver avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med den unionsakt som reglerar dessa specifika finansiella tjänster också tillhandahålla den information om ångerrätt som fastställs i detta direktiv.
- (23) Avtal om finansiella tjänster för konsumenter som förhandlas fram på distans innebär att olika sorters teknik för distanskommunikation används inom ramen för ett system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster där näringsidkaren och konsumenten inte är närvarande samtidigt. För att bemöta den ständiga utvecklingen av denna kommunikationsteknik bör det fastställas principer som gäller även för teknik som ännu bara används i begränsad omfattning eller som ännu inte är känd.
- (24) Ett enskilt avtal om finansiella tjänster som omfattar flera på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden kan ha olika rättslig innebörd i de olika medlemsstaterna, men det är viktigt att reglerna tillämpas på samma sätt i samtliga medlemsstater. De bestämmelser som reglerar distansavtal om finansiella tjänster bör därför vara tillämpliga på den första i en rad på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden som kan anses utgöra en helhet, oberoende av om denna transaktion eller rad av transaktioner är föremål för ett enda avtal eller för flera på varandra följande avtal. Om det inte finns något ursprungligt avtal bör bestämmelserna om avtal om finansiella tjänster som ingås på distans tillämpas på alla på varandra följande eller separata transaktioner, med undantag för förhandsinformation, som endast bör tillämpas på den första transaktionen. Med ett "inledande avtal om tjänster" avses t.ex. att öppna ett bankkonto, medan en "transaktion" t.ex. kan avse insättning eller uttag från bankkontot. Tillägg av nya delar till ett inledande avtal om tjänster, till exempel en möjlighet att använda ett elektroniskt betalningsinstrument tillsammans med det egna befintliga bankkontot, utgör inte en "transaktion" utan ytterligare ett avtal.
- (25) För att begränsa tillämpningsområdet för detta direktiv bör reglerna beträffande avtal om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans inte tillämpas på tjänster som endast tillhandahålls tillfälligt utanför en affärsstruktur som inrättats för ingåendet av distansavtal.
- (26) Användningen av teknik för distanskommunikation ger goda möjligheter att inhämta information och bör inte leda till att konsumentens information begränsas på ett obehövt sätt. Vid användning av taletelefonkommunikation kan näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast en begränsad uppsättning förhandsinformation innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. Näringsidkaren bör tillhandahålla den återstående informationen omedelbart efter det att avtalet ingåtts. Med tanke på öppenheten bör krav fastställas med avseende på när informationen bör lämnas till konsumenten innan distansavtalet ingås, och på vilket sätt informationen bör nå konsumenten. För att konsumenterna ska kunna fatta sina beslut med fullständig kännedom om alla fakta bör de få all förhandsinformation i god tid före och inte samtidigt med ingåendet av distansavtalet eller något motsvarande erbjudande. Syftet är att säkerställa att konsumenten har tillräckligt med tid för att läsa och förstå

förhandsinformationen, jämföra erbjudanden och fatta ett välgrundat beslut. När informationen lämnas mindre än en dag innan distansavtalet för finansiella tjänster ingås, bör näringsidkaren vara skyldig att på ett varaktigt medium påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet om finansiella tjänster. Om förhandsinformation lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal bör näringsidkaren på ett varaktigt medium, mellan en och sju dagar efter ingäendet av avtalet, påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet.

- (27) Informationskraven bör moderniseras och framtidssäkras. Näringsidkaren bör därför meddela konsumenten sitt telefonnummer, men även sin e-postadress eller uppgift om andra kommunikationsmedel som kan omfatta olika kommunikationsmetoder, samt information om vart klagomål kan ställas. Kraven på policyn för hantering av klagomål kan fastställas av medlemsstaterna. Konsumenterna bör informeras om de särskilda merkostnaderna för användning av medlet för distanskommunikation. Vissa näringsidkare använder automatiserat beslutsfattande för att differentiera priser mellan olika konsumentgrupper, och i vissa fall anpassas priserna till konsumenternas individuella priskänslighet. Därför bör konsumenterna innan de blir bundna av ett distansavtal informeras om att priset för den finansiella tjänsten har individpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- (28) Enligt direktiv 2002/65/EG kunde medlemsstaterna behålla eller införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation, om de bestämmelserna var förenliga med unionsrätten. Flera medlemsstater har behållit eller infört strängare informationskrav i detta sammanhang. Möjligheten att erbjuda en högre konsumentskyddsnivå när det gäller reglerna om förhandsinformation bör kvarstå. Detta bör tillämpas för både informationskatalogen och sättet att presentera information. Tillämpningen av strängare regler kan också omfatta tillämpningen av krav angivna i unionsakter som gäller specifika finansiella tjänster på finansiella tjänster som inte omfattas av dessa sektorspecifika unionsakter.
- (29) Vissa finansiella tjänster kan integrera miljömässiga eller sociala faktorer i sin investeringsstrategi. För att konsumenterna ska kunna fatta ett välgrundat beslut bör de också informeras om de särskilda miljömässiga eller sociala målen för den finansiella tjänsten.
- (30) All förhandsinformation bör tillhandahållas på ett varaktigt medium i ett läsbart format och på ett sådant sätt att informationen både är lättbegriplig för konsumenten och är i ett läsbart format. Läsbart format innebär att tecken av läsbar storlek och färger som inte minskar informationens begriplighet används, till exempel när dokumentet presenteras, trycks eller fotokopieras i svartvitt. Dessutom bör alltför långa och komplexa beskrivningar, finstilt text och överdriven användning av hyperlänkar i möjligaste mån undvikas, eftersom sådana metoder försämrar konsumenternas förståelse. Om informationen inte kan tillhandahållas på ett varaktigt medium innan avtalet ingås på grund av de medier som konsumenten valt, bör den tillhandahållas omedelbart efter ingäendet.
- (31) Informationskraven bör anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar. Om näringsidkaren, när det gäller mobiltelefonskärmar, har specialanpassat innehållet i och presentationen av onlinegränssnittet för sådana enheter bör information lämnas i förväg och på så synligt sätt som möjligt, om näringsidkarens identitet, de huvudsakliga egenskaperna hos den finansiella tjänsten för konsument, det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, inklusive alla skatter som betalas via näringsidkaren, eller, när det inte går att ange ett exakt pris, grunden för att beräkna priset så att konsumenten kan kontrollera det samt förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt, inklusive villkoren, tidsgränsen och förfarandena för utövandet av den rätten. Resten av informationen skulle kunna skiktas. All information bör dock tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås.

- (32) När förhandsinformation lämnas genom elektroniska medel, bör sådan information presenteras på ett tydligt och omfattande sätt. Härvid skulle informationen kunna markeras, inramas och kontextualiseras ändamålsenligt i skärmbilden. Skiktningstekniken, som innebär att vissa krav på förhandsinformation anses vara centrala delar och därmed placeras synligt i det första skiktet och andra detaljerade delar av förhandsinformationen presenteras i åtföljande lager, har testats och visat sig vara användbar för vissa finansiella tjänster. Vid användning av skiktningstekniken enligt detta direktiv bör näringsidkare åtminstone i det första skiktet i det elektroniska medlet ange sin identitet och huvudsakliga verksamhet, den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper, det totala pris som konsumenten ska betala, information om möjligheten att andra skatter eller kostnader skulle kunna förekomma och förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt. Övriga återstående krav på förhandsinformation kan visas i andra skikt. När skiktning används bör all information vara lättillgänglig för konsumenten och användningen av åtföljande skikt bör inte avleda kundens uppmärksamhet från dokumentets innehåll eller skymma viktig information. Det bör vara möjligt att skriva ut alla delar av förhandsinformationen i ett enda dokument.
- (33) Ett annat möjligt sätt att lämna förhandsinformation genom elektroniska medel är användandet av en innehållsförteckning med expanderbara rubriker. På den högsta nivån skulle konsumenterna hitta huvudämnena, som vart och ett kan expanderas genom att man klickar på det, så att konsumenterna dirigeras vidare till en mer detaljerad presentation av den aktuella informationen. På så sätt får konsumenterna all information som krävs på ett och samma ställe, samtidigt som de fortfarande har kontroll över vad de kan granska och när. Konsumenterna bör ha möjlighet att ladda ner alla dokument med förhandsinformation och spara dem som fristående dokument.
- (34) Konsumenterna bör ha ångerrätt utan att det leder till sanktioner och utan skyldighet att lämna någon motivering. Om ångerrätten inte är tillämplig på grund av att konsumenten uttryckligen har begärt att ett distansavtal ska fullgöras innan ångerfristen löper ut, bör näringsidkaren informera konsumenten om detta innan avtalet börjar fullgöras.
- (35) Ångerfristen bör löpa ut 14 kalenderdagar efter antingen den dag då distansavtalet ingicks eller den dag då konsumenten får både förhandsinformationen och avtalsvillkoren, om den dagen infaller senare än den dag då distansavtalet ingicks. Fristen bör förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar. För att öka rättssäkerheten bör ångerfristen löpa ut senast 12 månader och 14 kalenderdagar efter det att distansavtalet ingåtts, om konsumenten inte har fått denna förhandsinformation och dessa avtalsvillkor. Ångerfristen bör inte löpa ut om konsumenten inte har informerats på ett varaktigt medium om ångerrätten.
- (36) För att säkerställa att ångerrätten utövas ändamålsenligt, bör förfarandet för att utöva denna rätt inte vara mer betungande än förfarandet för att ingå distansavtalet.
- (37) Om näringsidkaren erbjuder möjligheten att ingå distansavtal med hjälp av ett onlinegränssnitt, till exempel genom en webbplats eller applikation, bör näringsidkaren utöver andra befintliga ångermetoder, såsom den ångerblankett som fastställs i bilaga 1 B till direktiv 2011/83/EU, vara skyldig att göra det möjligt för konsumenten att frånträda ett sådant avtal via en funktion. Detta bör säkerställa att konsumenterna kan frånträda ett avtal lika lätt som de kan ingå det. För att uppnå detta bör näringsidkaren tillhandahålla konsumenten en ångerfunktion som är lätt för konsumenten att hitta och som är kontinuerligt tillgänglig och väl synlig under ångerfristen. Konsumenten bör kunna hitta och få tillgång till funktionen på ett lätt och enkelt sätt. Konsumenten bör till exempel inte behöva vidta åtgärder för att hitta eller få tillgång till funktionen, till exempel ladda ned en applikation om avtalet inte ingicks via den applikationen. För att underlätta processen skulle näringsidkaren till exempel kunna tillhandahålla hyperlänkar som leder konsumenten till ångerfunktionen. Konsumenten bör ha rätt att avge en förklaring om frånträde och att tillhandahålla eller bekräfta den information som krävs för att identifiera avtalet. Exempelvis bör en konsument som redan har identifierat sig, till exempel genom att logga in, kunna frånträda avtalet utan att på nytt behöva identifiera sig eller, när så är tillämpligt, identifiera det avtal som han eller hon önskar frånträda. För att undvika att konsumenten utövar ångerrätten oavsiktligt bör näringsidkaren kräva att konsumenten bekräftar beslutet att frånträda avtalet, på ett sätt som innebär att konsumenten bekräftar sin avsikt att göra detta. Om konsumenten har beställt flera varor eller tjänster inom ramen för samma distansavtal kan näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att frånträda en del av avtalet i stället för hela avtalet. När konsumenten använder funktionen för att utöva ångerrätten bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt

medium till konsumenten. Denna skyldighet bör inte endast gälla distansavtal om finansiella tjänster, utan alla distansavtal som omfattas av ångerrätt enligt direktiv 2011/83/EU. Syftet med ångerfunktionen är att öka konsumenternas medvetenhet om deras ångerrätt och att förenkla möjligheten att dra nytta av denna rätt, eftersom konsumenter när det gäller distansförsäljning av både finansiella och icke-finansiella produkter eller tjänster inte har möjlighet att få personliga förklaringar eller personligen få kännedom om den eventuellt komplexa eller omfattande karaktären hos en produkt eller tjänst. Denna skyldighet bör därför fastställas inte endast för distansavtal om finansiella tjänster, utan även för distansavtal om andra varor och tjänster där unionsrätten föreskriver ångerrätt för att stärka konsumenternas möjligheter att komma ur avtal genom frånträde.

- (38) Utöver den förhandsinformation som näringsidkaren tillhandahåller, kan konsumenterna fortfarande behöva hjälp för att avgöra vilken finansiell tjänst som är bäst lämpad för deras behov och ekonomiska situation. Huvudsyftet med att tillhandahålla tillräckliga förklaringar är att säkerställa att konsumenten förstår den finansiella tjänst som näringsidkaren erbjuder innan han eller hon undertecknar avtalet. För att säkerställa att detta syfte uppnås bör dessa tillräckliga förklaringar lämnas i god tid så att konsumenten får tillräckligt med tid för att granska dem innan avtalet ingås. Att endast återge förhandsinformationen är eventuellt inte tillräckligt och det bör därför undvikas. Medlemsstaterna bör därför se till att näringsidkare, innan avtal om finansiella tjänster ingås på distans, tillhandahåller denna hjälp i fråga om de finansiella tjänster som de erbjuder konsumenten, genom att i tillräcklig omfattning lämna förklaringar om avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster, och de specifika effekter som avtalet kan ha på konsumenten. När det gäller avtalets viktigaste egenskaper bör näringsidkaren förklara huvuddragen i erbjudandet, såsom det totala pris som konsumenten ska betala till näringsidkaren och beskrivningen av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper och dess inverkan på konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, huruvida de kompletterande tjänsterna kan eller inte kan avslutas separat och konsekvenserna av sådant avslutande. När det gäller de specifika effekterna av det föreslagna avtalet bör näringsidkaren också förklara de viktigaste konsekvenserna av bristande efterlevnad av de avtalsenliga skyldigheterna i detta.
- (39) Avtal som omfattas av tillämpningsområdet för detta direktiv kan vara av olika finansiell beskaffenhet och kan alltså variera avsevärt. Medlemsstaterna bör därför anpassa sättet på vilket dessa förklaringar ges till de förhållanden som råder vid erbjudandet om finansiella tjänster och till konsumentens behov av hjälp, med beaktande av konsumentens kunskap och erfarenhet vad gäller den finansiella tjänsten och dess beskaffenhet. För att säkerställa att konsumenten får tillräckliga förklaringar bör medlemsstaterna uppmana näringsidkarna att lämna sådana förklaringar till konsumenten på ett enkelt och okomplicerat sätt, i konsumentens intresse.
- (40) Skyldigheten att ge tillräckliga förklaringar är särskilt viktig när konsumenter avser att ingå ett avtal om finansiella tjänster på distans och näringsidkaren tillhandahåller förklaringar via helautomatiserade nätverktyg såsom chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel. För att säkerställa att konsumenterna förstår vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation bör konsumenten alltid, innan avtal ingås, kostnadsfritt kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida under näringsidkarens kontorstid. Konsumenten bör också, i motiverade fall och utan att det medför onödiga bördor för näringsidkaren, ha rätt att begära mänsklig medverkan efter det att distansavtalet har ingåtts. Detta kan inbegripa en rätt till mänsklig medverkan vid förlängning av ett avtal, i händelse av betydande svårigheter för konsumenten eller när det krävs ytterligare förklaringar av avtalsvillkoren.
- (41) Mörka mönster i näringsidkarens onlinegränssnitt är metoder som avsevärt snedvrider eller försämrar, antingen avskiktligt eller i praktiken, möjligheten för konsumenter som är mottagare av den finansiella tjänsten att fatta självständiga och välgrundade beslut eller val. Detta gäller särskilt avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Näringsidkare kan använda sådana metoder för att förmå konsumenter som är mottagare av deras tjänster att ägna sig åt oönskade beteenden eller fatta oönskade beslut som kan få negativa konsekvenser för dem. Näringsidkare bör därför förbjudas att vilseleda eller "puffa" konsumenter som är mottagare av deras tjänster och att förvränga eller

undergräva deras oberoende, beslutsfattande eller val via strukturen, utformningen eller funktionen hos ett onlinegränssnitt eller en del av detta. Detta kan omfatta, men är inte begränsat till, exploaterande utformningsval för att styra konsumenten till val eller handlingar som gynnar näringsidkaren, men som kanske inte ligger i konsumentens intresse, genom att presentera val på ett icke-neutralt sätt, till exempel genom att framhäva vissa val visuellt, med ljud eller på andra sätt, när konsumenten uppmanas att fatta ett beslut. Medan Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065⁽¹⁴⁾ förbjuder leverantörer av förmedlingstjänster som driver onlineplattformar att använda mörka mönster i utformningen och organiseringen av sina onlinegränssnitt, bör detta direktiv lägga medlemsstaterna att hindra näringsidkare som erbjuder finansiella tjänster på distans från att använda sådana mönster när de ingår avtal om sådana tjänster. Bestämmelserna i den förordningen och i detta direktiv kompletterar därför varandra, eftersom de är tillämpliga på näringsidkare som agerar i olika kapaciteter. Eftersom finansiella tjänster, på grund av sin komplexitet och sina inneboende allvarliga risker, kan komma att kräva ytterligare detaljerade krav i fråga om mörka mönster, bör medlemsstaterna, som ett undantag från den fullständiga harmoniseringen, tillåtas att behålla eller införa strängare bestämmelser, förutsatt att sådana bestämmelser är förenliga med unionsrätten. Den möjligheten är i linje med artikel 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG⁽¹⁵⁾ med avseende på otillbörliga affärsmetoder i samband med finansiella tjänster, där det anges att medlemsstaterna också får ställa mer inskränkande eller mer föreskrivande krav när det gäller ramen för finansiella tjänster.

- (42) Finansiella tjänster som ingås på distans kan marknadsföras på sociala medier, till exempel av influerare. Det kan hända att konsumenter uppmanas att fatta beslut utan att reflektera över de konsekvenser och risker det innebär, och att de köper finansiella tjänster som inte motsvarar deras behov. Kommissionen bör bedöma näringsidkarnas marknadsföringsmetoder på sociala medier som främjar finansiella tjänster som ingås på distans och det eventuella behovet av åtgärder i detta avseende. Detta bör till exempel göras mot bakgrund av tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och annan relevant unionslagstiftning på sådana metoder. Det har förekommit fall i medlemsstaterna där konsumenter har vilseletts av marknadsföring från influerare som gjort reklam för vissa finansiella tjänsteprodukter på sociala medieplattformar utan att informera om konsumenters förlustrisk. Direktiv 2005/29/EG innehåller bestämmelser som säkerställer att vilseledande metoder som vilseleder eller sannolikt kommer att vilseleda genomsnittskonsumenten är förbjudna och får väsentlig information som genomsnittskonsumenten behöver för att fatta ett välgrundat affärsbeslut inte får utelämnas. Dessa bestämmelser kan anses omfatta influerarens marknadsföringsmetoder på sociala medieplattformar.
- (43) Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras i enlighet med detta.
- (44) Direktiv 2002/65/EG bör därför upphävas.
- (45) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att uppnå en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (46) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument⁽¹⁶⁾, har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.

⁽¹⁴⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1).

⁽¹⁵⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽¹⁶⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"1b. Vid distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster ska endast artiklarna 1, 2, 3.2, 3.5, 3.6, 4, 6a, 8.6, 11a, 16a–16e, 19, 21–23, 24.1, 24.6, 25–27 och 29 tillämpas.

När de avtal som avses i första stycket består av ett inledande avtal om tjänster som följs av en rad på varandra följande transaktioner, eller en rad separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden, ska, med undantag av artikel 21, bestämmelserna i första stycket endast tillämpas på det inledande avtalet.

Om det inte finns något inledande avtal om tjänster, men det finns på varandra följande transaktioner, eller separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden avseende samma avtalslutande parter, ska artiklarna 16a och 16d endast tillämpas på den första transaktionen.

När det under mer än ett år inte utförs någon transaktion av samma slag ska emellertid nästa transaktion anses vara den första i en ny rad av transaktioner och följaktligen ska artiklarna 16a och 16d tillämpas."

b) I punkt 3 ska led d ersättas med följande:

"d) om finansiella tjänster som inte omfattas av artikel 3.1b,".

2. I artikel 6.1 ska led h ersättas med följande:

"h) När konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B, och, i tillämpliga fall, information om förekomsten och placeringen av den ångerfunktion som avses i artikel 11a."

3. Följande artikel ska införas:

"Artikel 11a

Utövande av ångerrätten vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt

1. Vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten också kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerfunktion.

Ångerfunktionen ska märkas med orden "ångra avtalet här" eller en otvetydig motsvarande formulering på ett lättläst sätt. Ångerfunktionen ska vara kontinuerligt tillgänglig under hela ångerfristen. Den ska visas väl synligt på onlinegränssnittet och vara lättillgänglig för konsumenten.

2. Ångerfunktionen ska göra det möjligt för konsumenten att skicka en förklaring om frånträde online genom vilken näringsidkaren informeras om konsumentens beslut att frånträda avtalet. Den förklaringen om frånträde online ska göra det möjligt för konsumenten att lätt tillhandahålla eller bekräfta följande information:

a) Hans eller hennes namn.

b) Uppgifter som identifierar det avtal han eller hon önskar frånträda.

c) Uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till konsumenten.

3. När konsumenten har fyllt i förklaringen om frånträde online i enlighet med punkt 2 ska näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att lämna in den till näringsidkaren med hjälp av en bekräftelsefunktion.

Den bekräftelsefunktionen ska märkas på ett lättläst sätt med orden "bekräfta frånträde" eller med en otvetydig motsvarande formulering.

4. När konsumenten har aktiverat bekräftelsefunktionen ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis för frånträdet till konsumenten på ett varaktigt medium, inklusive dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet.

5. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den relevanta ångerfristen om han eller hon skickade den förklaring om frånträde online som avses i denna artikel innan den fristen löpte ut."

4. Följande kapitel ska införas:

"KAPITEL IIIa

Regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans

Artikel 16a

Informationskrav för avtal om finansiella tjänster för konsumenter som ingås på distans

1. I god tid innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller något motsvarande erbjudande ska näringsidkaren på ett klart och tydligt sätt ge konsumenten följande information:

- a) Näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet och, i tillämpliga fall, identitet och huvudsaklig verksamhet avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- b) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om eventuellt andra medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren och, i förekommande fall, avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar; alla dessa medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta näringsidkaren och kommunicera effektivt med denne och garantera att konsumenten kan behålla all skriftlig korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium.
- c) Relevanta kontaktuppgifter som ger konsumenten möjlighet att vända sig med eventuella reklamationer till näringsidkaren och, i tillämpliga fall, till den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- d) Om näringsidkaren är registrerad i ett handelsregister eller liknande offentligt register, uppgift om vilket register denne är registrerad i samt registreringsnumret eller motsvarande identifieringsuppgifter i detta register.
- e) Om näringsidkarens verksamhet kräver tillstånd, namn, adress, webbplats och andra kontaktuppgifter avseende den berörda tillsynsmyndigheten.
- f) En beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper.
- g) Det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, med uppgift om alla arvoden, avgifter och kostnader samt alla skatter och avgifter som betalas genom näringsidkaren, eller, om ett exakt pris inte kan anges, grunden för beräkningen av priset vilket gör det möjligt för konsumenten att kontrollera detta.
- h) Om tillämpligt, information om konsekvenserna av sena eller uteblivna betalningar.
- i) Om tillämpligt, information om att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- j) I tillämpliga fall, en upplysning som anger att den finansiella tjänsten gäller instrument som medför särskilda risker beroende på deras särdrag eller de transaktioner som ska utföras eller vilkas pris beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka samt en upplysning som anger att tidigare fullgöranden inte är indikatorer för framtida fullgöranden.
- k) Uppgifter om att det skulle kunna förekomma andra skatter och avgifter och/eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne.
- l) Eventuella begränsningar av den tid under vilken informationen i enlighet med denna punkt är giltig.

- m) Sättet för betalning och för fullgörande.
- n) Alla särskilda extra kostnader som konsumenten kan bli tvungen att betala vid användning av tekniken för distanskommunikation, om sådana extra kostnader tas ut.
- o) När miljömässiga eller sociala faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens investeringsstrategi, information om eventuella miljömässiga eller sociala mål för den finansiella tjänsten.
- p) Förekomsten eller frånvaron av ångerrätt och, för det fall ångerrätt föreligger, uppgift om ångerfristen och villkoren för utövande av den rätten, inklusive uppgift om det belopp konsumenten kan bli skyldig att betala samt vad som kan bli följderna av att inte utöva denna rättighet.
- q) Distansavtalets kortaste löptid, vid avtal om fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiella tjänster.
- r) Information om den rätt parterna kan ha enligt avtalsvillkoren att säga upp distansavtalet i förväg eller ensidigt samt om eventuella sanktioner enligt avtalet i dessa fall.
- s) Praktiska instruktioner och förfaranden för utövande av ångerrätten i enlighet med artikel 16b.1, med angivande av bland annat näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om andra kommunikationsmedel som är relevanta för översändandet av förklaringen om frånträde och, för avtal om finansiella tjänster som ingås genom ett onlinegränssnitt, information om förekomsten och placeringen av den ångerfunktion som avses i artikel 11a.
- t) Eventuella klausuler i avtalet om vilken lag som ska tillämpas på distansavtalet och/eller vilken domstol som är behörig.
- u) På vilket eller vilka språk avtalsvillkoren och den förhandsinformation som anges i denna artikel tillhandahålls samt även på vilket eller vilka språk näringsidkaren, med konsumentens medgivande, åtar sig att kommunicera under distansavtalets löptid.
- v) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och metoderna för att få tillgång till det.
- w) Om att det finns garantifonder eller andra ersättningsystem som inte omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU (*) och 97/9/EG (**).
2. Medlemsstaterna får i nationell rätt behålla eller införa språkkrav i samband med den information som avses i punkt 1 för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.
3. Vid taltelefonikommunikation ska varje samtal med konsumenten inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet. När ett samtal spelas in eller kan spelas in ska näringsidkaren också underrätta konsumenten om detta.
4. Genom undantag från punkt 1 får näringsidkaren, vad gäller taltelefonikommunikation som avses i punkt 3, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. I sådant fall ska näringsidkaren informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga information som avses i punkt 1. Näringsidkaren ska tillhandahålla den övriga information som krävs enligt punkt 1 på ett varaktigt medium omedelbart efter det att distansavtalet ingåtts.
5. Om den information som avses i punkt 1 lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av distansavtalet, ska medlemsstaterna kräva att näringsidkaren skickar en påminnelse till konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet och om det förfarande som ska följas för att frånträda det, i enlighet med artikel 16b. Denna påminnelse ska lämnas till konsumenten på ett varaktigt medium mellan en och sju dagar efter det att distansavtalet ingåtts.
6. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas konsumenten på ett varaktigt medium och vara enkel att läsa.

Den information som avses i punkt 1 ska på begäran tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning.

7. Med undantag för den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p ska näringsidkaren ha rätt att skicka informationen när den tillhandahålls på elektronisk väg.

När information skickas ska det vara möjligt att se, spara och skriva ut den information som avses i punkt 1 som ett enda dokument.

I sådana fall ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten får all den förhandsinformation som avses i punkt 1 innan distansavtalet ingås.

8. Vad gäller efterlevnaden av informationskraven i denna artikel ska bevisbördan åvila näringsidkaren.

9. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation än dem som avses i denna artikel, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

10. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om den information som konsumenten ska få innan avtalet ingås, ska endast reglerna i den unionsakten tillämpas på de specifika finansiella tjänsterna, oavsett detaljnivån i dessa regler, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Om den andra unionsakten inte innehåller regler om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med punkt 1 p.

Artikel 16b

Ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten har en tidsfrist på 14 kalenderdagar under vilken han eller hon kan utöva sin ångerrätt utan att det leder till någon sanktion och utan att konsumenten behöver ange några skäl. Den tidsfristen ska förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar.

Den ångerfrist som avses i första stycket ska börja löpa antingen

- a) från och med den dag då distansavtalet ingås, eller
- b) från och med den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a, om denna dag infaller senare än den dag som avses i led a i detta stycke.

Om konsumenten inte har fått avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a ska ångerfristen under alla omständigheter löpa ut 12 månader och 14 dagar efter ingäendet av distansavtalet. Detta ska inte tillämpas om konsumenten inte har informerats om sin ångerrätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

2. Ångerrätten ska inte tillämpas på följande:

- a) Finansiella tjänster för konsumenter vilkas pris är beroende av svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen, exempelvis tjänster med anknytning till
 - utländska valutor,
 - penningmarknadsinstrument,
 - överlåtbara värdepapper,
 - andelar i företag för kollektiva investeringar,
 - terminskontrakt, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning,

- framtida räntesäkringsavtal,
 - ränte-, valuta- och aktieswappar,
 - köp- och säljoptioner avseende alla de instrument som anges i detta led, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning. Denna kategori inbegriper särskilt valuta- och ränteoptioner.
- b) Rese- och bagageförsäkringar eller liknande kortfristiga försäkringar med kortare löptid än en månad.
- c) Avtal som båda parter har fullgjort på konsumentens uttryckliga begäran, innan konsumenten har utövat sin ångerrätt.
3. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i punkt 1 om han eller hon har skickat sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före den tidsfristens utgång.
4. Om en kompletterande tjänst med anknytning till distansavtalet för finansiella tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller av en tredje part på grundval av ett avtal mellan denna tredje part och näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av avtalet om konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med denna artikel. När konsumenten väljer att säga upp avtalet ska det ske utan någon kostnad för konsumenten.
5. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av regler i nationell rätt som fastställer en tidsperiod under vilken fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas.
6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om ångerrätten, ska endast den unionsaktens regler om ångerrätt tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten. Om den andra unionsakten ger medlemsstaterna rätt att välja mellan ångerrätt och ett alternativ, såsom betänketid, ska endast de motsvarande reglerna i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten.
7. Med avvikelse från denna artikel får medlemsstaterna välja att i stället tillämpa följande bestämmelser på följande finansiella tjänster vad gäller ångerrätt eller betänketid:
- a) Artikel 14.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU (***) på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 3.2 i det direktivet.
- b) Artiklarna 26 och 27 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 (****) på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 2.2 i det direktivet.

Artikel 16c

Betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas

1. Om konsumenten utövar ångerrätten enligt artikel 16b, får konsumenten endast åläggas att betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet faktiskt har tillhandahållit. Konsumenten ska betala för den tjänsten utan onödigt dröjsmål. Det belopp som ska betalas får inte
- a) överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den redan tillhandahållna tjänsten, jämförd med samtliga prestationer som föreskrivs i distansavtalet,
- b) i något fall vara så stort att det kan tolkas som en sanktion.
2. Medlemsstaterna får föreskriva att konsumenter inte får avkrävas någon betalning om de utövar sin ångerrätt i samband med ett försäkringsavtal.
3. Näringsidkaren får inte kräva att konsumenten ska betala något belopp på grundval av punkt 1 i denna artikel om inte näringsidkaren kan styrka att konsumenten i vederbörlig ordning har underrättats om det belopp som ska betalas i enlighet med artikel 16a.1 p. Näringsidkaren får emellertid inte kräva denna betalning om näringsidkaren utan föregående begäran från konsumentens sida påbörjade fullgörandet av avtalet innan den ångerfrist som anges i artikel 16b.1 löpte ut.

4. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren mottar meddelandet om utövändet av ångerrätten, till konsumenten betala tillbaka alla belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten i enlighet med distansavtalet, med undantag för det belopp som avses i punkt 1.

5. Konsumenten ska utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren frånträder avtalet till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren.

Artikel 16d

Tillräckliga förklaringar

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare är skyldiga att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster som sätter konsumenten i stånd att bedöma huruvida det föreslagna avtalet och de kompletterande tjänsterna är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Sådana förklaringar ska tillhandahållas konsumenten kostnadsfritt och innan avtalet ingås. Förklaringarna ska inbegripa följande delar:

- a) Förhandsinformation som krävs innan avtal ingås.
- b) Det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster.
- c) De specifika verkningar som det föreslagna avtalet kan medföra för konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, konsekvenserna av utebliven eller sen betalning från konsumentens sida.

2. Medlemsstaterna får ange hur och i vilken omfattning de förklaringar som avses i punkt 1 ska ges. Medlemsstaterna får anpassa sättet för och omfattningen av detta till de omständigheter under vilka de finansiella tjänsterna erbjuds, till vem de erbjuds och den typ av finansiella tjänster som erbjuds.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten, om näringsidkaren använder nätverktyg, har rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan i skedet innan avtal ingås och, i motiverade fall, efter det att distansavtalet har ingåtts, på samma språk som det som används för den förhandsinformation som tillhandahålls i enlighet med artikel 16a.1.

4. Vad gäller efterlevnaden av kraven om tillräckliga förklaringar i denna artikel har uppfyllts ska bevisbördan åvila näringsidkaren.

5. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om de tillräckliga förklaringar som konsumenten ska få, ska endast den unionsaktens regler om tillräckliga förklaringar tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Artikel 16e

Tillägsskydd avseende onlinegränssnitt

1. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och förordning (EU) 2016/679 ska medlemsstaterna säkerställa att näringsidkare, när de ingår distansavtal om finansiella tjänster, inte utformar, organiserar eller driver sina onlinegränssnitt, enligt definitionen i artikel 3 m i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 (****), på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenter som är mottagare av deras tjänster eller på annat vis väsentligt snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta fria och välgrundade beslut. Medlemsstaterna ska särskilt anta åtgärder som, i enlighet med unionsrätten, hanterar minst en av följande metoder från näringsidkarens sida:

- a) Större synlighet ges åt vissa val när konsumenter, som är mottagare av näringsidkarens tjänster, uppmanas att fatta ett beslut.
- b) Näringsidkaren begär upprepade gånger att konsumenter som är mottagare av tjänsten ska göra ett val när det valet redan har gjorts, särskilt genom att presentera popup-fönster som stör användarupplevelsen.
- c) Förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den.

2. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser i fråga om de krav på näringsidkare som anges i punkt 1, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

- (*) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU av den 16 april 2014 om insättningsgarantisystem (EUT L 173, 12.6.2014, s. 149).
- (**) Europaparlamentets och rådets direktiv 97/9/EG av den 3 mars 1997 om system för ersättning till investerare (EGT L 84, 26.3.1997, s. 22).
- (***) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).
- (****) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1)."

5. I artikel 24 ska följande punkt läggas till:

"6. Vad gäller överträdelse av de åtgärder som antagits enligt de bestämmelser som avses i artikel 3.1b som är tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster för konsumenter ska medlemsstaterna säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda delarna."

6. I artikel 29 ska punkt 1 ersättas med följande:

"1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6, 9.1a, 9.3, artikel 16 andra och tredje styckena, artiklarna 16a.2, 16a.9, 16b.7 och 16e ska den informera kommissionen om detta senast den 19 december 2025 och om alla eventuella senare ändringar."

7. Bilaga I ska ändras i enlighet med bilaga I till det här direktivet.

Artikel 2

Införlivande och översyn

1. Medlemsstaterna ska senast den 19 december 2025 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om texten till dessa bestämmelser.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 19 juni 2026.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. De ska även innehålla en uppgift om att hänvisningar i befintliga lagar och andra författningar till det direktiv som upphävs genom det här direktivet ska anses som hänvisningar till det här direktivet. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras och om hur uppgiften ska formuleras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

3. Senast den 31 juli 2030 ska kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv, som också inbegriper ångerfunktionen. Den rapporten ska innehålla en utvärdering av hur den inre marknaden för finansiella tjänster som ingås på distans i unionen fungerar och hur detta direktiv påverkar annan relevant unionsrätt.

*Artikel 3***Upphävande**

Direktiv 2002/65/EG upphör att gälla med verkan från och med den 19 juni 2026.

Hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till direktiv 2011/83/EU, i dess ändrade lydelse enligt det här direktivet, och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilagan till det här direktivet.

*Artikel 4***Ikraftträdande**

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

*Artikel 5***Adressater**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 22 november 2023.

På Europaparlamentets vägnar
R. METSOLA
Ordförande

På rådets vägnar
P. NAVARRO RÍOS
Ordförande

BILAGA I

Bilaga I till direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

I "A. Mall för information om ångerrätt" ska instruktion 3 under rubriken "Instruktioner för komplettering av blanketten:" ersättas med följande:

"[3] Om du är skyldig att tillhandahålla en funktion som ger konsumenten möjlighet att frånträda det avtal som ingåtts online, ska följande skrivas in: "Du kan också utöva din ångerrätt online på [skriv in internetadress eller ge en annan lämplig förklaring av var ångerfunktionen finns tillgänglig]. Om du använder onlinefunktionen kommer vi att utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis på frånträdet på ett varaktigt medium (t.ex. via e-post), med information om dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten.""

BILAGA II

Jämförelsetabell

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 1.1	–
Artikel 1.2 första stycket	Artikel 3.1b andra stycket
Artikel 1.2 andra stycket	Artikel 3.1b tredje och fjärde styckena
Artikel 2 a	Artikel 2.7
Artikel 2 b	Artikel 2.12
Artikel 2 c	Artikel 2.2
Artikel 2 d	Artikel 2.1
Artikel 2 e	Artikel 2.7
Artikel 2 f	Artikel 2.10
Artikel 2 g	–
Artikel 3.1	Artikel 16a.1
Artikel 3.1.1 a, b och c	Artikel 16a.1 a och b
Artikel 3.1.1 d	Artikel 16a.1 d
Artikel 3.1.1 e	Artikel 16a.1 e
Artikel 3.1.2 a	Artikel 16a.1 f
Artikel 3.1.2 b	Artikel 16a.1 g
Artikel 3.1.2 c	Artikel 16a.1 j
Artikel 3.1.2 d	Artikel 16a.1 k
Artikel 3.1.2 e	Artikel 16a.1 l
Artikel 3.1.2 f	Artikel 16a.1 m
Artikel 3.1.2 g	Artikel 16a.1 n
Artikel 3.1.3 a	Artikel 16a.1 p
Artikel 3.1.3 b	Artikel 16a.1 q
Artikel 3.1.3 c	Artikel 16a.1 r
Artikel 3.1.3 d	Artikel 16a.1 s
Artikel 3.1.3 e	–
Artikel 3.1.3 f	Artikel 16a.1 t
Artikel 3.1.3 g	Artikel 16a.1 u
Artikel 3.1.4 a	Artikel 16a.1 v
Artikel 3.1.4 b	Artikel 16a.1 w

SV

EUT L, 28.11.2023

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 3.2	–
Artikel 3.3 första stycket a	Artikel 16a.3
Artikel 3.3 första stycket b och andra stycket	Artikel 16a.4
Artikel 3.4	–
Artikel 4.1 och 4.5	Artikel 16a.10
Artikel 4.2	Artikel 16a.9
Artikel 4.3 och 4.4	–
Artikel 5.1	Artikel 16a.1 första stycket, 16a.5 och 16a.6 första stycket
Artikel 5.2	–
Artikel 5.3	–
Artikel 6.1 första stycket första meningen	Artikel 16b.1 första stycket,
Artikel 6.1 första stycket andra meningen	–
Artikel 6.1 andra stycket första strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket a
Artikel 6.1 andra stycket andra strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket b
Artikel 6.1 tredje stycket	–
Artikel 6.2 a	Artikel 16b.2 a
Artikel 6.2 b	Artikel 16b.2 b
Artikel 6.2 c	Artikel 16b.2 c
Artikel 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 och 6.8	–
Artikel 7.1 inledningen	Artikel 16c.1 inledningen
Artikel 7.1 första strecksatsen	Artikel 16c.1 a
Artikel 7.1 andra strecksatsen	Artikel 16c.1 b
Artikel 7.2	Artikel 16c.2
Artikel 7.3	Artikel 16c.3
Artikel 7.4	Artikel 16c.4
Artikel 7.5	Artikel 16c.5
Artikel 9	–
Artikel 10	–
Artikel 11 första och tredje styckena	Artikel 24.1

EUT L, 28.11.2023

SV

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 11 andra stycket	–
Artikel 12.1	Artikel 25 första stycket
Artikel 12.2	–
Artikel 13.1	Artikel 23.1
Artikel 13.2	Artikel 23.2
Artikel 13.3	–
Artikel 14	–
Artikel 15	–
Artikel 16	–
Artikel 17	–
Artikel 18	–
Artikel 19	–
Artikel 20	–
Artikel 21	–
Artikel 22	–
Artikel 23	–

DIREKTIV

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU

av den 25 oktober 2011

om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téns yttrande ⁽¹⁾,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande ⁽²⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽³⁾, och

av följande skäl:

- (1) Ett antal bestämmelser om konsumenträttigheter i avtalsförhållanden anges i rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler ⁽⁴⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentkydd vid distansavtal ⁽⁵⁾.
- (2) Dessa direktiv har med hänsyn till erfarenheterna setts över i syfte att förenkla och uppdatera gällande bestämmelser, undanröja inkonsekvenser och åtgärda önskad

brister i bestämmelserna. Översynen visade att de två direktiven bör ersättas med ett enda direktiv. Detta direktiv bör därför innehålla standardbestämmelser för gemensamma aspekter på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och inte längre bygga på en minimiharmoniseringsstrategi som de tidigare direktiven, samtidigt som det bör vara möjligt för medlemsstaterna att behålla eller anta nationella bestämmelser med avseende på vissa aspekter.

- (3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentkydds nivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget.

- (4) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster samt etableringsfrihet säkerställs. En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentkydds nivå och konkurrenskraftiga företag, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

- (5) Möjligheterna med distansförsäljning över gränserna, som borde vara ett av de mer påtagliga resultaten av den inre marknaden, utnyttjas inte fullt ut. Jämfört med den stora ökningen av den inhemska distansförsäljningen under de senaste åren har den gränsöverskridande distansförsäljningen ökat i begränsad utsträckning. Denna skillnad är särskilt påtaglig i fråga om näthandel, där det finns stora möjligheter till ytterligare tillväxt. De gränsöverskridande möjligheterna när det gäller avtal som ingås utanför fasta affärslokaler (direktförsäljning) begränsas av vissa faktorer, till exempel de skilda nationella konsumentkyddsbestämmelser som näringslivet måste rätta sig efter. Jämfört med ökningen av den inhemska direktförsäljningen under de senaste åren, särskilt inom tjänstesektorn (t.ex. försörjningstjänster), är antalet konsumenter som utnyttjar denna kanal för inköp över gränserna fortfarande lågt. Med hänsyn till de ökade affärsmöjligheterna i många medlemsstater bör små och medelstora företag (inklusive

⁽¹⁾ EUT C 317, 23.12.2009, s. 54.

⁽²⁾ EUT C 200, 25.8.2009, s. 76.

⁽³⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 juni 2011 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 10 oktober 2011.

⁽⁴⁾ EGT L 372, 31.12.1985, s. 31.

⁽⁵⁾ EGT L 144, 4.6.1997, s. 19.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/65

- enskilda näringsidkare) eller ombud för företag som bedriver direktförsäljning vara mer benägna att söka affärsmöjligheter i andra medlemsstater, särskilt i gränsregioner. En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer därför att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre i förhållandet mellan näringsidkare och konsument.
- (6) Vissa skillnader skapar betydande hinder på den inre marknaden som påverkar näringsidkare och konsument. Dessa skillnader gör att kostnaderna för att följa regelverket ökar för de näringsidkare som vill sälja varor eller tillhandahålla tjänster över gränserna. Denna oproportionerliga fragmentering undergräver också konsumenternas förtroende för den inre marknaden.
- (7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättsäkerhet för både konsument och näringsidkare. Både konsument och näringsidkare bör kunna förlita sig på ett enda regelverk grundat på tydligt definierade rättsliga begrepp som reglerar vissa aspekter i avtal mellan näringsidkare och konsument i hela unionen. Effekten av en sådan harmonisering bör bli att de hinder som följer av de fragmenterade bestämmelserna undanröjs och att den inre marknaden fullbordas på detta område. Dessa hinder kan bara undanröjas genom att det införs enhetliga unionsbestämmelser. Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.
- (8) De regleringsaspekter som ska harmoniseras bör endast beröra avtal som ingås mellan näringsidkare och konsument. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning beträffande anställningsavtal, avtal om arvsrätt, avtal om familjerätt och avtal om upprättande och organisation av bolag eller partnerskapsavtal.
- (9) I detta direktiv fastställs bestämmelser om information som ska lämnas för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och avtal av annat slag än de nyssnämnda. Detta direktiv reglerar också ångerrätten i samband med distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och harmoniserar vissa föreskrifter om fullgörande och vissa andra aspekter på avtal mellan näringsidkare och konsument.
- (10) Detta direktiv bör inte påverka tillämpningen av bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I-förordningen) ⁽¹⁾.
- (11) Detta direktiv bör inte påverka unionsbestämmelserna för särskilda sektorer, såsom humanläkemedel, medicintekniska produkter, integritet och elektronisk kommunikation, patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård, märkning av livsmedel och den inre marknaden för el och naturgas.
- (12) Informationskraven i detta direktiv bör komplettera informationskraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden ⁽²⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktivet om elektronisk handel) ⁽³⁾. Medlemsstaterna bör behålla möjligheten att införa ytterligare informationskrav för de tjänsteleverantörer som är etablerade inom deras territorium.
- (13) Medlemsstaterna bör förbli behöriga, i enlighet med unionsrätten, att tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på områden som inte faller inom dess tillämpningsområde. Medlemsstaterna får således behålla eller införa nationell lagstiftning som motsvarar bestämmelserna i detta direktiv eller vissa av dess bestämmelser i förhållande till avtal som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde. Medlemsstaterna får t.ex. besluta att utvidga tillämpningen av bestämmelserna i detta direktiv till juridiska personer eller fysiska personer som inte är "konsument" i den mening som avses i detta direktiv, såsom icke-statliga organisationer, nystartade företag eller små och medelstora företag. Medlemsstaterna får likaledes tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på avtal som inte är "distansavtal" i den mening som avses i detta direktiv, exempelvis för att de inte ingåtts med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans. Dessutom får medlemsstaterna också behålla eller införa nationella bestämmelser om frågor som inte särskilt tas upp i detta direktiv, t.ex. ytterligare bestämmelser om köpeavtal, bland annat när det gäller leverans av varor eller krav på tillhandahållande av information under ett avtals löptid.
- (14) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning på avtalsrättsens område för avtalsrättsliga aspekter som inte regleras i detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet (t.ex. bristande samtycke). Inte heller bör detta direktiv påverka nationell lagstiftning om de allmänna rättsmedlen i avtalsfrågor, bestämmelserna om den allmänna ekonomiska ordningen (t.ex. bestämmelser om oskäligt höga priser och ockerpriser) och bestämmelserna om oetiska juridiska transaktioner.

(1) EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

(2) EUT L 376, 27.12.2006, s. 36.

(3) EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Detta direktiv bör inte harmonisera språkliga krav som tillämpas på konsumentavtal. Följaktligen får medlemsstaterna i nationell lagstiftning behålla eller införa språkliga krav beträffande information vid avtals ingående och avtalsvillkor.
- (16) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning om juridiska företrädare, såsom bestämmelserna om personer som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar (t.ex. ett ombud eller en förvaltare). Medlemsstaterna bör behålla sin behörighet på detta område. Detta direktiv bör vara tillämpligt på alla näringsidkare, offentliga såväl som privata.
- (17) Definitionen av begreppet konsument bör omfatta fysiska personer som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om, beträffande avtal med dubbla syften, ett avtal ingås för ändamål som dels faller inom, dels faller utanför personens egna närings- eller yrkesverksamhet och näringsstyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalets övergripande sammanhang bör den personen även anses såsom konsument.
- (18) Detta direktiv påverkar inte medlemsstaternas frihet att i enlighet med unionslagstiftningen definiera vad de anser vara tjänster av allmänt ekonomiskt intresse, hur dessa tjänster bör organiseras och finansieras i enlighet med reglerna för statligt stöd samt vilka särskilda krav de bör underställas.
- (19) Med digitalt innehåll avses data som produceras och levereras i digital form, såsom datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter, oavsett om åtkomsten skett genom nedladdning, direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på vilket annat sätt som helst. Avtal om leverans av digitalt innehåll bör omfattas av detta direktiv. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, bör det anses som en vara i den mening som avses i detta direktiv. Liksom avtal om leverans av vatten, gas eller el, i de fall försäljningen inte omfattar en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller avtal om leverans av fjärrvärme, bör avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium klassificeras varken som köpeavtal eller tjänsteavtal vid tillämpningen av detta direktiv. Avtal av detta slag bör inte omfattas av ängerrätt för konsumenten, om inte konsumenten samtyckt till att avtalet börjar fullgöras redan under ängerfristen och sålunda gått med på att ängerrätten går förlorad. Förutom de allmänna informationskraven bör näringsidkaren upplysa konsumenten om det digitala innehållets funktion samt om dess relevanta driftskompatibilitet. Med funktion bör här avses hur det digitala innehållet kan användas till exempel för att spåra konsumenternas beteende; begreppet bör också avse avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning. Med relevant driftskompatibilitet menas information om vilken standardmaskinvara och programvaruomgivning som det digitala innehållet är kompatibelt med, till exempel operativsystem, nödvändig version och vissa egenskaper hos maskinvaran. Kommissionen bör undersöka behovet av ytterligare harmoniserade bestämmelser i fråga om digitalt innehåll, och vid behov lägga fram ett lagstiftningsförslag för att ta itu med frågan.
- (20) Definitionen av distansavtal bör omfatta samtliga fall då avtal ingås mellan en näringsidkare och en konsument med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation (t.ex. postorder, internet, telefon eller fax), fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås. Den definitionen bör också omfatta situationer då konsumenten besöker affärslokaler endast för att få upplysningar om varan eller tjänsten och de därpå följande förhandlingarna och ingående av avtalet sköts på distans. Däremot bör ett avtal som förhandlas fram i näringsidkarens affärslokaler och slutligen ingås genom distanskommunikation inte betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör ett avtal som initieras genom distanskommunikation men slutligen ingås i näringsidkarens affärslokaler betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör begreppet distansavtal omfatta bokningar som konsumenten gjort genom ett medel för distanskommunikation för att beställa tillhandahållande av en yrkesmässig tjänst, som när en kund ringer för att boka tid hos frisören. I begreppen organiserade system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans bör ingå system som erbjuds av tredje man, annan än näringsidkaren, men används av näringsidkaren, såsom en webbplats. Det bör emellertid inte omfatta fall där webbplatserna endast ger information om näringsidkaren, hans varor och/eller tjänster samt kontaktpuffgifter.
- (21) Ett avtal utanför fasta affärslokaler bör definieras som ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument som samtidigt är fysiskt närvarande, på ett annat ställe än i näringsidkarens fasta affärslokaler, t.ex. i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats. Utanför fasta affärslokaler kan konsumenten stå under potentiellt psykologiskt tryck eller kan ställas inför ett överraskningsmoment, oavsett om konsumenten har beställt besöket av näringsidkaren eller inte. Definitionen av avtal utanför fasta affärslokaler bör också inbegripa situationer där konsumenten tilltalar personen och enskilt utanför fasta affärslokaler men avtalet omedelbart därefter ingås i näringsidkarens affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation. Definitionen av ett avtal utanför fasta affärslokaler bör inte omfatta situationer då näringsidkaren först kommer till konsumentens bostad enbart

- för att ta mått eller lägga fram en uppskattning, utan att konsumenten förbinder sig till något som helst, och där avtalet ingås först längre fram, antingen i näringsidkarens fasta affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation, utgående från näringsidkarens uppskattning. I sådana fall bör avtalet inte anses ha ingåtts omedelbart efter det att näringsidkaren tilltalat konsumenten, om konsumenten haft tid att fundera över näringsidkarens uppskattning innan avtalet ingicks. Inköp som görs under en utflykt organiserad av näringsidkaren, där de förvärvade produkterna marknadsförs och utbjuds till försäljning, bör betraktas som avtal utanför fasta affärslokaler.
- (22) Fasta affärslokaler bör omfatta alla typer av lokaler (t.ex. affärer, stånd eller lastbilar) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Marknads- och mästand bör betraktas som fasta affärslokaler om de uppfyller detta villkor. Detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis, t.ex. under turistsäsongen på en skid- eller badort, bör betraktas som fasta affärslokaler eftersom de är det ställe där näringsidkaren vanligen utövar sin verksamhet. Offentliga platser, t.ex. gator, köpcentrum, badstränder, idrottsanläggningar och allmänna transportmedel, som näringsidkaren i undantagsfall använder för sin affärsverksamhet, samt privata bostäder och arbetsplatser bör inte betraktas som fasta affärslokaler. De affärslokaler som tillhör en person som agerar i en näringsidkarens namn eller för dennes räkning i enlighet med detta direktiv bör anses vara affärslokaler i den mening som avses i detta direktiv.
- (23) Varaktiga medier bör göra det möjligt för konsumenten att lagra information så länge denne behöver den för att kunna skydda sina från förbindelsen med näringsidkaren härrörande intressen. Begreppet varaktigt medium bör särskilt omfatta papper, usb-minnen, cd-rom, dvd, minskort eller datorers hårddiskvar liksom e-post.
- (24) En offentlig auktion innebär att näringsidkare och konsumenter är närvarande eller har möjlighet att närvara personligen vid auktionen. Varorna eller tjänsterna bjuds ut av näringsidkaren till konsumenten genom ett budgivningsförfarande, som i vissa medlemsstater kräver lagligt tillstånd, för att sälja varor eller tjänster till allmänheten. Den som lagt ett vinnande bud är skyldig att köpa varorna eller tjänsterna. Användningen av webbplattformer för auktioner som är tillgängliga för konsumenter och näringsidkare bör inte betraktas som en offentlig auktion enligt detta direktiv.
- (25) Avtal som avser fjärrvärme bör omfattas av detta direktiv i likhet med avtal om leverans av vatten, gas eller el. Med fjärrvärme avses leverans av värme, till exempel i form av ånga eller varmt vatten, från en central produktionskälla via ett överförings- och distributionssystem till flera byggnader för uppvärmningsändamål.
- (26) Avtal som rör överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom eller skapandet eller förvärvandet av sådan fast egendom eller sådana rättigheter, avtal om uppförande av nya byggnader, avtal om omfattande ombyggnad av befintliga byggnader samt avtal om uthyrning för bostadsändamål är redan föremål för ett antal specifika krav enligt nationell lagstiftning. Till dessa avtal hör till exempel försäljningen av fastigheter som ännu inte bebyggs och hyrköp. Bestämmelserna i detta direktiv lämpar sig inte för sådana avtal, vilka därför inte bör omfattas av direktivets tillämpningsområde. Med omfattande ombyggnad menas att en byggnad byggs om på ett sätt som är jämförbart med uppförande av en ny byggnad, t.ex. när endast den gamla byggnadens fasad bevaras. I synnerhet tjänsteavtal om tillbyggnad (t.ex. av ett garage eller en veranda) och tjänsteavtal som rör annan reparation och renovering av byggnader än omfattande ombyggnad av dem bör omfattas av detta direktiv liksom avtal som rör fastighetsmäklarens tjänster och avtal som rör uthyrning för andra ändamål än bostadsändamål.
- (27) Transporttjänster omfattar passagerartransport och transport av varor. Passagerartransport bör inte omfattas av detta direktiv eftersom den redan är föremål för annan unionslagstiftning, eller, när det gäller kollektivtrafik och taxibilar, för reglering på nationell nivå. Bestämmelserna i detta direktiv om skydd för konsumenter mot oskäliga avgifter för användningen av olika betalningsmedel eller mot dolda kostnader bör dock också gälla för avtal om passagerartransporter. Däremot bör konsumenterna i samband med varutransport och biluthyrning, som är tjänster, åtnjuta skydd genom detta direktiv, med undantag för ångerrätten.
- (28) För att undvika administrativa bördor för näringsidkare får medlemsstaterna besluta att inte tillämpa detta direktiv när varor eller tjänster av ringa värde säljs utanför fasta affärslokaler. Gränsen för beloppet bör sättas tillräckligt lågt, så att endast inköp av ringa betydelse undantas. Medlemsstaterna bör kunna fastställa detta värde i nationell lagstiftning, förutsatt att det inte överskrider 50 EUR. När flera avtal vars innehåll har samband med varandra ingås samtidigt av konsumenten bör den totala kostnaden beaktas vid tillämpningen av denna gräns.

- (29) Sociala tjänster har fundamentalt särpräglade drag som återspeglas i sektorsspecifikt lagstiftning, dels på unionsnivå, dels på nationell nivå. Sociala tjänster inbegriper å ena sidan tjänster för särskilt missgynnade personer eller personer med särskilt låga inkomster samt tjänster för personer och familjer som behöver hjälp med rutinmässiga vardagssysslor och å andra sidan tjänster för alla människor som har ett särskilt behov av hjälp, stöd, skydd eller uppmuntran under en bestämd livsfas. Sociala tjänster omfattar bland annat tjänster för barn och ungdomar, biståndstjänster för familjer, ensamstående föräldrar och äldre människor, tjänster för migranter. Sociala tjänster omfattar både kortfristiga och långfristiga vård- och omsorgstjänster, t.ex. tjänster som tillhandahålls av hemtjänster eller i serviceboenden och äldreboenden (vårdhem). Sociala tjänster omfattar inte bara sådana som tillhandahålls av staten på nationell, regional eller lokal nivå av tillhandahållare på uppdrag av staten eller av staten erkända välgörenhetsorganisationer utan även sådana som tillhandahålls av privata aktörer. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för sociala tjänster, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (30) Hälso- och sjukvård kräver särskilda regler på grund av sin tekniska komplexitet, sin betydelse för tjänster av allmänt intresse och på grund av sin omfattande offentliga finansiering. Hälso- och sjukvård definieras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård⁽¹⁾ som "hälso- och sjukvårdstjänster som hälso- och sjukvårdspersonal tillhandahåller patienter i syfte att bedöma, bibehålla eller återställa deras hälsotillstånd, inbegripet förskrivning, utlämning och tillhandahållande av läkemedel och medicinska hjälpmedel". Hälso- och sjukvårdspersonal är enligt definitionen i detta direktiv läkare, sjuksköterskor med ansvar för allmän hälso- och sjukvård, tandläkare, barnmorskor eller farmaceuter enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer⁽²⁾, eller annan person som utövar yrkesverksamhet inom hälso- och sjukvårdssektorn som är begränsad till ett reglerat yrke enligt definitionen i artikel 3.1 a i direktiv 2005/36/EG, eller en person som anses tillhöra hälso- och sjukvårdspersonalen enligt lagstiftningen i den medlemsstat där behandlingen sker. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för hälso- och sjukvård, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (31) Spelverksamhet bör undantas från detta direktivs tillämpningsområde. Spelverksamhet innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar. Medlemsstaterna bör kunna införa andra, också strängare, konsumentskyddsåtgärder i samband med sådana verksamheter.
- (32) Gällande unionslagstiftning om bland annat finansiella tjänster till konsumenter, paketresor och tidsdelat boende innehåller åtskilliga bestämmelser om konsumentskydd. Därför bör detta direktiv inte vara tillämpligt på avtal inom dessa områden. När det gäller finansiella tjänster bör medlemsstaterna uppmuntras att låta sig inspireras av gällande unionslagstiftning på området när de lagstiftar på områden som inte regleras på unionsnivå, så att lika förutsättningar för alla konsumenter och alla avtal om finansiella tjänster säkerställs.
- (33) Näringsidkaren bör vara skyldig att i förväg informera konsumenterna om eventuella arrangemang som medför att konsumenterna måste betala en handpenning till näringsidkaren, inklusive sådana arrangemang som innebär att ett belopp blockeras på konsumentens kredit- eller bankkort.
- (34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av ett avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler, ett distansavtal, ett avtal av annat slag än de två sistnämnda eller ett motsvarande erbjudande. Näringsidkaren ska vid tillhandahållandet av informationen beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligtvis kan förväntas förutse. Beaktandet av dessa särskilda behov bör dock inte medföra olika nivåer för konsumentskyddet.
- (35) Den information som näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten bör vara obligatorisk och bör inte kunna ändras. Det oaktat bör avtalsparterna ha rätt att uttryckligen enas om att ändra innehållet i det avtal som de sedan ingår, till exempel i fråga om arrangemangen för leverans.
- (36) Vid distansavtal bör informationskraven anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar eller tidsbegränsningar för reklaminslag i tv. I sådana fall bör näringsidkaren uppfylla vissa minimikrav på information och hänvisa konsumenten till någon annan informationskälla, t.ex. genom att lämna ett gratis telefonnummer eller en hypertextlänk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig. Kravet att informera konsumenten om kostnaden för återsändande av sådana varor som inte brukar kunna återsändas per post kommer att anses uppfyllt om näringsidkaren

⁽¹⁾ EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

⁽²⁾ EUT L 255, 30.9.2005, s. 22.

- till exempel anger ett transportföretag (till exempel det transportföretag som denne anlitar för leveransen av varan) och ett pris för återsändandet. Om kostnaderna för återsändandet inte rimligtvis kan förhandsberäknas av näringsidkaren, till exempel eftersom denne inte själv erbjuder att ordna med återtransporten, bör näringsidkaren tala om att denna kostnad måste betalas och kan vara stor, tillsammans med en rimlig uppskattning av maximikostnaden, vilken kan bygga på kostnaderna för leverans till konsumenten.
- (37) Eftersom konsumenten vid distansförsäljning inte kan se varan innan avtalet ingås bör konsumenten ha ångerrätt. Av samma skäl bör konsumenten ha rätt att prova och undersöka den vara han har köpt, i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. När det gäller avtal utanför fasta affärslokaler bör konsumenten ha ångerrätt på grund av en potentiell överraskningseffekt och/eller ett potentiellt psykologiskt tryck. Utövande av ångerrätten bör medföra att parternas skyldigheter att fullgöra avtalet upphör.
- (38) E-handelsplatserna bör klart och läsbart ange, åtminstone när beställningen görs, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.
- (39) Vad gäller distansavtal som ingås på webbplatser är det viktigt att säkerställa att konsumenten fullt ut kan läsa och förstå huvudinslagen i avtalet innan beställningen görs. Därför bör det föreskrivas i detta direktiv att dessa uppgifter ska visas omedelbart intill den bekräftelse som krävs för att beställning ska kunna göras. Det måste också ses till att konsumenten vid sådana tillfällen kan fastställa från och med vilken tidpunkt denne är bunden av en skyldighet att erlägga betalning till näringsidkaren. Därför bör konsumentens uppmärksamhet, med hjälp av en otvetydig lydelse, särskilt fästas på att beställning innebär skyldighet att erlägga betalning till näringsidkaren.
- (40) De skillnader som för närvarande finns när det gäller ångerfristens längd såväl mellan medlemsstaterna som mellan distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler medför rättslig osäkerhet och kostnader för att efterleva regelverket. Samma ångerfrist bör gälla för alla distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Vid tjänsteavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter det att avtalet ingås. Vid köpeavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten eller en tredje part, annan än transportföretaget, som utsetts av konsumenten, tar varan i sin fysiska besittning. Dessutom bör konsumenten kunna utöva sin ångerrätt innan han tar varan i fysisk besittning. Om konsumenten beställer flera varor på samma gång men varorna levereras vid olika tidpunkter bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten tar den sista varan i fysisk besittning. När en vara levereras i skilda poster eller delar bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten fysiskt tar den sista posten eller delen i besittning.
- (41) För att uppnå rättssäkerhet bör rådets förordning (EEG, Euratom) nr 1182/71 av den 3 juni 1971 om regler för bestämning av perioder, datum och frister⁽¹⁾ tillämpas vid beräkningen av de tidsfrister som anges i detta direktiv. Alla tidsfrister i detta direktiv bör därför förstås som att de anges i kalenderdagar. Om en tidsfrist uttryckt i dagar ska räknas från det ögonblick då en händelse eller en handling äger rum, bör den dag då händelsen eller handlingen äger rum inte anses ingå i tidsfristen.
- (42) Bestämmelserna om ångerrätt bör inte påverka medlemsstaternas lagar och andra författningar om hävning eller icke-verkställbarhet av ett avtal eller om konsumentens möjlighet att fullfölja sina avtalsmässiga åtaganden före den tidpunkt som anges i avtalet.
- (43) Om näringsidkaren inte på ett lämpligt sätt har informerat konsumenten före ingåendet av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler bör ångerfristen förlängas. För att det ska finnas rättssäkerhet kring ångerfristen bör dock en begränsning på tolv månader införas.
- (44) Skillnaderna när det gäller sätten att utöva ångerrätten i medlemsstaterna har medfört kostnader för näringsidkare som bedriver handel över gränserna. Införandet av en harmoniserad standardblankett som konsumenterna kan använda när de utövar sin ångerrätt bör göra det enklare att frånträda avtal, och skapa rättssäkerhet. Därför bör medlemsstaterna inte ställa några ytterligare formella krav på unionens standardblankett, till exempel i fråga om teckenstorlek. Konsumenten bör dock även i fortsättningen kunna utöva sin ångerrätt genom ett meddelande avfattat med egna ord, under förutsättning att meddelandet om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren är otvetydigt. Ett brev, ett telefonsamtal eller tillbakasändande av varorna med ett tydligt besked skulle kunna ses som uppfyllande av detta krav, men det bör åligga konsumenten att bevisa att denne utövat ångerrätten inom den frist som fastställs i direktivet. Av denna anledning ligger det i konsumentens intresse att använda sig av ett varaktigt medium för meddelanden till näringsidkaren om utövande av ångerrätten.

(1) EGT L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Eftersom erfarenheten visar att många konsumenter och näringsidkare föredrar att kommunicera via näringsidkarens webbplats bör näringsidkaren kunna ge konsumenten möjlighet att fylla i en webbaserad blankett för utövande av ångerrätten. I detta fall bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis exempelvis per e-post.
- (46) Om konsumenten frånträder avtalet bör näringsidkaren betala tillbaka hela det belopp som konsumenten har betalat, inklusive det som täcker näringsidkarens utgifter för leverans av varorna till konsumenten. Återbetalning bör inte ske genom tillgodokvitto om inte konsumenten har använt tillgodokvitto vid den inledande transaktionen eller uttryckligen accepterar detta. Om konsumenten uttryckligen väljer ett visst slags leverans (till exempel 24-timmars expressleverans), fastän näringsidkaren erbjudit ett vanligt och allmänt vedertaget leveranssätt som skulle ha medfört lägre leveranskostnader, bör konsumenten betala kostnadsskillnaden mellan de bägge leveranssätten.
- (47) Vissa konsumenter utövar sin ångerrätt efter att ha använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Konsumenten bör i sådana fall inte förlora ångerrätten men vara ansvarig för en eventuell minskning av varans värde. För att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet bör konsumenten endast tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle få göra i en affär. Konsumenten bör exempelvis bara få prova ett klädesplagg och inte tillåtas använda det. Följaktligen bör konsumenten hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten bör inte avskräcka konsumenten från att utöva sin ångerrätt.
- (48) Konsumenten bör vara skyldig att lämna tillbaka varorna senast 14 dagar efter att ha underrättat näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. Om näringsidkaren eller konsumenten inte uppfyller kraven i samband med utövandet av ångerrätten bör detta leda till påföljder och avtalsrättsliga bestämmelser enligt nationell lagstiftning tillämpas i överensstämmelse med detta direktiv.
- (49) Det bör finnas vissa undantag från ångerrätten, både när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Ångerrätt kan vara olämpligt till exempel på grund av varans eller tjänstens art. Detta gäller exempelvis vin som levereras långt efter det att ett avtal har ingåtts i spekulativt syfte, där värdet beror på svängningar på marknaden ("primörvin"). Det bör inte heller finnas en ångerrätt i fråga om varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel, såsom specialtillverkade gardiner, eller vid leverans av till exempel bränsle, som av naturen är en vara som inte kan skiljas från andra varor efter leveransen. Beviljande av ångerrätt för konsumenten kan också vara olämplig för vissa tjänster där ingåendet av ett avtal innebär att kapacitet reserveras som näringsidkaren kan få svårt att fylla om ångerrätt utövas. Detta skulle vara fallet till exempel vid bokning av hotell och fritidshus eller vid kulturella evenemang och sportevenemang.
- (50) Å ena sidan bör konsumenten åtnjuta ångerrätt även om denne har begärt att en tjänst tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut. Å andra sidan bör näringsidkaren kunna vara säkra på att få adekvat betalning för den tjänst som tillhandahållits om konsumenten utövar sin ångerrätt. Det proportionella beloppet bör beräknas utgående från det avtalade priset, om inte konsumenten påvisar att det sammanlagda priset i sig är oskäligt, i vilket fall beloppet bör beräknas utgående från marknadsvärdet av den tjänst som levererats. Marknadsvärdet bör definieras med hjälp av en jämförelse med priset på en likvärdig tjänst som tillhandahållits av andra näringsidkare vid tiden för avtalets ingående. Därför bör konsumenten an hålla om att tjänsten tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut genom en uttrycklig begäran och när det gäller avtal utanför fasta affärslokaler, på ett varaktigt medium. Likaså bör näringsidkaren på ett varaktigt medium informera konsumenten om eventuella förpliktelser att erlagga proportionell betalning för de tjänster som redan tillhandahållits. Vid avtal som berör både varor och tjänster bör detta direktivs föreskrifter om återsändande av varor gälla för varorna och systemet med ersättning för tjänster gälla för tjänsterna.
- (51) Konsumenternas största problem och en av huvudorsakerna till tvister med näringsidkare gäller leverans av varor, bland annat varor som kommer bort eller skadas under transport, och försenad eller ofullständig leverans. De nationella bestämmelserna om leveranstider bör därför klargöras och harmoniseras. Leveransplats och leveranssätt samt bestämmelserna för fastställande av villkoren och tidpunkten för överförandet av äganderätten för varan bör även i fortsättningen omfattas av nationell lagstiftning och bör därför inte påverkas av detta direktiv. Bestämmelserna om leverans i detta direktiv bör innefatta en möjlighet för konsumenten att tillåta tredje part att på konsumentens vägnar ta varorna i fysisk besittning eller ta kontroll över dem. Konsumenten bör anses ha kontroll över varorna från den tidpunkt då han eller en tredje part som konsumenten angett har tillgång till dem och kan använda dem i egenskap av ägare, eller från och med den tidpunkt då han har möjlighet att sälja varorna vidare (till exempel när konsumenten har fått nycklarna eller har ägarhandlingarna i besittning).

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/71

- (52) Vid köpeavtal kan varorna levereras på olika sätt, antingen omedelbart eller i ett senare skede. Om parterna inte har avtalat något exakt leveransdatum bör näringsidkaren ordna med leverans så snabbt som möjligt, men i vilket fall som helst senast 30 dagar efter den dag då avtalet ingåtts. När det gäller bestämmelserna om försenad leverans får hänsyn även tas till varor som tillverkas eller förväras speciellt för konsumenten och som inte kan återanvändas av näringsidkaren utan avsevärda förluster. Därför bör man i detta direktiv fastställa en bestämmelse enligt vilken näringsidkaren i vissa fall beviljas en förlängd, rimlig tidsfrist. Om näringsidkaren inte har levererat varan inom den med konsumenten överenskomna tidsfristen, bör konsumenten, innan han kan häva avtalet, uppmana näringsidkaren att utföra leveransen inom en rimlig förlängd tidsfrist, och bör ha rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte levererar varan inom denna förlängda tidsfrist. Detta bör dock inte gälla om näringsidkaren otvetydigt förklarat att han inte kommer att leverera varan. Inte heller bör det gälla om konsumenten underrettar näringsidkaren om att leverans vid visst datum är avgörande. För detta ändamål kan konsumenten använda de kontaktuppgifter för näringsidkaren som getts i enlighet med detta direktiv. Om näringsidkaren i dessa särskilda fall inte levererar i tid bör konsumenten ha rätt att häva avtalet omedelbart efter det att den ursprungliga leveransfristen löpt ut. Detta direktiv bör inte påverka nationella bestämmelser om hur konsumenten bör delge näringsidkaren sin önskan att häva avtalet.
- (53) Utöver konsumentens rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte har fullgjort sin skyldighet att leverera varan i enlighet med detta direktiv, får konsumenten, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, tillgripa andra medel såsom att förlänga leveransfristen för näringsidkaren, kräva att avtalet fullgörs, innehålla betalning och begära skadestånd.
- (54) Medlemsstaterna bör, i enlighet med artikel 52.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden ⁽¹⁾, ha rätt att förbjuda eller begränsa näringsidkarnas rätt att ta ut avgifter med beaktande av behovet att stimulera konkurrensen och främja en effektiv användning av betalningsinstrument. I vart fall bör det vara förbjudet för näringsidkarna att ta ut sådana avgifter av konsumenterna som överstiger de kostnader näringsidkaren haft för användningen av något visst betalningssätt.
- (55) När näringsidkaren har skickat iväg varorna till konsumenten kan, om en vara kommer bort eller skadas, tvister uppstå angående tidpunkten för riskens övergång. Därför bör det i detta direktiv föreskrivas att konsumenten bör skyddas mot alla risker för att varor kommer bort eller skadas innan konsumenten har tagit dessa i fysisk besittning. Konsumenten bör vara skyddad under en transport som näringsidkaren ordnar eller utför, även om konsumenten har valt ett visst leveranssätt bland de alternativ som erbjuds av näringsidkaren. Å andra sidan bör denna bestämmelse inte vara tillämplig på avtal där konsumenten fritt får välja om han ska ta hand om leveransen av varorna själv eller be ett transportföretag ombesörja den. När det gäller tidpunkten för övergången av risken bör en konsument anses ha tagit varorna i fysisk besittning när han har tagit emot dem.
- (56) Personer eller organisationer som enligt nationell lagstiftning anses ha ett berättigat intresse av att tillvarata konsumenternas rättigheter i avtalsförhållanden bör ges möjlighet att inleda förvaranden inför domstol eller hos en förvaltningsmyndighet med behörighet att fatta beslut som rör klagomål eller att inleda lämpliga rättsliga förvaranden.
- (57) Medlemsstaterna måste fastställa påföljder vid överträdelse av detta direktiv och se till att de verkställs. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (58) Konsumenten bör inte fräntas det skydd som följer av detta direktiv. Om tillämplig lag för avtalet är lagen i ett tredjeland bör förordning (EG) nr 593/2008 tillämpas för att avgöra om konsumenten får behålla det skydd som följer av detta direktiv.
- (59) Kommissionen bör efter samråd med medlemsstaterna och berörda parter undersöka hur man på lämpligaste sätt ser till att alla konsumenter och näringsidkare informeras om sina rättigheter på försäljningsstället.
- (60) Eftersom affärsmetoder som innebär att varor eller tjänster levereras till konsumenter utan föregående beställning är förbjudna enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden (direktivet om otillbörliga affärsmetoder) ⁽²⁾ men inga påföljder i avtalsförhållanden föreskrivs för sådana affärsmetoder, måste det i det här direktivet införas en påföljd som innebär att konsumenten befrias från sin betalningsskyldighet vid sådana leveranser utan föregående beställning.

⁽¹⁾ EUT L 319, 5.12.2007, s. 1.⁽²⁾ EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.

- (61) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och elektronisk kommunikation) ⁽¹⁾ regleras redan icke begärda kommunikationer och föreskrivs en hög konsumentskyddsnivå. Motsvarande bestämmelser om samma sak i direktiv 97/7/EG behövs därför inte.
- (62) Kommissionen bör se över detta direktiv om den konstaterar att det medför några hinder för den inre marknaden. Vid översynen av det bör kommissionen särskilt beakta medlemsstaternas möjligheter att behålla eller införa särskilda nationella bestämmelser, inklusive inom vissa områden av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal ⁽²⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier ⁽³⁾. Denna översyn kan leda till att kommissionen lägger fram ett förslag om ändring av detta direktiv, som också kan omfatta ändringar av annan konsumentskyddslagstiftning i enlighet med kommissionens åtagande i sin konsumentpolitiska strategi om att se över unionens regelverk för att uppnå en hög enhetlig konsumentskyddsnivå.
- (63) Direktiven 93/13/EEG och 1999/44/EG bör ändras så att medlemsstaterna åläggs underrätta kommissionen om antagandet av särskilda nationella bestämmelser inom vissa områden.
- (64) Direktiven 85/577/EEG och 97/7/EG bör upphävas.
- (65) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att säkerställa en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (66) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns bland annat i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (67) I enlighet med punkt 34 i det interinstitutionella avtalet om bättre lagstiftning ⁽⁴⁾ uppmantras medlemsstaterna

att för egen del och i unionens intresse upprätta egna tabeller som så långt det är möjligt visar överensstämmelsen mellan detta direktiv och införlivandeåtgärderna samt att offentliggöra dessa tabeller.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

SYFTE, DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSMOMÅNT

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att tillnära vissa aspekter av medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende avtal som ingåtts mellan konsument och näringsidkare.

Artikel 2

Definitioner

I detta direktiv gäller följande definitioner:

- konsument:** varje fysisk person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- näringsidkare:** en fysisk eller juridisk person, antingen of-fentligägad eller privatägad, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.
- varor:** alla lösa saker, utom saker som säljs exekutivt eller annars tvångsvis med stöd av lag; vatten, gas och el ska också anses vara varor i direktivets mening när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet.
- vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar:** en vara som inte är tillverkad på förhand och vars tillverkning sker på basis av konsumentens individuella val eller beslut.
- köpeavtal:** varje avtal där näringsidkaren överläter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.

⁽¹⁾ EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.

⁽²⁾ EGT L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁽³⁾ EGT L 171, 7.7.1999, s. 12.

⁽⁴⁾ EUT C 321, 31.12.2003, s. 1.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/73

6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.
7. *distansavtal*: varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.
8. *avtal utanför fasta affärslokaler*: varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten
 - a) som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler,
 - b) för vilket konsumenten har lämnat ett anbud under samma omständigheter som avses i led a,
 - c) som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, eller
 - d) som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten.
9. *fasta affärslokaler*:
 - a) fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet, eller
 - b) rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet.
10. *varaktigt medium*: varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.
11. *digitalt innehåll*: data som produceras och tillhandahålls i digital form.
12. *finansuell tjänst*: alla banktjänster samt tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar.
13. *offentlig auktion*: en försäljningsmetod där näringsidkaren bjuder ut varor eller tjänster till försäljning till konsumenten, vilka personligen närvarar eller ges möjlighet att närvara vid auktionen, genom ett öppet budgivningsförfarande som sköts av en auktionsförträttare och där den som lämnar det vinnande budet måste köpa varorna eller tjänsterna.
14. *garanti*: varje utfästelse som näringsidkaren eller tillverkaren (garantigivaren), utöver sina rättsliga skyldigheter i fråga om avtalsenlighet, ger konsumenten om att återbetala det betalade priset eller att byta ut, reparera eller utföra någon form av service på varorna om de inte överensstämmer med specifikationerna i garantibeviset, eller andra eventuella krav som inte hänför sig till överensstämmelsen men ingår i garantibeviset, eller i den reklam som var tillgänglig vid den tidpunkt då avtalet ingicks eller före avtalets ingående.
15. *biavtal*: ett avtal genom vilket konsumenten förvärvar varor eller tjänster i samband med ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, när dessa varor levereras eller dessa tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse mellan den tredje parten och näringsidkaren.

Artikel 3

Tillämpningsområde

1. Detta direktiv ska tillämpas på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument enligt de villkor och i den omfattning som anges i bestämmelserna i direktivet. Det ska också tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund.
2. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot någon annan unionsakt som reglerar särskilda sektorer ska den andra unionsakten ha företräde och tillämpas på de särskilda sektorerna.
3. Detta direktiv ska inte tillämpas på avtal
 - a) om sociala tjänster, inklusive subventionerat boende, barnomsorg och stöd till permanent eller tillfälligt behövande familjer och enskilda, inbegripet långtidsvård,
 - b) om sådana hälso- och sjukvårdstjänster som definieras i artikel 3 a i direktiv 2011/24/EU, oavsett om de tillhandahålls via hälso- och sjukvårdsrättigheter eller inte,
 - c) om spelverksamhet som innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar,

- d) om finansiella tjänster,
- e) om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom,
- f) om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning,
- g) som omfattas av tillämpningsområdet för rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang ⁽¹⁾,
- h) som omfattas av tillämpningsområdet för Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte ⁽²⁾,
- i) som upprättas enligt medlemsstaternas lagar under medverkan av en offentlig tjänsteman som enligt lag är förpliktad till oberoende och opartiskhet och som genom omfattande rättsliga upplysningar ska säkerställa att konsumenten ingår avtalet endast på grundval av moget övervägande och med kännedom om dess rättsliga betydelse,
- j) om tillhandahållande av livsmedel, drycker eller andra dagligvaror för hushållet, som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör frekventa och regelbundna utkörsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats,
- k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19 och 22,
- l) som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
- m) distansavtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för användning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

4. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa detta direktiv eller att inte behålla eller införa motsvarande nationella bestämmelser i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR. Medlemsstaterna får fastställa ett lägre värde i sin nationella lagstiftning.

⁽¹⁾ EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

⁽²⁾ EUT L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Detta direktiv ska inte påverka nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om ett avtals giltighet, ingående eller verkan, om sådana allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i detta direktiv.

6. Detta direktiv ska inte hindra näringsidkare från att erbjuda konsumenterna avtalsvillkor som ger ett bättre skydd än vad som föreskrivs i detta direktiv.

Artikel 4

Harmoniseringsnivå

Medlemsstaterna får inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i detta direktiv, inklusive strängare eller mindre stränga bestämmelser som ger en annan konsumentskyddsnivå om inget annat anges i detta direktiv.

KAPITEL II

KONSUMENTINFORMATION I SAMBAND MED ANDRA AVTAL ÄN DISTANSAVTAL ELLER AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

Artikel 5

Informationskrav i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett annat avtal än ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt informera konsumenten om följande, såvida den informationen inte redan framgår av sammanhanget:

- a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.
- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn, geografisk adress för näringsidkarens etableringsställe samt telefonnummer.
- c) Det sammanlagda priset på varorna eller tjänsterna inklusive skatter och avgifter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma.
- d) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt näringsidkarens reklamationshantering.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/75

e) Förutom uppgiften om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna, i förekommande fall den service efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa.

f) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.

g) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.

h) Det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till, där så är tillämpligt.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Medlemsstaterna ska inte vara skyldiga att tillämpa punkt 1 på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts.

4. Medlemsstaterna får anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås beträffande avtal som omfattas av denna artikel.

KAPITEL III

KONSUMENTINFORMATION OCH KONSUMENTENS ÅNGERRÄTT VID DISTANSAVTAL OCH AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

Artikel 6

Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.

b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn.

c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns, för att konsumenten snabbt ska kunna ta

kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, samt, i förekommande fall, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.

d) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led c: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.

e) Det sammanlagda priset för varan eller tjänsten, inklusive skatter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto och alla andra kostnader eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma. Om avtalet löper på obegränsad tid eller om avtalet gäller en prenumeration ska i det sammanlagda priset ingå de sammanlagda kostnaderna per faktureringsperiod. När sådana avtal debiteras enligt fastställda betalningsposter ska det sammanlagda priset också avse de sammanlagda månatliga kostnaderna. Om det inte rimligen går att beräkna den totala abonnemangskostnaden i förväg, ska prisberäkningsmetoden redovisas.

f) Kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingäendet av avtalet, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.

g) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt, i förekommande fall, näringsidkarens reklamationshantering.

h) Om konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B.

i) I förekommande fall meddelande om att konsumenten vid utövande av ångerrätt är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan samt, vid distansavtal, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändande av varan.

j) Meddelande om att konsumenten, om denne utövar ångerrätt efter att ha gjort en begäran enligt artikel 7.3 eller 8.8, är skyldig att ersätta näringsidkaren för rimliga kostnader enligt artikel 14.3.

k) Vid avsaknad av ångerrätt enligt artikel 16, meddelande om att konsumenten inte har någon ångerrätt, eller, i förekommande fall, besked om under vilka omständigheter konsumenten förlorar sin ångerrätt.

- l) En påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna.
- m) Om tillämpligt, den kundassistans och produktservice som gäller efter försäljningen och de garantier som gäller och villkoren för dessa.
- n) Förekomsten av relevanta uppförandekoder, såsom de definieras i artikel 2 f i direktiv 2005/29/EG, och hur kopior av dem kan erhållas, om tillämpligt.
- o) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.
- p) Om tillämpligt, kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet.
- q) Om tillämpligt, den handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska betala eller lämna på begäran av näringsidkaren och villkoren i samband med detta.
- r) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.
- s) Om tillämpligt, det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.
- t) Om tillämpligt, möjligheten att anläta ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Vid offentlig auktion får informationen i punkt 1 b, c och d ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren.

4. Informationen i punkt 1 h, i och j får lämnas med hjälp av blankettmallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna blankettmall korrekt ifyllt till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j uppfyllda.

5. Den information som avses i punkt 1 ska utgöra en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna.

6. Om näringsidkaren inte har uppfyllt informationskraven i fråga om ytterligare avgifter eller andra kostnader enligt punkt 1 e eller kostnaderna för återsändande av varan enligt punkt 1 i ska konsumenten inte betala dessa avgifter eller kostnader.

7. Medlemsstaterna får i nationell lagstiftning behålla eller införa språkkrav i samband med krav på information vid avtals ingående för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.

8. Informationskraven i detta direktiv gäller vid sidan av informationskraven i direktiv 2006/123/EG och direktiv 2000/31/EG och hindrar inte medlemsstaterna från att ställa ytterligare informationskrav i enlighet med dessa direktiv.

Om en bestämmelse i direktiv 2006/123/EG eller direktiv 2000/31/EG om innehållet i informationen och hur den ska tillhandahållas strider mot en bestämmelse i det här direktivet ska, utan att det påverkar tillämpningen av första stycket, bestämmelsen i det här direktivet ha företräde.

9. Bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt detta kapitel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.

Artikel 7

Formella krav för avtal utanför fasta affärslokaler

1. Vid avtal utanför fasta affärslokaler ska den information som föreskrivs i artikel 6.1 lämnas av näringsidkaren till konsumenten som papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Informationen ska vara väl läsbar och avfattad på ett klart och begripligt språk.

2. Näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller bekräftelse av avtalet i pappersform eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium, och där ska i tillämpliga fall ingå bekräftelse av konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

3. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/77

4. Vid avtal utanför fasta affärslokaler då konsumenten uttryckligen begärt näringsidkarens tjänster för att utföra reparationer eller underhåll och näringsidkaren och konsumenten omedelbart utför sina avtalade skyldigheter och där den betalning som konsumenten ska erlägga inte överstiger 200 EUR

a) ska näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den information som avses i artikel 6.1 b och c samt information om priset eller det sätt på vilket priset beräknas tillsammans med en uppskattning av det sammanlagda priset, i pappersform eller, med konsumentens samtycke, på ett annat varaktigt medium. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i artikel 6.1 a, h och k, men behöver inte tillhandahålla den i pappersform eller på ett annat varaktigt medium om konsumenten uttryckligen samtycker till detta;

b) ska bekräftelsen av avtalet i enlighet med punkt 2 i denna artikel innehålla den information som avses i artikel 6.1.

Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa denna punkt.

5. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på förhandsinformation som ska ges före ingäendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

Artikel 8

Formella krav för distansavtal

1. Vid distansavtal ska den information som föreskrivs i artikel 6.1, av näringsidkaren, lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form.

2. Om ett distansavtal som ska ingås elektroniskt innebär en betalningsskyldighet för konsumenten ska näringsidkaren tydligt och väl synligt göra konsumenten uppmärksam på den information som ingår i artikel 6.1 a, e, o och p, innan konsumenten gör beställningen.

Näringsidkaren ska se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger att verkställandet av beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren. Om detta stycke inte följs av näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av avtalet eller beställningen.

3. E-handelsplatser ska klart och läsbart ange, senast i början av beställningsprocessen, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med o begränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h och o. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i denna artikel.

5. Om näringsidkaren kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 4, i början av samtalet med konsumenten upplysa om vem han är och i förekommande fall på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med telefonsamtalet.

6. Om ett distansavtal ska ingås per telefon får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han under tecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Medlemsstaterna får också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

7. Näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingäendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Den bekräftelsen ska inkludera följande:

a) All information som avses i artikel 6.1, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks.

b) I förekommande fall, bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

8. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten uttryckligen gör en begäran om detta.

9. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om ingående av avtal och beställningar på elektronisk väg enligt artiklarna 9 och 11 i direktiv 2000/31/EG.

10. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på information som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

Artikel 9

Ångerrätt

1. Utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 är tillämpliga, ska konsumenten ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler utan att behöva ange några skäl och utan några andra kostnader än de som anges i artiklarna 13.2 och 14.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska ångerrätten i punkt 1 i den här artikeln löpa ut 14 dagar räknat från

- a) för tjänsteavtal, den dag då avtalet ingås,
- b) för köpeavtal, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar varan i sin besittning, eller
 - i) i händelse av att konsumenten beställt flera olika varor på samma gång och varorna levereras separat, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista varan i sin besittning,
 - ii) i händelse av leverans av en vara som består av flera poster eller delar, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista posten eller delen i sin besittning, eller
 - iii) i händelse av avtal om regelbunden leverans av varor under någon viss tidsperiod, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den första varan i sin besittning,
- c) för avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, samt avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, dagen för avtalets ingående.

3. Medlemsstaterna får inte förbjuda avtalsparterna att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter under den tid då ångerrätten

löper. Vid avtal utanför fasta affärslokaler får dock medlemsstaterna behålla befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts.

Artikel 10

Utelämnade av information om ångerrätten

1. Om näringsidkaren i strid med artikel 6.1 h inte har informerat konsumenten om ångerrätten ska ångerrätten löpa ut 12 månader efter utgången av den ursprungliga ångerrätten, fastställt i enlighet med artikel 9.2.

2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i denna artikel inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2, ska ångerrätten löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.

Artikel 11

Utövande av ångerrätten

1. Innan ångerrätten löper ut ska konsumenten informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. För detta ändamål får konsumenten antingen

- a) använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I B eller
- b) lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Medlemsstaterna får inte föreskriva några formella krav på denna standardblankett av annat slag än de som fastställs i bilaga I B.

2. Konsumenten har utövat sin ångerrätt inom den ångerrättstid som avses i artiklarna 9.2 och 10 om konsumenten skickar sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före tidsfristens utgång.

3. Näringsidkaren får, utöver de möjligheter som avses i punkt 1, ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten som återfinns i bilaga I B eller något annat otvetydigt formulerat meddelande. I dessa fall ska näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten.

4. Bevisbördan för att ångerrätten utövats i enlighet med vad som föreskrivs i denna artikel ska åvila konsumenten.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/79

Artikel 12

Ångerrättens verkan

Utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om

- a) att fullgöra distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler, eller
- b) att ingå ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, i de fall då konsumenten har lämnat ett anbud.

Artikel 13

Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 11 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.

Näringsidkaren ska verkställa ersättningen enligt första stycket med samma betalningsmedel som konsumenten använt vid den inledande transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen accepterat ett annat betalningsmedel och under förutsättning att konsumenten inte får vidkännas några kostnader till följd av ersättningen.

2. Utan hinder av punkt 1 ska näringsidkaren inte vara skyldig att ersätta förhöjda leveranskostnader om konsumenten uttryckligen valt leverans av annat slag än den minst kostsamma standardleverans som erbjuds av näringsidkaren.

3. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast.

Artikel 14

Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren eller till en person som näringsidkaren har gett befogenhet att ta emot varorna, utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren i enlighet med artikel 11. Tidsfristen ska anses ha iakttagits om konsumenten skickar tillbaka varorna innan denna fjorton-dagsperiod löpt ut.

Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast om näringsidkaren inte har gått med på att

stå för denna kostnad eller näringsidkaren underlåtit att underätta konsumenten om att konsumenten ska stå för den.

Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta sådana varor som på grund av sin karaktär normalt inte kan skickas tillbaka med post.

2. Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Konsumenten ska under inga omständigheter hållas ansvarig för varornas värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att upplysa om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 h.

3. I de fall en konsument utövar sin ångerrätt efter att ha lämnat in en begäran i enlighet med artiklarna 7.3 eller 8.8 ska konsumenten betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits, fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han utövar sin ångerrätt, jämfört med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet. Det proportionella beloppet som konsumenten ska betala till näringsidkaren ska beräknas utgående från det sammanlagda priset som överenskommit i avtalet. Om det sammanlagda priset är oskäligt högt ska det proportionella beloppet beräknas utgående från marknadsvärdet av det som levererats.

4. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för

a) delvis eller helt utförda tjänster under den tid ångerfristen löper, inklusive leverans av vatten, gas och el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, om

i) näringsidkaren inte gett sådan information som avses i artikel 6.1 h eller j eller

ii) om konsumenten inte uttryckligen begärt att tjänsterna ska börja utföras under ångerfristen i enlighet med artiklarna 7.3 och 8.8, eller

b) tillhandahållande, helt eller delvis, av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium

i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14-dagsperiod som avses i artikel 9,

ii) om inte konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

iii) om inte näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7.

5. Med undantag för vad som föreskrivs i artikel 13.2 och i denna artikel ska konsumenten inte ådra sig något ansvar till följd av utövandet av sin ångerrätt.

Artikel 15

Verkan av utövad ångerrätt på biavtal

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 15 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal⁽¹⁾, ska biavtal automatiskt hävas utan kostnad för konsumenten, frånsett kostnader som föreskrivs i artiklarna 13.2 och 14 i detta direktiv, om konsumenten utövar sin ångerrätt och frånträder ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler i enlighet med artiklarna 9–14 i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska meddela närmare föreskrifter om hävning av sådana avtal.

Artikel 16

Undantag från ångerrätten

Medlemsstaterna får inte tillåta den ångerrätt som anges i artiklarna 9–15 när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler med avseende på följande:

- a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet.
- b) Tillhandahållande av varor eller tjänster vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under den tid då ångerristen löper.
- c) Tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel.
- d) Tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.
- e) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygieniskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.
- f) Tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra.

⁽¹⁾ EUT L 133, 22.5.2008, s. 66.

g) Tillhandahållande av alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt då köpeavtalet ingicks, som endast kan levereras efter 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka.

h) Avtal där konsumenten uttryckligen uppmanat näringsidkaren att uppsöka konsumenten i bostaden för att där vidta brådskannde reparations- eller underhållsåtgärder. Om näringsidkaren vid ett sådant hembesök tillhandahåller andra tjänster än de som konsumenten uttryckligen begärt att få eller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster eller varor.

i) Tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten.

j) Tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer.

k) Avtal som ingås vid en offentlig auktion.

l) Tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, catering eller tjänster som avser fritidsverksamhet när det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

m) Tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inlett med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

KAPITEL IV

ANDRA KONSUMENTRÄTTIGHETER

Artikel 17

Tillämpningsområde

1. Artiklarna 18 och 20 ska tillämpas på köpeavtal. Artiklarna ska inte tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, inte heller på leveranser av fjärrvärme eller tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

2. Artiklarna 19, 21 och 22 ska tillämpas på köpeavtal och tjänsteavtal samt avtal om tillhandahållande av vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/81

Artikel 18**Leverans**

1. Såvida parterna inte har kommit överens om något annat i fråga om leveranstiden ska näringsidkaren leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts.

2. Om näringsidkaren inte fullgör sin skyldighet att leverera varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ska konsumenten uppmana näringsidkaren att genomföra leveransen inom en ytterligare tidsperiod som är lämplig mot bakgrund av omständigheterna. Om näringsidkaren inte levererar varorna inom denna ytterligare tidsperiod har konsumenten rätt att häva avtalet.

Första stycket är inte tillämpligt på köpeavtal där näringsidkaren har vägrat att leverera varorna eller där leverans inom den överenskomna fristen är avgörande med hänsyn tagen till alla omständigheter i samband med att avtalet ingicks eller där konsumenten informerar näringsidkaren, innan avtalet ingås, om att leverans en bestämd dag eller senast en bestämd dag är avgörande. I sådana fall ska konsumenten, om näringsidkaren inte levererar varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ha rätt att omedelbart häva avtalet.

3. Då ett avtal hävs ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål återbetala alla belopp som erlagts i enlighet med avtalet.

4. Utöver att häva avtalet i enlighet med punkt 2 kan konsumenten eventuellt ha tillgång till andra medel som anges i nationell lagstiftning.

Artikel 19**Avgifter för olika betalningssätt**

Medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

Artikel 20**Risken övergång**

Vid avtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten ska risken för att varor kommer bort eller skadas övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ.

Artikel 21**Telefonkommunikation**

Om näringsidkaren har en telefon tjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska medlemsstaterna se till att konsumenterna som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff.

Första stycket ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal.

Artikel 22**Tilläggsbetalningar**

Innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Om näringsidkaren inte har fått konsumentens uttryckliga samtycke utan har utgått från detta genom att tillämpa standardval som konsumenten är tvungen att avvisa för att undvika kompletterande betalningar, ska konsumenten ha rätt att få tillbaka sådana betalningar.

KAPITEL V**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER****Artikel 23****Efterlevnad av bestämmelserna**

1. Medlemsstaterna ska se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

2. De medel som avses i punkt 1 ska omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av följande organ, i enlighet med vad som fastställs i nationell lagstiftning, enligt den nationella lagstiftningen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att se till att de nationella införlivande bestämmelserna för detta direktiv tillämpas:

- Offentliga organ eller deras företrädare.
- Konsumentorganisationer som har ett berättigat intresse av att skydda konsumenterna.
- Branschorganisationer som har ett berättigat intresse av att vidta åtgärder.

Artikel 24**Påföljder**

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelse av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler till kommissionen senast den 13 december 2013 och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dessa regler.

Artikel 25

Direktivets tvingande karaktär

Om tillämplig lag på avtalet är lagen i en medlemsstat får konsumenterna inte avstå från de rättigheter som de ges genom de nationella bestämmelser som införlivar detta direktiv i nationell lagstiftning.

Eventuella avtalsvillkor som direkt eller indirekt åsidosätter eller inskränker de rättigheter som följer av detta direktiv ska inte vara bindande för konsumenten.

Artikel 26

Information

Medlemsstaterna ska vidta lämpliga åtgärder för att informera konsumenterna och näringsidkarna om de nationella bestämmelser genom vilka detta direktiv införlivas och ska, i förekommande fall, uppmantra näringsidkare och kodutfärdare i enlighet med artikel 2 g i direktiv 2005/29/EG, att informera konsumenterna om sina uppförandekoder.

Artikel 27

Leverans utan föregående beställning

Konsumenten ska vara befriad från sin betalningsskyldighet vid leverans av varor, vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll utan föregående beställning eller tillhandahållande av tjänster utan föregående beställning, i enlighet med förbudet i artikel 5.5 och punkt 29 i bilaga I till direktiv 2005/29/EG. I sådana fall ska ett utelivet svar från konsumentens sida efter en sådan leverans eller ett sådant tillhandahållande utan föregående beställning inte anses innebära samtycke.

Artikel 28

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 13 december 2013 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa åtgärder till kommissionen i form av dokument. Kommissionen ska använda dessa dokument för den rapport som avses i artikel 30.

De ska tillämpa dessa åtgärder från och med den 13 juni 2014.

När en medlemsstat antar dessa åtgärder ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan

hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Bestämmelserna i detta direktiv ska vara tillämpliga på avtal som ingåtts efter den 13 juni 2014.

Artikel 29

Rapporteringskrav

1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6 och 9.3 ska den informera kommissionen om detta senast den 13 december 2013 och om alla eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsument och näringsidkare, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.

Artikel 30

Rapportering och översyn från kommissionens sida

Senast den 13 december 2016 ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet. Rapporten ska framför allt innefatta en utvärdering om direktivets bestämmelser om digitalt innehåll, bland annat om ångerrätten. Rapporten ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag om anpassning av direktivet till utvecklingen inom området konsumenträttigheter.

KAPITEL VI

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 31

Upphävande

Direktiv 85/577/EEG och direktiv 97/7/EG, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter⁽¹⁾ och genom direktiv 2005/29/EG och 2007/64/EG, ska upphöra att gälla från och med den 13 juni 2014.

Hänvisningar till de upphävda direktiven ska anses som hänvisningar till det här direktivet och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga II.

⁽¹⁾ EGT L 271, 9.10.2002, s. 16.

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/83

Artikel 32

Ändring av direktiv 93/13/EEG

I direktiv 93/13/EEG ska följande artikel införas:

"Artikel 8a

1. När en medlemsstat antar bestämmelser i enlighet med artikel 8, ska den underrätta kommissionen om dem, liksom också om eventuella senare ändringar, framför allt om dessa bestämmelser

— utvidgar skälighetsprövningen till att gälla för individuellt förhandlade avtalsvillkor eller till att gälla lämpligheten för pris eller ersättning, eller

— innehåller förteckningar över vilka avtalsvillkor som ska anses oskäliga.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenter och näringsidkare, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen."

Artikel 33

Ändring av direktiv 1999/44/EG

I direktiv 1999/44/EG ska följande artikel införas:

"Artikel 8a

Underrättelsesskyldighet

1. Om en medlemsstat, i enlighet med artikel 8.2, antar striktare konsumentskyddsbestämmelser än de som anges i

artiklarna 5.1–5.3 och 7.1 ska medlemsstaten underrätta kommissionen om dem, liksom om eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenter och näringsidkare, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen."

Artikel 34

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 35

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg 25 oktober 2011.

På Europaparlamentets vägnar
J. BUZEK
Ordförande

På rådets vägnar
M. DOWGIELEWICZ
Ordförande

BILAGA I

Information om utövandet av ångerrätten

A. Mall för information om ångerrätt

Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag [1].

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka [2] ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men du måste inte använda den [3].

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. [4]

[5]

[6]

Instruktioner för komplettering av blanketten:

[1] Följande alternativ ska skrivas in:

- a) Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas eller el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme eller av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium: "då avtalet ingicks."
- b) Vid köpeavtal: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning".
- c) Vid avtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista varan i fysisk besittning".
- d) Vid avtal avseende en vara som består av flera poster eller delar: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista posten eller delen i fysisk besittning".
- e) Vid avtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor under en viss tid: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den första varan i fysisk besittning".

[2] Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

[3] Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten."

[4] Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: "Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först."

5. Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:
- a) Följande ska skrivas in:
- "Vi kommer och hämtar varan" eller
 - "Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till ... [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut."
- b) Följande ska skrivas in:
- "Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan."
 - "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan."
 - Om det handlar om ett distansavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. ... EUR [skriv in beloppet]" eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka ... EUR [skriv in beloppet]." eller
 - Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt med post: "Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad."
- c) "Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion."
6. Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska följande skrivas in: "Om dubett att tjänsterna ska börja utföras eller vatten/gas/el/fjärrvärme börja levereras [stryk det som inte gäller] redan under ångerfristen ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet."

B. Mall för ångerblankett

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet)

- Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sitt faxnummer och sin e-postadress]:
- Jag/Vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt (*) köpeavtal avseende följande varor (*)/tjänster (*)
- Beställdes den (*)/mottogs den (*)
- Konsumentens/konsumenternas namn:
- Konsumentens/konsumenternas adress:
- Konsumentens/konsumenternas underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)
- Datum:

(*) Stryk det som inte är tillämpligt.

BILAGA II

Jämförelsetabell

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
Artikel 1		Artikel 3 jämförd med artikel 2.8 och 2.9 och artikel 16 h
	Artikel 1	Artikel 1 jämförd med artikel 2.7
Artikel 2		Artikel 2.1 och 2.2
	Artikel 2.1	Artikel 2.7
	Artikel 2.2	Artikel 2.1
	Artikel 2.3	Artikel 2.2
	Artikel 2.4 första meningen	Artikel 2.7
	Artikel 2.4 andra meningen	—
	Artikel 2.5	—
Artikel 3.1		Artikel 3.4
Artikel 3.2 a		Artikel 3.3 e och f
Artikel 3.2 b		Artikel 3.3 j
Artikel 3.2 c		—
Artikel 3.2 d		Artikel 3.3 d
Artikel 3.2 e		Artikel 3.3 d
Artikel 3.3		—
	Artikel 3.1 första strecksatsen	Artikel 3.3 d
	Artikel 3.1 andra strecksatsen	Artikel 3.3 l
	Artikel 3.1 tredje strecksatsen	Artikel 3.3 m
	Artikel 3.1 fjärde strecksatsen	Artikel 3.3 e och f
	Artikel 3.1, femte strecksatsen	Artikel 6.3 och artikel 16 k jämförd med artikel 2.13
	Artikel 3.2 första strecksatsen	Artikel 3.3 j
	Artikel 3.2 andra strecksatsen	Artikel 3.3 f (för bostadsuthyrning), 3.3 g (paketresor), 3.3 h (tidsdelat boende), 3.3 k (passagerartransporttjänster med vissa undantag) och artikel 16 l (undantag från ångerrätten)
Artikel 4 första meningen		Artikel 6.1 b, c och h och artikel 7.1 och 7.2
Artikel 4 andra meningen		Artikel 6.1 a och artikel 7.1
Artikel 4 tredje meningen		Artikel 6.1
Artikel 4 fjärde meningen		Artikel 10
	Artikel 4.1 a	Artikel 6.1 b och c
	Artikel 4.1 b	Artikel 6.1 a

22.11.2011

SV

Europeiska unionens officiella tidning

L 304/87

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 4.1 c	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 d	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 e	Artikel 6.1 g
	Artikel 4.1 f	Artikel 6.1 h
	Artikel 4.1 g	Artikel 6.1 f
	Artikel 4.1 h	—
	Artikel 4.1 i	Artikel 6.1 o och p
	Artikel 4.2	Artikel 6.1 jämförd med artikel 8.1, 8.2 och 8.4
	Artikel 4.3	Artikel 8.5
	Artikel 5.1	Artikel 8.7
	Artikel 5.2	Artikel 3.3 m
	Artikel 6.1	Artikel 9.1 och 9.2, artikel 10, artikel 13.2, artikel 14
	Artikel 6.2	Artikel 13 och artikel 14.1 andra och tredje styckena
	Artikel 6.3 första strecksatsen	Artikel 16 a
	Artikel 6.3 andra strecksatsen	Artikel 16 b
	Artikel 6.3 tredje strecksatsen	Artikel 16 c och d
	Artikel 6.3 fjärde strecksatsen	Artikel 16 i
	Artikel 6.3 femte strecksatsen	Artikel 16 j
	Artikel 6.3 sjätte strecksatsen	Artikel 3.3 c
	Artikel 6.4	Artikel 15
	Artikel 7.1	Artikel 18.1 (för köpeavtal)
	Artikel 7.2	Artikel 18.2, 18.3 och 18.4
	Artikel 7.3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se artikel 13 i direktiv 2002/58/EG)
	Artikel 11.1	Artikel 23.1
	Artikel 11.2	Artikel 23.2
	Artikel 11.3 a	Artikel 6.9 för bevisbördan när det gäller förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås; för resterande del: —
	Artikel 11.3 b	Artikel 24.1
	Artikel 11.4	—
	Artikel 12.1	Artikel 25
	Artikel 12.2	—
	Artikel 13	Artikel 3.2
	Artikel 14	Artikel 4

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 15.1	Artikel 28.1
	Artikel 15.2	Artikel 28.1
	Artikel 15.3	Artikel 28.1
	Artikel 15.4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5.1		Artiklarna 9 och 11
Artikel 5.2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artiklarna 13, 14 och 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") ⁽¹⁾	Ska anses som en hänvisning till
Punkterna 2 och 11	Detta direktiv

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

DIREKTIV

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/2161

av den 27 november 2019

om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) I artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) föreskrivs att unionen ska bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (nedan kallad *stadgan*) ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Konsumentskyddslagstiftningen bör tillämpas på ett effektivt sätt i hela unionen. I den övergripande kontroll av ändamålsenligheten i konsumentskydds- och marknadsföringslagstiftning som kommissionen genomförde under 2016 och 2017 inom ramen för programmet om lagstiftningens ändamålsenlighet och resultat (Refit-programmet) slogs det emellertid fast att ändamålsenligheten i unionens konsumentskyddslagstiftning äventyras av en bristande medvetenhet hos både näringsidkare och konsumenter och att befintliga möjligheter till kompensation skulle kunna utnyttjas oftare.
- (3) Unionen har redan vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra medvetenheten bland konsumenter, näringsidkare och rättstillämpare om konsumenternas rättigheter och för att förbättra upprätthållandet av konsumenters rättigheter och möjligheter till kompensation. Det finns dock fortfarande brister i nationell rätt när det gäller verkligt effektiva och proportionella sanktioner för att avskräcka från och ålägga sanktioner för överträdelser inom unionen, otillräckliga individuella avhjälpande åtgärder för konsumenter som skadats av överträdelser av den nationella lagstiftning varigenom Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ⁽³⁾ införlivas och brister när det gäller förfarandet för förbuds föreläggande enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG ⁽⁴⁾. Översyn av förfarandet för förbuds föreläggande bör åtgärdas i ett separat instrument varigenom direktiv 2009/22/EG ändras och ersätts.

⁽¹⁾ EUT C 440, 6.12.2018, s. 66.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 17 april 2019 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 8 november 2019.

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen (EUT L 110, 1.5.2009, s. 30).

- (4) Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG⁽¹⁾, 2005/29/EG och 2011/83/EU⁽²⁾ innehåller krav på att medlemsstaterna ska föreskriva effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner för att åtgärda överträdelser av nationella bestämmelser varigenom de direktiven införlivas. I artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394⁽³⁾ krävs det dessutom att medlemsstaterna vidtar tillsynsåtgärder, inbegripet föreläggande av sanktioner, på ett ändamålsenligt, effektivt och samordnat sätt för att se till att utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension upphör eller förbjuds.
- (5) De aktuella nationella reglerna om sanktioner varierar betydligt inom unionen. I synnerhet har inte samtliga medlemsstater säkerställt att effektiva, proportionella och avskräckande sanktionsavgifter kan åläggas näringsidkare som är ansvariga för utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med en unionsdimension. Därför bör de befintliga reglerna om sanktioner i direktiven 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU förbättras, och samtidigt bör nya regler om sanktioner i rådets direktiv 93/13/EEG⁽⁴⁾ införas.
- (6) Det bör även i fortsättningen ankomma på medlemsstaterna att välja vilken typ av sanktioner som ska åläggas och att i nationell rätt fastställa relevanta förfaranden för åläggande av sanktioner i händelse av överträdelser av direktiven 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU i deras ändrade lydelse enligt det här direktivet.
- (7) För att underlätta en mer konsekvent tillämpning av sanktioner, särskilt vid överträdelser inom unionen, utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension enligt definitionen i förordning (EU) 2017/2394, bör det införas gemensamma icke-uttömmande och vägledande kriterier för tillämpning av sanktioner i direktiven 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU. Dessa kriterier bör exempelvis inbegripa överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet och eventuell kompensation som näringsidkaren ger konsumenter för orsakad skada. Upprepade överträdelser av samma näringsidkare visar på en benägenhet att begå sådana överträdelser och är därför en mycket viktig indikator på agerandets allvar och följaktligen behovet av att höja nivån på sanktionen för att uppnå en ändamålsenlig avskräckande verkan. Den ekonomiska vinst som erhållits eller förlust som undvikits till följd av överträdelsen bör beaktas om relevanta uppgifter finns tillgängliga. Andra försvarande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet kan också beaktas.
- (8) Det är möjligt att dessa gemensamma icke-uttömmande och vägledande kriterier för tillämpning av sanktioner inte är relevanta när det beslutas om sanktioner avseende varje överträdelse, särskilt i fråga om överträdelser som inte är allvarliga. Medlemsstaterna bör också ta hänsyn till andra allmänna rättsprinciper som är tillämpliga vid åläggande av sanktioner, såsom principen *ne bis in idem*.
- (9) I enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de behöriga myndigheter i medlemsstaterna som berörs av den samordnade insatsen inom sin jurisdiktion vidta alla nödvändiga tillsynsåtgärder mot den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension för att se till att överträdelsen upphör eller förbjuds. När så är lämpligt ska de förelägga den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension sanktioner, till exempel sanktionsavgifter eller viten. Tillsynsåtgärder ska vidtas på ett ändamålsenligt, effektivt och samordnat sätt för att den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension ska upphöra eller förbjudas. De behöriga myndigheter som berörs av den samordnade insatsen ska sträva efter att vidta tillsynsåtgärder samtidigt i de medlemsstater som berörs av den överträdelsen.
- (10) För att säkerställa att medlemsstaternas myndigheter kan ålägga effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner vid utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension som är föremål för samordnade utrednings- och tillsynsåtgärder i enlighet med förordning (EU) 2017/2394, bör sanktionsavgifter införas som en av sanktionerna för sådana överträdelser. I syfte att säkerställa att sanktionsavgifterna har en

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG av den 16 februari 1998 om konsumentskydd i samband med prismärkning av varor som erbjuds konsumenterna (EGT L 80, 18.3.1998, s. 27).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddsåtgärder och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁽⁴⁾ Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29).

avskräckande effekt bör medlemsstaterna i sin nationella rätt fastställa den maximala nivån på sanktionsavgiften för sådana överträdelser till minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna. I vissa fall kan näringsidkaren även vara en grupp av företag.

- (11) Enligt artiklarna 9 och 10 i förordning (EU) 2017/2394 ska vederbörlig hänsyn beroende på vad som är lämpligt tas till överträdelsens art, allvar och varaktighet när sanktioner åläggs. Åläggandet av sanktioner bör vara proportionellt och förenligt med unionsrätt och nationell rätt, inklusive med tillämpliga rättssäkerhetsgarantier och principerna i stadgan. Slutligen bör de sanktioner som åläggs vara lämpliga i förhållande till karaktären hos och den övergripande faktiska eller potentiella skadan av överträdelsen av unionslagstiftning som skyddar konsumenternas intressen. Befogenhet att besluta om sanktioner ska utövas antingen direkt av de behöriga myndigheterna inom ramen för deras egen myndighetsutövning, eller när så är lämpligt med bistånd av andra behöriga myndigheter eller andra myndigheter, eller i tillämpliga fall genom att ge uppdrag åt utsedda organ, eller genom ansökan till domstolar som är behöriga att fatta det nödvändiga beslutet, inbegripet, i lämpliga fall, genom överklagande, om ansökan om att fatta det nödvändiga beslutet avslås.
- (12) När en behörig myndighet i den mening som avses i förordning (EU) 2017/2394 till följd av den samordnade insatsen enligt den förordningen ålägger den näringsidkare som är ansvarig för den utbredda överträdelsen eller den utbredda överträdelsen med en unionsdimension en sanktionsavgift, bör den kunna ålägga en sanktionsavgift på minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i alla medlemsstater som berörs av den samordnade tillsynsåtgärden.
- (13) Medlemsstaterna bör inte hindras från att behålla eller i nationell rätt införa högre maximala omsättningsbaserade sanktionsavgifter för utbredda överträdelser och utbredda överträdelser med en unionsdimension. Det bör även vara möjligt för medlemsstaterna att basera sådana sanktionsavgifter på näringsidkarens sammanlagda omsättning i hela världen eller att utvidga reglerna om sanktionsavgifter till att omfatta andra överträdelser som inte omfattas av bestämmelserna i detta direktiv, men som har samband med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394. Kravet på att sanktionsavgiften ska fastställas till en nivå som inte understiger 4 % av näringsidkarens årliga omsättning bör inte tillämpas på eventuella ytterligare regler i medlemsstaterna om viten, såsom löpande vite, för underlåtenhet att följa ett beslut, ett föreläggande, en interimistisk åtgärd, ett åtagande från näringsidkaren eller någon annan åtgärd i syfte att avbryta överträdelsen.
- (14) Regler om sanktioner bör införas i direktiv 93/13/EEG i syfte att öka direktivets avskräckande effekt. Det står medlemsstaterna fritt att besluta om administrativa eller rättsliga förfaranden för tillämpningen av sanktioner för överträdelser av det direktivet. I synnerhet kan administrativa myndigheter eller nationella domstolar ålägga sanktioner när de slår fast att avtalsvillkor är oskäliga, även på grundval av rättsliga förfaranden som har inletts av en administrativ myndighet. Nationella domstolar eller administrativa myndigheter kan även ålägga sanktioner om näringsidkaren använder avtalsvillkor som uttryckligen definieras som oskäliga under alla omständigheter enligt nationell rätt och om näringsidkaren använder avtalsvillkor som har fastställts vara oskäliga enligt ett slutligt bindande avgörande. Medlemsstaterna kan besluta att administrativa myndigheter även har rätt att slå fast att avtalsvillkor är oskäliga. Administrativa myndigheter eller nationella domstolar kan även ålägga en sanktion genom samma avgörande som fastställer att avtalsvillkor är oskäliga. Medlemsstaterna kan fastställa lämpliga samordningsmekanismer för åtgärder på nationell nivå beträffande individuell kompensation och sanktioner.
- (15) När medlemsstaterna fördelar intäkter från sanktionsavgifter bör de överväga att öka skyddet av konsumenternas allmänna intressen samt andra skyddade allmänintressen.
- (16) Medlemsstaterna bör säkerställa att konsumenterna som skadats av otillbörliga affärsmetoder har tillgång till avhjälpande åtgärder i syfte att undanröja samtliga följder av dessa otillbörliga metoder. En tydlig ram för individuella avhjälpande åtgärder skulle underlätta privata insatser för att upprätthålla lagstiftningen. Konsumenterna bör på ett proportionellt och ändamålsenligt sätt ha rätt till skadestånd och, i tillämpliga fall, till prisavdrag eller rätt att avsluta avtalet. Medlemsstaterna bör inte hindras från att behålla eller införa rätten till andra avhjälpande åtgärder såsom reparation eller omleverans för de konsumenterna som skadats av otillbörliga affärsmetoder i syfte att säkerställa att följderna av sådana metoder undanröjs fullständigt. Medlemsstaterna bör inte hindras från att fastställa villkor för tillämpning av avhjälpande åtgärder och effekterna av dessa för konsumenterna. Vid tillämpning av avhjälpande åtgärder kan den otillbörliga affärsmetodens allvar och art, den skada som konsumenten har lidit och andra relevanta omständigheter, såsom försummelse eller överträdelse av avtalet från näringsidkaren sida beaktas när så är lämpligt.

- (17) Vid kontrollen av ändamålsenligheten i konsumentskydds- och marknadsföringslagstiftningen och den parallella utvärderingen av direktiv 2011/83/EU identifierades även ett antal områden där de befintliga unionskonsumentskyddsreglerna bör moderniseras. Med tanke på den kontinuerliga utvecklingen av digitala verktyg är det nödvändigt att anpassa unionskonsumentskyddsreglerna.
- (18) När leverantörer av onlinesökfunktioner rankar kommersiella erbjudanden högre eller använder andra sätt för att ge dem en mer framskjutet placering i resultat vid sökningar på nätet har detta en stor inverkan på konsumenterna.
- (19) Rankning avser den relativa position som näringsidkarnas erbjudanden tilldelas eller den relevans som sökresultat ges såsom de presenteras, organiseras eller vidarebefordras av leverantörer av onlinesökfunktioner, inklusive till följd av användningen av algoritmisk sekvensering, system för betyg och omdömen, visuella markeringar eller andra framhåvningsverktyg eller kombinationer av sådana.
- (20) I detta avseende bör bilaga I till direktiv 2005/29/EG ändras för att klargöra att det bör vara förbjudet att använda metoder genom vilka en näringsidkare tillhandahåller en konsument information i form av sökresultat som svar på konsumentens sökning på internet utan att i fall då det rör sig om betalad reklam eller då betalning skett specifikt för att uppnå en högre ranking av produkter i sökresultaten tydligt informera om detta. Om en näringsidkare direkt eller indirekt har betalat en leverantör av onlinesökfunktioner för en högre ranking av en produkt i sökresultaten bör leverantören av onlinesökfunktionen informera kunderna om denna omständighet i en kortfattad, lättillgänglig och begriplig form. Indirekt betalning kan ha formen av en näringsidkares godtagande av alla former av ytterligare skyldigheter gentemot leverantören av onlinesökfunktionen vilket specifikt resulterar i en högre ranking. En indirekt betalning kan bestå av ökad provision per transaktion samt olika ersättningsystem som specifikt leder till en högre ranking. Betalning för allmänna tjänster, såsom listningsavgifter eller medlemskapsabonnemang, som avser ett stort antal olika funktioner som leverantören av onlinesökfunktionen erbjuder näringsidkaren, bör inte anses utgöra en betalning som sker specifikt för att uppnå en högre ranking av produkter, förutsatt att sådana betalningar inte är avsedda att uppnå en högre ranking. Onlinesökfunktioner kan tillhandahållas av olika typer av e-handlare, inbegripet förmedlare, såsom marknadsplatser online, sökmotorer och webbplatser som jämför priser.
- (21) Transparenskrav för de huvudparametrar som bestämmer rankingen regleras även genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150^(*). Transparenskraven enligt den förordningen omfattar ett stort antal onlinebaserade förmedlingstjänster, inbegripet marknadsplatser online, men kraven är endast tillämpliga mellan näringsidkare och onlinebaserade förmedlare. Liknande transparenskrav bör därför införas i direktiv 2005/29/EG för att säkerställa lämplig transparens gentemot konsumenterna, med undantag för leverantörer av sökmotorer, som enligt den förordningen redan är skyldiga att ange huvudparametrarna, vilka enskilt eller tillsammans är mest betydelsefulla vid bestämmandet av rankingen samt dessa huvudparametrars relativa betydelse, genom att tillhandahålla en lättillgänglig och allmänt tillgänglig beskrivning, som är enkelt och begripligt formulerad, på sina sökmotorer.
- (22) Näringsidkare som ger konsumenter möjlighet att söka efter varor och tjänster, såsom resor, inkvartering och fritidsaktiviteter som erbjuds av olika näringsidkare eller av konsumenter, bör informera konsumenterna om de standardiserade huvudparametrar som bestämmer rankingen av de erbjudanden som presenteras för konsumenterna till följd av sökning och deras relativa betydelse jämfört med andra parametrar. Denna information bör vara konkret och göras tillgänglig på ett enkelt, väl synligt och direkt sätt. Parametrar som bestämmer rankingen avser alla allmänna kriterier, processer, specifika signaler som införlivats med algoritmer eller andra anpassnings- eller nedprioriteringsmekanismer som används i samband med rankingen.
- (23) Informationskravet beträffande de huvudparametrar som bestämmer rankingen påverkar inte tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943^(**). Näringsidkarna bör inte vara skyldiga att i detalj redovisa hur deras rankingsmekanismer fungerar, inklusive algoritmer. Näringsidkarna bör tillhandahålla en allmän beskrivning av de huvudparametrar som bestämmer rankingen som de använder och deras relativa betydelse jämfört med andra parametrar, men beskrivningen måste inte presenteras på ett anpassat sätt för varje enskild sökning.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster (EUT L 186, 11.7.2019, s. 57).

(**) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943 av den 8 juni 2016 om skydd mot att icke röjd know-how och företagsinformation (företagshemligheter) olagligen anskaffas, utnyttjas och röjs (EUT L 157, 15.6.2016, s. 1).

- (24) När konsumenterna erbjuds produkter på marknadsplatser online är både leverantören av marknadsplatsen online och tredjepartsleverantören delaktiga i tillhandahållandet av den förhandsinformation som ska ges innan avtal ingås som krävs enligt direktiv 2011/83/EU. På grund av detta är det möjligt att konsumenterna som använder marknadsplatsen online inte klart förstår vilka som är deras avtalsparter och hur deras rättigheter och skyldigheter påverkas.
- (25) Marknadsplatser online bör i direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU definieras på ett liknande sätt som i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013⁽¹⁾ och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148⁽²⁾. Definitionen av *marknadsplats online* bör dock uppdateras och göras mer tekniskneutral för att omfatta ny teknik. Det är därför lämpligt att i stället för att hänvisa till en *webbplats*, hänvisa till programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennas räkning i enlighet med begreppet *onlinegränssnitt* i förordning (EU) 2017/2394 och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302⁽³⁾.
- (26) Det bör därför anges särskilda informationskrav för marknadsplatser online i direktiven 2005/29/EG och 2011/83/EU för att informera konsumenterna via marknadsplatser online om de huvudsakliga parametrar som bestämmer rankingen av erbjudanden, och om huruvida de ingår ett avtal med en näringsidkare eller med någon som inte är näringsidkare, t.ex. en annan konsument.
- (27) Leverantörer av marknadsplatser online bör informera konsumenterna om huruvida den tredje part som erbjuder varor, tjänster eller digitalt innehåll är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till marknadsplatsen online. När den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet förklarar sig inneha status som icke-näringsidkare bör leverantörerna av marknadsplatserna online tillhandahålla ett kortfattat meddelande om att konsumenträttigheterna enligt unionens konsumentskyddslagstiftning inte är tillämpliga på det ingångna avtalet. Konsumenterna bör dessutom informeras om hur skyldigheterna enligt avtalet är uppdelade mellan tredje parter som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantörerna av marknadsplatser online. Denna information bör tillhandahållas på ett tydligt och begripligt sätt och inte bara i standardvillkoren eller i liknande avtalshandlingar. Informationskraven för leverantörerna av marknadsplatser online bör vara proportionella. Kraven måste avspegla en balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraften för leverantörerna av marknadsplatser online. Leverantörerna av marknadsplatser online bör inte vara skyldiga att ange specifika konsumenträttigheter när de informerar konsumenterna om att de inte är tillämpliga. Detta påverkar inte de konsumentinformationskrav som anges i direktiv 2011/83/EU, särskilt i artikel 6.1 i det direktivet. Den information som ska lämnas om ansvaret för att säkerställa konsumenträttigheterna beror på avtalsarrangemangen mellan leverantörerna av marknadsplatser online och de relevanta utomstående tredjepartsnäringsidkarna. Leverantören av marknadsplatsen online kan ange att en tredjepartsnäringsidkare ensam ansvarar för att säkerställa konsumenträttigheterna eller beskriva sitt egna specifika ansvar när den leverantören åtar sig ansvaret för vissa aspekter av avtalet, till exempel leverans eller utövande av ångerrätten.
- (28) I enlighet med artikel 15.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG⁽⁴⁾ bör leverantörerna av marknadsplatser online inte vara skyldiga att kontrollera tredjepartsleverantörers rättsliga status. I stället bör leverantörerna av marknadsplatser online kräva att tredjepartsleverantörer på marknadsplatsen online anger sin status som näringsidkare eller icke-näringsidkare med avseende på tillämpningen av konsumentskyddslagstiftning och att de lämnar denna information till leverantören av marknadsplatsen online.
- (29) Med hänsyn till den snabba tekniska utvecklingen i fråga om marknadsplatser online och behovet av att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå bör medlemsstaterna kunna införa eller behålla särskilda ytterligare åtgärder för detta ändamål. Sådana bestämmelser bör vara proportionella och icke-diskriminerande och bör inte påverka direktiv 2000/31/EG.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 av den 6 juli 2016 om åtgärder för en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverks- och informationssystem i hela unionen (EUT L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot oömsätterad geoblockering och andra former av diskriminering på grund av kundernas nationalitet, bostättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 samt direktiv 2009/22/EG (EUT L 60 I, 2.3.2018, s. 1).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel") (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1).

- (30) Definitionerna av digitalt innehåll och digitala tjänster i direktiv 2011/83/EU bör anpassas till definitionerna i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770⁽⁵⁾. Digitalt innehåll som omfattas av direktiv (EU) 2019/770 täcker ett enda tillhandahållande, en rad enskilda tillhandahållanden eller kontinuerligt tillhandahållande över en tidsperiod. Det bör inte nödvändigtvis krävas långvarigt tillhandahållande för att det ska vara fråga om kontinuerligt tillhandahållande. När det rör sig om fall såsom strömmande via nätet av ett videoklipp bör detta betraktas som kontinuerligt tillhandahållande under en tidsperiod, oavsett den audiovisuella filens faktiska längd. Det kan därför vara svårt att göra åtskillnad mellan vissa typer av digitalt innehåll och digitala tjänster, eftersom båda kan omfatta kontinuerligt tillhandahållande från näringsidkaren under avtalets löptid. Exempel på digitala tjänster är video- och ljuddelningstjänster och annan fillagring, ordbehandling eller spel som erbjuds i molntjänster, molnlagring, webbaserad e-post, sociala medier och molnapplikationer. Tjänsteleverantörens kontinuerliga engagemang berättigar tillämpningen av bestämmelserna om ångerrätt i direktiv 2011/83/EU som gör det möjligt för konsumenterna att prova tjänsten och, under en 14-dagarsperiod från det att avtalet ingåtts, besluta om de vill behålla den eller inte. Många avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium kännetecknas av att näringsidkaren genom ett enda tillhandahållande tillhandahåller konsumenten digitalt innehåll bestående av en eller flera specifika delar, t.ex. specifika musik- eller videofiler. Avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium fortsätter att omfattas av undantaget från ångerrätten som anges i artikel 16 första stycket i direktiv 2011/83/EU, enligt vilket konsumenten förlorar sin ångerrätt när avtalets utförande inleds, såsom nedladdning eller strömning av innehållet, på villkor att konsumenten har gett sitt uttryckliga förhållningssätt till att utförandet ska påbörjas innan ångerfristen löper ut och medgett att konsumentens ångerrätt därigenom går förlorad. I fall där det är tveksamt huruvida avtalet är ett avtal om tjänster eller ett avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium bör reglerna om ångerrätten för tjänster vara tillämpliga.
- (31) Digitalt innehåll och digitala tjänster tillhandahålls ofta på internet enligt avtal enligt vilka konsumenten inte betalar ett pris, utan tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter. Direktiv 2011/83/EU är redan tillämpligt på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium (dvs. tillhandahållande av digitalt innehåll på internet), oavsett om konsumenten betalar ett pris i pengar eller tillhandahåller personuppgifter. Det direktivet är emellertid endast tillämpligt på tjänsteavtal, inbegripet avtal om digitala tjänster, enligt vilka konsumenten betalar eller åtar sig att betala ett pris. Följaktligen är det direktivet inte tillämpligt på avtal om digitala tjänster enligt vilka konsumenten tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter utan att betala ett pris. Med tanke på likheterna och utbytbarenheten mellan betaldigitala tjänster och digitala tjänster som tillhandahålls i utbyte mot personuppgifter bör de omfattas av samma regler enligt det direktivet.
- (32) Samstämmighet bör säkerställas mellan tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU och direktiv (EU) 2019/770, vilket tillämpas på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll eller digitala tjänster där konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla näringsidkaren personuppgifter.
- (33) Därför bör tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU utvidgas till att även omfatta avtal enligt vilka näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla konsumenten en digital tjänst och konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter. På ett liknande sätt som avseende avtal för tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium bör det direktivet alltid tillämpas när konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla näringsidkaren personuppgifter, utom när de personuppgifter som konsumenten har tillhandahållit enbart behandlas av näringsidkaren för att tillhandahålla det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, och näringsidkaren inte behandlar dessa uppgifter för något annat ändamål. All behandling av personuppgifter bör vara förenlig med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679⁽⁶⁾.
- (34) För att säkerställa fullständig anpassning till direktiv (EU) 2019/770, när digitalt innehåll och digitala tjänster inte tillhandahålls mot ett pris, bör direktiv 2011/83/EU inte heller tillämpas på situationer där näringsidkaren samlar in personuppgifter enbart för att uppfylla rättsliga krav som gäller för näringsidkaren. Sådana situationer kan till exempel inbegripa fall där det enligt tillämplig lagstiftning krävs att konsumenten registreras i säkerhets- och identifieringssyfte.

⁽⁵⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1).

⁽⁶⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

- (35) Direktiv 2011/83/EU bör inte heller tillämpas på situationer där näringsidkaren endast samlar in metadata, såsom information om konsumentens enhet eller webbhistorik, utom när denna situation betraktas som ett avtal enligt nationell rätt. Det bör inte heller tillämpas på situationer där konsumenten utan att ha ingått ett avtal med näringsidkaren exponeras för reklam uteslutande i syfte att få tillgång till digitalt innehåll eller en digital tjänst. Det bör dock stå medlemsstaterna fritt att utvidga tillämpningen av det direktivet till sådana situationer eller att på annat sätt reglera sådana situationer, vilka är undantagna från tillämpningsområdet för det direktivet.
- (36) Begreppet funktionalitet bör anses avse de sätt på vilka digitalt innehåll eller en digital tjänst kan användas. Exempelvis skulle avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning, kunna påverka kapaciteten hos det digitala innehållet eller den digitala tjänsten att i alla avseenden fungera på avsett vis. Begreppet driftskompatibilitet avser huruvida och i vilken utsträckning digitalt innehåll eller en digital tjänst kan fungera med annan hårdvara eller programvara än med vilken digitalt innehåll eller digitala tjänster av samma typ normalt används. Framgångsrik funktionalitet skulle exempelvis kunna vara kapaciteten hos det digitala innehållet eller den digitala tjänsten att utbyta information med sådan annan programvara eller hårdvara och att använda den information som utbyts. Begreppet driftskompatibilitet definieras i direktiv (EU) 2019/770.
- (37) Enligt artiklarna 7.3 och 8.8 i direktiv 2011/83/EU krävs det att näringsidkaren, vid avtal utanför fasta affärslokaler respektive distansavtal, erhåller konsumentens uttryckliga förhandssamtycke till att utförandet inleds innan ångerfristen löper ut. I artikel 14.4 a i det direktivet föreskrivs en avtalsenlig sanktion när detta krav inte uppfylls av näringsidkaren, nämligen att konsumenten inte behöver betala för de tjänster som tillhandahållits. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke är därför endast relevant för tjänster, inbegripet digitala tjänster, som tillhandahålls mot att ett pris betalas. Det är därför nödvändigt att ändra artiklarna 7.3 och 8.8 så att kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke endast är tillämpligt på tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten.
- (38) I artikel 16 första stycket m i direktiv 2011/83/EU föreskrivs ett undantag från ångerrätten i fråga om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om konsumenten på förhand gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att utförandet inleds innan ångerfristen löpt ut och medgett att konsumentens ångerrätt därigenom går förlorad. I artikel 14.4 b i det direktivet föreskrivs en avtalsenlig sanktion när detta krav inte uppfylls av näringsidkaren, nämligen att konsumenten inte behöver betala för det digitala innehåll som konsumerats. Kravet på att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande är därför endast relevant för digitalt innehåll som tillhandahålls mot att ett pris betalas. Det är därför nödvändigt att ändra artikel 16 första stycket m så att kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande endast är tillämpligt på avtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten.
- (39) I artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG fastställs informationskrav för ett köperbudande avseende en produkt till ett visst pris. Dessa informationskrav gäller redan på reklamstadiet, medan det genom direktiv 2011/83/EU ställs samma och andra mer detaljerade informationskrav för det senare skedet innan avtal ingås (dvs. precis innan konsumenten ingår ett avtal). Därför kan näringsidkare vara skyldiga att tillhandahålla samma information på reklamstadiet (t.ex. i onlinereklam på en medievebbplats) som i skedet innan avtal ingås (t.ex. på sidorna i sina nätbutiker).
- (40) Informationskraven enligt artikel 7.4 i direktiv 2005/29/EG inbegriper information till konsumenterna om näringsidkarens hantering av reklamationer. Resultaten från kontrollen av ändamålsenligheten i konsument- och marknadsföringslagstiftningen visar att denna information är mest relevant i skedet innan avtal ingås, vilket regleras i direktiv 2011/83/EU. Kravet på att tillhandahålla denna information i köperbudanden på reklamstadiet enligt direktiv 2005/29/EG bör därför utgå.
- (41) I artikel 6.1 h i direktiv 2011/83/EU åläggs näringsidkarna att tillhandahålla konsumenterna förhandsinformation om ångerrätten, inklusive den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B till direktivet. I artikel 8.4 i det direktivet föreskrivs enklare krav på förhandsinformation om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, t. ex. per telefon, via en röststyrd shoppingassistent eller via sms. Den obligatoriska förhandsinformation som ska tillhandahållas på eller via det särskilda medlet för distanskommunikation omfattar den information om ångerrätten som avses i artikel 6.1 h. I enlighet med detta omfattar den också tillhandahållande av den standardblankett för utövande av ångerrätten som finns i bilaga I B. Det är dock omöjligt att tillhandahålla ångerblanketten när avtalet

- ingås genom ett medel såsom telefon eller en röststyrd shoppingassistent och det kanske inte är tekniskt möjligt att göra det på ett användarvänligt sätt genom de andra medel för distanskommunikation som omfattas av artikel 8.4. Det är därför lämpligt att undanta tillhandahållande av standardblanketten för utövande av ångerrätten från den information som näringsidkare måste lämna under alla omständigheter på eller via det särskilda medel för distanskommunikation som användes vid avtalets ingående enligt artikel 8.4.
- (42) I artikel 16 första stycket a i direktiv 2011/83/EU föreskrivs ett undantag från ångerrätten avseende tjänsteavtal som utförts fullständigt, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren utfört avtalet fullständigt. Enligt artiklarna 7.3 och 8.8 i det direktivet, som rör näringsidkares skyldigheter i situationer där utförandet av avtalet inletts innan ångerfristen har löpt ut, krävs däremot endast att näringsidkaren erhåller konsumentens uttryckliga förhandssamtycke men inte konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts. För att säkerställa enhetlighet mellan dessa bestämmelser är det nödvändigt att i artiklarna 7.3 och 8.8 lägga till en skyldighet för näringsidkaren att även inhämta konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten. Dessutom bör ordalydelsen i artikel 16 första stycket a ändras för att beakta ändringarna av artiklarna 7.3 och 8.8 genom vilka kravet på näringsidkare att erhålla konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande endast är tillämpligt på tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten. Medlemsstaterna bör dock ges möjligheten att inte tillämpa kravet att erhålla konsumentens medgivande av att ångerrätten går förlorad när avtalet utförts på tjänsteavtal där konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationer. Artikel 16 första stycket c i det direktivet innehåller ett undantag från ångerrätten när det gäller avtal avseende tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel. Detta undantag omfattar exempelvis tillverkning och montering av möbler som har anpassats till kundens hem när de tillhandahålls enligt ett enskilt försäljningsavtal.
- (43) Undantaget från ångerrätten enligt artikel 16 första stycket b i direktiv 2011/83/EU bör även anses vara tillämpligt på avtal om enskilda leveranser av energi som inte tillhandahålls genom elnätet, eftersom priset på sådan energi är beroende av svängningar på råvaru- eller energimarknaderna som näringsidkaren inte kan påverka och som kan uppstå under den tid då ångerfristen löper.
- (44) I artikel 14.4 i direktiv 2011/83/EU anges under vilka förutsättningar, i händelse av att konsumenten utövar sin ångerrätt, konsumenten inte ska stå för kostnaderna för utförda tjänster, tillhandahållande av allmännyttiga tjänster och tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium. Om något av dessa villkor är uppfyllt behöver konsumenten inte betala priset för den tjänst, de allmännyttiga tjänster eller det digitala innehåll som mottagits innan ångerrätten utövats. När det gäller digitalt innehåll är ett av dessa icke-kumulativa villkor, närmare bestämt enligt artikel 14.4 b iii, underlåtenhet att ge bekräftelse på avtalet, inbegripet en bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke till att avtalets utförande inleds innan ångerfristen löper ut och medgivande av att ångerrätten går förlorad till följd av detta. Detta villkor ingår dock inte bland villkoren för förlust av ångerrätten i artikel 16 första stycket m i det direktivet, vilket skapar osäkerhet när det gäller konsumenternas möjlighet att åberopa artikel 14.4 b iii när de två andra villkor som anges i artikel 14.4 b är uppfyllda och ångerrätten till följd av detta går förlorad enligt artikel 16 första stycket m. Det villkor som anges i artikel 14.4 b iii bör därför läggas till i artikel 16 första stycket m så att konsumenterna kan utöva sin ångerrätt när det villkoret inte är uppfyllt och således göra gällande de rättigheter som anges i artikel 14.4.
- (45) Näringsidkare kan personanpassa priset på sina erbjudanden till specifika konsumenter eller specifika grupper av konsumenter baserat på automatiserat beslutsfattande och profilering av konsumentbetende, som ger näringsidkarna möjlighet att bedöma konsumenternas köpkraft. Konsumenterna bör därför tydligt informeras när det pris som anges har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande, så att de kan ta hänsyn till eventuella risker när de fattar sitt köpbeslut. Därför bör ett specifikt informationskrav läggas till i direktiv 2011/83/EU så att konsumenten informeras när priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande. Detta informationskrav bör inte vara tillämpligt på tekniker såsom s.k. dynamisk prissättning eller prissättning i realtid som innebär att priset förändras på ett mycket flexibelt och snabbt sätt som svar på marknadssefterfrågan när

dessa tekniker inte omfattar personanpassning på grundval av automatiserat beslutsfattande. Detta informationskrav påverkar inte tillämpningen av förordning (EU) 2016/679, som bland annat föreskriver att enskilda har rätt att inte bli föremål för automatiserat beslutsfattande, inklusive profilering.

- (46) Med tanke på den tekniska utvecklingen är det nödvändigt att ta bort hänvisningen till faxnummer från förteckningen över de kommunikationsmedel som finns i artikel 6.1 c i direktiv 2011/83/EU eftersom fax nu sällan används och har blivit inaktuellt.
- (47) Konsumenter förlitar sig i allt högre grad på konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer när de fattar köpbeslut. När näringsidkare tillhandahåller konsumentrecensioner av produkter bör de därför informera konsumenterna om huruvida de har processer eller rutiner för att säkerställa att de publicerade recensionerna härrör från konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkterna. Om sådana processer eller rutiner finns bör näringsidkarna tillhandahålla information om hur kontrollerna utförs och ge tydlig information till konsumenter om hur recensioner behandlas, till exempel om alla recensioner, oavsett om de är positiva eller negativa, läggs ut eller om dessa recensioner har sponsrats eller påverkats av en avtalsförbindelse med en näringsidkare. Det bör därför betraktas som en otillbörlig affärsmetod att vilseleda konsumenter genom att påstå att recensioner av en produkt har lagts ut av konsumenter som faktiskt använt eller köpt den produkten när inga rimliga och proportionella åtgärder har vidtagits för att säkerställa att recensionerna verkligen härrör från sådana konsumenter. Sådana åtgärder skulle kunna inkludera tekniska medel för att kontrollera tillförlitligheten hos den person som lägger ut en recension, till exempel genom att begära information för att kontrollera att konsumenten faktiskt har använt eller köpt produkten.
- (48) Bestämmelserna i detta direktiv om konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer påverkar inte sedvanlig och legitim praxis att i reklam göra överdrivna påståenden eller påståenden som inte är avsedda att uppfattas i bokstavig mening.
- (49) Det bör även vara förbjudet för näringsidkare att lägga ut falska konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer, såsom s.k. gillanden på sociala medier, eller att ge andra i uppdrag att göra detta för att göra reklam för sina produkter, samt att manipulera konsumentrecensioner och konsumentrekommendationer, exempelvis genom att endast publicera positiva recensioner och radera negativa recensioner. Sådana metoder kan även förekomma genom extrapolering av rekommendationer från sociala medier i fall då en användares positiva interaktion med visst onlineinnehåll kopplas eller överförs till ett annat, men relaterat innehåll, vilket skapar ett intryck av att användaren även har en positiv inställning till det relaterade innehållet.
- (50) Det bör vara förbjudet för näringsidkare att till konsumenterna vidareförsälja biljetter till kultur- och idrottsvenemang som de har förvärvat genom användning av programvara såsom s.k. bottar, vilken ger näringsidkarna möjlighet att köpa biljetter utöver de tekniska begränsningar som tillämpas av den primära biljettförsäljaren eller att kringgå andra tekniska medel som den primära försäljaren har infört för att säkerställa att biljetter finns tillgängliga för alla. Detta förbud påverkar inte eventuella andra nationella åtgärder som medlemsstaterna kan vidta för att skydda konsumenternas berättigade intressen, säkra sin kulturpolitik och bred tillgång för alla till kultur- och idrottsvenemang, exempelvis att reglera vidareförsäljningspriser på biljetter.
- (51) I artikel 16 i stadgan garanteras näringsfriheten i enlighet med unionsrätten samt nationell lagstiftning och praxis. Marknadsföring i alla medlemsstater av varor såsom identiska varor när deras sammansättning eller egenskaper i själva verket väsentligt skiljer sig åt kan emellertid vilseleda konsumenterna och medföra att de fattar ett affärsbeslut som de annars inte skulle ha fattat.
- (52) En sådan metod kan därför anses strida mot direktiv 2005/29/EG på grundval av en bedömning från fall till fall av relevanta delar. För att underlätta för medlemsstaternas konsument- och livsmedelsmyndigheter att tillämpa befintlig unionsrätt tillhandahålls vägledning om tillämpningen av unionens nuvarande regler på situationer med kvalitetsskillnader mellan livsmedel i kommissionens tillkännagivande av den 29 september 2017 med titeln *Tillämpningen av EU:s livsmedels- och konsumentskyddslagstiftning på produkter med kvalitetsskillnader – Det specifika fallet livsmedel*. I detta sammanhang presenterade kommissionens gemensamma forskningscentrum den 25 april 2018 ett dokument med titeln *Framework for selecting and testing of food products to assess quality related characteristics: EU harmonised testing methodology*.
- (53) Erfarenheterna från tillsynen har dock visat att det kan vara oklart för konsumenter, näringsidkare och nationella behöriga myndigheter vilka affärsmetoder som kan strida mot direktiv 2005/29/EG när det saknas en uttrycklig bestämmelse. Därför bör det direktivet ändras för att säkerställa rättsäkerhet för både näringsidkare och tillsynsmyndigheter genom att uttryckligen reglera vad som gäller då en vara marknadsförs som identisk med en vara som marknadsförs i andra medlemsstater, när varornas sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig

- åt. De behöriga myndigheterna bör bedöma och hantera sådana metoder från fall till fall i enlighet med direktiv 2005/29/EG, i dess lydelse enligt det här direktivet. Vid sin bedömning bör den behöriga myndigheten ta hänsyn till huruvida det är lätt för konsumenter att identifiera sådana skillnader, en näringsidkares rätt att anpassa varor av samma märke till olika geografiska marknader på grund av legitima och objektiva faktorer, såsom nationell rätt, tillgång till råvaror eller råvarors säsongsbundenhet eller frivilliga strategier som syftar till att förbättra tillgången till hälsosamma och näringsriktiga livsmedel samt näringsidkarnas rätt att erbjuda varor av samma märke i förpackningar med olika vikt eller volym på olika geografiska marknader. De behöriga myndigheterna bör bedöma huruvida konsumenterna lätt kan identifiera sådana skillnader genom att undersöka tillgången till information och huruvida den är tillräcklig. Det är viktigt att konsumenterna informeras om skillnader mellan varor på grund av legitima och objektiva faktorer. Det bör stå näringsidkarna fritt att tillhandahålla sådana uppgifter på olika sätt som ger konsumenterna tillgång till den nödvändiga informationen. Generellt bör näringsidkarna helst välja alternativ till att tillhandahålla sådan information i varornas märkning. Unionens relevanta sektorsspecifika regler och regler för varors fria rörlighet bör följas.
- (54) Försäljning utanför fasta affärslokaler utgör visserligen en berättigad och väletablerad försäljningskanal, t.ex. försäljning i näringsidkarens fasta affärslokaler och distansförsäljning, men vissa särskilt aggressiva eller vilselärande marknadsförings- eller försäljningsmetoder i samband med besök i konsumentens hem eller under utflykter enligt artikel 2.8 i direktiv 2011/83/EU kan utsätta konsumenterna för påtryckningar att köpa varor eller tjänster som de annars inte skulle köpa eller inköp till mycket höga priser, ofta med omedelbar betalning. Sådana metoder riktar sig ofta mot äldre personer eller andra utsatta konsumenter. Vissa medlemsstater anser att dessa metoder inte är önskvärda och bedömer att det är nödvändigt att begränsa vissa former och aspekter av försäljning utanför fasta affärslokaler i den mening som avses i direktiv 2011/83/EU, såsom aggressiv och vilselärande marknadsföring eller försäljning av en produkt i samband med ett icke begärt besök i konsumentens hem eller utflykter. När sådana begränsningar antas på andra grunder än konsumentskydd, såsom allmän ordning eller den respekt för konsumenternas privatliv som skyddas genom artikel 7 i stadgan, faller de utanför tillämpningsområdet för direktiv 2005/29/EG.
- (55) I enlighet med subsidiaritetsprincipen och för att underlätta upprätthållande av efterlevnaden bör det förtydligas att direktiv 2005/29/EG inte påverkar medlemsstaternas frihet att anta nationella bestämmelser för att ytterligare skydda konsumenternas berättigade intressen mot otillbörliga affärsmetoder i samband med näringsidkarens icke begärda besök i deras hem i syfte att erbjuda eller sälja produkter eller utflykter som anordnas av näringsidkaren, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter, när sådana bestämmelser är berättigade med hänsyn till konsumentskyddet. Sådana bestämmelser bör vara proportionella och icke-diskriminerande och bör inte innebära ett förbud mot dessa försäljningskanaler som sådana. Nationella bestämmelser som antas av medlemsstaterna skulle exempelvis kunna föreskriva vilken tid på dagen besök i konsumenternas hem utan deras uttryckliga begäran inte är tillåtna eller förbud mot sådana besök när konsumenterna på ett synligt sätt har angett att de inte godtar sådana besök, eller föreskriva betalningsrutiner. Sådana bestämmelser kan dessutom föreskriva mer skyddande regler på de områden som är harmoniserade genom direktiv 2011/83/EU. Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras för att ge medlemsstaterna möjlighet att anta nationella åtgärder för att föreskriva en längre ångerfrist och avvika från specifika undantag från ångerrätten. Medlemsstaterna bör vara skyldiga att underrätta kommissionen om alla nationella bestämmelser som antagits i detta avseende så att kommissionen kan göra denna information tillgänglig för alla berörda parter och övervaka huruvida dessa rättsakter är proportionella och lagenliga.
- (56) När det gäller aggressiva och vilselärande affärsmetoder i samband med evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens lokaler påverkar direktiv 2005/29/EG inte eventuella etableringsvillkor eller tillståndssystem som medlemsstaterna kan införa för näringsidkare. Det direktivet påverkar inte heller nationell avtalsrätt, särskilt inte regler om avtals giltighet, ingående eller verkan. Aggressiva och vilselärande affärsmetoder i samband med evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens lokaler kan förbjudas på grundval av en bedömning från fall till fall i enlighet med artiklarna 5–9 i det direktivet. Bilaga I till det direktivet innehåller dessutom ett allmänt förbud mot metoder där näringsidkaren ger intryck av att inte handla inom yrkets ramar, och metoder som ger intryck av att konsumenten inte kan lämna platsen innan ett avtal har ingåtts. Kommissionen bör bedöma huruvida de gällande reglerna ger en tillfredsställande konsumentskyddsnivå och tillhandahåller ändamålsenliga verktyg för medlemsstaterna att effektivt hantera sådana metoder.

- (57) Detta direktiv bör inte påverka sådana aspekter av nationell avtalsrätt som inte regleras av detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell avtalsrätt som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet i fall såsom bristande samtycke eller otillåten kommersiell verksamhet.
- (58) För att säkerställa att medborgarna har tillgång till uppdaterad information om sina konsumenträttigheter och om alternativ tvistlösning bör den kontaktpunkt online som kommissionen ska inrätta så långt som möjligt vara användarvänlig, vara möjlig att nå via mobiltelefon, vara lättillgänglig och kunna användas av alla, inbegripet personer med funktionsnedsättning (s.k. design för alla).
- (59) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument⁽⁷⁾, har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.
- (60) Eftersom målen för detta direktiv, nämligen bättre upprätthållande och modernisering av konsumentskyddslagstiftningen, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av problemets unionsomfattande art, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå dessa mål.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändring av direktiv 93/13/EEG

I direktiv 93/13/EEG ska följande artikel införas:

"Artikel 8b

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.
2. Medlemsstaterna får begränsa sådana sanktioner till situationer där avtalsvillkoren uttryckligen fastställts som oskäliga under alla omständigheter i nationell rätt, eller om en näringsidkare fortsätter att använda avtalsvillkor som har konstaterats vara oskäliga i ett slutligt avgörande som har fattats i enlighet med artikel 7.2.
3. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:
 - a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.
 - b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
 - c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
 - d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.
 - e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394^(*).
 - f) Eventuella andra försvarande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

⁽⁷⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

4. Utan att det påverkar tillämpningen av punkt 2 i den här artikeln ska medlemsstaterna säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna.
5. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 4, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.
6. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1)."

Artikel 2

Ändringar av direktiv 98/6/EG

Direktiv 98/6/EG ska ändras på följande sätt:

1. Följande artikel ska införas:

"Artikel 6a

1. Varje tillkännagivande om en prissänkning ska innehålla uppgift om det tidigare pris som näringsidkaren har tillämpat under en fastställd tidsperiod före tillämpningen av prissänkningen.
2. Med tidigare pris avses det lägsta pris som näringsidkaren har tillämpat under en tidsperiod inte understigande 30 dagar före tillämpningen av prissänkningen.
3. Medlemsstaterna får föreskriva andra regler för varor som sannolikt kan försämrats eller har kort sista förbrukningsdatum.
4. Om produkten har funnits på marknaden i mindre än 30 dagar får medlemsstaterna även föreskriva en kortare tidsperiod än den period som anges i punkt 2.
5. För fall då prissänkningen ökas gradvis får medlemsstaterna föreskriva att det tidigare priset är priset utan prissänkningen före den första tillämpningen av prissänkningen."

2. Artikel 8 ska ersättas med följande:

"Artikel 8

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.
2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:
 - a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.
 - b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
 - c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
 - d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.
 - e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).
 - f) Eventuella andra försvärande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1)."

Artikel 3

Ändringar av direktiv 2005/29/EG

Direktiv 2005/29/EG ska ändras på följande sätt:

1. I artikel 2 ska första stycket ändras på följande sätt:

a) Led c ska ersättas med följande:

"c) *produkt*: alla typer av varor och tjänster, även fast egendom, digitala tjänster och digitalt innehåll samt rättigheter och skyldigheter."

b) Följande led ska läggas till:

"m) *ränkning*: den relativa position som tilldelas näringsidkarnas produkter såsom de presenteras, organiseras eller vidarebefordras av näringsidkaren, oberoende av vilka tekniska medel som används för sådan presentation, organisation eller vidarebefordran.

n) *marknadsplats online*: en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennes räkning, som ger konsumenterna möjlighet att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter."

2. I artikel 3 ska punkterna 5 och 6 ersättas med följande:

"5. Detta direktiv hindrar inte medlemsstaterna från att anta bestämmelser för att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilseledande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.

6. Medlemsstaterna ska till kommissionen utan dröjsmål anmäla eventuella nationella bestämmelser som antagits med stöd av punkt 5 samt eventuella ändringar. Kommissionen ska göra denna information lättillgänglig för konsumenter och näringsidkare på en särskild webbplats."

3. I artikel 6.2 ska följande led läggas till:

"c) marknadsföring av en vara i en medlemsstat såsom en vara som är identisk med en vara som marknadsförs i andra medlemsstater, när dessa varors sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig åt, såvida det inte är motiverat av legitima och objektiva faktorer."

4. Artikel 7 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 4 ska ändras på följande sätt:

i) Led d ska ersättas med följande:

"d) Närmare villkor för betalning, leverans och fullgörande, om de avviker från de krav god yrkessed innebär."

ii) Följande led ska läggas till:

"f) För produkter som erbjuds på en marknadsplats online, huruvida den tredje part som erbjuder produkterna är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till leverantören av marknadsplatsen online."

b) Följande punkt ska införas:

"4a. När konsumenterna ges möjlighet att söka efter produkter som erbjuds av olika näringsidkare eller av konsumenter på grundval av en sökning i form av ett nyckelord, en fras eller annan indata, oavsett var transaktionen slutligen ingås, ska allmän information, som tillhandahålls i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet och är direkt och enkelt tillgänglig från den sida där sökresultaten presenteras, om de huvudparametrar som

bestämmer rankingen av de produkter som presenteras för konsumenten till följd av sökningen och dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar anses som väsentlig. Denna punkt är inte tillämplig på leverantörer av sökmotorer enligt definitionen i artikel 2.6 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 (*).

(* Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster (EUT L 186, 11.7.2019, s. 57)."

- c) Följande punkt ska läggas till:

"6. Om en näringsidkare ger tillgång till konsumentrecensioner av produkter ska information om huruvida och på vilket sätt näringsidkaren säkerställer att de publicerade recensionerna härrör från konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkterna anses som väsentlig."

5. Följande artikel ska införas:

"Artikel 11a

Möjligheter till kompensation

1. Konsumenter som skadats av otillbörliga affärsmetoder ska ha tillgång till proportionella och effektiva avhjälpande åtgärder, inbegripet skadestånd för den skada som konsumenten har lidit och, i relevanta fall, prisavdrag eller rätt att avsluta avtalet. Medlemsstaterna får fastställa villkoren för tillämpningen av dessa avhjälpande åtgärder och deras effekt. Medlemsstaterna får i lämpliga fall ta hänsyn till den otillbörliga affärsmetodens allvar och art, den skada konsumenten har lidit samt andra relevanta omständigheter.

2. Dessa avhjälpande åtgärder ska inte påverka tillämpningen av andra avhjälpande åtgärder som finns tillgängliga för konsumenter enligt unionsrätten eller nationell rätt."

6. Artikel 13 ska ersättas med följande:

"Artikel 13

Sanktioner

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

- Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.
- Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.
- Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.
- Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.
- I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättas genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).
- Eventuella andra försvärande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den eller de berörda medlemsstaterna. Utan att det påverkar den förordningen får medlemsstaterna, av nationella konstitutionella skäl, begränsa åläggandet av sanktionsavgifter till

- a) överträdelser av artiklarna 6, 7, 8 och 9 samt av bilaga I till detta direktiv, och

b) en näringsidkares fortsatta användning av en affärsmetod som den nationella behöriga myndigheten eller domstolen har konstaterat vara otillbörlig, när denna affärsmetod inte utgör en sådan överträdelse som avses i led a.

4. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 3, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.

5. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1)."

7. Bilaga I ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"11a. Tillhandahålla sökresultat som svar på en konsuments sökning på internet utan att i fall då det rör sig om betald reklam eller då betalning skett specifikt för att uppnå en högre ranking av produkter i sökresultaten tydligt informera om detta."

b) Följande punkter ska införas:

"23a. Till konsumenterna vidaresälja biljetter till kultur- och idrottsevenemang om näringsidkaren har förvärvat dem genom användning av automatiserade medel för att kringgå eventuella begränsningar av antalet biljetter som en person kan köpa eller andra regler som är tillämpliga på biljettköp.

23b. Uppge att recensioner av en produkt har lagts ut av konsumenter som faktiskt har använt eller köpt produkten utan att vidta rimliga och proportionella åtgärder för att säkerställa att recensionerna härrör från sådana konsumenter.

23c. Lägga ut eller ge en annan juridisk eller fysisk person i uppdrag att lägga ut falska konsumentrecensioner eller konsumentrekommendationer, eller ge en vilselädande bild av konsumentrecensioner eller konsumentrekommendationer på sociala medier för att göra reklam för produkter."

Artikel 4

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

1. I artikel 2 ska första stycket ändras på följande sätt:

a) Led 3 ska ersättas med följande:

"3. varor: varor enligt definitionen i artikel 2.5 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 (*).

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (EUT L 136, 22.5.2019, s. 28)."

b) Följande led ska införas:

"4a. *personuppgifter*: personuppgifter enligt definitionen i artikel 4.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (*).

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1)."

- c) Leden 5 och 6 ska ersättas med följande:
- "5. *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.
6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst, inbegripet en digital tjänst, till konsumenten."
- d) Led 11 ska ersättas med följande:
- "11. *digitalt innehåll*: digitalt innehåll enligt definitionen i artikel 2.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 (*).
- (*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1)."
- e) Följande led ska läggas till:
- "16. *digital tjänst*: en digital tjänst enligt definitionen i artikel 2.2 i direktiv (EU) 2019/770.
17. *marknadsplats online*: en tjänst som använder programvara, inbegripet en webbplats, en del av en webbplats eller en applikation, som administreras av en näringsidkare eller för dennes räkning, som gör det möjligt för konsumenter att ingå distansavtal med andra näringsidkare eller konsumenter.
18. *leverantör av en marknadsplats online*: en näringsidkare som tillhandahåller en marknadsplats online till konsumenter.
19. *kompatibilitet*: kompatibilitet enligt definitionen i artikel 2.10 i direktiv (EU) 2019/770.
20. *funktionalitet*: funktionalitet enligt definitionen i artikel 2.11 i direktiv (EU) 2019/770.
21. *driftskompatibilitet*: driftskompatibilitet enligt definitionen i artikel 2.12 i direktiv (EU) 2019/770."
2. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:
- a) Punkt 1 ska ersättas med följande:
- "1. Detta direktiv ska tillämpas, enligt de villkor och i den omfattning som anges i bestämmelserna i detta direktiv, på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset. Det ska tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund."
- b) Följande punkt ska införas:
- "1a. Detta direktiv ska också tillämpas när näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium eller en digital tjänst till konsumenten och konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter till näringsidkaren, utom när de personuppgifter som konsumenten tillhandahåller behandlas av näringsidkaren enbart för att tillhandahålla det digitala innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium eller den digitala tjänsten i enlighet med detta direktiv, eller för att göra det möjligt för näringsidkaren att uppfylla rättsliga krav som gäller för näringsidkaren, och näringsidkaren inte behandlar uppgifterna för något annat ändamål."
- c) Punkt 3 ska ändras på följande sätt:
- i) Led k ska ersättas med följande:
- "k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19, 21 och 22."

ii) Följande led ska läggas till:

"n) om varor som säljs exekutivt eller på annat sätt tvångsvis med stöd av lag."

3. Artikel 5.1 ska ändras på följande sätt:

a) Led e ska ersättas med följande:

"e) Förutom en påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor, digitalt innehåll och digitala tjänster, den kundassistans och produktservice som gäller efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa, om tillämpligt."

b) Leden g och h ska ersättas med följande:

"g) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för, varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster.

h) Om tillämpligt, relevant kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till."

4. Artikel 6 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 1 ska ändras på följande sätt:

i) Led c ska ersättas med följande:

"c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress; om näringsidkaren tillhandahåller andra medel för kommunikation via internet som garanterar att konsumenten kan lagra eventuell skriftlig korrespondens med näringsidkaren, inbegripet datum och tid för sådan korrespondens, på ett varaktigt medium ska informationen även omfatta uppgifter om dessa andra sätt; alla dessa medel för kommunikation som tillhandahålls av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta och kommunicera effektivt med näringsidkaren; i förekommande fall ska näringsidkaren också tillhandahålla geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denna agerar."

ii) Följande led ska införas:

"ea) Om tillämpligt, att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande."

iii) Led l ska ersättas med följande:

"l) En påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varor, digitalt innehåll och digitala tjänster."

iv) Leden r och s ska ersättas med följande:

"r) Om tillämpligt, funktionaliteten hos, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för, varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster.

s) Om tillämpligt, relevant kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till."

b) Punkt 4 ska ersättas med följande:

"4. Informationen i punkt 1 h, i och j i den här artikeln får lämnas med hjälp av mallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna informationsblankett korrekt ifyllt till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j i den här artikeln uppfyllda. Hänvisningarna till ångerfristen på 14 dagar i mallen för information om ångerrätt i bilaga I A ska ersättas med hänvisningar till en ångerfrist på 30 dagar i fall då medlemsstater har antagit bestämmelser i enlighet med artikel 9.1a."

5. Följande artikel ska införas:

"Artikel 6a

Ytterligare särskilda informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online

1. Innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller ett motsvarande erbjudande på en marknadsplats online ska leverantören av marknadsplatsen online, utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2005/29/EG, klart och tydligt, och på ett sätt som är lämpligt för medlet för distanskommunikation, ge konsumenten information om följande:
 - a) Allmän information, som tillhandahålls i ett särskilt avsnitt av onlinegränssnittet och är direkt och enkelt tillgänglig från den sida där sökresultaten presenteras, om de huvudparametrar som bestämmer rankningen, enligt definitionen i artikel 2.1 m i direktiv 2005/29/EG, av erbjudanden som presenteras för konsumenten till följd av sökningen och dessa parametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar.
 - b) Huruvida den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet är näringsidkare eller inte, på grundval av den tredje partens förklaring till leverantören av marknadsplatsen online.
 - c) När den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet inte är en näringsidkare, att konsumenträttigheterna enligt unionens konsumentskyddslagstiftning inte är tillämpliga på avtalet.
 - d) I tillämpliga fall, hur skyldigheterna enligt avtalet är uppdelade mellan den tredje part som erbjuder varorna, tjänsterna eller det digitala innehållet och leverantören av marknadsplatsen online; denna information påverkar inte det ansvar som leverantören av marknadsplatsen online eller tredjepartsnäringsidkaren har när det gäller avtalet enligt annan unionsrätt eller nationell rätt.
 2. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2000/31/EG hindrar denna artikel inte medlemsstaterna från att införa ytterligare informationskrav för leverantörer av marknadsplatser online. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet."
6. Artikel 7.3 ska ersättas med följande:
- "3. Om en konsument vill att utförandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, och avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium och begära att konsumenten medger att konsumentens ångerrätt går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet."
7. Artikel 8 ska ändras på följande sätt:
- a) Punkt 4 ska ersättas med följande:

"4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på eller via det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h respektive o utom den standardblankett för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B som avses i led h. Övrig information som avses i artikel 6.1, inbegripet standardblanketten för utövande av ångerrätten, ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i den här artikeln."
 - b) Punkt 8 ska ersättas med följande:

"8. Om en konsument vill att utförandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, och avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran och begära att konsumenten medger att konsumentens ångerrätt går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet."

8. Artikel 9 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"1a. I syfte att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilsedande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, får medlemsstaterna anta bestämmelser om att den ångerfrist på 14 dagar som avses i punkt 1 förlängs till 30 dagar för avtal som ingås i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet."

b) I punkt 2 ska inledningen ersättas med följande:

"2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska den ångerfrist som avses i punkt 1 i den här artikeln löpa ut efter 14 dagar eller, om medlemsstaterna har antagit bestämmelser i enlighet med punkt 1a i den här artikeln, 30 dagar räknat från."

9. Artikel 10.2 ska ersättas med följande:

"2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i den här artikeln inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2 ska ångerfristen löpa ut 14 dagar eller, om medlemsstaterna har antagit bestämmelser i enlighet med artikel 9.1a, 30 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen."

10. I artikel 13 ska följande punkter läggas till:

"4. Vad gäller konsumenternas personuppgifter ska näringsidkaren uppfylla de skyldigheter som är tillämpliga enligt förordning (EU) 2016/679.

5. Näringsidkaren ska avhålla sig från att använda något annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahålls av näringsidkaren, med undantag för innehåll som

- a) inte har något annat användningsområde än det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren,
- b) endast rör konsumentens verksamhet vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren,
- c) har aggregerats med andra uppgifter av näringsidkaren och inte kan delas upp eller endast kan delas upp med oproportionella ansträngningar, eller
- d) har genererats gemensamt av konsumenten och andra, och andra konsumenter kan fortsätta att använda innehållet.

6. Med undantag för de situationer som avses i punkt 5 a, b eller c ska näringsidkaren, på konsumentens begäran, för konsumenten tillgängliggöra eventuellt annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som tillhandahållits av näringsidkaren.

7. Konsumenten ska ha rätt att hämta detta digitala innehåll kostnadsfritt, utan hinder från näringsidkarens sida, inom skäligen tid och i ett allmänt använt, maskinläsbart format.

8. Vid frånträde av avtalet får näringsidkaren förhindra varje framtida användning av det digitala innehållet eller den digitala tjänsten från konsumentens sida, särskilt genom att göra det digitala innehållet eller den digitala tjänsten otillgängligt för konsumenten eller genom att avaktivera konsumentens användarkonto, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 6."

11. Artikel 14 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"2a. Vid frånträde av avtalet ska konsumenten avhålla sig från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten och från att tillgängliggöra detta för tredje parter."

b) I punkt 4 b ska led i ersättas med följande:

"i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14- eller 30-dagarsperiod som avses i artikel 9."

12. Artikel 16 ska ändras på följande sätt:

a) Första stycket ska ändras på följande sätt:

i) Led a ska ersättas med följande:

"a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts men, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, enbart om tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullständigt utfört avtalet."

ii) Led m ska ersättas med följande:

"m) Avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om utförandet inlets och, om avtalet innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, om

i) konsumenten har lämnat ett uttryckligt förhandssamtycke till att utförandet inleds under ångerfristen,

ii) konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad, och

iii) näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7."

b) Följande stycken ska läggas till:

"I syfte att skydda konsumenternas berättigade intressen vad gäller aggressiva eller vilsedande marknadsförings- eller försäljningsmetoder, får medlemsstaterna avvika från undantagen från ångerrätten enligt första stycket a, b, c och e i fråga om avtal som ingås i samband med en näringsidkares icke begärda besök i konsumentens hem eller utflykter som organiseras av en näringsidkare, vars syfte eller resultat är marknadsföring eller försäljning av produkter till konsumenter. Sådana bestämmelser ska vara proportionella, icke-diskriminerande och motiverade med hänsyn till konsumentskyddet.

I fråga om tjänsteavtal som innebär en betalningsskyldighet för konsumenten, där konsumenten uttryckligen har begärt ett besök från näringsidkaren i syfte att utföra reparationer, får medlemsstaterna föreskriva att konsumenterna förlorar ångerrätten efter det att tjänsten fullständigt utförts, under förutsättning att tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga förhandssamtycke."

13. Artikel 24 ska ersättas med följande:

"Artikel 24

Sanktioner

1. Medlemsstaterna ska fastställa regler om sanktioner för överträdelse av nationella bestämmelser som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att följande icke-uttömmande och vägledande kriterier beaktas vid åläggandet av sanktioner, i lämpliga fall:

a) Överträdelsens art, allvar, omfattning och varaktighet.

b) Eventuella åtgärder som vidtagits av näringsidkaren för att mildra eller avhjälpa den skada som konsumenterna drabbats av.

c) Eventuella tidigare överträdelser som begåtts av näringsidkaren.

d) Den ekonomiska vinst som näringsidkaren erhållit eller förlust som denna undvikit på grund av överträdelsen, om relevanta uppgifter finns tillgängliga.

e) I gränsöverskridande fall, sanktioner som näringsidkaren ålagts för samma överträdelse i andra medlemsstater i fall då information om sådana sanktioner finns tillgänglig via den mekanism som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 (*).

- f) Eventuella andra försvårande eller förmildrande faktorer som är tillämpliga på omständigheterna i fallet.
3. Medlemsstaterna ska säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda; det högsta beloppet för sådana sanktionsavgifter ska vara minst 4 % av näringsidkarens årliga omsättning i den berörda medlemsstaten eller de berörda medlemsstaterna.
4. I fall där en sanktionsavgift ska åläggas i enlighet med punkt 3, men information om näringsidkarens årliga omsättning inte finns tillgänglig, ska medlemsstaterna införa en möjlighet att ålägga sanktionsavgifter till ett högsta belopp på minst 2 miljoner EUR.
5. Medlemsstaterna ska till kommissionen anmäla de regler och åtgärder som avses i punkt 1 senast den 28 november 2021, samt utan dröjsmål eventuella ändringar som berör dem.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1)."

14. Artikel 29.1 ska ersättas med följande:

"1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6, 9.1a och 9.3 samt artikel 16 andra och tredje styckena ska den informera kommissionen om detta senast den 28 november 2021 och om alla eventuella senare ändringar."

15. Bilaga I ska ändras på följande sätt:

a) Del A ska ändras på följande sätt:

i) Tredje stycket under rubriken "Ångerrätt" ska ersättas med följande:

"Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka [2] ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev som skickas per post eller e-post). Du kan använda den bifogade standardblanketten för utövande av ångerrätten, men det är inte ett krav. [3]"

ii) Punkt 2 under rubriken "Instruktioner för komplettering av blanketten" ska ersättas med följande:

"[2.] Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, ditt telefonnummer och din e-postadress."

b) Del B första strecksatsen ska ersättas med följande:

"Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, sin geografiska adress och sin e-postadress]."

Artikel 5

Information om konsumenträttigheter

Kommissionen ska säkerställa att medborgare som söker information om sina konsumenträttigheter eller om alternativ tvistlösning har tillgång till en kontaktpunkt online via den gemensamma digitala ingång som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724^(*), som gör det möjligt för dem att

- a) få tillgång till aktuell information om sina konsumenträttigheter i unionen på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt, och
- b) inge klagomål via den plattform för tvistlösning online som inrättats enligt förordning (EU) nr 524/2013 och till behörigt konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, beroende på vilka parter som berörs.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 1).

Artikel 6

Kommissionens rapportering och översyn

Senast den 28 maj 2024 ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet. Rapporten ska framför allt innefatta en bedömning av direktivets bestämmelser om

- a) evenemang som anordnas på andra platser än i näringsidkarens fasta affärslokaler, och
- b) fall då varor marknadsförs som identiska trots att deras sammansättning eller egenskaper väsentligt skiljer sig åt, inbegripet huruvida sådana fall bör omfattas av strängare krav, inklusive förbud enligt bilaga I till direktiv 2005/29/EG och huruvida närmare bestämmelser om information om skillnader mellan varor är nödvändiga.

Rapporten ska vid behov åtföljas av ett lagstiftningsförslag.

Artikel 7

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 28 november 2021 anta och offentliggöra de bestämmelser som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 28 maj 2022].

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 8

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 9

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 27 november 2019.

På Europaparlamentets vägnar
D. M. SASSOLI
Ordförande

På rådets vägnar
T. TUUPPURAINEN
Ordförande

Jämförelsetabell: Direktivet och svensk lag

Sammanställning över relevanta artiklar i konsumenträttighetsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i distansavtalslagen eller annan svensk angiven lag

Konsumenträttighetsdirektivet	Distansavtalslagen (om inget annat anges)
Artikel 1	Ingen motsvarighet ¹
Artikel 2	1 kap. 2 §
Artikel 3.1b	3 kap. 1 §
Artikel 3.2	Ingen motsvarighet
Artikel 3.3 d	3 kap. 1 §
Artikel 3.5	Ingen motsvarighet
Artikel 3.6	Ingen motsvarighet
Artikel 4	Ingen motsvarighet
Artikel 6.1 h	2 kap. 2 § första stycket 10
Artikel 6a	3 kap. 7 § och 8 § tredje stycket
Artikel 8.6	3 kap. 10 §
Artikel 11a.1–11a.4	2 kap. 10 a § och 3 kap. 14 § andra stycket
Artikel 11a.5	2 kap. 10 § andra stycket och 3 kap. 14 § tredje stycket
Artikel 16a.1	3 kap. 5 § och 8 § första stycket
Artikel 16a.2	Ingen motsvarighet
Artikel 16a.3	3 kap. 9 §
Artikel 16a.4	3 kap. 11 §
Artikel 16a.5	3 kap. 6 §
Artikel 16a.6	3 kap. 8 § första stycket
Artikel 16a.7	3 kap. 8 § andra stycket
Artikel 16a.8	Ingen motsvarighet

¹ I det fall det antecknas ”Ingen motsvarighet” i högerspalten är bedömningen att ingen genomförandeåtgärd i form av lagstiftning behövs.

Konsumenträttighetsdirektivet	Distansavtalslagen (om inget annat anges)
Artikel 16a.9	– 3 kap. 8 § andra stycket – hänvisningen till delar av punkten 1 – 3 kap. 9 § andra stycket – information om relationen mellan den person som är i kontakt med konsumenten och näringsidkaren – 3 kap. 11 § – hänvisningen till punkterna 6 och 15 – Krediter som undantas från konsumentkreditdirektivet och bolånedirektivet men som omfattas av konsumentkreditlagen
Artikel 16a.10	3 kap. 12 §
Artikel 16b.1	3 kap. 14 § första stycket och 18 §
Artikel 16b.2	3 kap. 15 §
Artikel 16b.3	3 kap. 14 § andra stycket
Artikel 16b.4	3 kap. 22 §
Artikel 16b.5	Ingen motsvarighet
Artikel 16b.6	3 kap. 16 och 17 §§
Artikel 16b.7	3 kap. 17 §
Artikel 16c.1	3 kap. 21 §
Artikel 16c.2	Ingen motsvarighet
Artikel 16c.3	3 kap. 21 §
Artikel 16c.4	3 kap. 20 §
Artikel 16c.5	3 kap. 19 §
Artikel 16d	1 kap. 6 § och 3 kap. 4 §
Artikel 16e.1	3 kap. 2 §
Artikel 16e.2	Ingen motsvarighet
Artikel 19	5 kap. 1 § lagen (2010:751) om betaltjänster
Artikel 21	3 a § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
Artikel 22	13 § lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
Artikel 23, 24.1 och 24.6	– 2 kap. 6 §, 3 kap. 3 och 13 §§ samt marknadsföringslagen – 2 kap. 10 a § fjärde stycket jämte 25 § andra stycket marknadsföringslagen
Artikel 25	1 kap. 4 §
Artikel 26	Ingen motsvarighet
Artikel 27	Avtalslagen (1915:218)

Statens offentliga utredningar 2025

Kronologisk förteckning

1. Skärpta krav för svenskt medborgarskap. Ju.
2. Några frågor om grundläggande fri- och rättigheter. Ju.
3. Skatteincitament för forskning och utveckling. En översyn av FoU-avdraget och expertskatte-reglerna. Fi.
4. Moderna och enklare skatteregler för arbetslivet. Fi.
5. Avgift för områdessamverkan – och andra åtgärder för trygghet i byggd miljö. LI.
6. Plikten kallar! En modern personalförsörjning av det civila försvaret. Fö.
7. Ny kärnkraft i Sverige – effektivare tillståndsprövning och ändamålsenliga avgifter. KN.
8. Bättre förutsättningar för trygghet och studiero i skolan. U.
9. På språklig grund. U.
10. En förändrad abortlag – för en god, säker och tillgänglig abortvård. S.
11. Straffbarhetsåldern. Ju.
12. AI-kommissionens Färdplan för Sverige. Fi.
13. En effektivare organisering av mindre myndigheter – analys och förslag. Fi.
14. En skärpt miljöstraffrätt och ett effektivt sanktionssystem. KN.
15. Stärkta drivkrafter och möjligheter för biståndsmottagare. Volym 1 och 2. S.
16. Ett nytt regelverk för uppsikt och förvar. Ju.
17. Anpassning av svensk rätt till EU:s avskogningsförordning. LI.
18. Ett likvärdigt betygssystem. Volym 1 och 2. U.
19. Kunskap för alla – nya läroplaner med fokus på undervisning och lärande. U.
20. Kommunal anslutning till Utbetalningsmyndighetens verksamhet. Fi.
21. Miljömålsberedningens förslag om en strategi för hur Sverige ska leva upp till EU:s åtaganden inom biologisk mångfald respektive nettouptag av växthusgaser från markanvändningssektorn (LULUCF). KN.
22. Förbättrad konkurrens i offentlig och privat verksamhet. KN.
23. Ersättningsregler med brottsoffret i fokus. Ju.
24. Publiken i fokus – reformer för ett starkare filmland. Ku.
25. Arbetslivskriminalitet – upplägg, verktyg och åtgärder, fortsatt arbete. A.
26. Tid för undervisningsuppdraget – åtgärder för god undervisning och läraryrkenas attraktivitet. U.
27. En socionomutbildning i tiden. U.
28. Frihet från våld, förtryck och utnyttjande. En jämställdhetspolitisk strategi mot våld och en stärkt styrning av centrala myndigheter. A.
29. Ökad kvalitet hos Samhall och fler vägar till skyddat arbete. A.
30. Enklare mervärdesskatteregler vid försäljning av begagnade varor och donation av livsmedel. Fi.
31. Utmönstring av permanent uppehållstillstånd och vissa anpassningar till miniminivån enligt EU:s migrations- och asylpakt. Ju.
32. Vissa förändringar av jaktlagstiftningen. LI.
33. Skärpta och tydligare krav på vandel för uppehållstillstånd. Ju.
34. Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal. Ju.

Statens offentliga utredningar 2025

Systematisk förteckning

Arbetsmarknadsdepartementet

- Arbetslivskriminalitet – upplägg, verktyg och åtgärder, fortsatt arbete. [25]
- Frihet från våld, förtryck och utnyttjande. En jämställdhetspolitisk strategi mot våld och en stärkt styrning av centrala myndigheter. [28]
- Ökad kvalitet hos Samhall och fler vägar till skyddat arbete. [29]

Finansdepartementet

- Skatteincitament för forskning och utveckling. En översyn av FoU-avdraget och expertskatte-reglerna. [3]
- Moderna och enklare skatteregler för arbetslivet. [4]
- AI-kommissionens Färdplan för Sverige. [12]
- En effektivare organisering av mindre myndigheter – analys och förslag. [13]
- Kommunal anslutning till Utbetalnings-myndighetens verksamhet. [20]
- Enklare mervärdesskatte regler vid försäljning av begagnade varor och donation av livsmedel. [30]

Försvarsdepartementet

- Plikten kallar! En modern personal-försörjning av det civila försvaret. [6]

Justitiedepartementet

- Skärpta krav för svenskt medborgarskap. [1]
- Några frågor om grundläggande fri- och rättigheter. [2]
- Straffbarhetsåldern. [11]
- Ett nytt regelverk för uppsikt och förvar. [16]
- Ersättningsregler med brottsoffret i fokus. [23]

- Utmönstring av permanent uppehålls-tillstånd och vissa anpassningar till miniminivån enligt EU:s migrations- och asylpakt. [31]

- Skärpta och tydligare krav på vandel för uppehållstillstånd. [33]

- Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal. [34]

Klimat- och näringslivsdepartementet

- Ny kärnkraft i Sverige – effektivare tillståndsprövning och ändamålsenliga avgifter. [7]
- En skärpt miljöstraffrätt och ett effektivt sanktionssystem. [14]
- Miljömålsberedningens förslag om en strategi för hur Sverige ska leva upp till EU:s åtaganden inom biologisk mångfald respektive nettouptag av växthusgaser från markanvändnings-sektorn (LULUCF). [21]
- Förbättrad konkurrens i offentlig och privat verksamhet [22]

Kulturdepartementet

- Publiken i fokus – reformer för ett starkare filmland. [24]

Landsbygds- och infrastrukturdepartementet

- Avgift för områdessamverkan – och andra åtgärder för trygghet i byggd miljö. [5]
- Anpassning av svensk rätt till EU:s avskogningsförordning. [17]
- Vissa förändringar av jaktlagstiftningen. [32]

Socialdepartementet

En förändrad abortlag

– för en god, säker och tillgänglig
abortvård. [10]

Stärkta drivkrafter och möjligheter för

biståndsmottagare Volym 1 och 2. [15]

Utbildningsdepartementet

Bättre förutsättningar för trygghet

och studiero i skolan. [8]

På språklig grund. [9]

Ett likvärdigt betygssystem

Volym 1 och 2. [18]

Kunskap för alla – nya läroplaner med

fokus på undervisning och lärande. [19]

Tid för undervisningsuppdraget – åtgärder

för god undervisning och läraryrkenas
attraktivitet. [26]

En socionomutbildning i tiden [27]