Regeringens proposition 2019/20:63

Tydligare regler vid konsumentavtal

Prop. 2019/20:63

Regeringen överlämnar denna proposition till riksdagen.

Stockholm den 11 december 2019

Stefan Löfven

Morgan Johansson
(Justitiedepartementet)

Propositionens huvudsakliga innehåll

Regeringen föreslår lagändringar som i huvudsak syftar till att förtydliga regler på konsumenträttighetsområdet, framför allt i fråga om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Genom tydligare regler blir det enklare för både konsumenterna och näringsidkarna att veta vilka rättigheter respektive skyldigheter de har. Det handlar bland annat om den information en näringsidkare ska lämna till en konsument innan ett avtal ingås. Exempelvis ska en näringsidkare vara skyldig att tillhandahålla konsumenten ett formulär som han eller hon kan använda för att ångra ett avtal. Regeringen föreslår också en bestämmelse om när risken för en vara går över på konsumenten i vissa fall när varan transporteras till konsumenten samt en bestämmelse om att en konsument har rätt att få tillbaka sådant som han eller hon har betalat till följd av ett ogiltigt avtalsvillkor.

Bakgrunden till förslagen är en översyn av genomförandet av EU:s direktiv om konsumenträttigheter från 2011.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 maj 2020.

Innehållsförteckning

1 Förslag till riksdagsbeslut 3

2 Lagtext 4
- 2.1 Förslag till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932) 4
- 2.2 Förslag till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden 5
- 2.3 Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler 6
- 2.4 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) 13

3 Ärendet och dess beredning 15

4 Direktivet och dess genomförande 16
- 4.1 Direktivets syfte och innehåll 16
- 4.2 Genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet 17

5 Vissa definitioner 19

6 Informationskrav 21

7 Ångerrätten 31

8 Riskens övergång 39

9 Återbetalning av vissa tilläggsbetalningar 43

10 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser 45

11 Ekonomiska och andra konsekvenser 47

12 Författningskommentar 51
- 12.1 Förslaget till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932) 51
- 12.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden 52
- 12.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler 53
- 12.4 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486) 62

Bilaga 1 Konsumenträttighetsdirektivet 64

Bilaga 2 Sammanfattning av departementspromemorian Tydligare regler vid konsumentavtal (Ds 2019:3) 89

Bilaga 3 Promemorians lagförslag 90

Bilaga 4 Förteckning över remissinstanserna 102

Bilaga 5 Jämförelsetabell 103

Bilaga 6 Lagrådsremissens lagförslag 104

Bilaga 7 Lagrådets yttrande 115

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 11 december 2019 116

1 Förslag till riksdagsbeslut

Regeringens förslag:

1. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932).
2. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.
3. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.
4. Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).

2 Lagtext

Regeringen har följande förslag till lagtext.

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

Härigenom föreskrivs[1] att 6 § konsumentköplagen (1990:932) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	6 §
Varan är avlämnad när *den har kommit i köparens* besittning.	Varan är avlämnad när *köparen, själv eller genom en transportör som köparen har anlitat eller genom någon annan som handlar på köparens vägnar, har fått varan i sin* besittning. *Även om det är köparen som har anlitat transportören anses varan inte avlämnad när den har lämnats över till transportören, om det är säljaren som erbjudit transportalternativet.*

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller 6 § i den äldre lydelsen.

[1]Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.

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

Härigenom föreskrivs[1] att 13 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
13 §[2]	
Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nyttighet än det som i avtalet anges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret.	
	En konsument som har betalat enligt ett avtalsvillkor som är utan verkan enligt första stycket har rätt att få tillbaka det som har betalats.

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.
[2] Senaste lydelse 2014:13.

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

Härigenom föreskrivs[1] i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler[2]

dels att 1 kap. 2 § och 2 kap. 2, 3, 4, 5, 10, 11 och 15 §§ ska ha följande lydelse,

dels att det ska införas två nya paragrafer, 2 kap. 2 a och 15 a §§, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	1 kap.
	2 §[3]
I lagen avses med	
distansavtal: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans,	
	affärslokal: fast eller rörligt affärsställe där näringsidkaren varaktigt eller vanligen driver verksamhet,
avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås	
– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens *fasta eller rörliga* affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,	– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,
– i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller	
– under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte,	
konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,	
näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.	*näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten,
	digitalt innehåll: data som produceras och tillhandahålls i digital form.

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.

[2] Senaste lydelse av lagens rubrik 2014:14.

[3] Senaste lydelse 2014:14.

2 kap.

2 §[4]

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. 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 marknads-

[4] Senaste lydelse 2018:1321.

	föring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,
12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,	*13.* den assistans och service som gäller efter försäljningen,
13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,	*14.* uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,
14. avtalets löptid,	*15.* avtalets löptid,
15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,	*16.* kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
16. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,	*17.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,
17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och	*18.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och
18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.	*19.* vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

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

2 a §

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren, om det finns en ångerrätt, ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

3 §[5]

I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 *§* ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Till-	I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 *och 2 a §§* ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som an-

[5] Senaste lydelse 2018:1321.

skild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *14* och *16* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

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

vänds. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *15* och *17* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket *och 2 a §* ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och *15–17*.

4 §[6]

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

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

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

5 §[7]

I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt

I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt

[6] Senaste lydelse 2018:1321.
[7] Senaste lydelse 2018:1321.

2 *§* ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.	2 *och 2 a §§* ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

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

10 §[8]

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

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.

11 §[9]

Ångerrätt gäller inte för avtal som

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

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

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

[8] Senaste lydelse 2014:14.
[9] Senaste lydelse 2014:14.

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

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

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

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

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

9. avser lösnummer av en tidning eller en tidskrift,

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

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

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

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

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

15 §[10]

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för

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

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

3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen har be-

3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i*

[10] Senaste lydelse 2014:14.

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

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form, har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form,* har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

15 a §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, är han eller hon inte skyldig att betala för det som har levererats.

---

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

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

Härigenom föreskrivs[1] att 22 a § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	22 a §[2]
Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt 1 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om	
1. sitt namn och telefonnummer samt sin gatuadress och e-postadress,	
2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,	
3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,	
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,	
5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,	
6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation kan göras,	
	7. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för produkten, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall produkten inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,
7. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,	*8.* den assistans och service som gäller efter försäljningen,
8. avtalets löptid,	*9.* avtalets löptid,
9. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och	*10.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och
10. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och	*11.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning*

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.
[2] Senaste lydelse 2014:16.

programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det, vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

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

1. vardagliga avtal som fullgörs omedelbart,
2. andra avtal om fast egendom än sådana som avser uthyrning av fast egendom, eller
3. avtal som anges i 2 kap. 1 § andra stycket 1, 2 och 6–8 samt fjärde stycket och i 3 kap. lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.

3 Ärendet och dess beredning

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 (direktivet om konsumenträttigheter) trädde i kraft 2011. Genom direktivet upphävdes tidigare direktiv om hem- och distansförsäljning från 1985 respektive 1997. Dessutom ändrades direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal från 1993. Detsamma gäller direktivet om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier från 1999. Direktivet om konsumenträttigheter finns som *bilaga 1*.

De nationella åtgärderna för att följa direktivet skulle tillämpas från och med den 13 juni 2014. Som ett led i genomförandet utarbetades i Justitiedepartementet en departementspromemoria (Ds 2013:15). Regeringen lämnade förslag i fråga om genomförandet i propositionen Gemensamt konsumentskydd i EU (prop. 2013/14:15). Riksdagen antog regeringens lagförslag med några språkliga justeringar och en lagteknisk anpassning (bet. 2013/14:CU7, rskr. 2013/14:118).

Direktivsgenomförandet ledde till ändringar i konsumentköplagen (1990:932), lagen (1991:351) om handelsagentur, lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, dåvarande distans- och hemförsäljningslagen (2005:29) (som genom lagändringarna fick namnet lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, se vidare avsnitt 4.2), lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, marknadsföringslagen (2008:486), konsumentkreditlagen (2010:1846) och skatteförfarandelagen (2011:1244).

De nationella genomförandena av EU-direktiv granskas av Europeiska kommissionen. Med anledning av en sådan granskning har kommissionen haft vissa synpunkter på det svenska genomförandet av direktivet om konsumenträttigheter. Med anledning av kommissionens synpunkter utarbetades i Justitiedepartementet departementspromemorian Tydligare regler vid konsumentavtal (Ds 2019:3). Ändringar föreslogs i konsumentköplagen, lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler samt marknadsföringslagen. En sammanfattning av promemorian finns i *bilaga 2*. Promemorians lagförslag finns i *bilaga 3*.

Promemorian har remissbehandlats. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 4*. Remissyttrandena finns tillgängliga i lagstiftningsärendet (Ju2019/00598/L2).

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

Lagrådet

Regeringen beslutade den 24 oktober 2019 att inhämta Lagrådets yttrande över de lagförslag som finns i *bilaga 6*.

Lagrådets yttrande finns i *bilaga 7*. Lagrådets synpunkt, som är av redaktionell och språklig karaktär, behandlas i författningskommentaren. Regeringen följer Lagrådets förslag.

I förhållande till lagrådsremissens förslag görs också några språkliga och redaktionella ändringar.

4 Direktivet och dess genomförande

4.1 Direktivets syfte och innehåll

Direktivet om konsumenträttigheter spänner över ett stort område. Huvudsakligen regleras avtal om konsumentköp och konsumenttjänster som ingås på distans eller utanför affärslokaler. Direktivet innehåller emellertid också artiklar som är tillämpliga oavsett på vilket sätt ett avtal ingås. Det gäller exempelvis vissa artiklar om oskäliga avtalsvillkor.

Direktivet är indelat i sex kapitel och har två bilagor.

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

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

Artikel 2 innehåller definitioner av centrala begrepp i direktivet, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare.

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

Artikel 4 ger uttryck för att direktivet innebär fullharmonisering. Det innebär att medlemsstaterna i sin nationella lagstiftning inte får behålla eller införa bestämmelser som avviker från vad som föreskrivs i direktivet, om inget annat anges i direktivet.

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

Kapitel III gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Regleringen är till största delen gemensam för båda avtalstyperna.

Artiklarna 6–8 föreskriver vilken information näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett avtal ingås och hur informationen ska lämnas. *Artiklarna 9–16* reglerar konsumentens rätt att ångra sig när ett avtal har ingåtts på distans eller utanför affärslokaler.

I kapitel IV behandlas vissa frågor som rör andra konsumenträttigheter än informationskrav och ångerrätt. I *artikel 20*, som är tillämplig på alla slags avtal om köp av varor, behandlas t.ex. frågan om när risken för att en vara skadas går över från säljaren till köparen.

Artiklarna 19, 21 och *22* gäller oskäliga avtalsvillkor i fråga om uttag av olika avgifter och tilläggsbetalningar. Artikel 22 innehåller t.ex. ett förbud mot att på vissa sätt dölja en betalningsskyldighet för konsumenten.

Kapitel V innehåller allmänna bestämmelser som bl.a. gäller branschorganisationers rätt att föra talan inför domstol beträffande frågor som regleras i direktivet.

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

I kapitel VI finns slutbestämmelser.

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

Bilaga I B innehåller ett formulär som en konsument kan använda sig av för att ångra ett avtal.

4.2 Genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet

Regeringens bedömning: Vissa lagändringar bör genomföras för att uppnå bättre överensstämmelse mellan svensk rätt och konsumenträttighetsdirektivet, i den utsträckning det leder till tydligare eller mer rättssäkra regler eller regler med ett bättre konsumentskydd.

Promemorians bedömning överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanser, bl.a. *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet*, *Sveriges advokatsamfund*, *Sveriges Konsumenter* och *Sveriges Åkeriföretag*, delar den bedömning som görs i promemorian eller lämnar den utan invändning. Sveriges advokatsamfund förordar även att det görs en bred översyn av de konsumenträttsliga reglerna i syfte att åstadkomma en mer sammanhållen lagstiftning. *TU – Medier i Sverige* anser däremot att en del av förslagen i promemorian inte är nödvändiga, eftersom det inte står klart att det i alla delar medför förbättringar att i lagtext förtydliga sådant som i dag framgår av förarbeten.

Skälen för regeringens bedömning

Det svenska genomförandet av direktivet år 2014

För att genomföra direktivet om konsumenträttigheter i svensk rätt föreslogs i propositionen Gemensamt konsumentskydd i EU (prop. 2013/14:15) huvudsakligen ändringar i konsumentköplagen, lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, dåvarande distans- och hemförsäljningslagen och marknadsföringslagen. I och med att direktivet, till skillnad från tidigare EU-direktiv på området, även innehöll särskilda bestämmelser om avtal utanför affärslokaler, föranledde genomförandet av direktivet att distans- och hemförsäljningslagen kom att få en ny benämning. Lagen heter numera lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Finns det behov av att justera det svenska genomförandet av direktivet?

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet. Det är fråga om ett antal synpunkter av företrädesvis lagteknisk karaktär. Kommissionen pekar bl.a. på att vissa delar av direktivets bestämmelser inte har kommit till direkt uttryck i svensk lag, utan endast framgår av förarbetena till lagen. Vidare anser kommissionen att ytterligare ett antal av direktivets definitioner bör införas i lag. Endast i begränsad utsträckning avser synpunkterna sakliga skillnader mellan direktivet och svensk lag.

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna när det gäller det resultat som ska uppnås, men överlåter åt medlemsstaterna att bestämma form och tillvägagångssätt för genomförandet (artikel 288 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). Enligt EU-domstolens fasta rättspraxis kräver inte genomförandet av direktiv i nationell rätt att direktivets bestämmelser återges ordagrant i en uttrycklig lagregel. Samtidigt lämnar det aktuella direktivet endast i begränsad utsträckning utrymme för andra nationella regleringar än de som följer av direktivets bestämmelser, och naturligtvis ska svensk rätt överensstämma med EU-rätten.

Vid det svenska genomförandet av direktivet om konsumenträttigheter bedömdes det att direktivets bestämmelser i stor utsträckning måste anpassas till den terminologi och systematik som finns i den svenska konsumentlagstiftningen (se prop. 2013/14:15 s. 31). Det bedömdes vidare inte vara nödvändigt att genomföra alla direktivets definitioner (se a. prop. s. 35 f.). Vissa delar av direktivets bestämmelser klargjordes i motiv och författningskommentar i stället för i lagtext.

Kommissionens synpunkter aktualiserar därför bl.a. frågan om genomförande genom förarbeten. *Sveriges advokatsamfund* och *Sveriges Åkeriföretag* instämmer i kommissionens kritik mot lagstiftningstekniken att genomföra delar av direktivet genom förarbetsuttalanden. Enligt advokatsamfundet medför den tekniken att lagstiftningen blir svårtillgänglig för den enskilde. Samfundet menar vidare att lagstiftningstekniken kan medföra risker från ett rättssäkerhetsperspektiv.

Regeringen konstaterar emellertid att enligt svensk rättstradition är förarbetena ett viktigt instrument för lagtolkning. Det är vedertaget att förarbetena har stor betydelse vid bestämmande av hur en lagbestämmelse ska tolkas. Förarbetenas starka ställning som tolkningshjälpmedel har bekräftats av EU-domstolen. Domstolen har konstaterat att enligt en rättstradition som är väl befäst i Sverige utgör förarbeten ett viktigt instrument för lagtolkning och att de är lätt tillgängliga (se målet Europeiska kommissionen mot Konungariket Sverige, C-478/99, EU:C:2002:281 samt t.ex. prop. 2016/17:107 s. 162). Med den svenska lagstiftningstekniken är det möjligt att, med de begränsningar som följer av ordalydelsen, förtydliga och fylla ut innebörden av lagtexten genom förklaringar i förarbeten. Det gör att lagens innebörd blir tydligare utan att lagtextens klarhet, enkelhet och överskådlighet går förlorad. Förarbetsuttalanden ger därmed även större förutsebarhet i fråga om lagens innebörd. Detta ökar i sin tur rättssäkerheten. Enkel och tydlig lagtext är också en fördel för enskilda som vill tillgodogöra sig lagens innehåll. Sammanfattningsvis är utgångspunkten att förarbeten är relevanta för att fastställa rättsläget i Sverige, även i fråga om genomförande av EU-rättsakter.

Som framgår ovan tar flera av kommissionens synpunkter sikte på att lagtexten bör förtydligas i fråga om vad som gäller i olika hänseenden. *TU – Medier i Sverige* menar att det inte i alla delar medför förbättringar att i lagtext förtydliga sådant som framgår av förarbeten. Det är en viktig utgångspunkt i svenskt lagstiftningsarbete att bestämmelser ska vara tydliga och enkla att tillämpa. Självklart gäller detta även vid genomförande av EU-direktiv. Även om användandet av förarbeten kan vara en accepterad metod för att genomföra EU-direktiv, så finns det skäl att se över det svenska genomförandet för att bedöma om det finns utrymme för förbättringar med anledning av kommissionens synpunkter. Vidare är det eftersträvansvärt att ha regler med ett högt konsumentskydd som är i linje med hur direktivet uppfattas i övriga EU. Regeringen anser därför att det finns anledning att genomföra vissa lagändringar med anledning av kommissionens synpunkter, i den utsträckning det kan leda till tydligare eller mer rättssäkra regler eller regler med ett bättre konsumentskydd. Som bl.a. *Konsumentverket* och *Svensk Handel* framhåller är det generellt sett positivt att regler på det konsumenträttsliga området förtydligas. En förutsättning är dock att eventuella lagändringar inte i övrigt leder till några påtagliga nackdelar.

De nu aktuella förslagen, som alltså föranletts av synpunkter från kommissionen och som huvudsakligen är av lagteknisk karaktär, avser tämligen begränsade frågor. Sveriges advokatsamfund efterfrågar en bred översyn av de konsumenträttsliga regelverken i syfte att åstadkomma en mer sammanhållen konsumentlagstiftning, exempelvis i form av en konsumentbalk. Det är inte möjligt att överväga den frågan inom ramen för detta lagstiftningsärende.

5 Vissa definitioner

Regeringens förslag: Det införs två nya definitioner i distansavtalslagen, dels en definition av begreppet affärslokaler, dels en definition av begreppet digitalt innehåll.

Promemorians förslag överensstämmer i huvudsak med regeringens.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanser tillstyrker promemorians förslag eller har inga invändningar mot dem. *TU – Medier i Sverige* anser inte att det är nödvändigt att införa definitionen av begreppet digitalt innehåll i lag. *Föreningen Installatörsföretagen* tillstyrker en definition av termen affärslokal i distansavtalslagen, men efterlyser vissa förtydliganden.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om definitionerna

Artikel 2 i direktivet om konsumenträttigheter innehåller definitioner. Vissa av dessa definitioner förekommer även i tidigare direktiv och finns sedan länge i svensk rätt. Vid genomförandet av direktivet infördes en ny definition i distansavtalslagen. Definitionen av begreppet hemförsälj-

ningsavtal ersattes av begreppet avtal utanför affärslokaler, som har en annan innebörd än den tidigare definitionen. Regeringen gjorde bedömningen att det därutöver inte behövdes ytterligare nya definitioner i svensk lagtext (prop. 2013/14:15 s. 35 f.). Denna bedömning har delvis ifrågasatts av kommissionen.

Se även avsnitt 6 beträffande definitionen av begreppet garanti.

En definition av affärslokaler

Enligt artikel 2.9 är *fasta affärslokaler* definierat som a) fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet eller b) rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet. Begreppet förekommer i en annan definition, nämligen *avtal utanför fasta affärslokaler*. Det sistnämnda begreppet är genomfört genom en definition i distansavtalslagen av begreppet avtal utanför affärslokaler, se prop. 2013/14:15 s. 73.

Kommissionen anser att definitionen av fasta affärslokaler är av sådan vikt att genomförandet måste ske genom en definition i lag.

I promemorian görs bedömningen att det svenska genomförandet lever upp till direktivets krav, men att det ändå bör övervägas ändringar i lagstiftningen i den mån det inte medför några nackdelar. Vid den bedömningen konstateras att den svenska språkversionen av direktivet inte är helt lyckad. Exempelvis definieras fasta affärslokaler delvis som *rörliga detaljhandelslokaler*. Denna formulering framstår inte som välövervägd. I den engelska språkversionen används emellertid följande formulering: “business premises means: (a) any immovable retail premises where the trader carries out his activity on a permanent basis; or (b) any movable retail premises where the trader carries out his activity on a usual basis”. Den versionen utgår alltså från begreppet affärslokaler (business premises) och inte från begreppet fasta affärslokaler.

Regeringen gör samma bedömning som görs i promemorian, nämligen att det inte kan anses innebära någon påtaglig nackdel att införa en definition av begreppet *affärslokaler* i distansavtalslagen, med den engelska språkversionen av direktivet som förebild. Tvärtom kan en sådan definition bidra till ökad tydlighet. Det föreslås därför att en definition av begreppet affärslokaler införs i distansavtalslagen. Definitionen bör dock justeras språkligt i förhållande till förslaget i promemorian. För det första framstår det inte som lyckat att tala om ”lokaler” som är rörliga. Därför kan uttrycket ”affärsställen” väljas i stället. Genom att använda uttrycket affärsställen i stället för uttrycket detaljhandelslokaler, blir det dessutom tydligare att definitionen även kan omfatta kontor inom tjänstesektorn. Ett sådant klargörande har efterfrågats av *Föreningen Installatörsföretagen*. För det andra motsvarar uttrycket näringsidkarens varaktiga verksamhet bättre det led i direktivets definitionen som beskrivs som näringsidkarens fasta verksamhet. I promemorian användes i stället uttrycket näringsidkarens permanenta verksamhet. Begreppet *affärslokaler* bör således definieras så att det avser fasta och rörliga affärsställen där näringsidkaren varaktigt eller vanligen driver verksamhet.

Till följd av att det införs en särskild definition som klargör vad som utgör en affärslokal behöver även en mindre redaktionell justering göras i definitionen av begreppet *avtal utanför affärslokaler*.

Enligt artikel 2.11 i direktivet avses med digitalt innehåll data som produceras och tillhandahålls i digital form. Begreppet digitalt innehåll används i bestämmelser som handlar om vilken information konsumenten ska få och i bestämmelser om ångerrätten.

Vid genomförandet av direktivet gjorde regeringen bedömningen att begreppet digitalt innehåll i sig var så tydligt att det inte var nödvändigt att införa en särskild definition av begreppet i lag (prop. 2013/14:15 s. 36). Distansavtalslagens tillämpningsområde förtydligades även i förarbetena, där det framgår att lagen är tillämplig på digitalt innehåll (se a. prop. s. 75).

Kommissionen har emellertid ifrågasatt det svenska genomförandet, eftersom det i lagtext inte finns någon definition av begreppet digitalt innehåll. Fråga har därför uppkommit om det finns anledning att göra ett förtydligande av den saken.

I promemorian konstateras att det i och för sig står klart att distansavtalslagen är tillämplig på digitalt innehåll och att detta begrepp har samma innebörd som i direktivet. Som *TU – Medier i Sverige* anför är det därmed inte alldeles nödvändigt att införa definitionen i lag. I promemorian görs dock bedömningen att det finns ett värde i att införa en definition i lag av begreppet digitalt innehåll. *Sveriges Konsumenter* delar den bedömningen och framhåller att det inte är en självklarhet för alla konsumenter vad begreppet innefattar. Definitionen välkomnas även av *Konsumentverket*. Någon nackdel med att införa en definition av begreppet har inte heller kunnat identifieras. Mot bakgrund av det anförda anser regeringen att en definition av begreppet digitalt innehåll ska införas i distansavtalslagen. Definitionen kan utformas i enlighet med den definition som finns i direktivet.

6 Informationskrav

Regeringens förslag: En näringsidkare ska, utöver den information om ångerrätten som ska ges till en konsument innan ett avtal ingås, ge konsumenten ett formulär för utövande av ångerrätten.

I distansavtalslagen och marknadsföringslagen införs förtydligande bestämmelser om att skyldigheten att lämna viss information beträffande digitalt innehåll inskränker sig till sådan information som en näringsidkare känner till eller rimligen förväntas känna till. Vidare klargörs i de lagarna att en näringsidkare innan ett avtal ingås är skyldig att informera konsumenten om eventuella åtaganden som ger konsumenten rättigheter utöver dem som följer av lag.

Promemorians förslag överensstämmer i huvudsak med regeringens.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanser, bl.a. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Energimarknadsinspektionen*, *Hovrätten för Nedre Norrland*, *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet*, *Konsumentverket*, *Konsumentvägledarnas förening*, *Sveriges advokatsamfund* och *Sveriges Konsumenter*, tillstyrker förslagen eller lämnar dem utan invändning. Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet anser dock

att förslaget beträffande information om åtaganden och garantier bör justeras för att bättre överensstämma med direktivet. *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *SWEDMA*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv* och *TU – Medier i Sverige* menar att förslaget om information beträffande garantier dels riskerar att leda till att färre näringsidkare kommer att tillhandahålla garantier, dels att det som föreslås redan följer av gällande lagtext vid en direktivkonform tolkning. De sistnämnda remissinstanserna efterlyser vidare att det tas ett helhetsgrepp om de regler som gäller näringsidkarnas informationslämnande och invänder, liksom *Finansbolagens förening*, mot förslaget om att näringsidkaren i vissa fall måste överlämna ett formulär för utövande av ångerrätten. Enligt *Föreningen Installatörsföretagen* innebär förslaget om att formuläret måste överlämnas innan avtalet ingås att det inte kommer att vara möjligt för näringsidkare och konsumenter att ingå avtal per telefon. Bland andra Finansbolagens förening anför även att ett krav på att formuläret ska överlämnas till konsumenten innebär att näringsidkarna måste hantera och lagra information om utskicket, vilket förutsätter att det bedöms vara förenligt med den allmänna dataskyddsförordningen. *Sveriges Konsumenter* framhåller däremot att det är positivt att näringsidkaren ska överlämna ett formulär för utövande av ångerrätten, men anser att näringsidkaren – liksom enligt hittillsvarande reglering – även ska lämna information om formuläret. Sveriges Konsumenter anser att förslaget beträffande information om digitalt innehåll är en onödig begränsning av informationsskyldigheten.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om distansavtal respektive avtal utanför affärslokaler

Vad som utgör ett distansavtal respektive ett avtal utanför affärslokaler framgår av definitioner i distansavtalslagen (som genomför artikel 2.7 och 2.8 i direktivet, se resonemangen om genomförandet av begreppet affärslokaler i avsnitt 5).

Ett distansavtal är ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen sker uteslutande på distans.

Begreppet avtal utanför affärslokaler omfattar tre olika slags avtal. För det första är det fråga om avtal som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats. För det andra avses avtal som ingås i näringsidkarens affärslokal, eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation, i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande. För det tredje avses avtal som ingås under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte.

Remissinstansernas generella synpunkter på regler om information

Flera remissinstanser, bl.a. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, menar att det är mindre justeringar som föreslås och att förslagen troligen kommer att få begränsad effekt på före-

tagens totala informationsbörda. De efterlyser emellertid att det tas ett helhetsgrepp om företagens informationskrav för att minska den totala bördan. Exempelvis anför SWEDMA att en stor informationsmängd till konsumenterna kan motverka syftet med informationen, eftersom den blir svårtillgänglig. Vidare framhålls att alltför detaljerade informationskrav i lag kan bli svåra att tillämpa på nya situationer på grund av den tekniska utvecklingen.

Regeringen konstaterar att regelverket på området i stor utsträckning – även på förhållandevis detaljerad nivå – är harmoniserat på EU-nivå. I detta lagstiftningsärende är det uteslutande fråga om att genomföra sådant som följer av EU-rätten. Det saknas därför möjlighet att ta ett sådant helhetsgrepp som remissinstanserna efterfrågar.

Ett formulär om utövande av ångerrätt ska ges till konsumenten

I artikel 6 i direktivet finns regler om information som näringsidkaren ska lämna till konsumenten före ingåendet av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler. Det anges i artikel 6.1 närmare vad informationen ska innehålla. Det är fråga om information om bl.a. varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet och sätt för betalning. Artikel 6.1 h handlar om information beträffande ångerrätt. Enligt den artikeln ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om ångerrätten, villkoren, tidsfristen och förfaranden för att utöva den samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B (till direktivet).

Den aktuella informationsbestämmelsen har genomförts i distansavtalslagen. Beträffande ångerrätten anges det att konsumenten ska få information om ”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 och hur konsumenten kan ta del av det”.

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet. Kommissionen är nämligen av den uppfattningen att det av direktivet följer en skyldighet för näringsidkaren att till konsumenten tillhandahålla standardformuläret för utövande av ångerrätten, medan det enligt den svenska lagbestämmelsen är tillräckligt att näringsidkaren informerar konsumenten om förekomsten av standardformuläret och om hur konsumenten kan ta del av det. Fråga har därför uppstått om kraven på näringsidkaren bör skärpas. I promemorian föreslås att bestämmelserna i distansavtalslagen ska ändras så att det anges att näringsidkaren är skyldig att ge konsumenten formuläret.

Enligt *Kontakta* innebär reglerna om skriftlighetskrav vid telefonförsäljning på näringsidkarens initiativ, som infördes 2018, att konsumenten alltid får tillgång till information om standardformuläret i läsbar och varaktig form, och Kontakta anser att själva formuläret för utövande av ångerrätten inte ska behöva överlämnas innan ett avtal ingås. Kontakta och ett antal andra remissinstanser, bl.a. *Finansbolagens Förening*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, invänder alltså mot förslaget. Såvitt det kan bedömas tar kritiken i huvudsak sikte på den föreslagna skyldigheten att överlämna formuläret vid avtal som ingås på distans och inte motsvarande skyldighet i fråga om avtal som ingås utanför affärslokaler. Flera av dessa remissinstanser ifrågasätter kon-

sumentnyttan och menar att det leder till ökad administration och ökade kostnader för näringsidkaren att behöva överlämna formuläret, i vart fall om det måste överlämnas i en pdf-fil. *Föreningen Installatörsföretagen* och *Näringslivets Regelnämnd* ifrågasätter även att direktivet har den innebörden att näringsidkaren måste ge standardformuläret till konsumenten. *Konsumentverket*, som tillstyrker förslaget, är av motsatt uppfattning och instämmer i kommissionens uppfattning om hur direktivet ska förstås. Myndigheten pekar till stöd för sin bedömning dels på andra språkversioner av direktivet, dels på att andra EU-medlemsstater har genomfört direktivet på det sätt som föreslås i promemorian.

Regeringen konstaterar att direktivets olika språkversioner kan tolkas på olika sätt. Den svenska språkversionen ger stöd för att det skulle vara tillräckligt att konsumenten får information om att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten. Exempelvis de engelska och franska språkversionerna är utformade på ett annat sätt. De språkversionerna ger intryck av att innehålla en lista med information som ska lämnas och listan innehåller en inskjuten bisats som kan förstås som att även formuläret ska tillhandahållas konsumenten. Av EU-domstolens praxis står det dock klart att EU-rätten måste tolkas på ett enhetligt vis. Frågan om vilka krav EU-rätten uppställer i det nu aktuella avseendet får dessutom anses ha klarlagts i en dom från EU-domstolen som meddelades så pass nyligen att domen inte behandlas i promemorian. Enligt EU-domstolen innebär artikel 6.1 h att näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten standardformuläret, om det föreligger ångerrätt för konsumenten, (EU-domstolens dom av den 23 januari 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, se t.ex. p. 47).

Regeringen konstaterar alltså att det numera står klart att konsumenten ska tillhandahållas formuläret och att det inte är tillräckligt att näringsidkaren enbart informerar om det. Regeringen föreslår därför att det i distansavtalslagen klargörs att en näringsidkare ska vara skyldig att ge konsumenten standardformuläret för utövande av ångerrätten. Regeringen anser dessutom, vilket även *Sveriges Konsumenter* efterfrågar, att reglerna även fortsättningsvis bör innebära att näringsidkaren också ska nämna formuläret i sin information om hur ångerrätten kan utövas.

Formkraven för formuläret skiljer sig åt mellan olika avtal

Nästa fråga blir då på vilket sätt näringsidkaren ska ge konsumenten standardformuläret för utövande av ångerrätten innan ett avtal ingås. Remisskritiken i denna del går huvudsakligen ut på att förslaget leder till ökad administration och kostnader för företagen. Flera remissinstanser menar att det måste vara tillräckligt att ge formuläret genom att tillhandahålla det genom en länk.

Enligt artikel 7.1 i direktivet ska näringsidkaren vid *avtal utanför affärslokaler* lämna den information som ges till konsumenten innan ett avtal ingås i en papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Det anges vidare att informationen ska vara väl läsbar och avfattad på ett klart och begripligt språk.

Bestämmelsen har genomförts i distansavtalslagen och det anges, i fråga om avtal utanför affärslokaler, att informationen ska ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan

läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Enligt promemorian framstår det som naturligt att samma krav ska gälla i fråga om näringsidkarens tillhandahållande av standardformuläret för utövande av ångerrätten. Som framgår i inledningen på detta avsnitt tar definitionen av avtal utanför affärslokaler sikte på situationer där näringsidkaren och konsumenten träffas fysiskt. Det framstår inte som betungande att näringsidkaren i sådana situationer också ska ge konsumenten formuläret för utövande av ångerrätten på samma sätt som informationen, i stället för att bara lämna information om formuläret. Som framgår ovan förefaller den remisskritik som har lämnats inte heller ta sikte på förslaget när det gäller avtal utanför affärslokaler, utan kritiken tar sikte på informationskravet vid avtal som ingås på distans (se mer om det nedan).

Regeringen instämmer sammantaget i den bedömning som görs i promemorian. Samma formkrav som gäller för den information som ska lämnas innan ett avtal ingås vid avtal utanför affärslokaler bör alltså gälla även i fråga om skyldigheten att ge formuläret för utövande av ångerrätten vid sådana avtal.

Vad gäller distansavtal pekar flera remissinstanser på problem med att överlämna formuläret till konsumenten. Som anges ovan anför ett antal remissinstanser, bl.a. *Finansbolagens Förening*, *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, att kravet på näringsidkaren att ge konsumenten standardformuläret bör kunna uppfyllas genom att näringsidkaren tillhandahåller en länk till en hemsida där formuläret finns. Några av remissinstanserna anser att det vore problematiskt om t.ex. en pdf-fil med standardformuläret måste skickas till konsumentens e-post.

Enligt artikel 8.1 i direktivet gäller att näringsidkaren vid distansavtal ska lämna den information som föreskrivs i artikel 6.1 till konsumenten eller göra den tillgänglig för denne på ett klart och begripligt språk och på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används. Vidare anges det att om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium ska den vara i väl läsbar form. Även den bestämmelsen har genomförts i distansavtalslagen. Det anges i fråga om distansavtal, att informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. I promemorian görs bedömningen att samma krav bör gälla beträffande standardformuläret för utövande av ångerrätten vid distansavtal. Regeringen instämmer i att det framstår som naturligt att samma krav ska gälla för standardformuläret som för informationen i övrigt och lämnar ett förslag i enlighet med det. Varken direktivet eller förslaget till ändring i distansavtalslagen innebär således att informationen eller formuläret måste lämnas i läsbar och varaktig form innan ett avtal ingås. Bestämmelserna uppställer nämligen endast ett krav på klarhet och begriplighet och på att informationen och formuläret ska ges på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. (Se även den ovan nämnda domen från EU-domstolen, EU-domstolens dom av den 23 januari 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47.) Som regeringen konstaterade i det lagstiftningsärende varigenom konsumenträttighetsdirektivet genomfördes, faller det sig i regel naturligt vilken metod som näringsidkaren bör använda sig av. Det angavs då bl.a. att informationen kan finnas på närings-

idkarens webbplats, om avtalet ingås via internet (se prop. 2013/14:15 s. 83).

I vissa fall går det överhuvudtaget inte att ge all den information som krävs enligt direktivet med det kommunikationsmedel som används. Så kan exempelvis vara fallet om avtalet ingås muntligen per telefon eller genom sms. Enligt artikel 8.4 i direktivet gäller för situationer där avtal ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen, att endast viss närmare angiven information måste lämnas till konsumenten med det kommunikationsmedlet. Övrig information ska lämnas på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i artikel 8.1. Ett lämpligt sätt kan vara att näringsidkaren hänvisar konsumenten till någon annan informationskälla, t.ex. genom en länk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig (skäl 36 i direktivet).

I distansavtalslagen föreskrivs följaktligen att, om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att informationen endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, åtminstone viss särskilt angiven information ska ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Det gäller bl.a. information om ångerrätt, om det finns en sådan. Övrig information ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med vissa grundläggande krav på klarhet och begriplighet.

I promemorian bedömdes att de skäl som ligger till grund för bestämmelsen om att viss information kan ges på annat sätt än med det kommunikationsmedel med vilket avtalet ingås, gör sig gällande även beträffande standardformuläret. Det föreslogs därför att det i distansavtalslagen klargörs att det i de aktuella fallen ska vara möjligt att överlämna standardformuläret på något annat lämpligt sätt än med det kommunikationsmedel med vilket avtalet ingås.

Några remissinstanser tar i det sammanhanget upp avtal som ingås per telefon. Exempelvis invänder *Föreningen Installatörsföretagen* mot förslaget att näringsidkaren ska ge formuläret till konsumenten, eftersom föreningen menar att det omöjliggör att det ingås avtal per telefon. *Hantverkarnas Riksorganisation* framhåller betydelsen av att standardformuläret kan skickas med ett annat kommunikationsmedel när avtal ingås per telefon.

Som framgår ovan motsvarar promemorians förslag i denna del direktivets bestämmelser. Frågan om vad direktivet innebär har nyligen avgjorts av EU-domstolen. Enligt EU-domstolen innebär direktivet att näringsidkaren – om avtal ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen – inte behöver tillhandahålla standardformuläret genom det kommunikationsmedlet, utan det kan göras på annat lämpligt sätt som är klart och tydligt (se den ovan angivna domen från EU-domstolen, särskilt p. 46 och 47).

Regeringen konstaterar sammanfattningsvis att distansavtalslagen bör justeras så att det i de aktuella fallen ska vara möjligt att överlämna standardformuläret på något annat lämpligt sätt än med det kommunikationsmedel med vilket avtalet ingås. Det är alltså t.ex. möjligt att ingå avtal per telefon utan att samtidigt behöva ge konsumenten formuläret genom det kommunikationsmedlet. Formuläret kan i så fall skickas med e-post eller

finnas tillgängligt på en hemsida dit konsumenten hänvisas (se prop. 2013/14:15 s. 83).

Ångerblanketten ska bifogas bekräftelsen av avtalet

Enligt artikel 8.7 i direktivet ska näringsidkaren ge konsumenten en bekräftelse på ett distansavtal. En sådan bekräftelse ska ges på ett varaktigt medium. Bekräftelsen ska ges inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Bekräftelsen ska innehålla all information som avses i artikel 6.1, om näringsidkaren inte redan har lämnat den på ett varaktigt medium.

Artikel 8.7 har genomförts i distansavtalslagen. Det anges i den lagen att konsumenten ska få en bekräftelse på avtalet i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för honom eller henne. Bekräftelsen ska innehålla den information som ska lämnas innan ett avtal ingås, om den informationen inte redan har lämnats i sådan form. Bekräftelsen ska ges till konsumenten i rimlig tid och senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

I promemorian görs bedömningen att de krav som uppställs i direktivet när det gäller informationen om ångerrätten även gäller beträffande standardformuläret för utövande av ångerrätten. Det innebär att om konsumenten ska få ett standardformulär för utövande av ångerrätten och det inte redan har lämnats i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, ska formuläret ges på sådant sätt tillsammans med bekräftelsen. Enligt promemorian bör det införas en regel om detta i distansavtalslagen.

Flera remissinstanser, bl.a. *Finansbolagens Förening*, *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, har, som framgått, invändningar mot förslaget om att standardformuläret ska ges till konsumenten i läsbar och varaktig form. Ett antal av dessa remissinstanser anser att det är problematiskt om t.ex. en pdf-fil med standardformuläret måste skickas till konsumenten.

Regeringen kan till en början konstatera att det tydligt anges i den vägledning som finns till direktivet att standardformuläret ska inkluderas i den bekräftelse som ska ges till konsumenten i läsbar och varaktig form (se kommissionens promemoria Vägledning från Generaldirektoratet för rättsliga frågor gällande Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011, s. 35). Vidare gäller, som framgår ovan, redan i dag ett krav på att en bekräftelse ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten Att se till att standardformuläret utgör en del av bekräftelsen framstår därför inte som särskilt betungande. Vid köp av varor kan det t.ex. finnas möjlighet att bifoga bekräftelsen tillsammans med varan. Det kan också konstateras att formkravet inte innebär annat än att formuläret ska ges konsumenten i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om näringsidkaren önskar tillhandahålla formuläret med e-post, finns det t.ex. inget krav på att en pdf-fil måste bifogas. Vidare kan t.ex. en webbplats på internet också uppfylla formkravet på läsbar och varaktig form, förutsatt att informationen med säkerhet bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge informa-

tionen är relevant (se t.ex. prop. 2013/14:15 s. 84 och prop. 2015/16:197 s. 258).

Finansbolagens förening anför att ett krav på att standardformuläret ges till konsumenten innebär att näringsidkarna måste lagra information om utskicket i minst ett år, vilket förutsätter att detta bedöms vara förenligt med den allmänna dataskyddsförordningen. Som framgår ovan gäller emellertid redan i dag att näringsidkaren ska ge konsumenten information innan ett avtal ingås och i vissa fall skicka en bekräftelse i läsbar och varaktig form inom rimlig tid efter att avtal har ingåtts. Enligt regeringen innebär förslaget om ett krav på att konsumenten också ska ges standardformuläret alltså inte någon praktisk förändring i förhållande till dataskyddsförordningen.

Regeringen konstaterar sammantaget att direktivet får anses innebära att konsumenten tillsammans med bekräftelsen på ett avtal som har ingåtts på distans även ska få standardformuläret i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, om formuläret inte redan har tillhandahållits på det sättet. En sådan regel bör införas i distansavtalslagen.

Begränsningen av informationskravet när det gäller digitalt innehåll

I artikel 5 i direktivet anges att näringsidkaren klart och tydligt ska lämna viss information till konsumenten innan denne blir bunden av ett avtal eller anbud, om inte informationen redan framgår av sammanhanget. Den aktuella artikeln gäller huvudsakligen avtal som ingås i en näringsidkares affärslokal. Vilken information som ska lämnas anges i en omfattande förteckning. Det är bl.a. fråga om information om varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet och sätt för betalning.

Enligt artikeln ska näringsidkaren informera konsumenten om ett digitalt innehålls relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara, enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till. Artikeln har i svensk rätt genomförts i marknadsföringslagen. Det anges i den lagen att näringsidkaren (vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler) innan ett avtal ingås ska ge konsumenten information om bl.a. vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet. I förarbetena förklarades att informationskravet ”avser det som [näringsidkaren] känner till eller rimligen kan förväntas känna till” (prop. 2013/14:15 s. 103).

Kommissionen har satt i fråga om artikeln har genomförts på ett korrekt sätt. Det framgår nämligen inte av lagtext att det informationskravet är inskränkt till sådant som näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till.

Motsvarande kritik har riktats mot genomförandet av en snarlik artikel (artikel 6.1 s) som gäller information som ske ges innan ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Den artikeln är genomförd i distansavtalslagen. Enligt den lagen gäller, vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler, att näringsidkaren innan avtal ingås ska ge konsumenten klar och begriplig information om bl.a. vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet. Även i förarbetena till den bestämmelsen förklaras att informationskravet ”avser det som

[näringsidkaren] känner till eller rimligen kan förväntas känna till” (prop. 2013/14:15 s. 82).

I promemorian konstateras att lagtextens ordalydelse har en räckvidd som sträcker sig längre än vad som följer av direktivet, även om de angivna informationskraven enligt marknadsföringslagen och distansavtalslagen är begränsade på det sätt som anges i förarbetena. Enligt promemorian finns det därför anledning att göra förtydliganden i detta avseende. Flera remissinstanser tillstyrker förslaget, bl.a. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *SWEDMA*, *Svensk Handel*, *TU – Medier i Sverige* och *Finansbolagens Förening*. *Sveriges Konsumenter* anser emellertid att promemorians förslag är en onödig begränsning av näringsidkarens informationsplikt. Regeringen konstaterar dock att den begränsning av informationskravet som föreslås följer av EU-rätten. Förslaget innebär dessutom i praktiken inte någon förändring av rättsläget och således inte någon begränsning av näringsidkarens informationsskyldighet i förhållande till gällande rätt. Det handlar endast om ett förtydligande i lag av vad som redan gäller. Att klargöra omfattningen av näringsidkarens informationsskyldighet i lagtext tydliggör för konsumenten vilka förväntningar han eller hon kan ha på en näringsidkare. Därigenom kan förhoppningsvis missförstånd undvikas. Ett förtydligande bidrar även till högre rättssäkerhet, eftersom brister i fråga om efterlevnaden av informationsskyldigheten kan föranleda ingripanden från Konsumentverket. Genom ett förtydligande klargörs alltså även när ingripande från myndigheten kan komma i fråga.

Regeringen bedömer således att de aktuella bestämmelserna i distansavtalslagen och marknadsföringslagen bör justeras. Det bör alltså klargöras att skyldigheten att lämna information om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda ett digitalt innehåll inskränker sig till sådan information som näringsidkaren känner till eller rimligen förväntas känna till.

Definitionen av begreppet garanti genomförs i informationsbestämmelserna

Enligt artikel 2.14 avses med garanti varje utfästelse som näringsidkaren eller tillverkaren (garantigivaren), utöver sina rättsliga skyldigheter i fråga om avtalsenlighet, ger konsumenten om att betala tillbaka 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. I andra språkversioner av direktivet, t.ex. den engelska, definieras i stället begreppet kommersiell garanti (en. ”commercial guarantee”). Den svenska versionen av direktivet är dock inte konsekvent i sin begreppsanvändning. Även begreppet kommersiell garanti förekommer nämligen i den svenska språkversionen.

Vid genomförandet av direktivet infördes inte någon uttrycklig definition av begreppet garanti i svensk lag. Några särskilda överväganden beträffande direktivets definition av garanti finns inte i förarbetena. Det uttalades dock generellt om de definitioner som inte infördes i lag, att be-

greppen i sig var så tydliga att det inte var nödvändigt att införa dem i lag (se prop. 2013/14:15 s. 36).

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet, eftersom det i lagtext inte finns någon definition av begreppet garanti. Fråga har därför uppkommit om det finns anledning att förtydliga den saken och hur ett genomförande i så fall bör ske.

I promemorian görs bedömningen att direktivets definition, trots den svenska språkversionen, bedöms ta sikte på det som i direktivet kallas kommersiella garantier. Sådana garantier förefaller avse utfästelser som en näringsidkare gör utöver de skyldigheter och rättigheter som följer av lag. Även begreppet rättsliga garantier förekommer i direktivet. Det begreppet förefaller ta sikte på rättigheter och skyldigheter som följer av lag. Begreppet rättsliga garantier definieras dock inte i direktivet. I promemorian konstateras vidare att begreppen kommersiell garanti och rättslig garanti inte används i svensk förmögenhetsrättslig lagstiftning och att det inte heller är helt givet vad respektive uttryck innebär eller hur uttrycken förhåller sig till varandra. Det bedömdes inte heller vara möjligt att göra en allsidig belysning av begreppen garanti, kommersiell garanti eller rättslig garanti i lagstiftningsärendet. Av det skälet lämnas i promemorian inget förslag om att i distansavtalslagen införa en definition av begreppet garanti eller begreppet kommersiell garanti. I stället föreslås att direktivet genomförs på så sätt att det i de bestämmelser där garantibegreppet används utförligt redovisas vad som avses genom att ta fasta på definitionens innehåll.

Regeringen delar *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitets* uppfattning, dvs. att promemorians förslag troligen på bästa sätt balanserar svensk och övrig nordisk förmögenhetsrättslig begreppstradition med EU-rätten. Det bör därför i vissa bestämmelser tydligare redovisas vilken information som en näringsidkare ska ge till konsumenten om de åtaganden som näringsidkaren gör, utöver de skyldigheter som näringsidkaren har enligt lag. Genom ett sådant tillvägagångssätt uppnås en god överensstämmelse mellan direktivet och svensk rätt utan att det behövs en särskild definition av begreppet garanti. Ett sådant genomförande medför vidare att näringsidkaren redan av den relevanta informationsbestämmelsen får klarhet i vilken information han eller hon är skyldig att lämna och att konsumenten kommer att få klar och tydlig information om de rättigheter som grundar sig på näringsidkarens åtaganden. Bland annat *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt* och *SWEDMA* invänder dock mot förslaget att utförligt redovisa innebörden av begreppet garanti i informationsbestämmelserna. De menar att det kan leda till att näringsidkare avstår från att lämna garantier. Regeringen konstaterar dock att en förutsättning för att det skulle finnas en sådan risk borde vara att den föreslagna regleringen innebär nyheter för företagen. De aktuella remissinstanserna, liksom ett antal andra, anser dock att promemorians förslag är onödigt, eftersom det som föreslås redan gäller vid en direktivkonform tolkning av den aktuella lagbestämmelsen. Mot den bakgrunden är det svårt att se att det föreslagna förtydligandet skulle vara problematiskt.

Regeringen ställer sig därför bakom förslaget i promemorian, dvs. att det i de bestämmelser i marknadsföringslagen respektive distansavtalslagen där garantibegreppet används utförligt redovisas vad som avses med begreppet. Som flera remissinstanser framhåller bör detta i sak inte innebära några nyheter för företagen, men regeringen konstaterar att det

ger värdefulla förtydliganden för konsumenten om de utfästelser som näringsidkaren gör.

Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet påpekar att promemorians lagförslag emellertid saknar ett led av garantidefinitionen i direktivet. Regeringen instämmer i denna bedömning och lagtexten bör därför justeras något i förhållande till promemorians förslag för att bättre överensstämma med definitionen i direktivet.

7 Ångerrätten

Regeringens förslag: En konsuments begäran om att näringsidkaren redan under ångerfristen ska påbörja leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme eller börja utföra en tjänst, måste i fråga om avtal utanför affärslokaler ske i läsbar och varaktig form, för att näringsidkaren ska ha rätt att ta betalt för det som levererats under ångerfristen.

Det förtydligas att en konsument som vill meddela näringsidkaren att han eller hon utövar ångerrätten, för detta ändamål kan använda formuläret för utövande av ångerrätten.

Det förtydligas att en konsument som utövar ångerrätten i fråga om digitalt innehåll som levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium inte ska behöva betala för sådant som har levererats under ångerfristen. I fråga om sådant digitalt innehåll förtydligas även att en förutsättning för att en konsument ska gå miste om ångerrätten är att konsumenten uttryckligen har samtyckt till att leverans påbörjas och har gått med på att det därigenom inte finns någon ångerrätt.

Promemorians förslag överensstämmer delvis med regeringens. I promemorian föreslås att konsumentens skyldighet att lämna ersättning för värdeminskning hos en vara vid utnyttjande av ångerrätten, eller för det som utförts eller levererats under ångerfristen, ska vara avhängigt av huruvida formuläret för utnyttjande av ångerrätten har tillhandahållits. Vidare föreslås att tidsfristen för utövande av ångerrätten aldrig ska börja löpa innan konsumenten, utöver information om ångerrätten, också har fått formuläret för utövande av ångerrätten.

Remissinstanserna: Förslagen i promemorian tillstyrks eller lämnas utan invändning av flertalet remissinstanser, bl.a. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Energimarknadsinspektionen*, *Hovrätten för Nedre Norrland*, *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet*, *Konkurrensverket*, *Konsumentverket*, *Konsumentvägledarnas förening*, *Post- och Telestyrelsen*, *Sveriges advokatsamfund* och *Sveriges Konsumenter*. *Konsumentverket* anser att det bör klargöras att konsumentens samtycke till leverans måste lämnas på förhand, för att konsumenten ska gå miste om ångerrätten i fråga om digitalt innehåll. Ett antal remissinstanser, *Finansbolagens förening*, *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Näringslivets Regelnämnd*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv*, *SWEDMA* och *TU – Medier i Sverige*, invänder mot flera av förslagen. De anser att det ska vara tillräckligt för att ångerrättsfristen ska börja löpa att informationskravet angående ångerrätten har full-

gjorts och att det inte ska krävas att ångerrättsblanketten tillhandahållits. Vidare anser de att konsumentens skyldighet att lämna ersättning för värdeminskning hos en vara vid utnyttjande av ångerrätten – eller för det som utförts eller levererats under ångerfristen – inte ska vara avhängigt av huruvida den nämnda blanketten har tillhandahållits. Bland andra Svensk Handel anser att de föreslagna reglerna skulle innebära att företagen måste spara information om vad som har sänts till konsumenterna på ett sätt som kan vara i strid med EU:s allmänna dataskyddsförordning. De flesta av de sistnämnda remissinstanserna invänder även mot förslaget om att utförande av en tjänst eller vissa leveranser under ångerfristen måste föregås av en uttrycklig begäran i läsbar och varaktig form för att konsumenten ska vara betalningsskyldig. Vidare framhåller de att det i och för sig finns fördelar med att det klargörs att konsumenten kan använda formuläret för utövande av ångerrätten för att ångra ett avtal, men de anser att bestämmelsen inte är teknikneutral och att det i stället bör åläggas en myndighet att informera konsumenter om hur de ska gå till väga för att utöva sin ångerrätt. Ett antal av de angivna remissinstanserna förordar att ångerrätten i princip ska gå förlorad om digitalt innehåll används och anser att konsumenten alltid ska betala för digitalt innehåll som används.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om ångerrätten

Enligt artikel 9.1 i direktivet ska konsumenten ha en ångerrätt. Det innebär att konsumenten har rätt att frånträda ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler inom 14 dagar. Hur 14-dagarsfristen ska beräknas framgår av artiklarna 9.2 och 10. Konsumenten ska vid utövande av ångerrätten inte behöva ange några skäl eller belastas med andra kostnader än de som anges i artikel 13.2 eller 14. I artikel 11 regleras hur ångerrätten ska utövas. Enligt artikel 16 gäller ångerrätten inte i vissa fall.

Rättsverkningar av formuläret för utövande av ångerrätten

Enligt distansavtalslagen ska näringsidkaren, innan ett avtal ingås, informera konsumenten om att det finns ett standardformulär som han eller hon kan använda för att utöva ångerrätten. I avsnitt 6 görs bedömningen att distansavtalslagen bör ändras på så sätt att en näringsidkare ska vara skyldig att ge formuläret för utövande av ångerrätt till konsumenten (och inte bara informera om det).

Informationskraven om ångerrätten har betydelse även för hur ångerfristen ska beräknas och för konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten.

Enligt direktivet är ångerfristen 14 dagar. Ångerfristen räknas exempelvis vid köp av en tjänst från den dag då avtalet ingås och vid köp av en vara från den dag då köparen fysiskt tar varan i besittning. Det finns dock undantagsregler för det fall att näringsidkaren inte fullgör sin informationsskyldighet. Ångerfristen börjar nämligen inte löpa förrän näringsidkaren har lämnat information om ångerrätten. Ångerfristen är dock aldrig längre än 12 månader från den tidpunkt då den skulle ha börjat löpa om information hade lämnats på rätt sätt, dvs. vid köp av en tjänst den dag då avtalet ingås eller vid köp av en vara den dag då köparen fysiskt tar

varan i besittning. Även dessa bestämmelser är genomförda i distansavtalslagen. Där anges att ångerfristen aldrig börjar löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten, men att rätten att ångra ett avtal ändå upphör senast ett år efter att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade getts på föreskrivet sätt.

Som anges ovan föreslås i propositionen ändringar i distansavtalslagen som innebär att näringsidkaren ska vara skyldig att inte bara lämna information om ångerrätten utan att näringsidkaren också ska vara skyldig att ge konsumenten formuläret för utövande av ångerrätten.

I promemorian görs bedömningen att reglerna om beräkning av ångerfristen i distansavtalslagen bör anpassas till den föreslagna regeln om överlämnande av formuläret. Enligt promemorian bör ångerfristen aldrig börja löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten, inklusive formuläret för utövande av ångerrätten. Rätten att ångra ett avtal skulle dock ändå upphöra senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut, om konsumenten hade fått informationen och formuläret på föreskrivet sätt.

Ett antal remissinstanser, bl.a. *Finansbolagens förening*, *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, anser att det bör räcka att information om ångerrätten har tillhandahållits för att ångerrättsfristen ska börja löpa. Vidare ifrågasätter de att direktivet skulle innebära att konsumentens skyldighet att betala ersättning för det som han eller hon tillgodogjort sig under en ångerfrist ska vara beroende av att näringsidkaren har gett standardformuläret till konsumenten.

Regeringen konstaterar att direktivet inte ger något entydigt besked om huruvida tillhandahållandet av formuläret är en förutsättning för att ångerfristen ska börja löpa. Vidare har EU-domstolen konstaterat att det som är av huvudsaklig betydelse för konsumentens köpbeslut är att han eller hon innan ett avtal ingås känner till villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva ångerrätten, dvs. att konsumenten har fått korrekt kunskap om sin ångerrätt (se EU-domstolens dom av den 23 januari 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47, p. 46). Domstolen framhåller även att direktivet syftar till att säkerställa en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag. Regeringen konstaterar därför att direktivet bör förstås så att det avgörande för konsumentens rättigheter under ångerfristen är att konsumenten på rätt sätt har fått korrekt information om ångerrätten och hur den kan utövas, så att han eller hon kan fatta ett välgrundat beslut. Huruvida en konsument har ett standardformulär för utövande av ångerrätten innan ett avtal ingås, påverkar däremot inte konsumentens beslut om att ingå ett avtal. Det bör i det sammanhanget påminnas om att medlemsstaterna, enligt vad som anges i direktivet, inte får behålla eller införa bestämmelser som avviker från direktivet. Det gäller oavsett om det är fråga om strängare eller mindre stränga bestämmelser. Mot denna bakgrund anser regeringen att promemorians förslag i denna del inte bör genomföras.

Regeringen gör samma bedömning när det gäller promemorians förslag om att konsumentens skyldighet att lämna ersättning för värdeminskning hos en vara vid utnyttjande av ångerrätten – eller för det som utförts eller levererats under ångerfristen – ska vara avhängig av huruvida standardformuläret för utnyttjande av ångerrätten har tillhandahållits. Avgörande

bör i stället, liksom enligt hittillsvarande regler, vara att konsumenten har fått korrekta besked om ångerrätten och hur den kan utövas.

Uttrycklig begäran om utförande eller leverans under ångerfristen

I direktivet finns bestämmelser om i vilken omfattning konsumenten måste betala för tjänster och vissa leveranser som näringsidkaren har tillhandahållit honom eller henne under ångerfristen, innan konsumenten väljer att frånträda avtalet. I fråga om tillhandahållande 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 gäller att konsumenten har en betalningsskyldighet för tjänster som har utförts och sådant som har levererats, endast om han eller hon uttryckligen har begärt att näringsidkaren ska börja utföra tjänsten eller inleda leverans redan under ångerfristen. När det är fråga om ett avtal utanför affärslokaler måste en sådan uttrycklig begäran göras på ett varaktigt medium (se artikel 7.3).

Bestämmelserna om i vilken utsträckning konsumenten är betalningsskyldig för sådant som har utförts eller levererats under ångerfristen har genomförts i distansavtalslagen. Där anges bl.a. att konsumenten, för att vara ersättningsskyldig, uttryckligen måste ha begärt att näringsidkaren ska börja utöva en tjänst eller påbörja leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme.

Kommissionen har ifrågasatt genomförandet i denna del, eftersom det i svensk rätt inte finns någon regel om att konsumenten ska framställa sin begäran om utförande av en tjänst eller leverans på ett varaktigt medium (vid avtal utanför affärslokaler).

I promemorian konstateras det att det inte finns någon bestämmelse i distansavtalslagen om vilken form en begäran från konsumentens sida ska ha. Det föreslås därför att det görs anpassningar av reglerna i den lagen för att den ska överensstämma med direktivet.

Vissa remissinstanser, bl.a. *Finansbolagens förening*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *SWEDMA* och *TU – Medier i Sverige* invänder mot förslaget. De anser att förslaget missgynnar små och medelstora företag som inte har lika enkelt att inhämta en begäran från konsumenterna. Regeringen konstaterar dock, i likhet med promemorian, att en bestämmelse med det innehåll som anges i direktivet saknas i svensk rätt. Sverige är således skyldigt att införa en sådan bestämmelse för att följa EU-rätten. Problemen med att följa reglerna bör inte heller överdrivas, eftersom företag i övriga Europa redan tillämpar motsvarande regler.

Det bör därför, i fråga om avtal utanför affärslokaler, införas en bestämmelse om att konsumentens begäran om att näringsidkaren redan under ångerfristen ska börja utföra tjänsten eller påbörja leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme ska ske i en läsbar och varaktig form. Det innebär alltså att när gäller de aktuella avtalen måste en näringsidkare se till att få konsumentens begäran i rätt form för att ha rätt att ta betalt för det som levereras under ångerfristen. Saken bör regleras i de näraliggande bestämmelserna i distansavtalslagen.

I artikel 11 finns regler om hur ångerrätten ska utövas. Där framgår bl.a. att en konsument innan ångerfristen löper ut ska informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda ett avtal. Konsumenten kan för det ändamålet antingen använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som finns som en bilaga till direktivet eller lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Bestämmelserna har genomförts i distansavtalslagen. Där anges att konsumenten har rätt att frånträda avtalet (dvs. utöva sin ångerrätt) genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till näringsidkaren. Av förarbetena till paragrafen framgår det att konsumenten kan använda sig av formuläret för utövande av ångerrätten för att meddela näringsidkaren, men att konsumenten lika gärna kan välja att meddela näringsidkaren på något annat sätt (se prop. 2013/14:15 s. 87).

Kommissionen har ifrågasatt genomförandet. Enligt kommissionen är det inte tillräckligt att formuläret för utövande av ångerrätten nämns i förarbetena. Enligt kommissionens uppfattning bör saken regleras i lag.

Som anförs i promemorian står det klart att distansavtalslagen har samma innebörd som direktivet i det nu aktuella avseendet. Direktivets innebörd är nämligen att konsumenten kan välja att informera näringsidkaren om att han eller hon utövar ångerrätten på vilket sätt som helst (så länge som det är otvetydigt). Det hindrar dock inte att det är möjligt att i lag klargöra att det finns ett särskilt formulär att tillgå för detta ändamål.

De flesta remissinstanser, bl.a. *Hovrätten för Nedre Norrland*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*, har inga invändningar mot eller är delvis positiva till att det klargörs att konsumenten kan använda formuläret för utövande av ångerrätten när han eller hon meddelar näringsidkaren att ångerrätt utövas. Vissa remissinstanser, t.ex. Svensk Handel och SWEDMA, anser dock att den föreslagna bestämmelsen inte är teknikneutral och att det i stället bör åläggas en myndighet att informera konsumenter om hur de ska gå till väga för att utöva sin ångerrätt.

Regeringen konstaterar att förslaget innebär att lagtexten förses med ett förtydligande om ett sätt för konsumenten att ångra ett avtal. Det är fråga om ett klargörande av något som framgår direkt av direktivet och som i sak inte innebär någon förändring av svensk rätt. Lagändringen kan dock ha den fördelen att konsumenter upplever att det är lättare att utöva ångerrätten, eftersom de av lagtexten påminns om att det finns ett formulär som de kan använda. När det gäller remissinstansernas önskemål om teknikneutrala bestämmelser förtjänar det att framhållas att de föreslagna reglerna inte innebär att konsumenten måste använda formuläret för att meddela näringsidkaren att han eller hon utövar sin ångerrätt. Konsumenten kan meddela näringsidkaren på vilket sätt som helst, så länge som det är tydligt. Vidare framgår det av distansavtalslagen och motiven till den lagen att en näringsidkare kan ge konsumenten möjligheten att ångra ett avtal genom att tillhandahålla en lösning för detta på sin webbplats. Det är alltså möjligt för näringsidkaren att erbjuda en annan lösning för konsumenten att ångra ett avtal. En sådan alternativ lösning framstår som enklare för ett företag att anpassa till sin egen verksamhet än en reglering som innebär att en myndighet ska lämna information till konsumenterna om vissa sätt att ångra ett avtal. I praktiken skulle det sistnämnda alterna-

tivet nämligen tvinga företagen att anpassa sig efter denna myndighetsinformation, oavsett om den lämpar sig för deras verksamhet eller inte. Därtill kommer att direktivet – som är fullharmoniserande – inte innehåller någon möjlighet för medlemsstaterna att låta nationella myndigheter föreskriva om olika alternativa sätt för att ångra ett avtal.

Mot denna bakgrund anser regeringen att det ska framgå av distansavtalslagen att konsumenten kan utöva ångerrätten genom att använda formuläret för utövande av ångerrätten. Som framgår ovan utesluter det inte att näringsidkaren därutöver erbjuder en alternativ lösning för konsumenten att ångra ett avtal.

Konsumentens kostnadsansvar vid leverans av digitalt innehåll under ångerfristen

I artikel 14.4 b finns bestämmelser om konsumentens skyldighet att betala för digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium, om tillhandahållandet sker under ångerfristen och konsumenten utövar sin ångerrätt. De nedan redovisade resonemangen avser alltså endast det som i direktivet benämns ”digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium”.

Enligt den nyss nämnda artikeln gäller att konsumenten inte behöver betala för digitalt innehåll som helt eller delvis tillhandahålls under ångerfristen, om någon av tre särskilt angivna omständigheter är för handen. Den första omständigheten som kan befria konsumenten från betalningsskyldighet är att konsumenten inte har gett sitt uttryckliga samtycke på förhand till att fullgörandet inleds före utgången av ångerfristen. Den andra omständigheten är att konsumenten inte har medgett att ångerrätten har gått förlorad genom att konsumenten lämnat sitt samtycke. Den tredje relevanta omständigheten redovisas nedan.

Bestämmelserna i artikel 14.4 b bör läsas tillsammans med direktivets bestämmelser om undantag från ångerrätten. Det gäller nämligen ingen ångerrätt för konsumenten vid tillhandahållande av digitalt innehåll, om tillhandahållandet har inletts under ångerfristen med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

I fråga om digitalt innehåll gäller alltså att en konsument går miste om sin ångerrätt om han eller hon på förhand uttryckligen har samtyckt till leverans under ångerfristen och har medgett att ångerrätten går förlorad. Om konsumenten däremot inte har samtyckt och har lämnat medgivande, har konsumenten kvar ångerrätten. Av artikel 14.4 b framgår i sin tur att en konsument som har kvar sin ångerrätt inte är skyldig att betala för det som eventuellt har levererats under ångerfristen, om han eller hon väljer att utnyttja ångerrätten. En näringsidkare som vill försäkra sig om att få betalt för det som tillhandahålls måste alltså antingen se till att inhämta ett fullständigt och korrekt medgivande och samtycke från konsumenten (så att ångerrätten faller bort) eller avvakta med att tillhandahålla det digitala innehållet till dess att ångerfristen har löpt ut.

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet av artikel 14.4 b.

Det kan till en början konstateras att den aktuella artikeln inte motsvaras av någon uttrycklig bestämmelse i distansavtalslagen. Det innebär emel-

lertid inte att det svenska genomförandet är felaktigt. Bestämmelserna i distansavtalslagen är nämligen uppbyggda på ett annorlunda sätt än direktivet. Direktivet anger under vilka förutsättningar konsumenten är befriad från skyldigheten att betala för sådant som levererats under en ångerfrist. Distansavtalslagen anger däremot under vilka förutsättningar konsumenten är skyldig att betala för sådant som levererats under en ångerfrist. I och med att det i svensk rätt inte finns någon reglering som anger att konsumenten är skyldig att betala för digitalt innehåll som har tillhandahållits under ångerfristen, så finns det ingen betalningsskyldighet för konsumenten i de nu aktuella fallen. Denna rättsföljd är dock inte helt lätt att tillgodogöra sig av lagtexten.

I promemorian föreslås därför att det bör införas bestämmelser i distansavtalslagen som tydligare motsvarar de nu berörda direktivbestämmelserna. Det föreslås i promemorian att det i distansavtalslagen klargörs att om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, behöver han eller hon inte betala för innehåll som helt eller delvis har tillhandahållits under ångerfristen.

Några remissinstanser, bl.a. *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv* och *SWEDMA*, förordar att ångerrätten i princip ska gå förlorad om digitalt innehåll används och anser att konsumenten alltid ska betala för digitalt innehåll som används.

Förutsättningarna för att konsumenten ska vara betalningsskyldig för användningen av digitalt innehåll under ångerfristen är dock reglerade i detalj i direktivet. Den reglering som remissinstanserna efterfrågar är därför inte möjlig att åstadkomma i svensk rätt. Det förtjänar dessutom återigen att framhållas att den reglering som föreslås inte innebär någon förändring i sak i förhållande till gällande rätt.

Regeringen instämmer mot den bakgrunden i den bedömning som görs i promemorian. Det bör klargöras i distansavtalslagen att om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, är han eller hon inte skyldig att betala för det som levererats. Genom en uttrycklig bestämmelse blir detta tydligt för såväl näringsidkare som konsumenter. Tydligare bestämmelser kan bidra till att onödiga tvister undviks och att det blir lättare för såväl näringsidkare som konsumenter att veta vilka regler som gäller.

Som framgår inledningsvis kompletteras de nu berörda bestämmelserna i artikel 14.4 b av ett tredje led. En ytterligare omständighet som kan befria konsumenten från betalningsskyldighet är att näringsidkaren inte efter avtalets ingående har lämnat konsumenten en bekräftelse på konsumentens samtycke och medgivande.

Denna del av bestämmelsen ger emellertid ett egendomligt resultat. Om konsumenten har lämnat samtycke och medgett att ångerrätten går förlorad, finns ingen ångerrätt. Enligt den nu aktuella delen av direktivsbestämmelserna skulle konsumenten ändå vara befriad från betalningsansvar på grund av att en bekräftelse av samtycket och medgivandet inte har lämnats. Det innebär att konsumenten inte är skyldig att betala för det som har levererats under ångerfristen, i en situation där det inte finns någon ångerrätt. Denna inkonsekvens har uppmärksammats även av kommissionen. Den 11 april 2018 presenterade kommissionen ett förslag till

Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993, Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU vad gäller tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler (KOM (2018) 185). Där konstateras att det tredje ledet i artikel 14.4 b inte är relevant (se skäl 37 i förslaget). Enligt bedömningen i promemorian saknas det skäl att genomföra det tredje (och sista) ledet i artikel 14.4 b i svensk rätt. Regeringen ansluter sig till bedömningen i promemorian och lämnar inget förslag i denna del.

Undantag från ångerrätten för vissa avtal om digitalt innehåll

Som framgår ovan gäller enligt artikel 16 m i direktivet att medlemsstaterna inte får tillåta ångerrätt när det gäller distansavtal och avtal utanför affärslokaler med avseende på tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, om tillhandahållandet har inletts med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

Denna bestämmelse har genomförts i distansavtalslagen. I promemorian konstateras dock att det i lagtexten anges att ångerrätt inte gäller för avtal som avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Enligt lagtexten är det som konsumenten uttryckligen ska samtycka till alltså att det digitala innehållet levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium. Det konstateras i promemorian att det i lagtexten rätteligen borde anges att samtycket ska ta sikte på att tillhandahållandet inleds och att konsumenten gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Det lämnas därför ett sådant förslag.

De flesta remissinstanser, bl.a. *Kontakta*, *Konsumentverket*, *Konsumentvägledarnas Förening*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt* och *Sveriges advokatsamfund*, tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Konsumentverket* föreslår dock en lagteknisk justering på så sätt att det i lagtext bör anges att samtycket ska lämnas på förhand. Regeringen bedömer emellertid att det ligger i sakens natur att det är fråga om ett samtycke som lämnas på förhand. Sammanfattningsvis bör lagtexten korrigeras så att det klargörs att ångerrätten avseende digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium går förlorad, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att leverans påbörjas och har gått med på att det därigenom inte finns någon ångerrätt.

8 Riskens övergång

Regeringens förslag: Det klargörs i konsumentköplagen att en vara är avlämnad, inte bara när köparen personligen har fått varan i sin besittning, utan även när köparen genom någon som handlar på köparens vägnar har fått varan i sin besittning.

I det fall då köparen anlitar en transportör är varan avlämnad när köparen genom transportören har fått varan i sin besittning. Om det är säljaren som har erbjudit transportalternativet, ska varan dock inte anses avlämnad i och med att den har lämnats över till en transportör som köparen har anlitat.

Promemorians förslag överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Flertalet remissinstanser, bl.a. *Allmänna reklamationsnämnden*, *Energimarknadsinspektionen*, *Hovrätten för Nedre Norrland*, *Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet*, *Konkurrensverket*, *Konsumentverket*, *Konsumentvägledarnas förening*, *Post- och telestyrelsen*, *Stockholms tingsrätt* och *Sveriges Konsumenter*, tillstyrker förslagen eller har inga invändningar mot dem. *Konsumentverket* och *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* efterfrågar bl.a. utvecklade resonemang av vad det innebär att någon har erbjudit transportalternativ eller att någon har anlitats. Fakultetsnämnden har även vissa lagtekniska synpunkter. *Finansbolagens förening*, *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv*, *SWEDMA* och *TU – Medier i Sverige* invänder mot förslaget. De efterlyser i vart fall en kompletterande bestämmelse om att parterna ska kunna avtala om tidpunkten för riskens övergång. *Sveriges Åkeriförbund* ifrågasätter att den föreslagna bestämmelsen genomför direktivet på ett korrekt sätt. *Sveriges advokatsamfund* efterfrågar vissa klargöranden av termen besittning.

Skälen för regeringens förslag

Direktivets bestämmelser och svensk rätt

Artikel 20 i direktivet innehåller regler om riskens övergång för de fall en vara sänds till konsumenten. Risken för att varor kommer bort eller skadas ska övergå till konsumenten när konsumenten eller tredje part, dock inte transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Vidare framgår att risken, utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget, ska gå över 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.

Enligt konsumentköplagen går risken för en vara över på köparen när varan avlämnas. Av samma lag framgår att en vara är avlämnad när den har kommit i köparens besittning. Avgörande för riskens övergång är således tidpunkten när köparen får besittning till varan.

Om risken har gått över till köparen innebär det att denne är skyldig att betala även om varan förstörs, kommer bort eller minskar i värde. Om

risken inte har gått över till köparen, är det säljaren som bär risken. Innebörden av det framgår bl.a. av bestämmelserna om säljarens avtalsbrott. Tidpunkten för riskövergången är alltså exempelvis relevant för bedömningen av om det föreligger fel i varan eller dröjsmål med leverans.

Av motiven till bestämmelserna i konsumentköplagen framgår att en vara, om köparen ska hämta varan hos säljaren, ska anses avlämnad när den har tagits om hand av köparen. Om säljaren har åtagit sig att transportera varan till köparen, är varan överlämnad först när den har tagits om hand av köparen eller på annat sätt överlämnats till denne. Det framgår vidare av motiven att köparen anses ha fått varan i sin besittning även om den tas om hand av eller överlämnas till någon som handlar på köparens vägnar. (Se t.ex. prop. 1989/90:89 s. 69 f.) Vid genomförandet av direktivet bedömdes reglerna i konsumentköplagen motsvara direktivets bestämmelser.

En regel om riskövergång när någon som handlar på köparens vägnar tar hand om varan

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet av artikel 20. Kommissionen anser att det bör framgå av lag att risken för en vara går över till köparen i de fall varan tas om hand av någon som köparen har utsett.

I promemorian konstateras att det med anledning av kommissionens synpunkter finns anledning att göra ett förtydligande i konsumentköplagen. Det föreslås att det i lagtext ska anges att en vara är avlämnad – inte bara när köparen personligen har fått varan i sin besittning – utan även när köparen genom någon annan som handlar på köparens vägnar har fått varan i sin besittning. Förslaget i promemorian är avsett att klargöra vad som redan gäller och därigenom uppnå en tydligare överensstämmelse med direktivet. De flesta remissinstanser, bl.a. *Hovrätten för Nedre Norrland*, *Kontakta*, *Svensk Handel* och *Sveriges Konsumenter*, tillstyrker promemorians förslag.

Regeringen konstaterar att svensk rätt motsvarar artikel 20 i det nu aktuella avseendet. Enligt vad som anges i förarbetena till konsumentköplagen ska en vara nämligen anses ha kommit i köparens besittning inte bara när köparen tar hand om varan själv, utan också när varan har tagits om hand av eller överlämnats till någon som handlar på köparens vägnar. I och med att köparen själv eller genom en representant får besittning av varan, går risken alltså över på köparen. Det faktum att svensk rätt redan motsvarar direktivsbestämmelsen innebär inte att det saknas skäl att genomföra en ändring. Som t.ex. *Finansbolagens förening* och Svensk Handel framhåller innebär det föreslagna tillägget att det blir tydligare för konsumenten vad som gäller. Därigenom kan tvister och missförstånd undvikas.

Sveriges åkeriföretag ifrågasätter emellertid att den föreslagna bestämmelsen på ett korrekt sätt genomför direktivet och framhåller att direktivet bara tar sikte på fall då en vara sänds till konsumenten. Det är riktigt att det nu aktuella ledet i direktivsbestämmelsen handlar om situationer när en vara tas om hand av konsumenten eller någon som konsumenten har utsett, efter det att varan har transporterats till konsumenten. Konsumentköplagens bestämmelser tar däremot sikte på fler fall. Konsumentköp-

lagens bestämmelser täcker exempelvis även in de fall när konsumenten själv (eller genom en närstående) hämtar varan hos säljaren efter en beställning eller när konsumenten tar med sig varan från en butik i direkt samband med ett köp. Konsumentköplagens bestämmelser måste därför få en lite annorlunda utformning än direktivets, bl.a. för att säkerställa att rättsläget inte förändras i onödan.

Regeringen bedömer sammantaget att den aktuella bestämmelsen om varans avlämnande i konsumentköplagen bör få en sådan utformning som föreslås i promemorian. Detta innebär att det klargörs i lagen att varan är avlämnad när någon som handlar på köparens vägnar tar hand om varan. Som framgår ovan följer det av konsumentköplagen att risken för en vara går över på köparen när varan avlämnas.

En reglering bör införas för de fall köparen har anlitat en transportör

Som framgår ovan anges det vidare i artikel 20 att risken ska gå över till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som har anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ. Om det i den situationen att köparen har anlitat transportören däremot är säljaren som erbjudit transportalternativet, följer det av direktivet att risken inte går över vid leveransen till transportföretaget.

I promemorian konstateras att det i konsumentköplagen finns anledning att införa uttryckliga bestämmelser som motsvarar direktivets bestämmelser.

Ett antal remissinstanser, bl.a. *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *SWEDMA* och *TU – Medier i Sverige*, invänder mot promemorians förslag. Enligt flera av dessa remissinstanser är det vanligt vid hemleverans att konsumenten aktivt väljer transportör och att konsumenten via t.ex. sms erbjuds och accepterar att en vara lämnas utanför bostaden. Det framhålls att risken för en vara enligt förarbetena till nuvarande bestämmelse går över till konsumenten om varan lämnas på en villatomt, men inte om den lämnas utanför en lägenhetsdörr. De aktuella remissinstanserna anser bl.a. att det måste vara möjligt för säljare och konsumenter att komma överens om tidpunkten när risken i sådana fall övergår till konsumenten inför en förestående leverans. Enligt t.ex. Svensk Handel kommer näringsidkarna inte att kunna fortsätta tillhandahålla alla transportalternativ som erbjuds i dag, om förslaget blir verklighet.

Till att börja med kan det konstateras att förslagen i promemorian innebär att det införs en bestämmelse om att en vara är avlämnad när köparen genom en transportör som köparen har anlitat har fått varan i sin besittning. Det konstateras i promemorian att detta förslag inte torde innebära någon ändring av rättsläget, eftersom en transportör som köparen har anlitat i regel handlar på köparens vägnar. Vidare föreslås det en särskild bestämmelse om att en vara ändå inte är avlämnad i och med att en av köparen anlitad transportör har tagit hand om varan, om det är säljaren som har erbjudit transportalternativet.

Med anledning av de ovan redovisade remissinstansernas synpunkter bör det framhållas att förslagen i promemorian något förenklat syftar till att reglera huruvida risken ska gå över antingen (a) i samband med överlämnandet av varan från näringsidkaren till transportören eller (b) i sam-

band med överlämnandet av varan från transportören till konsumenten. Remissynpunkterna förefaller därför delvis bygga på en missuppfattning. De frågeställningar som lyfts fram av remissinstanserna handlar om vilka närmare kriterier som ska vara uppfyllda för att besittningsövergången och därmed risköverg ången ska anses ske i vissa fall när en transportör överlämnar en vara till konsumenten. Den saken förändras inte genom förslagen i promemorian. De närmare kriterierna för när besittningsövergång, och därmed riskens övergång, ska anses ha skett i sådana fall är alltså oförändrade i förhållande till gällande rätt. Som *Sveriges advokatsamfund* framhåller är frågan om när köparen har fått en vara i besittning en komplex fråga, som inte lämpligen kan utredas inom ramen för en så begränsad utredning som nu är i fråga. Som anges ovan framhåller vissa remissinstanser vidare att det bör införas bestämmelser om att konsumenten och näringsidkaren ska kunna avtala om riskens övergång. Det är emellertid en fråga som ligger vid sidan av den lagändring som nu är aktuell.

Vissa remissinstanser, bl.a. *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* och *Konsumentverket*, framhåller att det är oklart vad det innebär att konsumenten ska ha anlitat transportören respektive att säljaren erbjudit ett transportalternativ. De två begreppen är hämtade från direktivet och innebörden av dem är ytterst något som avgörs av EU-domstolen. När det gäller begreppet anlitat kan det dock sägas att det av direktivets ordalydelse inte ter sig som att det är tillräckligt att konsumenten väljer ett av flera transportalternativ som näringsidkaren tillhandahåller för att det ska vara fråga om ett anlitande. Någon mer aktiv insats från konsumenten gentemot transportföretaget torde krävas, t.ex. att det är konsumenten som ingår avtalet med transportföretaget eller att det är konsumenten själv som i förhållande till transportföretaget anordnar transporten från säljaren till konsumenten. En transportör som köparen har anlitat torde nämligen normalt vara någon som i förhållande till säljaren handlar på köparens vägnar. Det framstår dock enligt vad som framgår nedan praktiskt sett vara av underordnad betydelse vad direktivet närmare innebär i detta avseende.

Om begreppet anlitar i direktivets bestämmelse trots allt bara betyder väljer, innebär det att risken inte övergår till konsumenten i samband med att en vara tas om hand av en transportör som konsumenten har valt utifrån alternativ som näringsidkaren har tillhandahållit. Detta torde redan vara innebörden av svensk rätt, eftersom det i ett sådant fall är säljaren som ombesörjer transporten och eftersom konsumenten normalt knappast kan anses ha fått besittning till varan redan i och med att en vara tas om hand av en transportör som näringsidkaren ingår transportavtalet med.

Om begreppet anlitar emellertid tar sikte på fall där konsumenten själv ingår transportavtalet med transportören, kan regeln få viss begränsad betydelse. Huvudregeln torde nämligen vara att om konsumenten själv genom att ingå ett transportavtal med en transportör uppdrar åt denne att hämta en vara hos säljaren, så övergår risken till konsumenten när varan har överlämnas till transportören. Den föreslagna undantagsregeln får emellertid betydelse för ett sådant fall. Om näringsidkaren t.ex. erbjuder konsumenten att låta någon av ett antal utpekade transportörer ombesörja transporten, men näringsidkaren hänvisar konsumenten till att själv uppdra åt transportören att ombesörja transporten, övergår besittningen inte redan i och med att en sådan av köparen anlitad transportör hämtar varan hos

säljaren. Näringsidkaren kan alltså inte undgå det som följer av huvudregeln, dvs. att risken för en vara övergår till konsumenten när konsumenten får varan i besittning, genom att hänvisa konsumenten till att formellt sett själv ingå transportavtalet med någon av de transportörer som näringsidkaren föredrar att samarbeta med.

Några remissinstanser, bl.a. Svensk Handel och Kontakta, menar att förslaget skulle missgynna svenska näringsidkare, eftersom e-handeln i dag sker globalt. De menar att svenska konsumenter kommer att välja att handla från andra detaljister än de svenska, om förslaget genomförs. Den risken framstår dock som begränsad, eftersom det som föreslås i promemorian är något som följer av EU-rätten och som alltså gäller inom hela EU. Motsvarande regler finns även i t.ex. Norge. I praktiken måste alla företag inom EU som säljer till konsumenter följa samma regler.

Hovrätten för Nedre Norrland, som i och för sig framhåller att den inte kan se annat än att de föreslagna ändringarna i konsumentköplagen genomför direktivet på ett korrekt sätt, föreslår emellertid av lagtekniska skäl en mindre justering av bestämmelsen. Hovrätten menar att det är överflödigt att ange att en vara har kommit i köparens besittning när den tagits om hand av en transportör som köparen har anlitat, eftersom det följer av övriga delar av bestämmelsen. Regeringen anser emellertid att även det angivna ledet av direktivsbestämmelsen bör tas med i svensk lagtext för att tydligt genomföra direktivet. Som *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet* föreslår kan ordalydelsen av den föreslagna regeln emellertid justeras något i förhållande till promemorians förslag, i syfte att förtydliga hur de olika situationerna när en transportör har anlitats av köparen förhåller sig till varandra.

Regeringen instämmer sammanfattningsvis i bedömningen i promemorian. Det bör alltså för det första införas en bestämmelse av innebörden att en vara är avlämnad när köparen har fått den i besittning genom en transportör som köparen har anlitat. Det bör för det andra införas en ny bestämmelse som innebär att, för de fall då köparen anlitar en transportör, en vara likväl inte ska anses avlämnad när varan har överlämnats till transportören, om det är säljaren som har erbjudit transportalternativet. Betydelsen av förändringen ska inte överdrivas, men den innebär en begränsad förbättring för konsumenten eftersom riskövergången kan inträffa vid en senare tidpunkt än i dag i vissa situationer när säljaren har haft inflytande över valet av transportör.

9 Återbetalning av vissa tilläggsbetalningar

Regeringens förslag: I lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden förtydligas att en konsument har rätt att få tillbaka sina pengar, om konsumenten har gjort en tilläggsbetalning enligt ett villkor som han eller hon inte uttryckligen har godkänt.

Promemorians förslag överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanser tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Konsumentverket* anser att det bör klargöras att rätten att få tillbaka det betalade beloppet tar sikte på den extra betalningen och inte den totala betalning som konsumenten har erlagt. *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv*, *SWEDMA*, *Finansbolagens förening* och *TU – Medier i Sverige* avstyrker förslaget och menar att det måste vara möjligt för näringsidkaren att få betalt för tilläggstjänster.

Skälen för regeringens förslag: Artikel 22 i direktivet innehåller regler om tilläggsbetalningar. Innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som har avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Vidare anges det i artikeln att konsumenten har rätt att få tillbaka sådana betalningar, 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.

Den aktuella artikeln har genomförts i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen). Det anges i den lagen att ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nyttighet än det som i avtalet anges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret. I förarbetena till den aktuella bestämmelsen klargörs att en konsument som redan har betalat till följd av ett sådant villkor har rätt att få tillbaka sina pengar (prop. 2013/14:15 s. 71 f.).

Kommissionen har ifrågasatt det svenska genomförandet. Anledningen är att det inte framgår av lagtexten att en näringsidkare är skyldig att återbetala de belopp som en konsument kan ha betalat för s.k. extra betalningar som konsumenten inte uttryckligen har samtyckt till. I promemorian föreslås att det införs en uttrycklig bestämmelse i avtalsvillkorslagen om att en konsument har rätt att få tillbaka sina pengar, om konsumenten har gjort en tilläggsbetalning enligt ett villkor som han eller hon inte uttryckligen har godkänt.

Vissa remissinstanser, bl.a. *Kontakta*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen* och *Svenskt Näringsliv*, invänder mot förslaget. De menar att näringsidkaren ska vara så tydlig som möjligt med uppgifter om priset, men att det kan tillkomma tilläggsbetalningar, t.ex. för specialtillverkade varor eller tjänster. Vidare anför bl.a. Svensk Handel att konsumenten får anses ha samtyckt, om han eller hon accepterar ett kostnadsförslag med uppgifter om eventuella tilläggsbetalningar.

Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet framhåller att det inte kan finnas några tvivel om att svensk rätt redan har ett sådant innehåll som följer av promemorians lagförslag. Regeringen instämmer i den slutsatsen. En konsument som har gjort en tilläggsbetalning utan att uttryckligen ha godkänt villkoret om betalningen – och då betalningsvillkoret alltså är ogiltigt – har rätt att få tillbaka det som har betalats. Det ligger i sakens natur att det som konsumenten har rätt att få tillbaka är den betalning som följer av det ogiltiga villkoret om tilläggsbetalningen.

De ovan redovisade invändningarna från vissa remissinstanser får alltså huvudsakligen anses ta sikte på gällande rätt och frågan om huruvida ett

villkor om tilläggsbetalningar ska ha verkan mot konsumenten eller inte. Vad gäller den saken bör det först och främst framhållas att det är fråga om en reglering som direkt följer av EU-rätten och att Sverige är skyldigt att införliva reglerna. Det kan emellertid konstateras att redan när den befintliga regleringen om tilläggsbetalningar infördes i svensk rätt, framhölls att bestämmelserna inte utesluter att en näringsidkare kan ta betalt för tilläggstjänster. Det viktiga är att konsumenten inte ska vilseledas. Det uttalades bl.a. att avtalsvillkor som innebär att konsumenten får betala tillägg för tillbehör eller tilläggstjänster inte omfattas av bestämmelsen, t.ex. tillägg för en cykelkorg till en cykel eller extratjänster kopplade till ett betal- eller kreditkort. Om ett villkor däremot innebär att konsumenten ska betala extra för något som naturligen uppfattas som en del av en vara, tjänst eller annan nyttighet, t.ex. däck till en cykel eller underarbete vid en måleritjänst till fast pris, torde villkoret dock träffas av bestämmelsen (prop. 2013/14:15 s. 71). I så fall räcker det inte att konsumenten har godkänt sådana tilläggsbetalningar genom att saken har dolts i ett standardavtal. Om näringsidkaren däremot är tydlig med betalningsvillkoren och konsumenten uttryckligen godkänner villkoren, är betalningskraven fullt giltiga. Detta ändras inte.

Som anges ovan står det klart att avtalsvillkorslagen redan har samma innebörd som direktivet i detta avseende, dvs. att en konsument som har betalat enligt ett ogiltigt villkor har rätt att få tillbaka en sådan betalning. Detta hindrar dock inte att lagtexten kan förtydligas genom att den saken uttryckligen redovisas. En lagändring bör bara göras om den inte innebär någon påtaglig nackdel. Ett skäl mot ett klarläggande i lagtext är att det skulle kunna leda till motsatsslut vid tolkningen av andra regelverk. Regeringen konstaterar att den risken framstår som begränsad, bl.a. av det skälet att det i distansavtalslagen redan finns liknande bestämmelser som handlar om konsekvenserna av ogiltighet och som anger att en konsument inte är skyldig att betala enligt ett ogiltigt villkor. I en lagstiftning som den aktuella, som genomför ett direktiv och som har ett utpräglat konsumentskyddande syfte, kan det finnas skäl att vara särskilt tydlig med vilka rättsföljder en bestämmelse kan ha.

Regeringen föreslår därför att det i avtalsvillkorslagen klargörs att en konsument har rätt att få tillbaka sina pengar, om konsumenten har gjort en tilläggsbetalning enligt ett villkor som är utan verkan mot konsumenten.

10 Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

Regeringens förslag: Lagändringarna ska träda i kraft den 1 maj 2020.

Äldre föreskrifter i konsumentköplagen och distansavtalslagen ska gälla för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Promemorians förslag överensstämmer med regeringens. I promemorian föreslås dock att lagändringarna ska träda i kraft den 1 januari 2020.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanser tillstyrker förslagen eller har inga invändningar mot dem. *Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen)* ifrågasätter att det finns behov av övergångsbestämmelser beträffande konsumentköplagen och distansavtalslagen och förordar att övergångsbestämmelser bara införs beträffande de bestämmelser som innebär en saklig förändring.

Skälen för regeringens förslag: Som framgår av avsnitt 3 skulle de nationella åtgärderna för att följa direktivet tillämpas från och med den 13 juni 2014 (artikel 28 i direktivet). De bestämmelser som genomför direktivet bör naturligtvis träda i kraft så snart som möjligt. Det bedöms dock inte vara möjligt att låta de nu aktuella författningsändringarna träda i kraft tidigare än den 1 maj 2020.

Den grundläggande principen i svensk förmögenhetsrätt är att ny lag inte ska få retroaktiv verkan. Huvudprincipen är att nya bestämmelser bara är tillämpliga på avtal som ingåtts efter ikraftträdandet. Denna princip har inte ansetts behöva komma till uttryck i lagtext, om det är fråga om nya bestämmelser som inte samtidigt upphäver äldre. Om det däremot är fråga om att ge äldre bestämmelser ett nytt innehåll, kan det finnas skäl för särskilda övergångsbestämmelser med innebörd att äldre bestämmelser ska tillämpas på avtal som har ingåtts före ikraftträdandet (se prop. 1984/85:110 s. 366 f.). I det aktuella lagstiftningsärendet är frågan om behovet av övergångsbestämmelser av underordnad betydelse, eftersom förslagen i huvudsak handlar om att förtydliga det som redan gäller. De ovan angivna principerna ligger emellertid till grund för förslagen nedan.

Ändringen i konsumentköplagen handlar om när avlämnande ska anses ske i vissa situationer. Ändringen innebär att en ny bestämmelse införs, men även att en befintlig bestämmelse ändras. Enligt promemorian finns det därför skäl för en övergångsbestämmelse. *Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen)* ifrågasätter att det behövs någon övergångsbestämmelse till den föreslagna ändringsparagrafen. Enligt regeringens mening finns det dock i linje med de ovan angivna principerna skäl för en övergångsbestämmelse med den ovan angivna innebörden.

Ändringen i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden innebär att det införs en ny bestämmelse som anger att den som har betalat enligt ett villkor som är utan verkan har rätt att få tillbaka det som har betalats. Det som anges i bestämmelsen gäller redan och lagförslaget i denna del innebär inte att någon befintlig bestämmelse ändras. I promemorian görs av detta skäl bedömningen att det inte behövs någon övergångsbestämmelse. Regeringen instämmer i denna bedömning.

När det gäller förslagen beträffande distansavtalslagen handlar det om flera ändringar i befintliga bestämmelser. Enligt promemorian bör det därför införas en övergångsbestämmelse. Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen) ifrågasätter behovet av en övergångsbestämmelse. Det kan dock konstateras att förslagen beträffande distansavtalslagen bl.a. innebär att en ny bestämmelse införs om att näringsidkaren ska ge standardformuläret för utövande av ångerrätten till konsumenten, vilket innebär en ändring i sak. I vissa av de bestämmelser som gäller blanketten görs visserligen också ändringar som enbart handlar om att förtydliga sådant som redan följer av svensk rätt. Det är enligt regeringens bedömning inte lämpligt att ha en övergångsbestämmelse som endast gäller vissa delar av bestämmelserna i distansavtalslagen, eftersom en sådan övergångsreg-

lering skulle bli komplicerad och utan praktisk betydelse. Regeringen anser därför, i linje med de ovan angivna principerna, att det finns skäl för en övergångsbestämmelse av innebörden att äldre bestämmelser gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Därutöver föreslås i propositionen ändringar i marknadsföringslagen. Det är i denna del inte fråga om ändringar i civilrättsliga bestämmelser. Vid införandet av den bestämmelse i marknadsföringslagen som nu är föremål för en ändring bedömdes det inte finnas något behov av särskilda övergångsbestämmelser (prop. 2013/14:15 s. 65). Det finns inte skäl att nu göra någon annan bedömning.

11 Ekonomiska och andra konsekvenser

Regeringens bedömning: I huvudsak innebär förslagen förtydliganden och inte ändringar i sak. Vissa förtydliganden bedöms innebära en lättnad för företagen. Samtidigt kan vissa av förslagen ge företagen en något ökad administrativ börda, men denna bedöms vara av begränsad omfattning. Vidare bedöms förslagen leda till en tydligare lagstiftning, som bättre stämmer överens med direktivet och gör regleringen inom EU mer enhetlig. Det bör på sikt kunna innebära vissa besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna samt leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter.

För det allmänna bedöms förslagen inte medföra några kostnader.

Promemorians bedömning överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Ett flertal remissinstanser delar bedömningarna eller framför inga invändningar mot dem. *Företagarförbundet Fria företagare* har avstått ifrån att yttra sig, eftersom de bedömer att förbundets medlemmar är opåverkade av promemorians förslag. *Regelrådet* avstår från att yttra sig, eftersom lagförslagen är ett resultat av kommissionens ifrågasättande av det tidigare genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet. Regelrådet konstaterar att lagstiftarens handlingsutrymme är begränsat och förslagens eventuella effekter för företagen får anses härröra från överordnade föreskrifter. *Finansbolagens förening*, *Föreningen Installatörsföretagen*, *Näringslivets Regelnämnd*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Kontakta*, *Svensk Handel*, *Svenska Bankföreningen*, *Svenskt Näringsliv*, *SWEDMA* och *TU – Medier i Sverige* anser att flera av förslagen leder till ökade kostnader och ökad administrativ börda för företagen. Flera av dessa remissinstanser menar att konsekvensutredningen beträffande flera av förslagen inte är tillräcklig. *Uppsala tingsrätt* efterlyser ytterligare utredning och överväganden beträffande konsekvenserna av förslaget till ändring i konsumentköplagen.

Skälen för regeringens bedömning: I det lagstiftningsärende varigenom det huvudsakliga genomförandet av direktivet gjordes, konstaterades att en enhetlig reglering i EU bör innebära besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna. På sikt bör regleringen kunna leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter (se prop. 2013/14:15 s. 66 f.). De lagändringar som nu föreslås syftar till att uppnå

bättre överensstämmelse med direktivet och de nyss nämnda konsekvenserna av att genomföra direktivet har bäring även på de nu aktuella lagändringarna.

I propositionen föreslås ett antal regler, främst för distansavtal och avtal utanför affärslokaler, som endast utgör förtydliganden av vad som redan gäller. Det klargörs exempelvis att näringsidkarens informationsskyldighet beträffande vilken maskin- och programvara som krävs för att använda digitalt innehåll är begränsad till sådant som näringsidkaren har känt till eller rimligen kan förväntas ha känt till. Motsvarande klargörande föreslås även i marknadsföringslagen, när det gäller andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärsförhållanden. Det föreslås även ett förtydligande om den skyldighet som en näringsidkare har att innan ett avtal ingås informera konsumenten om eventuella åtaganden som ger konsumenter rättigheter utöver vad som följer av lag. Det föreslås också ett förtydligande om att konsumenten vid frånträdande av avtalet (ångerrätt) har möjlighet att använda ett formulär för utövande av ångerrätten. Det lämnas vidare förslag om en bestämmelse i distansavtalslagen som klargör att konsumenten inte behöver betala för visst digitalt innehåll som levereras under ångerfristen, för det fall konsumenten utövar sin ångerrätt. En annan sådan ändring, som enbart förtydligar det som redan gäller, är den som föreslås i lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden och som klargör att konsumenten har rätt att kräva tillbaka pengar som har betalats utöver vad som i avtalet anges vara priset för varan eller tjänsten.

Ett antal remissinstanser, bl.a. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Kontakta*, *Svensk Handel* och *Svenskt Näringsliv*, invänder att vissa av dessa förslag kommer att leda till mer administration och större kostnader för företagen. Remissinstanserna tar i detta sammanhang bl.a. upp förslaget om att konsumenten har rätt att kräva tillbaka pengar som har betalats utöver det som i avtalet anges vara priset.

Regeringen konstaterar emellertid att de angivna ändringarna enbart syftar till att tydliggöra vad som redan gäller i förhållandet mellan näringsidkaren och konsumenten. Sådana förtydliganden är till fördel för alla aktörer, både när avtal ska ingås och vid eventuella tvister eller tillsynsärenden. Genom tydligare regler blir det lättare för konsumenterna att förstå vilka rättigheter de har och för företagen att förstå vad som krävs av dem. Regeringens bedömning är därför att förslagen inte bör medföra ökade bördor för näringsidkarna. Det bör också framhållas att förslagen syftar till att genomföra tvingande bestämmelser i ett EU-direktiv, varför någon egentlig valmöjlighet inte finns i de rättsfrågor som diskuterats.

I propositionen lämnas vidare några förslag som innebär sakliga, men begränsade, nyheter. Bland annat föreslås att en näringsidkare – utöver den information som näringsidkaren ska tillhandahålla enligt gällande rätt – ska tillhandahålla konsumenten ett formulär för utövande av ångerrätten. Detta förslag innebär en förbättring för konsumenterna, i och med att de alltid kommer att få ångerrättsformuläret och inte bara information om det. Förslaget kan i och för sig innebära en viss administrativ börda för företagen. Detta har också lyfts fram av ett antal remissinstanser, bl.a. *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt*, *Svensk Handel* och *SWEDMA*. Samtidigt framhåller flera remissinstanser att de tillkommande informationskraven är mindre justeringar som troligen kommer att få begränsad effekt på företagens informationsbörda. Regeringen konstaterar att när-

ingsidkare redan ska ge viss information till konsumenten. Merkostnaden för att tillsammans med förköpsinformationen även tillhandahålla ångerrättsformuläret måste vara begränsad. EU-domstolen har dessutom – enligt vad som redovisas i avsnitt 6 – nyligen klargjort att det följer av EU-rätten att konsumenten ska få formuläret. Det är alltså inte fråga om en bestämmelse som Sverige kan avstå från att införa.

Enligt gällande rätt behöver en konsument bara betala för t.ex. en tjänst som inletts under ångerfristen, om konsumenten har begärt att tjänsten ska inledas redan under ångerfristen. I propositionen föreslås, i fråga om avtal utanför affärslokaler, att en sådan begäran från konsumenten ska inhämtas i läsbar och varaktig form. Vissa remissinstanser, t.ex. *Finansbolagens Förening*, *Näringslivets Delegation för Marknadsrätt* och *Svensk Handel*, befarar att förslaget missgynnar små och medelstora företag, eftersom dessa kan ha svårigheter att inhämta en sådan begäran från konsumenten. Regeringen konstaterar dock att det är fråga om en regel som kommer till direkt uttryck i direktivet och som måste genomföras i svensk rätt. Eventuella problem med tillämpningen av den föreslagna regeln bör inte heller överdrivas, eftersom bl.a. små och medelstora företag i övriga EU-länder redan sedan flera år tillämpar dessa regler. Vidare gäller regeln inte vid distansavtal, vilket förefaller vara den typ av handel som invändningen primärt tar sikte på. Genom bestämmelsen kommer det dessutom att bli enklare för en näringsidkare att visa att konsumenten har framställt en begäran om att t.ex. en tjänst ska börja utföras under ångerfristen, vilket bör minska risken för tvister om konsumentens betalningsskyldighet.

I propositionen föreslås även en ändring i konsumentköplagen som innebär att en näringsidkare kan komma att stå risken för en vara något längre än i dag, i vissa fall då varan transporteras till kunden. Innebörden av bestämmelsen utreds och övervägs mer utförligt i avsnitt 8. Regeringen konstaterar att även denna regel är nödvändig att genomföra på grund av direktivet och att motsvarande bestämmelser redan tillämpas i våra grannländer och i övriga Europa.

Sammantaget kan det sägas att de flesta av förslagen är av karaktären att de innebär förtydliganden av vad som redan gäller. Som framgår ovan bedöms de förslag som är av förtydligande karaktär vara positiva för såväl företagen som konsumenterna. Övriga förslag medför vissa nyheter av begränsad karaktär. Samtidigt som de sistnämnda förslagen kan innebära viss ökad administrativ börda för företagen, innebär förslagen i sin helhet att det i ännu högre grad än i dag blir likartat utformade bestämmelser i hela EU. Företagen behöver med andra ord i mindre grad anpassa sitt agerande till olika nationella marknader. Det bör på sikt kunna innebära vissa besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna samt leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter. De negativa konsekvenserna för företagen bedöms sammantaget bli begränsade. Som konstateras ovan är det vidare så att det nu aktuella lagstiftningsärendet avser ett kompletterande genomförande av ett EU-direktiv och att direktivet endast i liten utsträckning lämnar utrymme för andra nationella regleringar än de som följer av direktivets bestämmelser. Detta gäller särskilt eftersom de lagändringar som föreslås har sin bakgrund i att kommissionen har granskat det svenska genomförandet av direktivet och lämnat synpunkter på genomförandet. Som framgår av avsnitt 6 och 8 förefaller vidare en del av remissinstansernas kritik delvis

grunda sig på en missuppfattning om bestämmelsernas innebörd eller ta sikte på gällande rätt. Regeringen konstaterar sammantaget, liksom bl.a. *Regelrådet*, att utrymmet för olika vägval är begränsat. Det finns därför inte anledning att inhämta en mer omfattande konsekvensutredning.

För det allmänna bedöms förslagen inte medföra några merkostnader. När det gäller Konsumentverkets tillsynsansvar ändras inte tillsynsuppgifterna och förslagen bör inte medföra några nya kostnader. Tvärtom kan det tänkas att de tydligare bestämmelserna kan underlätta Konsumentverkets tillsyn på området. De föreslagna reglerna torde inte heller innebära några ökade kostnader vare sig för konsumentvägledare, Allmänna reklamationsnämnden eller domstolarna.

Förslagen bedöms inte få någon påverkan på jämställdheten mellan män och kvinnor eller möjligheten att nå de integrationspolitiska målen. Förslagen bedöms inte heller ha några sociala eller miljömässiga konsekvenser.

12 Författningskommentar

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

Varans avlämnande

Avlämnandet

6 § Varan är avlämnad när *köparen, själv eller genom en transportör som köparen har anlitat eller genom någon annan som handlar på köparens vägnar, har fått varan i sin* besittning.

Även om det är köparen som har anlitat transportören anses varan inte avlämnad när den har lämnats över till transportören, om det är säljaren som erbjudit transportalternativet.

Paragrafen reglerar när en vara är avlämnad. Avlämnandet har betydelse för bl.a. tidpunkten för riskens övergång samt bedömningen av frågor om dröjsmål. I paragrafen görs dels vissa förtydliganden, dels ett tillägg i fråga om vad som gäller när köparen har anlitat en transportör men det är säljaren som har erbjudit det aktuella transportalternativet. Överväganden finns i avsnitt 8.

Enligt paragrafen gäller, som hittills, att en vara är avlämnad när köparen har fått den i sin besittning. Vad detta innebär för olika slags köp utvecklas i förarbetena till paragrafens hittillsvarande lydelse. Exempelvis gäller att om köparen ska hämta varan hos säljaren, är varan avlämnad när den har tagits om hand av köparen. Huruvida en vara har tagits om hand av köparen får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet. I det fallet att säljaren har åtagit sig att transportera en vara till köparen, är varan avlämnad först när den har tagits om hand av köparen eller på annat sätt har överlämnats till denne. Vidare gäller att varan har kommit i köparens besittning, om den har tagits om hand av eller överlämnats till någon som handlar på köparens vägnar. Frågan om vem som anses handla på köparens vägnar får avgöras enligt allmänna regler om handlande genom representant. (Se prop. 1989/90:89 s. 69 f., där fler exempel lämnas.)

I *första stycket* görs vissa justeringar. Det anges att en vara är avlämnad, om köparen, själv eller genom en transportör som köparen har anlitat eller genom någon annan som handlar på köparens vägnar, har fått varan i sin besittning.

Begreppet anlita är hämtat från direktivet och innebörden är något som ytterst avgörs av EU-domstolen. Det ter sig dock av direktivets ordalydelse inte som tillräckligt att konsumenten väljer ett av flera transportalternativ som näringsidkaren tillhandahåller, för att det ska vara fråga om ett anlitande. Någon mer aktiv insats från konsumenten gentemot transportföretaget torde krävas, t.ex. att det är konsumenten som ingår avtalet med transportföretaget eller att det är konsumenten själv som i förhållande till transportföretaget anordnar transporten från säljaren till konsumenten. Det torde med andra ord normalt vara fråga om situationer då köparen genom

någon låter hämta varan i samband med att näringsidkaren tillhandahåller varan enligt huvudregeln i 4 §. Enligt den paragrafen ska en vara normalt hållas tillgänglig för avhämtning där säljaren vid köpet hade sitt affärsställe, om inte annat följer av parternas avtal. Vidare klargörs i första stycket att en vara är avlämnad även i den situationen att köparen får den i sin besittning genom någon annan som handlar på köparens vägnar. Klargörandet innebär ingen ändring av rättsläget. Så länge en vara är kvar hos säljaren eller hos någon som handlar på dennes vägnar, t.ex. en transportör som av säljaren har fått i uppdrag att fullgöra säljarens skyldighet att leverera varan till köparen, bör varan inte anses vara avlämnad.

I *andra stycket*, som är nytt, införs en undantagsbestämmelse för den situationen att köparen har anlitat en transportör, men det är säljaren som har erbjudit det aktuella transportalternativet. Enligt bestämmelsen är varan i en sådan situation inte avlämnad, trots att den har lämnats över till en transportör som har anlitats av köparen. Undantagsbestämmelsen tar bara sikte på fall då det är säljaren som har erbjudit transportalternativet. Tänkbart är t.ex. att en säljare erbjuder ett antal transportörer som tillhandahåller fraktmetoder som tar olika lång tid. Om det emellertid inte är köparen utan säljaren som anlitar transportören i ett sådant fall, saknar det betydelse huruvida säljaren har erbjudit köparen flera olika fraktalternativ. I så fall gäller första stycket och varan är – liksom enligt gällande rätt – avlämnad först när den kommit i köparens besittning.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar artikel 20 i direktivet.

Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller 6 § i den äldre lydelsen.

Enligt *första punkten* träder de nya bestämmelserna i kraft den 1 maj 2020.

I *andra punkten* tydliggörs, i enlighet med allmänna principer inom avtalsrätten, att 6 § i den äldre lydelsen gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Övervägandena finns i avsnitt 10.

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

Civilrättsliga bestämmelser

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

En konsument som har betalat enligt ett avtalsvillkor som är utan verkan enligt första stycket har rätt att få tillbaka det som har betalats.

Paragrafen tar sikte på avtalsvillkor som kan vilseleda konsumenten i fråga om vad han eller hon ska betala för en vara, tjänst eller annan nyttighet,

genom att det utöver det angivna priset för nyttigheten också finns krav på olika former av tilläggsbetalningar. Övervägandena finns i avsnitt 9.

Enligt hittillsvarande reglering gäller att om ett avtalsvillkor innebär att en konsument ska betala mer än det som har angetts vara priset, är utgångspunkten att ett sådant avtalsvillkor är utan verkan. Villkoret är bara giltigt om konsumenten uttryckligen har godkänt det. (Se prop. 2013/14:15 s. 71 f.)

I *andra stycket*, som är nytt, förtydligas vad som gäller beträffande en betalning som har gjorts enligt ett sådant avtalsvillkor som avses i första stycket och som är utan verkan. En konsument som redan har betalat har rätt att få tillbaka det som har betalts enligt ett sådant villkor. Tillägget innebär ingen ändring av rättsläget (se prop. 2013/14:15 s. 71 f.).

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar artikel 22 i direktivet.

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

1 kap. Inledande bestämmelser

Definitioner

2 § I lagen avses med

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

affärslokal: fast eller rörligt affärsställe där näringsidkaren varaktigt eller vanligen driver verksamhet,

avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås

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

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

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

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

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

digitalt innehåll: data som produceras och tillhandahålls i digital form.

Paragrafen anger innebörden av olika uttryck som används i lagen. Ändringarna innebär att det införs två nya definitioner. Övervägandena finns i avsnitt 5.

I paragrafen finns sedan tidigare en definition av begreppet avtal utanför affärslokaler. Det införs nu en definition av begreppet *affärslokaler*.

Begreppet affärslokaler har kommenterats utförligt i prop. 2013/14:15 s. 73. Det anges där bl.a. att med begreppet affärslokaler avses fasta eller rörliga lokaler som näringsidkaren, permanent eller säsongsvis, använder som vanlig plats för sin affärsverksamhet. Även enklare affärsställen om-

fattas av definitionen. Även kiosker, varubussar och marknads- eller mässtånd kan alltså vara affärslokaler. Vidare framgår att det är av betydelse hur regelbunden näringsidkarens verksamhet är i den aktuella lokalen. Om försäljningen inte endast undantagsvis sker från lokalen, är det normalt fråga om en affärslokal. Det ska vidare vägas in om det för konsumenten framstår som naturligt att söka upp lokalen för ett köp.

EU-domstolen har prövat frågan om huruvida försäljning från ett stånd vid en mässa ska anses ha skett från en plats där näringsidkaren vanligen driver sin verksamhet (dvs. en affärslokal). Domstolen konstaterade att direktivets bestämmelser i stor utsträckning syftar till att skydda konsumenter i de fall en näringsidkare inleder avtalsförhandlingar med konsumenten på en plats där konsumenten är oförberedd på sådana förhandlingar. Avgörande för om en verksamhet vanligen ska anses drivas från en viss plats är därför enligt domstolen om en normalt informerad och skäligen uppmärksam och medveten konsument rimligtvis kan förvänta sig att näringsidkaren driver sin verksamhet där och tilltalar vederbörande i syfte att ingå ett avtal (se EU-domstolens dom av den 7 augusti 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17, EU:C:2018:642).

Med anledning av att begreppet affärslokaler definieras i lagen görs en följdändring i definitionen av *avtal utanför affärslokaler*.

I paragrafen införs slutligen en definition av begreppet *digitalt innehåll*. Begreppet används redan i lagstiftning som genomför direktivet i en betydelse som överensstämmer med direktivets definition, se t.ex. hittillsvarande lydelse av 2 kap. 2 § första stycket 17. Digitalt innehåll avser data som produceras och tillhandahålls i digital form. Åtkomsten kan ske genom nedladdning eller direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på något annat sätt, se prop. 2013/14:15 s. 75 och skäl 19 i direktivet.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 2.9 och 2.11 i direktivet.

2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster

Information innan ett avtal ingås

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

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

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

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

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

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

12. 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,

13. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

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

15. avtalets löptid,

16. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

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

18. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och

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

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

I paragrafen regleras den skyldighet en näringsidkare har att informera konsumenten innan ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler ingås. Det görs ändringar i bestämmelsen om näringsidkarens skyldigheter i fråga om information om ångerrätten och i fråga om information vid avtal om digitalt innehåll. Vidare klargörs vilken information konsumenten ska få om näringsidkaren har gjort åtaganden utöver vad som följer av lag. Övervägandena finns i avsnitt 6.

I *första stycket* finns en lista över den information som ska lämnas innan ett avtal ingås.

I *punkten 9* finns bestämmelser beträffande information om konsumentens ångerrätt. I förhållande till den hittillsvarande lydelsen görs en justering som innebär att det inte längre krävs att näringsidkaren ska informera om hur konsumenten kan ta del av ett standardformulär för utövande av ångerrätten. I stället framgår av den nya 2 a § att näringsidkaren, om det finns en ångerrätt, är skyldig att ge standardformuläret till konsumenten (se kommentaren till den paragrafen).

Punkten 12 motsvarar delvis hittillsvarande punkt 12. Punkten tar sikte på informationskrav avseende det som i direktivet benämns som en

garanti, eller i den engelska språkversionen som en ”commercial guarantee” (se artikel 2.14). Av punkten framgår att näringsidkaren ska informera om de åtaganden som näringsidkaren eller en tillverkare gör utöver vad som följer av deras lagstadgade skyldigheter.

Enligt *punkt 13*, som är ny och som delvis motsvarar hittillsvarande punkt 12, ska näringsidkaren informera om den assistans och service som gäller efter försäljningen, om konsumenten har rätt till sådana tjänster enligt avtalet.

Till följd av att hittillsvarande punkt 12 delas upp i punkt 12 och 13 numreras punkterna 13–18 om till 14–19.

I *punkt 18* förtydligas att skyldigheten att informera om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda ett digitalt innehåll bara gäller sådant som näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till. Tillägget klargör vad som redan gäller (se prop. 2013/14:15 s. 82).

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 2.14, 6.1 h, 6.1 m och 6.1 s i direktivet.

2 a § *Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren, om det finns en ångerrätt, ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.*

Paragrafen, som är ny och utformas i enlighet med *Lagrådets* förslag, innehåller en regel om att näringsidkaren är skyldig att ge ett standardformulär för utövande av ångerrätt till konsumenten. Överväganden finns i avsnitt 6.

Som huvudregel har en konsument rätt att frånträda ett avtal, dvs. att utöva en ångerrätt, vid avtal som omfattas av lagen (se 10 §). Det görs undantag från ångerrätten för vissa avtal (se 11 §).

Enligt förevarande paragraf är näringsidkaren skyldig att ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätt, om det finns en ångerrätt. Det är alltså inte tillräckligt att näringsidkaren informerar om att standardformuläret finns och hur konsumenten kan ta del av det. Detta är en nyhet i förhållande till hittillsvarande reglering (jfr hittillsvarande 2 § första stycket 9). Formulärets utformning framgår av bilaga I B till direktivet.

Bestämmelser om hur standardformuläret ska ges till konsumenten finns i 3, 4 och 5 §§.

Paragrafen motsvarar en del av artikel 6.1 h i direktivet.

Hur information ska ges innan ett distansavtal ingås

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

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *15* och *17* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket *och 2 a §* ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och *15–17*.

I paragrafen regleras hur information ska lämnas inför ingåendet av ett distansavtal. Det görs i paragrafen två tillägg som avser standardformuläret för utövande av ångerrätten. Övervägandena finns i avsnitt 6.

I *första stycket* första meningen införs en hänvisning till 2 a §. De formkrav som uppställs i stycket gäller alltså även i fråga om det standardformulär för utövande av ångerrätten som näringsidkaren ska ge konsumenten enligt 2 a §. Beträffande innebörden av formkraven, se prop. 2013/14:15 s. 83. Formuläret kan t.ex. finnas på näringsidkarens webbplats, om avtalet ingås på internet.

I *andra stycket* finns ett undantag från formkraven i första stycket för de fall ett avtal ingås med ett kommunikationsmedel som inte möjliggör att all information lämnas till konsumenten med det valda kommunikationsmedlet. I så fall behöver endast en begränsad del av informationen enligt 2 § ges till konsumenten med hjälp av det kommunikationsmedlet. Exempelvis måste information om ångerrätten lämnas på det sättet. Enligt andra stycket tredje meningen ska övrig information enligt 2 § första stycket ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med vad som föreskrivs i första stycket. Det införs i tredje meningen en hänvisning till 2 a §. Det innebär att även standardformuläret för utövande av ångerrätten enligt 2 a § ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf. Det är alltså möjligt att t.ex. ingå avtal per telefon eller sms utan att samtidigt behöva ge konsumenten standardformuläret för utövande av ångerrätten genom det kommunikationssättet. Formuläret kan exempelvis skickas med e-post eller finnas tillgängligt på en webbplats dit konsumenten hänvisas (se prop. 2013/14:15 s. 83).

Innebörden av motsvarande bestämmelser i direktivet, dvs. artikel 8, klargörs i EU-domstolens dom av den 23 januari 2019, *Walbusch Walter Busch*, C-430/17, EU:C:2019:47.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 6.1 h, 8.1 och 8.4 i direktivet.

Hur information ska ges efter det att ett distansavtal har ingåtts

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

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

Paragrafen innehåller bestämmelser om den bekräftelse på avtalet som näringsidkaren ska lämna till konsumenten efter det att ett distansavtal har ingåtts. Det görs i paragrafen ett tillägg som avser standardformuläret för utövande av ångerrätten. Övervägandena finns i avsnitt 6.

Enligt *andra stycket* ska den bekräftelse på ett distansavtal som en näringsidkare ska lämna till konsumenten ges i en handling eller i någon

annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Vidare ska bekräftelsen innehålla den information som anges i 2 §, om informationen inte redan har getts i den angivna formen. Det införs nu en hänvisning till 2 a §. Även standardformuläret för utövande av ångerrätten ska alltså ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten, om konsumenten inte redan fått det i sådan form. Näringsidkaren måste alltså inte ge konsumenten formuläret i den föreskrivna formen mer än en gång. Ytterligare en förutsättning för att formuläret ska ges är naturligtvis att det finns en ångerrätt, se 2 a §. Bestämmelser om när ångerrätt saknas finns i 11 §.

Med handling avses pappersdokument. Kravet på att formuläret ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten kan uppfyllas genom att det görs tillgängligt för konsumenten t.ex. genom e-post eller på ett usb-minne. Också en webbplats på internet kan uppfylla det formkravet, förutsatt att formuläret med säkerhet bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgängligt för konsumenten så länge det är relevant (jfr t.ex. prop. 2013/14:15 s. 84 och prop. 2015/16:197 s. 258).

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar artiklarna 6.1 h och 8.7 i direktivet.

Hur information ska ges vid avtal utanför affärslokaler

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

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

I paragrafen regleras dels hur information ska lämnas vid avtal utanför affärslokaler, dels näringsidkarens skyldighet att vid sådana avtal ge konsumenten en kopia av eller bekräftelse på avtalet. Det görs i första stycket ett tillägg som avser standardformuläret för utövande av ångerrätten. Övervägandena finns i avsnitt 6.

I *första stycket* första meningen införs en hänvisning till 2 a §. De formkrav som uppställs i stycket gäller alltså även i fråga om det standardformulär för utövande av ångerrätten som näringsidkaren ska ge konsumenten enligt 2 a §. Beträffande innebörden av formkraven, se prop. 2013/14:15 s. 85.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 6.1 h och 7.1 i direktivet.

Konsumentens ångerrätt

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.

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 de grundläggande bestämmelserna om konsumentens ångerrätt och hur den kan utövas. Det görs vissa förtydliganden beträffande det meddelande om ångerrätten som konsumenten ska lämna eller sända till näringsidkaren. Övervägandena finns i avsnitt 7.

I *första stycket* anges att en konsument kan frånträda ett avtal genom att lämna eller sända ett meddelande om det till näringsidkaren inom 14 dagar. Det klargörs nu att en konsument som vill frånträda ett avtal antingen kan använda standardformuläret för utövande av ångerrätten eller lämna ett annat tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Någon saklig ändring är inte avsedd (se prop. 2013/14:15 s. 87 f.).

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artikel 11.1 i direktivet.

Undantag från ångerrätten

11 § Ångerrätt gäller inte för avtal som

1. avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts,
2. avser en vara eller tjänst vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,
3. avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel,
4. avser en vara som snabbt kan försämras eller bli för gammal,
5. avser en vara som med bruten försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl och förseglingen har brutits av konsumenten,
6. avser en vara som till sin natur är sådan att den efter leverans sammanblandas med en annan vara på så sätt att varorna inte kan skiljas från varandra,
7. avser alkoholhaltig dryck till ett bestämt pris, när leverans inte kan ske inom 30 dagar och värdet på drycken vid leveransen beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,
8. avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten,
9. avser lösnummer av en tidning eller en tidskrift,
10. ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,
11. avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till *att* leverans *påbörjas* och gått med på att det *därigenom* inte finns någon ångerrätt,
12. avser kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, servering, catering eller någon annan liknande tjänst, inkvartering, varutransport eller biluthyrning, om näringsidkaren ska tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod, eller
13. avser en brådskande reparations- eller underhållsåtgärd vid ett besök i konsumentens bostad, om besöket äger rum på konsumentens initiativ och uttryckliga begäran och reparations- eller underhållsåtgärden omfattas av konsumentens begäran eller har ett direkt samband med denna.

I paragrafen anges de situationer eller typer av avtal för vilka ångerrätten inte gäller. Det görs en justering beträffande vissa avtal om digitalt innehåll. Övervägandena finns i avsnitt 7.

Enligt *punkt 11* i den hittillsvarande lydelsen gäller ångerrätt inte för avtal som avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten både uttryckligen har samtyckt till leverans på detta sätt och gått med på att det inte finns någon ångerrätt. Den hittillsvarande lagtexten ger intryck av att konsumenten ska ha samtyckt till att leverans sker på något annat sätt än på ett fysiskt medium för att bestämmelsen ska vara tillämplig. Enligt direktivet är det som konsumenten ska samtycka till emellertid att näringsidkaren börjar leverera det digitala innehållet och att konsumenten därigenom går miste om sin ångerrätt. Den ändrade lagtexten klargör detta förhållande. Samtycket ska självfallet ha lämnats innan leveransen påbörjas.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artikel 16 m i direktivet.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

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

1. förhöjda leveranskostnader på grund av konsumentens val av leveransmetod,
2. en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket,
3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form,* har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och
4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form,* har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

I paragrafen regleras i vilken utsträckning en konsument ska ersätta näringsidkaren för det som har utförts eller levererats under ångerfristen, om konsumenten väljer att frånträda ett avtal. Det införs regler beträffande formkravet för den begäran som en konsument kan behöva framställa om att leverans, eller utförande av en tjänst, ska inledas under ångerfristen. Övervägandena finns i avsnitt 7.

I *punkterna 3* och *4* anges att konsumenten – om han eller hon utövar sin ångerrätt – ska betala för en proportionell andel av det avtalade priset för en tjänst som är delvis utförd respektive för leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme. Konsumenten är dock endast

betalningsskyldig om denne uttryckligen har begärt att tjänsten ska börja utföras, respektive leveransen ska påbörjas, under ångerfristen. Det som sagts gäller såväl distansavtal som avtal utanför affärslokaler. Det införs i punkt 3 och 4 bestämmelser om att en begäran från konsumentens sida om att en tjänst ska utföras eller att en leverans ska påbörjas redan under ångerfristen, ska lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form. Detta formkrav gäller dock endast i fråga om avtal utanför affärslokaler och alltså inte i fråga om distansavtal. Vad som avses med avtal utanför affärslokaler anges i 1 kap. 2 §.

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 7.3, 14.3 och 14.4 a i direktivet.

15 a § *Om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, är han eller hon inte skyldig att betala för det som har levererats.*

I paragrafen, som är ny, klargörs att en konsument som utövar sin ångerrätt inte behöver betala för visst digitalt innehåll som tillhandahålls under ångerfristen. Vad som avses med digitalt innehåll anges i 1 kap. 2 §. Övervägandena finns i avsnitt 7.

Som huvudregel har en konsument rätt att frånträda ett avtal under vissa förutsättningar, dvs. utöva en ångerrätt i fråga om de avtal som omfattas av 2 kap. (se 10 §). Undantag från denna ångerrätt gäller bl.a. för avtal som avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att leverans påbörjas och gått med på att det därigenom inte finns någon ångerrätt (se den föreslagna lydelsen av 11 § 11). Om de angivna förutsättningarna är uppfyllda, saknar konsumenten ångerrätt för den typen av avtal.

Förevarande paragraf gäller konsumentens betalningsskyldighet vid avtal om sådant digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium. Det kan t.ex. vara fråga om ett nedladdningsbart spel. Paragrafen tar sikte på fall där konsumenten utnyttjar sin ångerrätt. Bestämmelsen blir med andra ord bara tillämplig i en situation där konsumentens ångerrätt är bevarad, dvs. när förutsättningarna för att ångerrätten ska gå förlorad enligt 11 § 11 inte är uppfyllda. Paragrafen tydliggör att konsumenten i de nu angivna fallen inte är skyldig att betala för det som har levererats under ångerfristen.

Bestämmelsen i paragrafen motsvarar artikel 14.4 b.

Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

Enligt *första punkten* träder de nya bestämmelserna i kraft den 1 maj 2020.

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

Övervägandena finns i avsnitt 10.

12.4 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Information innan ett konsumentavtal ingås

22 a § Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt 1 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om

1. sitt namn och telefonnummer samt sin gatuadress och e-postadress,
2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,
3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,
5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,
6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation kan göras,
7. *åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för produkten, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall produkten inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,*
8. den assistans och service som gäller efter försäljningen,
9. avtalets löptid,
10. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och
11. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

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

1. vardagliga avtal som fullgörs omedelbart,
2. andra avtal om fast egendom än sådana som avser uthyrning av fast egendom, eller
3. avtal som anges i 2 kap. 1 § andra stycket 1, 2 och 6–8 samt fjärde stycket och i 3 kap. lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Paragrafen reglerar den information som näringsidkaren ska lämna innan en konsument blir bunden av vissa typer av avtal. Övervägandena finns i avsnitt 6.

I *första stycket* anges att näringsidkaren beträffande andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska ge konsumenten klar och begriplig information innan avtalet ingås. Paragrafen gäller huvudsakligen avtal som ingås i en näringsidkares affärslokal (se prop. 2013/14:15 s. 101). Flera av begreppen i paragrafens första stycke, bl.a. begreppet digitalt innehåll, hämtar sin innebörd från direktivet om konsumenträttigheter (se även definitionerna i 1 kap. 2 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler).

Vilken information som näringsidkaren ska lämna anges i ett antal punkter.

Punkt 7, som är ny, motsvarar delvis hittillsvarande punkt 7. Punkten tar sikte på information om det som i direktivet benämns som en garanti, eller

i den engelska språkversionen som en ”commercial guarantee” (se artikel 2.14). Av punkten framgår att näringsidkaren ska informera om de åtaganden som näringsidkaren eller en tillverkare gör utöver vad som följer av deras lagstadgade skyldigheter.

Punkt 8, som också är ny, motsvarar delar av hittillsvarande punkt 7.

Till följd av de ovan redovisade ändringarna numreras punkterna 8–10 om till 9–11.

I *punkt 11* förtydligas att skyldigheten att informera om vilken maskin- och programvara som krävs för att använda ett digitalt innehåll bara gäller sådant som näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till. Tillägget klargör vad som redan gäller (se prop. 2013/14:15 s. 103).

Bestämmelserna i paragrafen motsvarar bl.a. artiklarna 2.14, 5.1 e och 5.1 h i direktivet.

L 304/64 SV Europeiska unionens officiella tidning 22.11.2011

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 funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs 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 konsumentskydd 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 oönskade brister i bestämmelserna. Översynen visade att de två direktiven bör ersättas med ett enda direktiv. Detta direktiv bör därför innehålla standardbestämmelser för gemensamma aspekter på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och inte längre bygga på en minimiharmoniseringsstrategi som de tidigare direktiven, samtidigt som det bör vara möjligt för medlemsstaterna att behålla eller anta nationella bestämmelser med avseende på vissa aspekter.

(3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget.

(4) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster samt etableringsfrihet säkerställs. En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

(5) Möjligheterna med distansförsäljning över gränserna, som borde vara ett av de mer påtagliga resultaten av den inre marknaden, utnyttjas inte fullt ut. Jämfört med den stora ökningen av den inhemska distansförsäljningen under de senaste åren har den gränsöverskridande distansförsäljningen ökat i begränsad utsträckning. Denna skillnad är särskilt påtaglig i fråga om näthandel, där det finns stora möjligheter till ytterligare tillväxt. De gränsöverskridande möjligheterna när det gäller avtal som ingås utanför fasta affärslokaler (direktförsäljning) begränsas av vissa faktorer, till exempel de skilda nationella konsumentskyddsbestämmelser som näringslivet måste rätta sig efter. Jämfört med ökningen av den inhemska direktförsäljningen under de senaste åren, särskilt inom tjänstesektorn (t.ex. försörjningstjänster), är antalet konsumenter som utnyttjar denna kanal för inköp över gränserna fortfarande lågt. Med hänsyn till de ökade affärsmöjligheterna i många medlemsstater bör små och medelstora företag (inklusive

[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.

enskilda näringsidkare) eller ombud för företag som bedriver direktförsäljning vara mer benägna att söka affärsmöjligheter i andra medlemsstater, särskilt i gränsregioner. En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer därför att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter.

(6) Vissa skillnader skapar betydande hinder på den inre marknaden som påverkar näringsidkare och konsumenter. Dessa skillnader gör att kostnaderna för att följa regelverket ökar för de näringsidkare som vill sälja varor eller tillhandahålla tjänster över gränserna. Denna oproportionerliga fragmentering undergräver också konsumenternas förtroende för den inre marknaden.

(7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättssäkerhet för både konsumenter och näringsidkare. Både konsumenter och näringsidkare bör kunna förlita sig på ett enda regelverk grundat på tydligt definierade rättsliga begrepp som reglerar vissa aspekter i avtal mellan näringsidkare och konsumenter i hela unionen. Effekten av en sådan harmonisering bör bli att de hinder som följer av de fragmenterade bestämmelserna undanröjs och att den inre marknaden fullbordas på detta område. Dessa hinder kan bara undanröjas genom att det införs enhetliga unionsbestämmelser. Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.

(8) De regleringsaspekter som ska harmoniseras bör endast beröra avtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning beträffande anställningsavtal, avtal om arvsrätt, avtal om familjerätt och avtal om upprättande och organisation av bolag eller partnerskapsavtal.

(9) I detta direktiv fastställs bestämmelser om information som ska lämnas för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och avtal av annat slag än de nyssnämnda. Detta direktiv reglerar också ångerrätten i samband med distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och harmoniserar vissa föreskrifter om fullgörande och vissa andra aspekter på avtal mellan näringsidkare och konsument.

(10) Detta direktiv bör inte påverka tillämpningen av bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I-förordningen) [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 ”konsumenter” i den mening som avses i detta direktiv, såsom icke-statliga organisationer, nystartade företag eller små och medelstora företag. Medlemsstaterna får likaledes tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på avtal som inte är ”distansavtal” i den mening som avses i detta direktiv, exempelvis för att de inte ingåtts med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans. Dessutom får medlemsstaterna också behålla eller införa nationella bestämmelser om frågor som inte särskilt tas upp i detta direktiv, t.ex. ytterligare bestämmelser om köpeavtal, bland annat när det gäller leverans av varor eller krav på tillhandahållande av information under ett avtals löptid.

(14) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning på avtalsrättens område för avtalsrättsliga aspekter som inte regleras i detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet (t.ex. bristande samtycke). Inte heller bör detta direktiv påverka nationell lagstiftning om de allmänna rättsmedlen i avtalsfrågor, bestämmelserna om den allmänna ekonomiska ordningen (t.ex. bestämmelser om oskäligt höga priser och ockerpriser) och bestämmelserna om oetiska juridiska transaktioner.

[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 näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalets övergripande sammanhang bör den personen även anses såsom konsument.

(18) Detta direktiv påverkar inte medlemsstaternas frihet att i enlighet med unionslagstiftningen definiera vad de anser vara tjänster av allmänt ekonomiskt intresse, hur dessa tjänster bör organiseras och finansieras i enlighet med reglerna för statligt stöd samt vilka särskilda krav de bör underställas.

(19) Med digitalt innehåll avses data som produceras och levereras i digital form, såsom datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter, oavsett om åtkomsten skett genom nedladdning, direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på vilket annat sätt som helst. Avtal om leverans av digitalt innehåll bör omfattas av detta direktiv. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, bör det anses som en vara i den mening som avses i detta direktiv. Liksom avtal om leverans av vatten, gas eller el, i de fall försäljningen inte omfattar en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller avtal om leverans av fjärrvärme, bör avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium klassificeras varken som köpeavtal eller tjänsteavtal vid tillämpningen av detta direktiv. Avtal av detta slag bör innefatta en ångerrätt för konsumenten, om inte konsumenten samtyckt till att avtalet börjar fullgöras redan under ångerfristen och sålunda gått med på att ångerrätten går förlorad. Förutom de allmänna informationskraven bör näringsidkaren upplysa konsumenten om det digitala innehållets funktion samt om dess relevanta driftskompatibilitet. Med funktion bör här avses hur det digitala innehållet kan användas till exempel för att spåra konsumenternas beteende; begreppet bör också avse avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning. Med relevant driftskompatibilitet menas information om vilken standardmaskinvara och programvaruomgivning som det digitala innehållet är kompatibelt med, till exempel operativsystem, nödvändig version och vissa egenskaper hos maskinvaran. Kommissionen bör undersöka behovet av ytterligare harmoniserade bestämmelser i fråga om digitalt innehåll, och vid behov lägga fram ett lagstiftningsförslag för att ta itu med frågan.

(20) Definitionen av distansavtal bör omfatta samtliga fall då avtal ingås mellan en näringsidkare och en konsument med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation (t.ex. postorder, internet, telefon eller fax), fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås. Den definitionen bör också omfatta situationer då konsumenten besöker affärslokalerna endast för att få upplysningar om varan eller tjänsten och de därpå följande förhandlingarna och ingående av avtalet sköts på distans. Däremot bör ett avtal som förhandlas fram i näringsidkarens affärslokaler och slutligen ingås genom distanskommunikation inte betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör ett avtal som initieras genom distanskommunikation men slutligen ingås i näringsidkarens affärslokaler betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör begreppet distansavtal omfatta bokningar som konsumenten gjort genom ett medel för distanskommunikation för att beställa tillhandahållande av en yrkesmässig tjänst, som när en kund ringer för att boka tid hos frisören. I begreppen organiserade system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans bör ingå system som erbjuds av tredje man, annan än näringsidkaren, men används av näringsidkaren, såsom en webbplattform. Det bör emellertid inte omfatta fall där webbplatserna endast ger information om näringsidkaren, hans varor och/eller tjänster samt kontaktuppgifter.

(21) Ett avtal utanför fasta affärslokaler bör definieras som ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument som samtidigt är fysiskt närvarande, på ett annat ställe än i näringsidkarens fasta affärslokaler, t.ex. i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats. Utanför fasta affärslokaler kan konsumenten stå under potentiellt psykologiskt tryck eller kan ställas inför ett överraskningsmoment, oavsett om konsumenten har beställt besöket av näringsidkaren eller inte. Definitionen av avtal utanför fasta affärslokaler bör också inbegripa situationer där konsumenten tilltalas personligen och enskilt utanför fasta affärslokaler men avtalet omedelbart därefter ingås i näringsidkarens affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation. Definitionen av ett avtal utanför fasta affärslokaler bör inte omfatta situationer då näringsidkaren först kommer till konsumentens bostad enbart

för att ta mått eller lägga fram en uppskattning, utan att konsumenten förbinder sig till något som helst, och där avtalet ingås först längre fram, antingen i näringsidkarens fasta affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation, utgående från näringsidkarens uppskattning. I sådana fall bör avtalet inte anses ha ingåtts omedelbart efter det att näringsidkaren tilltalat konsumenten, om konsumenten haft tid att fundera över näringsidkarens uppskattning innan avtalet ingicks. Inköp som görs under en utflykt organiserad av näringsidkaren, där de förvärvade produkterna marknadsförs och utbjuds till försäljning, bör betraktas som avtal utanför fasta affärslokaler.

(22) Fasta affärslokaler bör omfatta alla typer av lokaler (t.ex. affärer, stånd eller lastbilar) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Marknads- och mässtånd 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 näringsidkares namn eller för dennes räkning i enlighet med detta direktiv bör anses vara affärslokaler i den mening som avses i detta direktiv.

(23) Varaktiga medier bör göra det möjligt för konsumenten att lagra information så länge denne behöver den för att kunna skydda sina från förbindelsen med näringsidkaren härrörande intressen. Begreppet varaktigt medium bör särskilt omfatta papper, usb-minnen, cd-rom, dvd, minneskort eller datorers hårdskivor liksom e-post.

(24) En offentlig auktion innebär att näringsidkare och konsumenter är närvarande eller har möjlighet att närvara personligen vid auktionen. Varorna eller tjänsterna bjuds ut av näringsidkaren till konsumenten genom ett budgivningsförfarande, som i vissa medlemsstater kräver lagligt tillstånd, för att sälja varor eller tjänster till allmänheten. Den som lagt ett vinnande bud är skyldig att köpa varorna eller tjänsterna. Användningen av webbplattformar för auktioner som är tillgängliga för konsumenter och näringsidkare bör inte betraktas som en offentlig auktion enligt detta direktiv.

(25) Avtal som avser fjärrvärme bör omfattas av detta direktiv i likhet med avtal om leverans av vatten, gas eller el. Med fjärrvärme avses leverans av värme, till exempel i form av ånga eller varmt vatten, från en central produktionskälla via ett överförings- och distributionssystem till flera byggnader för uppvärmningsändamål.

(26) Avtal som rör överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom eller skapandet eller förvärvandet av sådan fast egendom eller sådana rättigheter, avtal om uppförande av nya byggnader, avtal om omfattande ombyggnad av befintliga byggnader samt avtal om uthyrning för bostadsändamål är redan föremål för ett antal specifika krav enligt nationell lagstiftning. Till dessa avtal hör till exempel försäljningen av fastigheter som ännu inte bebyggts 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 fastighetsmäklares tjänster och avtal som rör uthyrning för andra ändamål än bostadsändamål.

(27) Transporttjänster omfattar passagerartransport och transport av varor. Passagerartransport bör inte omfattas av detta direktiv eftersom den redan är föremål för annan unionslagstiftning, eller, när det gäller kollektivtrafik och taxibilar, för reglering på nationell nivå. Bestämmelserna i detta direktiv om skydd för konsumenter mot oskäliga avgifter för användningen av olika betalningsmedel eller mot dolda kostnader bör dock också gälla för avtal om passagerartransporter. Däremot bör konsumenterna i samband med varutransport och biluthyrning, som är tjänster, åtnjuta skydd genom detta direktiv, med undantag för ångerrätten.

(28) För att undvika administrativa bördor för näringsidkare får medlemsstaterna besluta att inte tillämpa detta direktiv när varor eller tjänster av ringa värde säljs utanför fasta affärslokaler. Gränsen för beloppet bör sättas tillräckligt lågt, så att endast inköp av ringa betydelse undantas. Medlemsstaterna bör kunna fastställa detta värde i nationell lagstiftning, förutsatt att det inte överskrider 50 EUR. När flera avtal vars innehåll har samband med varandra ingås samtidigt av konsumenten bör den totala kostnaden beaktas vid tillämpningen av denna gräns.

(29) Sociala tjänster har fundamentalt särpräglade drag som återspeglas i sektorsspecifik lagstiftning, dels på unionsnivå, dels på nationell nivå. Sociala tjänster inbegriper å ena sidan tjänster för särskilt missgynnade personer eller personer med särskilt låga inkomster samt tjänster för personer och familjer som behöver hjälp med rutinmässiga vardagssysslor och å andra sidan tjänster för alla människor som har ett särskilt behov av hjälp, stöd, skydd eller uppmuntran under en bestämd livsfas. Sociala tjänster omfattar bland annat tjänster för barn och ungdomar, biståndstjänster för familjer, ensamstående föräldrar och äldre människor, tjänster för migranter. Sociala tjänster omfattar både kortfristiga och långfristiga vård- och omsorgstjänster, t.ex. tjänster som tillhandahålls av hemtjänster eller i serviceboenden och äldreboenden (vårdhem). Sociala tjänster omfattar inte bara sådana som tillhandahålls av staten på nationell, regional eller lokal nivå av tillhandahållare på uppdrag av staten eller av staten erkända välgörenhetsorganisationer utan även sådana som tillhandahålls av privata aktörer. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för sociala tjänster, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.

(30) Hälso- och sjukvård kräver särskilda regler på grund av sin tekniska komplexitet, sin betydelse för tjänster av allmänt intresse och på grund av sin omfattande offentliga finansiering. Hälso- och sjukvård definieras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård ([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 anlitat för leveransen av varan) och ett pris för återsändandet. Om kostnaderna för återsändandet inte rimligtvis kan förhandsberäknas av näringsidkaren, till exempel eftersom denne inte själv erbjuder att ordna med återtransporten, bör näringsidkaren tala om att denna kostnad måste betalas och kan vara stor, tillsammans med en rimlig uppskattning av maximikostnaden, vilken kan bygga på kostnaderna för leverans till konsumenten.

(37) Eftersom konsumenten vid distansförsäljning inte kan se varan innan avtalet ingås bör konsumenten ha ångerrätt. Av samma skäl bör konsumenten ha rätt att prova och undersöka den vara han har köpt, i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. När det gäller avtal utanför fasta affärslokaler bör konsumenten ha ångerrätt på grund av en potentiell överraskningseffekt och/eller ett potentiellt psykologiskt tryck. Utövande av ångerrätten bör medföra att parternas skyldigheter att fullgöra avtalet upphör.

(38) E-handelsplatserna bör klart och läsbart ange, åtminstone när beställningen görs, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka 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 beslutet att frånträda avtalet till näringsidkaren är otvetydigt. Ett brev, ett telefonsamtal eller tillbakasändande av varorna med ett tydligt besked skulle kunna ses som uppfyllande av detta krav, men det bör åligga konsumenten att bevisa att denne utövat ångerrätten inom den frist som fastställs i direktivet. Av denna anledning ligger det i konsumentens intresse att använda sig av ett varaktigt medium för meddelanden till näringsidkaren om utövande av ångerrätten.

([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-timmar expressleverans), fastän näringsidkaren erbjudit ett vanligt och allmänt vedertaget leveranssätt som skulle ha medfört lägre leveranskostnader, bör konsumenten betala kostnadsskillnaden mellan de bägge leveranssätten.

(47) Vissa konsumenter utövar sin ångerrätt efter att ha använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Konsumenten bör i sådana fall inte förlora ångerrätten men vara ansvarig för en eventuell minskning av varans värde. För att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet bör konsumenten endast tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle få göra i en affär. Konsumenten bör exempelvis bara få prova ett klädesplagg och inte tillåtas använda det. Följaktligen bör konsumenten hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten bör inte avskräcka konsumenten från att utöva sin ångerrätt.

(48) Konsumenten bör vara skyldig att lämna tillbaka varorna senast 14 dagar efter att ha underrättat näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. Om näringsidkaren eller konsumenten inte uppfyller kraven i samband med utövandet av ångerrätten bör detta leda till påföljder och avtalsrättsliga bestämmelser enligt nationell lagstiftning tillämpas i överensstämmelse med detta direktiv.

(49) Det bör finnas vissa undantag från ångerrätten, både när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Ångerrätt kan vara olämpligt till exempel på grund av varans eller tjänstens art. Detta gäller exempelvis vin som levereras långt efter det att ett avtal har ingåtts i spekulativt syfte, där värdet beror på svängningar på marknaden ("primörvin"). Det bör inte heller finnas en ångerrätt i fråga om varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel, såsom specialtillverkade gardiner, eller vid leverans av till exempel bränsle, som av naturen är en vara som inte kan skiljas från andra varor efter leveransen. Beviljande av ångerrätt för konsumenten kan också vara olämplig för vissa tjänster där ingåendet av ett avtal innebär att kapacitet reserveras som näringsidkaren kan få svårt att fylla om ångerrätt utövas. Detta skulle vara fallet till exempel vid bokning av hotell och fritidshus eller vid kulturella evenemang och sportevenemang.

(50) Å ena sidan bör konsumenten åtnjuta ångerrätt även om denne har begärt att en tjänst tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut. Å andra sidan bör näringsidkaren kunna vara säker på att få adekvat betalning för den tjänst som tillhandahållits om konsumenten utövar sin ångerrätt. Det proportionella beloppet bör beräknas utgående från det avtalade priset, om inte konsumenten påvisar att det sammanlagda priset i sig är oskäligt, i vilket fall beloppet bör beräknas utgående från marknadsvärdet av den tjänst som levererats. Marknadsvärdet bör definieras med hjälp av en jämförelse med priset på en likvärdig tjänst som tillhandahållits av andra näringsidkare vid tiden för avtalets ingående. Därför bör konsumenten anhålla om att tjänsten tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut genom en uttrycklig begäran och när det gäller avtal utanför fasta affärslokaler, på ett varaktigt medium. Likaså bör näringsidkaren på ett varaktigt medium informera konsumenten om eventuella förpliktelser att erlägga proportionell betalning för de tjänster som redan tillhandahållits. Vid avtal som berör både varor och tjänster bör detta direktivs föreskrifter om återsändande av varor gälla för varorna och systemet med ersättning för tjänster gälla för tjänsterna.

(51) Konsumenternas största problem och en av huvudorsakerna till tvister med näringsidkare gäller leverans av varor, bland annat varor som kommer bort eller skadas under transport, och försenad eller ofullständig leverans. De nationella bestämmelserna om leveranstider bör därför klargöras och harmoniseras. Leveransplats och leveranssätt samt bestämmelserna för fastställande av villkoren och tidpunkten för överförandet av äganderätten för varan bör även i fortsättningen omfattas av nationell lagstiftning och bör därför inte påverkas av detta direktiv. Bestämmelserna om leverans i detta direktiv bör innefatta en möjlighet för konsumenten att tillåta tredje part att på konsumentens vägnar ta varorna i fysisk besittning eller ta kontroll över dem. Konsumenten bör anses ha kontroll över varorna från den tidpunkt då han eller en tredje part som konsumenten angett har tillgång till dem och kan använda dem i egenskap av ägare, eller från och med den tidpunkt då han har möjlighet att sälja varorna vidare (till exempel när konsumenten har fått nycklarna eller har ägarhandlingarna i besittning).

(52) Vid köpeavtal kan varorna levereras på olika sätt, antingen omedelbart eller i ett senare skede. Om parterna inte har avtalat något exakt leveransdatum bör näringsidkaren ordna med leverans så snabbt som möjligt, men i vilket fall som helst senast 30 dagar efter den dag då avtalet ingåtts. När det gäller bestämmelserna om försenad leverans får hänsyn även tas till varor som tillverkas eller förvärvas speciellt för konsumenten och som inte kan återanvändas av näringsidkaren utan avsevärda förluster. Därför bör man i detta direktiv fastställa en bestämmelse enligt vilken näringsidkaren i vissa fall beviljas en förlängd, rimlig tidsfrist. Om näringsidkaren inte har levererat varan inom den med konsumenten överenskomna tidsfristen, bör konsumenten, innan han kan häva avtalet, uppmana näringsidkaren att utföra leveransen inom en rimlig förlängd tidsfrist, och bör ha rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte levererar varan inom denna förlängda tidsfrist. Detta bör dock inte gälla om näringsidkaren otvetydigt förklarat att han inte kommer att leverera varan. Inte heller bör det gälla under vissa omständigheter då leveransfristen är avgörande, till exempel som att en brudklänning bör levereras före bröllopet. Inte heller bör det gälla om konsumenten underrättar 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 förfaranden inför domstol eller hos en förvaltningsmyndighet med behörighet att fatta beslut som rör klagomål eller att inleda lämpliga rättsliga förfaranden.

(57) Medlemsstaterna måste fastställa påföljder vid överträdelser av detta direktiv och se till att de verkställs. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.

(58) Konsumenten bör inte fråntas 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] uppmuntras medlemsstaterna att för egen del och i unionens intresse upprätta egna tabeller som så långt det är möjligt visar överensstämmelsen mellan detta direktiv och införlivandeåtgärderna samt att offentliggöra dessa tabeller.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

SYFTE, DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende avtal som ingåtts mellan konsumenter och näringsidkare.

Artikel 2

Definitioner

I detta direktiv gäller följande definitioner:

1. *konsument:* varje fysisk person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.

2. *näringsidkare:* en fysisk eller juridisk person, antingen offentligägd eller privatägd, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.

3. *varor:* alla lösa saker, utom saker som säljs exekutivt eller annars tvångsvis med stöd av lag; vatten, gas och el ska också anses vara varor i direktivets mening när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet.

4. *vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar:* en vara som inte är tillverkad på förhand och vars tillverkning sker på basis av konsumentens individuella val eller beslut.

5. *köpeavtal:* varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.

[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.

6. *tjänsteavtal:* varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.

7. *distansavtal:* varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.

8. *avtal utanför fasta affärslokaler:* varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten

   a) som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler,

   b) för vilket konsumenten har lämnat ett anbud under samma omständigheter som avses i led a,

   c) som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, eller

   d) som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten.

9. *fasta affärslokaler:*

   a) fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet, eller

   b) rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet.

10. *varaktigt medium:* varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.

11. *digitalt innehåll:* data som produceras och tillhandahålls i digital form.

12. *finansiell tjänst:* alla banktjänster samt tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar.

13. *offentlig auktion:* en försäljningsmetod där näringsidkaren bjuder ut varor eller tjänster till försäljning till konsumenter, vilka personligen närvarar eller ges möjlighet att närvara vid auktionen, genom ett öppet budgivningsförfarande som sköts av en auktionsförrättare och där den som lämnar det vinnande budet måste köpa varorna eller tjänsterna.

14. *garanti:* varje utfästelse som näringsidkaren eller tillverkaren (garantigivaren), utöver sina rättsliga skyldigheter i fråga om avtalsenlighet, ger konsumenten om att återbetala det betalade priset eller att byta ut, reparera eller utföra någon form av service på varorna om de inte överensstämmer med specifikationerna i garantibeviset, eller andra eventuella krav som inte hänför sig till 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 sjukvårdsinrättningar eller inte,

c) om spelverksamhet som innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar,

d) om finansiella tjänster,

e) om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom,

f) om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning,

g) som omfattas av tillämpningsområdet för rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang ([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 utkörningsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats,

k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19 och 22,

l) som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,

m) distansavtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för användning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

4. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa detta direktiv eller att inte behålla eller införa motsvarande nationella bestämmelser i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR. Medlemsstaterna får fastställa ett lägre värde i sin nationella lagstiftning.

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.

([1]) EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.
([2]) EUT L 33, 3.2.2009, s. 10.

e) Förutom uppgiften om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna, i förekommande fall den service efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa.

f) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.

g) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.

h) Det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till, där så är tillämpligt.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Medlemsstaterna ska inte vara skyldiga att tillämpa punkt 1 på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts.

4. Medlemsstaterna får anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås beträffande avtal som omfattas av denna artikel.

KAPITEL III

KONSUMENTINFORMATION OCH KONSUMENTENS ÅNGERRÄTT VID DISTANSAVTAL OCH AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

Artikel 6

Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.

b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn.

c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns, för att konsumenten snabbt ska kunna ta kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, samt, i förekommande fall, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.

d) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led c: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.

e) Det sammanlagda priset för varan eller tjänsten, inklusive skatter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto och alla andra kostnader eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma. Om avtalet löper på obegränsad tid eller om avtalet gäller en prenumeration ska i det sammanlagda priset ingå de sammanlagda kostnaderna per faktureringsperiod. När sådana avtal debiteras enligt fastställda betalningsposter ska det sammanlagda priset också avse de sammanlagda månatliga kostnaderna. Om det inte rimligen går att beräkna den totala abonnemangskostnaden i förväg, ska prisberäkningsmetoden redovisas.

f) Kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.

g) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt, i förekommande fall, näringsidkarens 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 anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Vid offentlig auktion får informationen i punkt 1 b, c och d ersättas med motsvarande uppgifter om 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 ifylld till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j uppfyllda.

5. Den information som avses i punkt 1 ska utgöra en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna.

6. Om näringsidkaren inte har uppfyllt informationskraven i fråga om ytterligare avgifter eller andra kostnader enligt punkt 1 e eller kostnaderna för återsändande av varan enligt punkt 1 i ska konsumenten inte betala dessa avgifter eller kostnader.

7. Medlemsstaterna får i nationell lagstiftning behålla eller införa 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.

4. Vid avtal utanför fasta affärslokaler då konsumenten uttryckligen begärt näringsidkarens tjänster för att utföra reparationer eller underhåll och näringsidkaren och konsumenten omedelbart utför sina avtalade skyldigheter och där den betalning som konsumenten ska erlägga inte överstiger 200 EUR

a) ska näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den information som avses i artikel 6.1 b och c samt information om priset eller det sätt på vilket priset beräknas tillsammans med en uppskattning av det sammanlagda priset, i pappersform eller, med konsumentens samtycke, på ett annat varaktigt medium. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i artikel 6.1 a, h och k, men behöver inte tillhandahålla den i pappersform eller på ett annat varaktigt medium om konsumenten uttryckligen samtycker till detta;

b) ska bekräftelsen av avtalet i enlighet med punkt 2 i denna artikel innehålla den information som avses i artikel 6.1.

Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa denna punkt.

5. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på förhandsinformation som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

Artikel 8

Formella krav för distansavtal

1. Vid distansavtal ska den information som föreskrivs i artikel 6.1, av näringsidkaren, lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form.

2. Om ett distansavtal som ska ingås elektroniskt innebär en betalningsskyldighet för konsumenten ska näringsidkaren tydligt och väl synligt göra konsumenten uppmärksam på den information som ingår i artikel 6.1 a, e, o och p, innan konsumenten gör beställningen.

Näringsidkaren ska se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden ”beställning förenad med betalningsskyldighet” eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger att verkställandet av beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren. Om detta stycke inte följs av näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av avtalet eller beställningen.

3. E-handelsplatser ska klart och läsbart ange, senast i början av beställningsprocessen, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h och o. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i denna artikel.

5. Om näringsidkaren kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 4, i början av samtalet med konsumenten upplysa om vem han är och i förekommande fall på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med telefonsamtalet.

6. Om ett distansavtal ska ingås per telefon får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han undertecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Medlemsstaterna får också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

7. Näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Den bekräftelsen ska inkludera följande:

a) All information som avses i artikel 6.1, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks.

b) I förekommande fall, bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

8. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten uttryckligen gör en begäran om detta.

9. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om ingående av avtal och beställningar på elektronisk väg enligt artiklarna 9 och 11 i direktiv 2000/31/EG.

10. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på information som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

Artikel 9

Ångerrätt

1. Utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 är tillämpliga, ska konsumenten ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler utan att behöva ange några skäl och utan några andra kostnader än de som anges i artiklarna 13.2 och 14.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska ångerfristen i punkt 1 i den här artikeln löpa ut 14 dagar räknat från

a) för tjänsteavtal, den dag då avtalet ingås,

b) för köpeavtal, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar varan i sin besittning, eller

   i) i händelse av att konsumenten beställt flera olika varor på samma gång och varorna levereras separat, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista varan i sin besittning,

   ii) i händelse av leverans av en vara som består av flera poster eller delar, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista posten eller delen i sin besittning, eller

   iii) i händelse av avtal om regelbunden leverans av varor under någon viss tidsperiod, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den första varan i sin besittning,

c) för avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, samt avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, dagen för avtalets ingående.

3. Medlemsstaterna får inte förbjuda avtalsparterna att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter under den tid då ångerfristen löper. Vid avtal utanför fasta affärslokaler får dock medlemsstaterna behålla befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts.

Artikel 10

Utelämnade av information om ångerrätten

1. Om näringsidkaren i strid med artikel 6.1 h inte har informerat konsumenten om ångerrätten ska ångerfristen löpa ut 12 månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen, fastställd i enlighet med artikel 9.2.

2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i denna artikel inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2, ska ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.

Artikel 11

Utövande av ångerrätten

1. Innan ångerfristen löper ut ska konsumenten informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. För detta ändamål får konsumenten antingen

a) använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I B eller

b) lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Medlemsstaterna får inte föreskriva några formella krav på denna standardblankett av annat slag än de som fastställs i bilaga I B.

2. Konsumenten har utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i artiklarna 9.2 och 10 om konsumenten skickar sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före tidsfristens utgång.

3. Näringsidkaren får, utöver de möjligheter som avses i punkt 1, ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten som återfinns i bilaga I B eller något annat otvetydigt formulerat meddelande. I dessa fall ska näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten.

4. Bevisbördan för att ångerrätten utövats i enlighet med vad som föreskrivs i denna artikel ska åvila konsumenten.

Artikel 12

Ångerrättens verkan

Utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om

a) att fullgöra distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler, eller

b) att ingå ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, i de fall då konsumenten har lämnat ett anbud.

Artikel 13

Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 11 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.

Näringsidkaren ska verkställa ersättningen enligt första stycket med samma betalningsmedel som konsumenten använt vid den inledande transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen accepterat ett annat betalningsmedel och under förutsättning att konsumenten inte får vidkännas några kostnader till följd av ersättningen.

2. Utan hinder av punkt 1 ska näringsidkaren inte vara skyldig att ersätta förhöjda leveranskostnader om konsumenten uttryckligen valt leverans av annat slag än den minst kostsamma standardleverans som erbjuds av näringsidkaren.

3. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast.

Artikel 14

Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren eller till en person som näringsidkaren har gett befogenhet att ta emot varorna, utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren i enlighet med artikel 11. Tidsfristen ska anses ha iakttagits om konsumenten skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast om näringsidkaren inte har gått med på att stå för denna kostnad eller näringsidkaren underlåtit att underrätta konsumenten om att konsumenten ska stå för den.

Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta sådana varor som på grund av sin karaktär normalt inte kan skickas tillbaka med post.

2. Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Konsumenten ska under inga omständigheter hållas ansvarig för varornas värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att upplysa om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 h.

3. I de fall en konsument utövar sin ångerrätt efter att ha lämnat in en begäran i enlighet med artiklarna 7.3 eller 8.8 ska konsumenten betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits, fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han utövar sin ångerrätt, jämfört med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet. Det proportionella beloppet som konsumenten ska betala till näringsidkaren ska beräknas utgående från det sammanlagda pris som överenskommits i avtalet. Om det sammanlagda priset är oskäligt högt ska det proportionella beloppet beräknas utgående från marknadsvärdet av det som levererats.

4. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för

a) delvis eller helt utförda tjänster under den tid ångerfristen löper, inklusive leverans av vatten, gas och el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, om

   i) näringsidkaren inte gett sådan information som avses i artikel 6.1 h eller j eller

   ii) om konsumenten inte uttryckligen begärt att tjänsterna ska börja utföras under ångerfristen i enlighet med artiklarna 7.3 och 8.8, eller

b) tillhandahållande, helt eller delvis, av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium

   i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14-dagarsperiod som avses i artikel 9,

   ii) om inte konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

   iii) om inte näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7.

5. Med undantag för vad som föreskrivs i artikel 13.2 och i denna artikel ska konsumenten inte ådra sig något ansvar till följd av utövandet av sin ångerrätt.

Artikel 15

Verkan av utövad ångerrätt på biavtal

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 15 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal ([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 ångerfristen 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 försämras eller bli för gamla.

e) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.

f) Tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra.

g) Tillhandahållande av alkoholhaltiga drycker till ett pris som avtalades vid den tidpunkt då köpeavtalet ingicks, som endast kan levereras efter 30 dagar och vars faktiska värde beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka.

h) Avtal där konsumenten uttryckligen uppmanat näringsidkaren att uppsöka konsumenten i bostaden för att där vidta brådskande reparations- eller underhållsåtgärder. Om näringsidkaren vid ett sådant hembesök tillhandahåller andra tjänster än de som konsumenten uttryckligen begärt att få eller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster eller varor.

i) Tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten.

j) Tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer.

k) Avtal som ingås vid en offentlig auktion.

l) Tillhandahållande av logi för andra ändamål än permanent boende, varutransport, tjänster som avser biluthyrning, catering eller tjänster som avser fritidsverksamhet när det i avtalet anges att tjänsterna ska tillhandahållas en bestämd dag eller under en bestämd tidsperiod.

m) Tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inletts 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.

([1]) EUT L 133, 22.5.2008, s. 66.

Artikel 18

Leverans

1. Såvida parterna inte har kommit överens om något annat i fråga om leveranstiden ska näringsidkaren leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts.

2. Om näringsidkaren inte fullgör sin skyldighet att leverera varorna inom den tidsfrist som överenskommits 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 överenskommits med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ha rätt att omedelbart häva avtalet.

3. Då ett avtal hävs ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål återbetala alla belopp som erlagts i enlighet med avtalet.

4. Utöver att häva avtalet i enlighet med punkt 2 kan konsumenten eventuellt ha tillgång till andra medel som anges i nationell lagstiftning.

Artikel 19

Avgifter för olika betalningssätt

Medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

Artikel 20

Riskens övergång

Vid avtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten ska risken för att varor kommer bort eller skadas övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ.

Artikel 21

Telefonkommunikation

Om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska medlemsstaterna se till att konsumenter 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 införlivandebestämmelserna för detta direktiv tillämpas:

a) Offentliga organ eller deras företrädare.

b) Konsumentorganisationer som har ett berättigat intresse av att skydda konsumenter.

c) Branschorganisationer som har ett berättigat intresse av att vidta åtgärder.

Artikel 24

Påföljder

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler till kommissionen senast den 13 december 2013 och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dessa regler.

Artikel 25

Direktivets tvingande karaktär

Om tillämplig lag på avtalet är lagen i en medlemsstat får konsumenterna inte avstå från de rättigheter som de ges genom de nationella bestämmelser som införlivar detta direktiv i nationell lagstiftning.

Eventuella avtalsvillkor som direkt eller indirekt åsidosätter eller inskränker de rättigheter som följer av detta direktiv ska inte vara bindande för konsumenten.

Artikel 26

Information

Medlemsstaterna ska vidta lämpliga åtgärder för att informera konsumenterna och näringsidkarna om de nationella bestämmelser genom vilka detta direktiv införlivas och ska, i förekommande fall, uppmuntra näringsidkare och kodutfärdare i enlighet med artikel 2 g i direktiv 2005/29/EG, att informera konsumenterna om sina uppförandekoder.

Artikel 27

Leverans utan föregående beställning

Konsumenten ska vara befriad från sin betalningsskyldighet vid leverans av varor, vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll utan föregående beställning eller tillhandahållande av tjänster utan föregående beställning, i enlighet med förbudet i artikel 5.5 och punkt 29 i bilaga I till direktiv 2005/29/EG. I sådana fall ska ett uteblivet svar från konsumentens sida efter en sådan leverans eller ett sådant tillhandahållande utan föregående beställning inte anses innebära samtycke.

Artikel 28

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 13 december 2013 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa åtgärder till kommissionen i form av dokument. Kommissionen ska använda dessa dokument för den rapport som avses i artikel 30.

De ska tillämpa dessa åtgärder från och med den 13 juni 2014.

När en medlemsstat antar dessa åtgärder ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Bestämmelserna i detta direktiv ska vara tillämpliga på avtal som ingåtts efter den 13 juni 2014.

Artikel 29

Rapporteringskrav

1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6 och 9.3 ska den informera kommissionen om detta senast den 13 december 2013 och om alla eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för 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 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.

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	*På rådets vägnar*
J. BUZEK	M. DOWGIELEWICZ
Ordförande	*Ordförande*

BILAGA I

Information om utövandet av ångerrätten

A. Mall för information om ångerrätt

Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag [1].

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka [2] ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men du måste inte använda den [3].

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. [4]

[5]

[6]

Instruktioner för komplettering av blanketten:

[1.] Följande alternativ ska skrivas in:

a) Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas eller el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme eller av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium: ”då avtalet ingicks.”

b) Vid köpeavtal: ”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning”.

c) Vid avtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: ”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista varan i fysisk besittning”.

d) Vid avtal avseende en vara som består av flera poster eller delar: ”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista posten eller delen i fysisk besittning”.

e) Vid avtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor under en viss tid: ”då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den första varan i fysisk besittning”.

[2.] Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

[3.] Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: ”Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten.”

[4.] Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: ”Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först.”

5. Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:

a) Följande ska skrivas in:

— ”Vi kommer och hämtar varan” eller

— ”Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till … [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.”

b) Följande ska skrivas in:

— ”Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan.”

— ”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan.”

— Om det handlar om ett distansavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post: ”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. … EUR [skriv in beloppet]” eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas: ”Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka … EUR [skriv in beloppet].” eller

— Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt med post: ”Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad.”

c) ”Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.”

6. Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska följande skrivas in: ”Om du bett att tjänsterna ska börja utföras eller vatten/gas/el/fjärrvärme börja levereras [stryk det som inte gäller] redan under ångerfristen ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.”

B. Mall för ångerblankett

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet)

— Till [här ska näringsidkaren skriva in sitt namn, geografiska adress och, i förekommande fall, sitt faxnummer och sin e-postadress]:

— Jag/Vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt (*) köpeavtal avseende följande varor (*)/tjänster (*)

— Beställdes den (*)/mottogs den (*)

— Konsumentens/konsumenternas namn:

— Konsumentens/konsumenternas adress:

— Konsumentens/konsumenternas underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)

— Datum:

(*) Stryk det som inte är tillämpligt.

BILAGA II

Jämförelsetabell

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
Artikel 1		Artikel 3 jämförd med artikel 2.8 och 2.9 och artikel 16 h
	Artikel 1	Artikel 1 jämförd med artikel 2.7
Artikel 2		Artikel 2.1 och 2.2
	Artikel 2.1	Artikel 2.7
	Artikel 2.2	Artikel 2.1
	Artikel 2.3	Artikel 2.2
	Artikel 2.4 första meningen	Artikel 2.7
	Artikel 2.4 andra meningen	—
	Artikel 2.5	—
Artikel 3.1		Artikel 3.4
Artikel 3.2 a		Artikel 3.3 e och f
Artikel 3.2 b		Artikel 3.3 j
Artikel 3.2 c		—
Artikel 3.2 d		Artikel 3.3 d
Artikel 3.2 e		Artikel 3.3 d
Artikel 3.3		—
	Artikel 3.1 första strecksatsen	Artikel 3.3 d
	Artikel 3.1 andra strecksatsen	Artikel 3.3 l
	Artikel 3.1 tredje strecksatsen	Artikel 3.3 m
	Artikel 3.1 fjärde strecksatsen	Artikel 3.3 e och f
	Artikel 3.1, femte strecksatsen	Artikel 6.3 och artikel 16 k jämförd med artikel 2.13
	Artikel 3.2 första strecksatsen	Artikel 3.3 j
	Artikel 3.2 andra strecksatsen	Artikel 3.3 f (för bostadsuthyrning), 3.3 g (paketresor), 3.3 h (tidsdelat boende), 3.3 k (passagerartransporttjänster med vissa undantag) och artikel 16 l (undantag från ångerrätten)
Artikel 4 första meningen		Artikel 6.1 b, c och h och artikel 7.1 och 7.2
Artikel 4 andra meningen		Artikel 6.1 a och artikel 7.1
Artikel 4 tredje meningen		Artikel 6.1
Artikel 4 fjärde meningen		Artikel 10
	Artikel 4.1 a	Artikel 6.1 b och c
	Artikel 4.1 b	Artikel 6.1 a

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 4.1 c	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 d	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 e	Artikel 6.1 g
	Artikel 4.1 f	Artikel 6.1 h
	Artikel 4.1 g	Artikel 6.1 f
	Artikel 4.1 h	—
	Artikel 4.1 i	Artikel 6.1 o och p
	Artikel 4.2	Artikel 6.1 jämförd med artikel 8.1, 8.2 och 8.4
	Artikel 4.3	Artikel 8.5
	Artikel 5.1	Artikel 8.7
	Artikel 5.2	Artikel 3.3 m
	Artikel 6.1	Artikel 9.1 och 9.2, artikel 10, artikel 13.2, artikel 14
	Artikel 6.2	Artikel 13 och artikel 14.1 andra och tredje styckena
	Artikel 6.3 första strecksatsen	Artikel 16 a
	Artikel 6.3 andra strecksatsen	Artikel 16 b
	Artikel 6.3 tredje strecksatsen	Artikel 16 c och d
	Artikel 6.3 fjärde strecksatsen	Artikel 16 i
	Artikel 6.3 femte strecksatsen	Artikel 16 j
	Artikel 6.3 sjätte strecksatsen	Artikel 3.3 c
	Artikel 6.4	Artikel 15
	Artikel 7.1	Artikel 18.1 (för köpeavtal)
	Artikel 7.2	Artikel 18.2, 18.3 och 18.4
	Artikel 7.3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se artikel 13 i direktiv 2002/58/EG)
	Artikel 11.1	Artikel 23.1
	Artikel 11.2	Artikel 23.2
	Artikel 11.3 a	Artikel 6.9 för bevisbördan när det gäller förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås; för resterande del: —
	Artikel 11.3 b	Artikel 24.1
	Artikel 11.4	—
	Artikel 12.1	Artikel 25
	Artikel 12.2	—
	Artikel 13	Artikel 3.2
	Artikel 14	Artikel 4

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 15.1	Artikel 28.1
	Artikel 15.2	Artikel 28.1
	Artikel 15.3	Artikel 28.1
	Artikel 15.4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5.1		Artiklarna 9 och 11
Artikel 5.2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artiklarna 13, 14 och 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") [1]	Ska anses som en hänvisning till
Punkterna 2 och 11	Detta direktiv

[1] EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

Sammanfattning av departementspromemorian Tydligare regler vid konsumentavtal (Ds 2019:3)

I promemorian lämnas förslag som i huvudsak syftar till att förtydliga regler på konsumenträttighetsområdet, företrädesvis i fråga om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Genom tydligare regler blir det enklare för konsumenterna och näringsidkarna att veta vilka rättigheter respektive skyldigheter som de har. Det handlar bl.a. om den information som en näringsidkare ska lämna till en konsument innan ett avtal ingås. Det är även fråga om ett antal bestämmelser som gäller konsumentens ångerrätt. Exempelvis ska en näringsidkare vara skyldig att överlämna ett formulär till konsumenten som kan användas för att ångra ett avtal. Vidare föreslås en bestämmelse om när risken för en vara går över på konsumenten i vissa fall när varan transporteras till konsumenten. Slutligen föreslås en bestämmelse om att en konsument har rätt att få tillbaka sådant som konsumenten har betalat till följd av ett ogiltigt avtalsvillkor.

Bakgrunden till förslagen är en översyn av genomförandet av EU:s direktiv om konsumenträttigheter från 2011.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 januari 2020.

Promemorians lagförslag

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

Härigenom föreskrivs att 6 § konsumentköplagen (1990:932) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	6 §
Varan är avlämnad när *den har kommit i köparens* besittning.	Varan är avlämnad när *köparen, själv eller genom en transportör som köparen har anlitat eller någon annan som handlar på köparens vägnar, har fått varan i sin* besittning. *Om det är säljaren som har erbjudit transportalternativet, ska varan dock inte anses avlämnad i och med att den har tagits om hand av en transportör som köparen har anlitat.*

---

1. Denna lag träder i kraft den 1 januari 2020.
2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller 6 § i den äldre lydelsen.

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

Härigenom föreskrivs att 13 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
13 §[1]	
Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nyttighet än det som i avtalet anges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret.	
	En konsument som har betalat enligt ett avtalsvillkor som är utan verkan enligt första stycket har rätt att få tillbaka det som har betalats.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2020.

[1] Senaste lydelse 2014:13.

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

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

dels att 1 kap. 2 § och 2 kap. 2–5, 10–12 och 15 §§ ska ha följande lydelse,

dels att det ska införas två nya paragrafer, 2 kap. 2 a och 15 a §§, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
1 kap.	
2 §[1]	
I lagen avses med	
distansavtal: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans,	
	affärslokal: fast eller rörlig detaljhandelslokal där näringsidkaren permanent eller vanligen driver verksamhet,
avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås	
– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens *fasta eller rörliga* affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,	– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,
– i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller	
– under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte,	
konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,	
näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.	*näringsidkare:* en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten,
	digitalt innehåll: data som produceras och tillhandahålls i digital form.

[1] Senaste lydelse 2014:14.

2 kap.

2 §[2]

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten *samt* hur ångerrätten utövas,

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

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

12. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, återbetala det som betalts för varan eller byta ut eller reparera varan eller utföra någon form av service på den, om den inte överensstämmer med uppgifter som läm-

[2] Senaste lydelse SFS 2018:1321.

	nats i utfästelser eller marknadsföring,
12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,	*13.* den assistans och service som gäller efter försäljningen,
13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,	*14.* uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,
14. avtalets löptid,	*15.* avtalets löptid,
15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,	*16.* kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
16. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,	*17.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,
17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och	*18.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och
18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.	*19.* vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

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

2 a §

Om det finns en ångerrätt, ska näringsidkaren tillsammans med sådan information som avses i 2 § första stycket 9 ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

3 §[3]

I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § *ges klart* och *begripligt* och på ett sätt som är anpassat till det medel för distans-	I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § *vara klar* och *begriplig* och *ges* på ett sätt som är anpassat till det medel för distans-

[3] Senaste lydelse SFS 2018:1321.

kommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

kommunikation som används. *Detsamma gäller det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §.* Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *14* och *16* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *15* och *17* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket *och det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §* ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

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

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och *15–17*.

4 §[4]

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

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

Om näringsidkaren enligt 2 a § ska ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten och formuläret inte redan har getts i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form

[4] Senaste lydelse SFS 2018:1321.

som är tillgänglig för konsumenten, ska formuläret ges i sådan form tillsammans med bekräftelsen.

5 §[5]

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

I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt 2 § *vara klar* och *begriplig och ges* i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. *Detsamma gäller det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §.* Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

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

10 §[6]

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

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). *Konsumenten får för detta ändamål antingen använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a § eller lämna eller sända ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.* 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.

[5] Senaste lydelse SFS 2018:1321.
[6] Senaste lydelse 2014:14.

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.

11 §[7]

Ångerrätt gäller inte för avtal som

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

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

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

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

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

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

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

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

9. avser lösnummer av en tidning eller en tidskrift,

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

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

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

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

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

[7] Senaste lydelse 2014:14.

12 §[8]

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

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

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

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

15 §[9]

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för

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

2. en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, under förutsättning att näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket*,	2. en varas värdeminskning i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, under förutsättning att näringsidkaren, *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket,* har gett konsumenten *dels* information enligt 2 § första stycket 9, *dels det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §*,
3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är	3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är

[8] Senaste lydelse 2014:14.
[9] Senaste lydelse 2014:14.

skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket*, och

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket*.

skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form*, har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen, och näringsidkaren *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket* har gett konsumenten *dels* information enligt 2 § första stycket 9 och 11, *dels det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §*, och

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form*, har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen, och näringsidkaren *på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket*, har gett konsumenten *dels* information enligt 2 § första stycket 9 och 11, *dels det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §*.

15 a §

Om konsumenten utnyttjar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, behöver han eller hon inte betala för innehåll som helt eller delvis tillhandahålls under ångerfristen.

1. Denna lag träder i kraft den 1 januari 2020.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

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

Härigenom föreskrivs att 22 a § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
22 a §[1]	
Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt 1 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om	
1. sitt namn och telefonnummer samt sin gatuadress och e-postadress,	
2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,	
3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,	
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,	
5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,	
6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation kan göras,	
7. *garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,*	*7. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, återbetala det som betalts för produkten eller byta ut, reparera eller utföra någon form av service på produkten, om den inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring,*
	8. den service som gäller efter försäljningen,
8. avtalets löptid,	*9.* avtalets löptid,
9. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och	*10.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och
10. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.	*11.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

[1] Senaste lydelse 2014:16.

Informationsskyldigheten enligt första stycket gäller inte, om informationen framgår av sammanhanget.

Informationsskyldigheten gäller inte heller i fråga om

1. vardagliga avtal som fullgörs omedelbart,

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

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

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2020.

Förteckning över remissinstanserna

Efter remiss har yttrande över promemorian avgetts av Allmänna reklamationsnämnden, Energigas Sverige, Energimarknadsinspektionen, Hovrätten för Nedre Norrland, Juridiska fakultetsnämnden vid Stockholms universitet, Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet, Kommerskollegium, Konkurrensverket, Konsumentverket, Konsumentvägledarnas Förening, Kontakta, Näringslivets Delegation för Marknadsrätt, Näringslivets Regelnämnd, Oberoende elhandlare, Post- och telestyrelsen, Stockholms tingsrätt (Patent- och marknadsdomstolen), SWEDMA – Swedish Data & Marketing Association (f.d. SWEDMA – Swedish Direct Marketing Association), Svensk Handel, Svenska Bankföreningen, Svenskt Näringsliv, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Konsumenter, Sveriges Åkeriföretag, TU – Medier i Sverige (f.d. Tidningsutgivarna) och Uppsala tingsrätt.

Direct Selling Sweden, Energiföretagen Sverige, Föreningen Copyswede, Företagarförbundet, Företagarna, Göteborgs tingsrätt, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Morgan, Regelrådet, Småföretagarnas riksförbund, Stockholms handelskammare, Svensk Digital Handel, Svensk Försäkring, Svenskt Vatten, Sveriges Marknadsförbund, Telekområdgivarna, Torg Och Marknadshandlarnas Ekonomiska Riksförening – TOMER och Transportindustriförbundet har avstått från att yttra sig.

Yttranden har dessutom kommit in från Finansbolagens förening, Hantverkarnas Riksorganisation och Föreningen Installatörsföretagen.

Jämförelsetabell

Sammanställning av bestämmelser i direktivet om konsumenträttigheter och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i svensk lag.

Direktivet	*Svensk lag*
Artikel 2	1 kap. 2 § och 2 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen) och 22 a § marknadsföringslagen (2008:486)
Artikel 5.1	22 a § marknadsföringslagen
Artikel 6.1	2 kap. 2 § 1 st., 2 a §, 3 § 1 och 2 st., 4 § och 5 § 1 st. distansavtalslagen
Artikel 7.3	2 kap. 15 § 3 och 4 distansavtalslagen
Artikel 11.1	2 kap. 10 § 1 st. distansavtalslagen
Artikel 14.4	2 kap. 15 a § distansavtalslagen
Artikel 20	6 och 8 §§ konsumentköplagen (1990:932)
Artikel 22	13 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden

Lagrådsremissens lagförslag

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

Härigenom föreskrivs[1] att 6 § konsumentköplagen (1990:932) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	6 §
Varan är avlämnad när *den har kommit i köparens* besittning.	Varan är avlämnad när *köparen, själv eller genom en transportör som köparen har anlitat eller någon annan som handlar på köparens vägnar, har fått varan i sin* besittning. *Även om det är köparen som har anlitat transportören anses varan inte avlämnad när den har lämnats över till transportören, om det är säljaren som erbjudit transportalternativet.*

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller 6 § i den äldre lydelsen.

[1]Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.

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

Härigenom föreskrivs[1] att 13 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
13 §[2]	
Ett avtalsvillkor som innebär att konsumenten ska betala mer för en vara, tjänst eller annan nyttighet än det som i avtalet anges vara priset för nyttigheten är utan verkan mot konsumenten, om denne inte uttryckligen har godkänt villkoret.	
	En konsument som har betalat enligt ett avtalsvillkor som är utan verkan enligt första stycket har rätt att få tillbaka det som har betalats.

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.
[2] Senaste lydelse 2014:13.

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

Härigenom föreskrivs[1] i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler[2]

dels att 1 kap. 2 § och 2 kap. 2, 3, 4, 5, 10, 11 och 15 §§ ska ha följande lydelse,

dels att det ska införas två nya paragrafer, 2 kap. 2 a och 15 a §§, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
	1 kap.
	2 §[3]
I lagen avses med	
distansavtal: avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans,	
	affärslokal: fast eller rörligt affärsställe där näringsidkaren varaktigt eller vanligen driver verksamhet,
avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås	
– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens *fasta eller rörliga* affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,	– då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats,
– i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller	
– under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte,	
konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,	
näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.	*näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten,
	digitalt innehåll: data som produceras och tillhandahålls i digital form.

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.
[2] Senaste lydelse av lagens rubrik 2014:14.
[3] Senaste lydelse 2014:14.

2 kap.

2 §[4]

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalts för varan eller byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, om varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknads-

[4] Senaste lydelse 2018:1321.

	föring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,
12. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,	*13.* den assistans och service som gäller efter försäljningen,
13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,	*14.* uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,
14. avtalets löptid,	*15.* avtalets löptid,
15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,	*16.* kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
16. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,	*17.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,
17. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och	*18.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det,* vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet, och
18. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.	*19.* vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

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

2 a §

Om det finns en ångerrätt, ska näringsidkaren tillsammans med sådan information som avses i 2 § första stycket 9 ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

3 §[5]

I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 *§* ges klart och begripligt och på ett sätt som är an-	I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 *och 2 a §§* ges klart och begripligt och på ett sätt

[5] Senaste lydelse 2018:1321.

passat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *14* och *16* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

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

som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås genom ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2–4, *15* och *17* ges med hjälp av det kommunikationsmedlet. Om det finns en ångerrätt, ska information enligt 2 § första stycket 9 också ges med hjälp av kommunikationsmedlet. Övrig information enligt 2 § första stycket *och 2 a §* ska ges på något annat lämpligt sätt i enlighet med kraven i första stycket i denna paragraf.

Om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska konsumenten särskilt uppmärksammas på innehållet i den information som ges enligt 2 § första stycket 2–4 och *15–17*.

4 §[6]

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

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

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

[6] Senaste lydelse 2018:1321.

5 §[7]

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

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

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

10 §[8]

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

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.

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.

11 §[9]

Ångerrätt gäller inte för avtal som

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

[7] Senaste lydelse 2018:1321.
[8] Senaste lydelse 2014:14.
[9] Senaste lydelse 2014:14.

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

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

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

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

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

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

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

9. avser lösnummer av en tidning eller en tidskrift,

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

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

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

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

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

15 §[10]

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten ersätta näringsidkaren för

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

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

[10] Senaste lydelse 2014:14.

3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och

3. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för en tjänst som delvis utförts innan konsumenten utövade ångerrätten, under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form,* har begärt att tjänsten skulle börja utföras under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket, och

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

4. en proportionell andel av det avtalade priset, i den mån priset är skäligt, för vatten, gas eller el, när försäljningen inte skett i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, där leveransen påbörjats innan konsumenten utövade ångerrätten, allt under förutsättning att konsumenten uttryckligen, *och i fråga om avtal utanför affärslokaler i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form,* har begärt att leverans skulle påbörjas under ångerfristen, och näringsidkaren har gett konsumenten information enligt 2 § första stycket 9 och 11 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket.

15 a §

Om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, är han eller hon inte skyldig att betala för det som har levererats.

---

1. Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.
2. Äldre föreskrifter gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.

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

Härigenom föreskrivs[1] att 22 a § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse	*Föreslagen lydelse*
22 a §[2]	
Vid andra avtal än distansavtal och avtal utanför affärslokaler enligt 1 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska näringsidkaren innan avtalet ingås ge konsumenten klar och begriplig information om	
1. sitt namn och telefonnummer samt sin gatuadress och e-postadress,	
2. produktens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till produkten och till hur informationen ges,	
3. produktens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas,	
4. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,	
5. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande,	
6. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag och hur reklamation kan göras,	
	7. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalts för produkten eller byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, om produkten inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,
7. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,	*8.* den assistans och service som gäller efter försäljningen,
8. avtalets löptid,	*9.* avtalets löptid,
9. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och	*10.* villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt, och
10. funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och vilken maskin- och	*11.* funktionen hos digitalt innehåll, inbegripet tekniska skyddsåtgärder, och, *i den utsträckning*

[1] Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, i den ursprungliga lydelsen.
[2] Senaste lydelse 2014:16.

programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas känna till det, vilken maskin- och programvara som krävs för att använda det digitala innehållet.

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

1. vardagliga avtal som fullgörs omedelbart,

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

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

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2020.

Lagrådets yttrande

Utdrag ur protokoll vid sammanträde 2019-11-12

Närvarande: F.d. justitierådet Eskil Nord samt justitieråden Kerstin Calissendorff och Inga-Lill Askersjö

Tydligare regler vid konsumentavtal

Enligt en lagrådsremiss den 24 oktober 2019 har regeringen (Justitiedepartementet) beslutat inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om ändring i konsumentköplagen (1990:932),
2. lag om ändring i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
3. lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
4. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).

Förslagen har inför Lagrådet föredragits av kanslirådet Johan Klefbäck.

Förslagen föranleder följande yttrande.

Lag om ändring i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

2 kap. 2 a §

Bestämmelsen är avsedd att föreskriva att näringsidkaren är skyldig att, utöver den information som anges i 2 §, även tillställa konsumenten det standardformulär för utövande av ångerrätt som finns som bilaga till direktivet. Genom ordet ”tillsammans” ger bestämmelsen intryck av att standardformuläret måste lämnas vid samma tidpunkt som informationen i 2 §. Vid föredragningen har emellertid tydliggjorts att det som avses är att formuläret ska lämnas innan avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten ingås, men att det inte behöver ske vid den tidpunkt då övrig information lämnas. Att det är avsikten framgår också indirekt av den föreslagna bestämmelsen i 2 kap. 3 §.

Bestämmelsen skulle bli tydligare om den konstruerades på liknande sätt som 2 §. Lagrådet föreslår följande lydelse.

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren, om det finns en ångerrätt, ge konsumenten ett standardformulär för utövande av ångerrätten.

Övriga lagförslag

Övriga lagförslag lämnas utan erinran.

Justitiedepartementet

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 11 december 2019

Närvarande: statsminister Löfven, ordförande, och statsråden Johansson, Baylan, Hallengren, Bolund, Ygeman, Eriksson, Linde, Ekström, Eneroth, Dahlgren, Nilsson, Ernkrans, Lindhagen, Lind, Hallberg, Nordmark, Micko

Föredragande: statsrådet Johansson

Regeringen beslutar proposition Tydligare regler vid konsumentavtal