

**Guide för tillämpning av nya  
skriftlighetskrav vid telefonförsäljning  
inom ramen för lagen om distansavtal**

Kontakta 2018-06-20

## Sammanfattning

Riksdagen fattade den 14 juni beslut om att från 1 september 2018 införa skriftlighetskrav vid telefonförsäljning för näringsidkare som på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon i syfte att ingå ett avtal enligt distansavtalslagen. När ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Om ett avtal inte ingås på detta sätt är det ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några produkter eller tjänster.

Syftet med skriftlighetskrav är att införa ytterligare moment i försäljningen, framför allt en skriftlig accept från konsumenten, innan ett avtal kan anses ha ingåtts. Detta tillgodoser två viktiga saker. Det ger konsumenten ett angeläget rådrum innan avtal ingås, vilket ger honom eller henne möjlighet att reflektera över sina val, jämföra med liknande produkter, rådfråga sin omgivning, överväga sin ekonomi m.m. Det innebär samtidigt en ökad klarhet när det gäller ett avtals ingående. Inte minst blir det tydligt att ansvaret att agera i praktiken inte läggs över på konsumenten.

Ett skriftlighetskrav ska innebära ett klagörande av att konsumenten själv och på sina egna villkor aktivt bestämmer om ett avtal ska ingås.

I följande texter beskriver vi hur lagstiftaren tänkt kring utformning av lagen och vidare hur marknaden ska tillämpa lagstiftningen. Avslutningsvis finns den nya lagtexten tillgänglig.

Tina Wahlroth  
Kontakta  
+46 735 66 55 22

## Lagstiftningens utformning och praktisk tillämpning

Från och med 1 september 2018 införs lagstiftning om skriftlighetskrav vid telefonförsäljning för näringsidkare som på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett avtal enligt distansavtalslagen.

*Skriftlighetskrav innebär att avtal inte längre kan ingås muntligen på telefon. Istället ska det som erbjudits under telefonsamtalet sammanfattas i en skriftlig bekräftelse, vilket syftar till ett klagörande av att konsumenten själv och på sina egna villkor aktivt bestämmer om ett avtal ska ingås.*

Skriftlighetskravet handlar om att införa ytterligare moment i försäljningen, framför allt en skriftlig accept från konsumenten, innan ett avtal kan anses ha ingåtts. Skriftlighetskravet ger konsumenten ett sk rådrum innan avtal ingås och ger samtidigt en ökad klarhet när det gäller att ett avtal ingåtts.

Att konsumenter skriftligen accepterar näringsidkarens anbud innebär samtidigt ett ökat ansvar för konsumenter, då möjlighet att senare hävda att ett avtal inte har ingåtts minskas. Enligt Regeringens proposition är dock detta ett ansvar som konsumenten måste ta.

*Konsumentens skriftliga godkännande ska lämnas först när samtalet är avslutat. Om konsumenten vill acceptera näringsidkarens anbud ska detta ske skriftligen efter telefonsamtalet eftersom det alltjämt är fråga om ett avtal som ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ har kontaktat konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal.*

Näringsidkaren ska i anbudsbekräftelsen informera konsumenten om att ett avtal är ogiltigt om konsumenten inte skriftligen accepterar anbudet efter telefonsamtalet och att konsumenten i sådant fall inte är betalningsskyldig för några produkter eller tjänster.

## Omfattning av lagen

Avgörande för paragrafens tillämplighet är vem som har tagit initiativ till samtalet, inte till ett visst erbjudande.

1. Alla samtal som syftar till marknadsföring och försäljning, som sker på näringsidkarens initiativ, omfattas av lagstiftningen.
2. All försäljning som sker via ett sk organiserat system omfattas, vilket här är att tolka som all utgående distansförsäljning som sker via telefon.
3. Alla varor och tjänster omfattas, förutom lotterier och paketresor.
4. Konsumenter kan lämna samtycken till näringsidkare att bli kontaktade för erbjudanden om varor eller tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren. Ett samtycke till kontakt i marknadsföringssyfte kan ges t.ex. i samband med köp på en webbplats eller om konsumenten går med i en kundklubb anordnad av näringsidkaren. Paragrafen gäller även om näringsidkaren i enlighet med ett sådant samtycke senare kontaktar konsumenten med ett erbjudande per telefon. Även om konsumenten har samtyckt till marknadsföringen, anses att initiativet till telefonsamtalet i dessa fall har tagits av näringsidkaren.
5. Konsumenter kan i samband med att ett avtal träffas om ett abonnemang eller en prenumeration som löper på viss tid, samtycka till att näringsidkaren får återkomma när tiden har löpt ut. Vi denna typ av kontakter anses även här näringsidkaren ta initiativet.

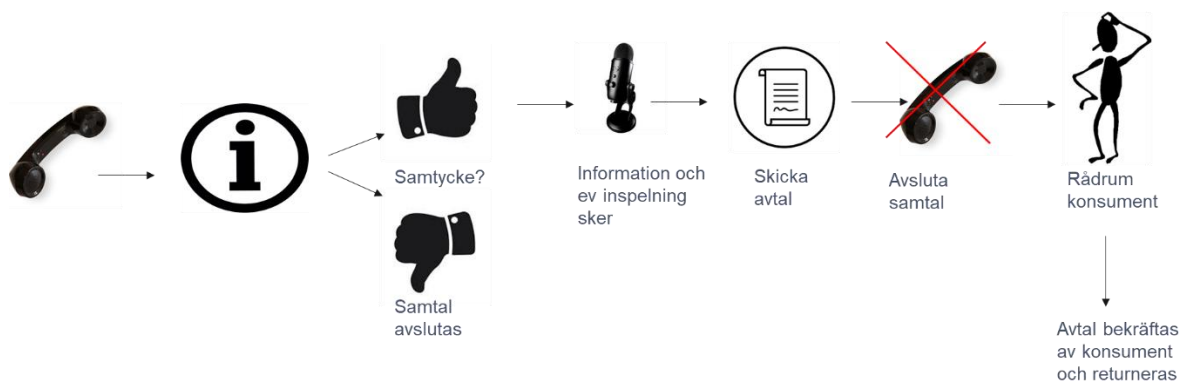
6. Regleringen kan inte kringgås genom att en näringsidkare ringer till en konsument och uppmanar honom eller henne att ringa tillbaka. Även om konsumenten skulle ringa näringsidkaren får det anses vara fråga om en situation där näringsidkaren på eget initiativ har kontaktat konsumenten per telefon.
7. Detsamma gäller i regel för det fall konsumenten missat ett telefonsamtal och ringer upp näringsidkaren med anledning av detta.
8. Det förhållandet att konsumenten tar kontakt med näringsidkaren efter det initiala telefonsamtalet, t.ex. för att diskutera ett visst avtalsvillkor, innebär också att skriftlighetskravet gäller.

Skriftlighetskravet gäller alltså inte om konsumenten på eget initiativ kontaktar näringsidkaren eller dennes kundservice per telefon för att köpa en viss produkt och näringsidkaren under samtalet erbjuder en annan produkt som konsumenten bestämmer sig för att köpa (s.k. merförsäljning). Kontakta tolkar att detta även gäller vid sk "callback", som är att jämställa med ett samtal på kundens initiativ.

## Praktiskt genomförande av säljsamtal

Hantering av skriftliga avtal vid telefonförsäljning kräver nytt arbetssätt och nya processer för att kunna ingå avtal.

# Hantering skriftliga avtal



Näringsidkaren ska i början av ett telefonsamtal informera konsumenten om sin identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren. Konsumenten ska alltså direkt vid samtalets början få veta vilket företags varor eller tjänster som saluförs, vem som utför försäljningen och om han eller hon är anställd av eller arbetar på uppdrag av företaget.

I de fall näringsidkare vill spela in säljsamtalet krävs samtycke från konsument. Först när samtycket är inhämtat får inspelning ske, se Kontakta "Etiska regler för försäljning och marknadsföring via

telefon". Inspelningen av samtalet kan behöva användas för att styrka att näringsidkaren lämnat rätt information till konsumenten.

Näringsidkaren ska efter överenskommelse om avtal med konsument, bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Näringsidkarens skyldighet att bekräfta anbudet förutsätter att parterna är intresserade av att träffa ett avtal. Om konsumenten avböjer erbjudandet redan under telefonsamtalet, bör någon bekräftelse inte skickas.

Det är tillåtet att under pågående samtal att skicka anbudet i skriftlig form och tillsammans med konsumenten gå igenom de villkor anbudet omfattar.

Med uttrycket "i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten" avses detsamma som i lagen i övrigt. Det innebär att bekräftelsen kan lämnas i pappersform, men även genom e-post, på sms eller liknande. Också en webbplats där informationen kan lagras kan uppfylla kravet, förutsatt att informationen med säkerhet bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge informationen är aktuell.

Det regleras inte vad bekräftelsen av anbudet ska innehålla. Det ligger dock i sakens natur att den till sitt innehåll bör återspegla det som har sagts under telefonsamtalet och vara sådan att konsumenten förstår vilket erbjudande han eller hon har att ta ställning till. Lagens informationsbestämmelser innebär också att näringsidkaren innan ett avtal ingås är skyldig att lämna viss information till konsumenten, bl.a. om varans eller tjänstens egenskaper, pris, avtalets löptid, ångerrätt och villkoren för att säga upp avtalet. Denna information är en del av avtalet, om parterna inte uttryckligen har kommit överens om annat. I den utsträckning sådan information inte lämnas under samtalet måste den lämnas på annat sätt, vilket kan ske i bekräftelsen av anbudet. Näringsidkaren ska vidare lämna informationen i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten senast då konsumenten accepterar näringsidkarens anbud. En näringsidkare som i samband med att han eller hon bekräftar ett anbud tar med aktuell information kan därigenom uppfylla den skyldighet att lämna information till konsumenten som följer av lagen i övrigt.

För att ett distansavtal ska anses vara giltigt ingånget, krävs att konsumenten efter telefonsamtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Kravet på skriftlighet omfattar skriftliga avtal i pappersform samt elektronisk form, t.ex. genom e-post eller sms. Att en konsument i ett elektroniskt dokument, som innehåller näringsidkarens anbud, kryssar för ett svarsalternativ om att konsumenten accepterar anbudet kan tillgodose kravet på skriftlighet. Skriftlighetskravet är däremot inte uppfyllt om konsumenten t.ex. i anslutning till ett efterföljande telefonsamtal slår en siffra på telefonen för att markera att anbudet har accepterats. Om konsumenten inte skriftligen accepterar näringsidkarens anbud har något giltigt avtal inte träffats. Det finns inte heller något giltigt avtal om konsumenten visserligen har accepterat anbudet skriftligen, men detta har skett under pågående samtal.

Näringsidkaren ska under samtalet informera konsumenten om innebörden av skriftlighetskravet:

1. Avtal är giltigt först när konsument bekräftat näringsidkarens anbud
2. Bekräftelsen måste ske efter att samtalet avslutas.
3. Även om konsumenten vill godkänna avtal under pågående samtal, ska näringsidkaren informera om att ett sådant avtal inte anses giltigt.
4. När efter samtalet som konsument bekräftar är upp till konsumenten att bedöma, det tillkommer konsumenten att bedöma när denne anser sig informerad om anbudets omfattning och innehåll.

5. Avtal som bekräftas under pågående samtal anses ogiltigt.

Tydlig information till konsument avseende att avtalets giltighet är kopplat till att bekräftelsen ges av konsumenter efter avslutat samtal är av stor vikt tillsammans med att det går att styrka att denna information har lämnats, exempelvis genom inspelning av säljsamtal. För det fall en konsument bekräftar ett anbud under pågående samtal, utan näringsidkarens vetskap, och konsument i senare skede bestrider avtal, kan inspelning av samtal styrka att näringsidkaren lämnat korrekt information.

Näringsidkaren ska i anbudsbekräftelsen informera om innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Av informationen ska framgå både att en utebliven accept från konsumenten efter telefonsamtalet innebär att ett avtal är ogiltigt och att konsumenten i sådant fall inte är skyldig att betala för eventuella utförda tjänster eller levererade varor. Marknadsrättsliga åtgärder kan vidtas om näringsidkaren inte lämnar denna information.

När ett distansavtal har ingåtts ska näringsidkaren inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Denna bekräftelse är således en bekräftelse på att ett avtal har träffats och inte detsamma som den anbudsbekräftelse som ska lämnas innan avtalet har ingåtts. Avtalsbekräftelsen ska ges senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras. Avtalsbekräftelsen 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 avtalsbekräftelsen.

Vid frågor kontakta:

Tina Wahlroth, VD Kontakta

tina.wahlroth@kontakta.se

+46 70 776 77 88

## Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler – ny lydelse

Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler kommer att få följande lydelse, dels att det ska införas en ny paragraf, 2 kap. 3 a §, och närmast före 2 kap. 3 a och 4 §§ nya rubriker av följande lydelse.

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

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får

information enligt första stycket 8 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

### **Hur information ska ges innan ett distansavtal ingås**

3 § 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. 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.

### **Särskilda regler vid telefonförsäljning**

3 a § Om näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren.

Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud.

Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några varor eller tjänster. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

### **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 § 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 § 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.

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.



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

### 3 kap.

1 § Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument. Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor eller om avtalet omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846). Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

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

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

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

- 1 sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,
- 2 ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,
- 3 den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,
- 4 den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,
- 5 att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,
- 6 de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,
- 7 sättet för betalning och för fullgörande,
- 8 vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten
- 9 kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
- 10 den tid under vilken erbjudandet gäller,
- 11 avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,
- 12 vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,
- 13 vilket lands lag om marknadsföring som har följts,
- 14 avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,
- 15 på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,
- 16 hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och
- 17 vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för under- åriga och andra särskilt utsatta personer.

I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor. Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalsslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts. Om avtalet avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1–4, 11, 12 och 14–16.

#### 4 §

*Om näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren.*

*Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.*

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

#### 4 a §

I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information enligt 3 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 3 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

#### 8 §

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

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

Denna lag träder i kraft den 1 september 2018.

Vid frågor kontakta:

Tina Wahlroth, VD Kontakta

tina.wahlroth@kontakta.se

+46 70 776 77 88

# Bilaga: Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

**SFS nr:** 2005:59

**Departement/myndighet:** Justitiedepartementet L2

**Utfärdad:** 2005-02-24

**Ändrad:** t.o.m. SFS 2018:1338

**Ändringsregister:** [SFSR \(Regeringskansliet\)](#)

**Källa:** [Fulltext \(Regeringskansliet\)](#)

## Innehåll:

- [1 kap. Inledande bestämmelser](#)
- [2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster](#)
- [3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument](#)
- [4 kap. Har upphävts genom lag \(2014:14\).](#)
- [5 kap. Har upphävts genom lag \(2014:14\).](#)
- [Övergångsbestämmelser](#)

## 1 kap. Inledande bestämmelser

### Lagens innehåll

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler. *Lag (2014:14).*

### 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,

avtal utanför affärslokaler: avtal som ingås

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

- i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats

där de samtidigt varit närvarande, eller

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

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

näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. *Lag (2014:14)*.

## **Behörighet för näringsidkarens ombud**

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

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

Näringsidkaren får inte till nackdel för konsumenten inskränka denna behörighet. *Lag (2014:14)*.

## **Avtalsvillkor som avviker från lagen**

**4 §** Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i denna lag är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen. *Lag (2014:14)*.

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

### **Tillämpningsområde**

**1 §/Upphör att gälla U:2018-08-01/** Detta kapitel gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför en tjänst åt en konsument. Med tjänst avses i detta kapitel också uthyrning av fast egendom. För avtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument gäller i stället 3 kap.

Detta kapitel gäller inte för avtal som

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

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

I fråga om avtal om transport av personer gäller endast 3 § tredje stycket och 9 §. *Lag (2014:14)*.

**1 §/Träder i kraft I:2018-08-01/** Detta kapitel gäller för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför en tjänst åt en konsument. Med tjänst avses i detta kapitel också uthyrning av fast egendom. För avtal om finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument gäller i stället 3 kap.

Detta kapitel gäller inte för avtal som

1. avser uthyrning för varaktigt boende,
2. avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,
3. ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller i en automatiserad affärslokal,
4. ingås med en operatör genom användning av en offentlig telefonautomat,
5. avser en tjänst som fullgörs genom användning av en telefon-, internet- eller faxuppkoppling, om tjänsten utförs vid ett enda tillfälle,
6. avser vadhållning, kasinospel eller andra lotteritjänster,
7. avser försäljning av livsmedel eller andra dagligvaror för hushållet som levereras till en konsuments bostad eller arbetsplats i ett distributionssystem med regelbunden utkörning, eller
8. omfattas av lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt eller omfattas av bestämmelserna om paketresor i paketreselagen (2018:1217).

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

I fråga om avtal om transport av personer gäller endast 3 § tredje stycket och 9 §. *Lag (2018:1338)*.

## **Information innan ett avtal ingås**

**2 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** 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,

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

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

14. avtalets löptid,

15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

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

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

Vid telefonförsäljning ska försäljaren i början av samtalet informera konsumenten om sitt namn, samtalets syfte, näringsidkarens identitet och försäljarens relation till näringsidkaren. *Lag (2014:14)*.

**2 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** 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,
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. garantier eller liknande utfästelser samt den assistans och service som gäller efter försäljningen,
13. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,
14. avtalets löptid,
15. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,
16. 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. 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. *Lag (2018:1321)*.

*/Rubriken upphör att gälla U:2018-09-01/*

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

*/Rubriken träder i kraft I:2018-09-01/*

## **Hur information ska ges innan ett distansavtal ingås**

**3 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** I fråga om distansavtal ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

Om avtalet ska ingås med hjälp av ett sådant medel för distanskommunikation som gör att information endast kan ges i begränsad omfattning eller under begränsad tid, ska åtminstone information enligt 2 § första stycket 1, i fråga om näringsidkarens namn och organisationsnummer, 2-4, 14 och 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. *Lag (2014:14)*.

**3 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** 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. 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. *Lag (2018:1321)*.

*/Rubriken träder i kraft I:2018-09-01/*

## **Särskilda regler vid telefonförsäljning**

**3 a §/Träder i kraft I:2018-09-01/** Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren.

Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt erbjudande i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens erbjudande. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några varor eller tjänster. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av erbjudandet. *Lag (2018:1321)*.

*/Rubriken träder i kraft I:2018-09-01/*

Hur information ska ges efter det att ett distansavtal har ingåtts

**4 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** När ett distansavtal har ingåtts ska näringsidkaren inom rimlig tid ge konsumenten en bekräftelse på avtalet. Bekräftelsen ska ges senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

Bekräftelsen ska ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla den information enligt 2 § första och andra styckena som inte redan getts i sådan



form. Om konsumenten i enlighet med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av bekräftelsen. *Lag (2014:14)*.

**4 §/Träder i kraft I:2018-09-01/**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. *Lag (2018:1321)*.

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

**5 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/**I fråga om avtal utanför affärslokaler ska informationen enligt 2 § första och andra styckena ges klart och begripligt i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Särskild hänsyn ska tas till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer.

När ett avtal har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller en bekräftelse på avtalet. Kopian eller bekräftelsen ska ges i en handling eller, om konsumenten samtycker till det, i en annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om konsumenten i enlighet med 11 § 11 har gått med på att det inte finns någon ångerrätt vid köp av digitalt innehåll, ska det framgå av kopian eller bekräftelsen. *Lag (2014:14)*.

**5 §/Träder i kraft I:2018-09-01/**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.

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. *Lag (2018:1321)*.

## **Påföljder vid utebliven information**

**6 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2-5 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29-36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. *Lag (2014:14)*.

**7 §** Om näringsidkaren inte före avtalets ingående och på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket har gett sådan information om tillkommande kostnader som anges i 2 § första stycket 4, är konsumenten inte skyldig att betala dessa kostnader. *Lag (2014:14)*.

## Informationen som avtalsinnehåll

**8 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** Informationen enligt 2 § första och andra styckena är en del av avtalet, såvida parterna inte uttryckligen har kommit överens om något annat. *Lag (2014:14)*.

**8 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** Informationen enligt 2 § är en del av avtalet, såvida parterna inte uttryckligen har kommit överens om något annat. *Lag (2018:1321)*.

## Beställning som görs på en webbplats

**9 §** Vid distansavtal som ingås på en webbplats är konsumenten bunden av en beställning som medför en betalningsförpliktelse endast om förpliktelsen har tydliggjorts före beställningen och konsumenten uttryckligen har påtagit sig förpliktelsen. *Lag (2014:14)*.

## Konsumentens ångerrätt

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

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återropas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram. *Lag (2014:14)*.

## Undantag från ångerrätten

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

1. avser en tjänst som har fullgjorts, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tjänsten börjar utföras och gått med på att det inte finns någon ångerrätt när tjänsten har fullgjorts,
2. avser en vara eller tjänst vars pris beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,
3. avser en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel,
4. avser en vara som snabbt kan försämrats eller bli för gammal,
5. avser en vara som med brutet försegling inte lämpligen kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl och förseglingen har brutits av konsumenten,
6. avser en vara som till sin natur är sådan att den efter leverans sammanblandas med en annan vara på så sätt att varorna inte kan skiljas från varandra,
7. avser alkoholhaltig dryck till ett bestämt pris, när leverans inte kan ske inom 30 dagar och värdet på drycken vid leveransen beror på sådana svängningar på marknaden som näringsidkaren inte kan påverka,
8. avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten,
9. avser lösnnummer av en tidning eller en tidskrift,
10. ingås vid en auktion, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation,

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

12. avser kulturevenemang, 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 brådslande 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. *Lag (2014:14)*.

## Ångerfristen

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

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

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

Ångerfristen enligt första-tredje styckena börjar aldrig löpa förrän konsumenten har fått information om ångerrätten enligt 2 § första stycket 9 på det sätt som anges i 3 § eller 5 § första stycket. Rätten att ångra sig upphör dock senast ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om information hade getts på föreskrivet sätt. *Lag (2014:14)*.

## Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

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

Första stycket gäller inte, om näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varan eller, vid avtal utanför affärslokaler, varan levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och inte lämpligen kan återsändas med post. I sådana fall ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta varan. *Lag (2014:14)*.

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

Vid avtal om överlåtelse eller upplåtelse av en vara behöver återbetalning dock inte göras förrän näringsidkaren tagit emot varan från konsumenten eller konsumenten visat att varan sänts tillbaka. Detta gäller inte om näringsidkaren enligt 13 § andra stycket på egen bekostnad ska hämta varan.

Näringsidkaren ska använda samma betalningssätt som konsumenten, om inte konsumenten uttryckligen går med på något annat. Konsumenten får inte drabbas av några kostnader på grund av att ett annat betalningssätt används. *Lag (2014:14)*.

**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 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. *Lag (2014:14)*.

## **Anknytande avtal**

**16 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och med anledning av avtalet har ingått ett anknytande avtal med näringsidkaren eller med någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. Detsamma ska gälla om konsumenten utövar ångerrätten och det är fråga om ett sådant kreditköp som avses i konsumentkreditlagen (2010:1846). *Lag (2014:14)*.

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

### **Tillämpningsområde**

**1 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

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

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

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

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter. *Lag (2018:774)*.

**1 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

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

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

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

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter. *Lag (2018:1321)*.

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

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, om priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,
2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, om priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1,
3. en bostadskredit enligt 2 § konsumentkreditlagen (2010:1846), eller
4. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet. *Lag (2016:1028)*.

## **Information innan ett avtal ingås**

**3 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som

- näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,
2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,
  3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,
  4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,
  5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,
  6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,
  7. sättet för betalning och för fullgörande,
  8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,
  9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
  10. den tid under vilken erbjudandet gäller,
  11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,
  12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,
  13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,
  14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,
  15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,
  16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och
  17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

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

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

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Om avtalet avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1-4, 11, 12 och 14-16. *Lag (2014:14)*.

**3 §/Träder i kraft 1:2018-09-01/** I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge information om

1. sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgifter beträffande en mellanman som näringsidkaren anlitar, inklusive uppgift om dennes relation till näringsidkaren,
2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd,
3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,
5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,
6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,
7. sättet för betalning och för fullgörande,
8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 11 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,
9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
10. den tid under vilken erbjudandet gäller,
11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,
12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,
13. vilket lands lag om marknadsföring som har följts,
14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,
15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,
16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol, och
17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer. I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Om avtalet ska ingås genom ett medel för distanskommunikation som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form före avtalslutet, ska näringsidkaren ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Om avtalet avser en betaltjänst enligt lagen (2010:751) om betaltjänster gäller inte första stycket 1-4, 11, 12 och 14-16. *Lag (2018:1321)*.

## **Särskilda regler vid telefonförsäljning**

**4 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** Vid telefonförsäljning skall näringsidkaren i början av varje samtal ge konsumenten information om sin identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och dennes relation till näringsidkaren. Näringsidkaren skall då också informera om samtalets syfte. Om konsumenten uttryckligen samtycker till det, behöver näringsidkaren inte ge all den information som anges i 3 § första stycket utan endast information enligt 3 § första stycket 3-6, 8 och 15. Näringsidkaren skall dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran samt ange vad denna information avser. Det som sägs i 3 § andra stycket gäller också vid telefonförsäljning.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts skall näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 3 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

**4 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** Om näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal, ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och hans eller hennes relation till näringsidkaren.

Om ett avtal ska ingås till följd av en sådan kontakt som avses i första stycket, ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.*Lag (2018:1321).*

**4 a §** Har upphävts genom *lag (2018:774).*

**4 a §/Träder i kraft I:2018-09-01/** I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information enligt 3 § första stycket 3-6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 3 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. *Lag (2018:1321).*

## **Tillhandahållande av avtalsvillkoren under avtalstiden, m.m.**

**5 §** Konsumenten har rätt att när som helst under avtalstiden på begäran få del av avtalsvillkoren i en handling.

Konsumenten har rätt att under avtalstiden ändra det medel för distanskommunikation som används, om inte detta är oförenligt med avtalet eller den finansiella tjänstens beskaffenhet.

## **Påföljd vid utebliven information**

**6 §** Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 3-5 §§ ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29-36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen. *Lag (2008:508).*

## **Konsumentens ångerrätt**

**7 §** Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 8 § (ångerfrist).



Vid avtal om livförsäkring eller privat individuellt pensionssparande är ångerfristen dock 30 dagar.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram. *Lag (2014:14)*.

**8 §/Upphör att gälla U:2018-09-01/** Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Vid avtal om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 § andra stycket kommer konsumenten till handa. *Lag (2018:774)*.

**8 §/Träder i kraft I:2018-09-01/** Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Vid avtal om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 a § andra stycket kommer konsumenten till handa. *Lag (2018:1321)*.

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

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

**10 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 11 §. Tiden skall räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

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

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 3 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller
2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut. *Lag (2014:14)*.

## **Anknytande avtal**

**12 §** Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av avtalet har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta. *Lag (2014:14)*.

## **Förhållandet till ångerrätten enligt konsumentkreditlagen**

13 § I fråga om kreditavtal enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) tillämpas 21-25 §§ den lagen i stället för 7-12 §§. *Lag (2010:1854)*.

### **Lagval**

14 § Ett avtalsvillkor som anger att lagen i ett land utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ska tillämpas på avtalet gäller inte, om den lag som gäller med bortseende från villkoret är lagen i ett land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och den lagen ger konsumenten ett bättre skydd. *Lag (2014:14)*.

**4 kap. Har upphävts genom lag (2014:14).**

**5 kap. Har upphävts genom lag (2014:14).**

### **Övergångsbestämmelser**

2005:59

1. Denna lag träder i kraft den 1 april 2005, då lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal skall upphöra att gälla.
2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.
3. I fråga om försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet gäller den nya lagen.

2012:68

1. Denna lag träder i kraft den 1 mars 2012.
2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

2014:14

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

2018:1338

1. Denna lag träder i kraft den 1 augusti 2018.
2. Äldre föreskrifter gäller fortfarande för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.