

▶ **Modul 2**

Ångerrätt

AUGUSTI 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

ANSVARFRISKRIVNING:

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar får hållas ansvarig för hur informationen i den används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning, och det kan inte heller ge heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Den avser inte att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsarna bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen uppdateras kontinuerligt: alla pappersversioner av modulerna bör kontrolleras mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.

AUGUSTI 2022

Innehållsförteckning

Inledning.....	5
När har en konsument ångerrätt?	8
Vad är ett distansförsäljande konsumentavtal?	8
Vad är konsumentavtal utanför fasta affärslokaler?	8
Vilka är de specifika konsumenträttigheterna för dessa två typer av avtal?	10
Vilka är undantagen från ångerrätten?	10
Behöver jag informera konsumenterna om deras ångerrätt?	12
Vad är en standardblankett för ångerrätten?	13
Hur beräknas tidsfristen för ångerrätten?	13
Kan ångerrätten uteslutas?	14
Vad blir det för konsekvenser om du underlåter att informera konsumenterna om deras ångerrätt?	14
På vilket sätt kan konsumenten frånträda avtalet?	15
Har konsumenten rätt att använda produkten före innan frånträdet?	15
Vem har bevisbördan för att varan minskat i värde?	16
Ångerrättens verkan.....	16
Vilka är påföljderna för näringsidkarens underlåtenhet att följa reglerna om ångerrätt?	17
Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter utomlands?	18
Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter	19
När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land?	19
Vad betyder det för dig i praktiken?	19
Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist som rör ett avtal över gränserna?	20
Checklista för näringsidkarna:	21

”Jag gillar att handla kläder på nätet och är glad att kunna skicka tillbaka dem inom 14 dagar om de inte passar.”

Konsument

”Oavsett om vi gillar det eller inte, måste vi respektera 14 dagars ångerrätt. Det är lagen!”

Näringsidkare

”Jag har 14 dagar på mig att noggrant inspektera den produkt jag köpt på nätet. det är mer än tillräckligt för att fatta ett bra beslut. Det är mycket enkelt att skicka tillbaka produkten.”

Konsument

Inledning

Bästa entreprenör,

Denna handbok är en del av projektet Consumer Law Ready som riktar sig specifikt till mikroföretag samt små och medelstora företag som interagerar med konsumenter.

Projektet Consumer Law Ready är ett EU-omfattande projekt som leds av Eurochambres (sammanslutningen av europeiska handels- och industrikammare) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (små och medelstora företags röst i Europa). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europeiska kommissionen.

Syftet med projektet är att hjälpa dig att uppfylla kraven i EU:s konsumentlagstiftning.

EU:s konsumentlagstiftning består av olika rättsakter som antagits av EU under de senaste 25 åren och införlivats av varje EU-land i deras respektive nationella lagstiftning. Under 2017 avslutade EU-kommissionen en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var överlag positivt¹. Den viktigaste slutsatsen var att de befintliga reglerna måste följas bättre av myndigheterna och vara mer kända bland företag och konsumenter. Syftet med projektet Consumer Law Ready är att öka näringsidkarnas, särskilt de små och medelstora företagens, kunskap om konsumenternas rättigheter och deras rättsliga skyldigheter.

Handboken består av fem moduler. Var och en behandlar ett särskilt ämne inom EU:s konsumentlagstiftning:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation
- Modul 2 innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.
- Modul 3 är inriktad på de åtgärder som näringsidkarna måste vidta när produkterna inte överensstämmer med avtalet.
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar alternativ tvistelösning och plattformen för tvistelösning online (ODR), en officiell webbplats som drivs av Europakommissionen och är avsedd att hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina tvister utom domstol.

Denna handbok är bara ett av de läromedel som skapats inom projektet Consumer Law Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra inlärningsverktyg, t.ex. videor, frågesporter och ett e-test där du kan få ett certifikat. Du kan också kontakta experter och andra små och medelstora företag genom ett forum.

¹ Mer information om utvärderingen, resultaten och uppföljningsåtgärderna finns på Europeiska kommissionens webbplats: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 2 i handboken behandlar ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Den beskriver vad ångerrätten är och hur den tillämpas i EU-länderna och ger dig tips för att göra det lättare för dig att följa lagen.

I denna modul presenteras den ångerrätt som fastställs i EU:s direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, enligt vilket konsumenter har ångerrätt från avtal som ingåtts på distans och konsumentavtal som ingåtts utanför din affärslokal. Mer ingående information om bestämmelserna i direktivet om konsumenträttigheter finns i modul 1 eller [vägledningen från Europeiska kommissionens generaldirektorat för rättsliga frågor](#) som finns på alla officiella EU-språk².

Direktivet om konsumenträttigheter har ändrats genom [direktiv \(EU\) 2019/2161 av](#) den 27 november 2019 vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (konsumenträttsdirektivet). EU-länderna måste införliva ändringarna i sina nationella rättssystem före den 28 november 2021 och sedan den 28 maj 2022 tillämpa de nya reglerna. Denna modul omfattar också de viktigaste ändringarna av konsumenträttsdirektivet när det gäller ångerrätten. Dessa ändringar presenteras i denna modul i separata fält med rubriken "Nya regler sedan den 28 maj 2022".

Utöver dessa övergripande krav kan andra, huvudsakligen sektorsspecifika, informationskrav gälla – oberoende av eller i kombination med informationskraven i konsumenträttsdirektivet – beroende på avtalstyp (t.ex. konsumentkredit, paketresor osv.). Vid konflikt mellan sektorsspecifika regler och de allmänna reglerna gäller de sektorsspecifika reglerna. [Konsumenträttsdatabasen](#)³ och företagsportalen. [Ditt Europa](#)⁴ kan hjälpa dig att samla in relevant information, du kan också kontakta din lokala företagsorganisation.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

² Se https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Se https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 2

Vad är ångerrätten?

Ångerrätten är ett kraftfullt verktyg som EU-rätten ger konsumenten.

Den gör det möjligt för konsumenten att **utan motivering** ångra konsumentavtalet inom 14 dagar efter det att hen tog varan i sin fysiska besittning eller efter det att avtalet ingicks när det gäller avtal om tjänster eller digitalt innehåll.

Ett konsumentavtal är varje avtal som en näringsidkare ingår med en konsument oavsett om syftet är att leverera varor, tjänster och/eller digitalt innehåll.

Ett exempel är ett avtal som ingås online med en konsument avseende online-försäljning av en bk.⁵

När har en konsument ångerrätt?

Enligt EU:s direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter ("konsumenträttsdirektivet" – CRD), har konsumenter **rätt att ångra konsumentavtal som ingås på distans och konsumentavtal som ingås utanför dina fasta affärslokaler**. Denna rättighet har beviljats vid dessa två typer av avtal eftersom konsumentens "utsatthet" i dessa specifika fall anses mer betydande än vid andra avtal. När det gäller distansavtal har konsumenten ingen möjlighet att fysiskt förvissa sig om produktens egenskaper och när det gäller avtal utanför fasta affärslokaler kan konsumenten hamna i en situation där hen är mer utsatt för psykologiskt tryck.

Ångerrätten finns oavsett om avtalet avser leverans av varor, tjänster eller digitalt innehåll.

Vad är ett distansförsäljande konsumentavtal?

Distansavtal är konsumentavtal mellan en näringsidkare och en konsument, som inte är samtidigt fysiskt närvarande på samma ställe vid den tidpunkt då avtalet ingås, som ingås med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation. Några exempel på distansavtal är avtal som ingås via postorder, internet, telefon eller fax.

Distansavtal innefattar också situationer där konsumenten besöker affärslokalerna enbart i syfte att skaffa sig information om varan eller tjänsten och därefter förhandlar och ingår avtalet på distans. Exempelvis betraktas det som ett distansavtal när konsumenten går till butiken och tittar på olika handväskor och sedan går hem och beställer en av handväskorna per telefon. Motsatsvis betraktas ett avtal som förhandlas i näringsidkarens affärslokaler, men slutligen ingås med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation, inte som ett distansavtal.

Inte heller ska ett avtal som initieras med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation (exempelvis ett e-postmeddelande), men slutligen ingås i näringsidkarens affärslokaler anses vara ett distansavtal. På motsvarande sätt räknas bokningar som konsumenten gör med utnyttjande av ett medel för distanskommunikation inte som distansavtal, såsom är fallet när en konsument ringer för att boka bord på restaurang.

Vad är konsumentavtal utanför fasta affärslokaler?

Avtal som ingås utanför fasta affärslokaler är avtal som ingås mellan en konsument och dig/ditt ombud när ni är samtidigt fysiskt närvarande, men på ett annat ställe än i dina fasta affärslokaler. Fasta affärslokaler

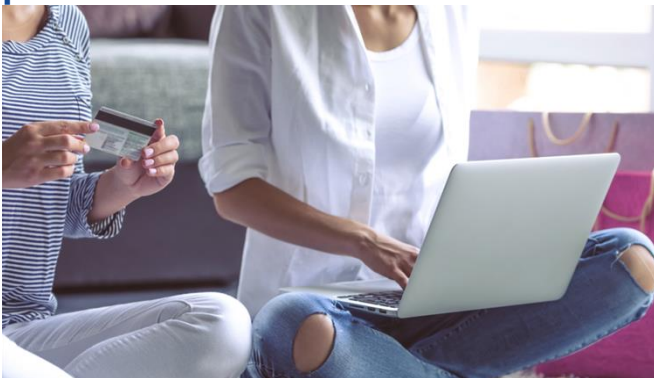
⁵ Se modul 1 om informationsskyldighet innan avtal ingås.

omfattar alla typer av lokaler (t.ex. affärer, lastbilar eller stånd) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Fasta affärslokaler omfattar också detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis (exempelvis glasstånd på stranden under sommaren).

Typiskt sett ingås avtal utanför fasta affärslokaler i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats eller under en utflykt som organiseras av näringsidkaren.

Nedan hittar du exempel på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler, där konsumenten har ångerrätt (om inte undantag gäller):

1. en konsument köper en klänning på nätet



2. en konsument som beställer en bok via vanlig post



3. en konsument köper en dammsugare vid dörren



4. En konsument som loggar in för gymmet på sin arbetsplats



5. en konsument som köper en kudde och ett täcke på en utflykt som anordnas av en näringsidkare (t.ex. i en restaurang eller butik)



Vilka är de specifika konsumenträttigheterna för dessa två typer av avtal?

Oavsett om avtalet ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler har konsumenten **14 kalenderdagar** på sig att ompröva om hen vill stå fast vid sitt beslut att ingå avtal med näringsidkaren.

Under denna tidsfrist kan konsumenten frånträda avtalet. Hen behöver inte ange några skäl. Vidare får konsumenten inte ådra sig några andra kostnader än kostnaderna för att återsända varan eller för varans minskade värde till följd av annan hantering av varan än vad som är nödvändigt, såsom förklaras närmare nedan.

Ångerrätten är helt harmoniserad i EU. Detta innebär att i detta avseende är samma bestämmelser tillämpliga i alla medlemsstater. Oberoende av till vilka konsumenter från andra medlemsstater du erbjuder dina varor eller tjänster kommer ångerfristens längd att vara densamma och du behöver inte undersöka om det finns några skillnader i skyddsnivå

Vilka är undantagen från ångerrätten?

I vissa fall har konsumenten inte rätt att frånträda avtalet. Ångerrätten gäller inte vid följande avtal:

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;
Exempel: en konsument som har ingått ett avtal online med gymmet om tillhandahållande av tre lektioner med personlig träning, som han börjar utnyttja nästa dag och avslutar inom 14 dagar, med medgivande att han förlorar sin ångerrätt när dessa

tre lektioner väl har tillhandahållits.

b) avtal om 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;

Exempel: varor vars pris beror på värdet av en utländsk valuta.

c) avtal om tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel;

Exempel: en skraddarsydd kostym.

d) avtal om tillhandahållande av varor som snabbt kan komma att försämrats eller bli för gamla,

Exempel: alla varor med kort hållbarhet, t.ex. färska grönsaker

e) avtal om tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats;

Exempel: nålar för medicinskt bruk; vissa kosmetiska produkter som läppstift

f) avtal om tillhandahållande av varor som efter leverans, på grund av sin art, är oskiljaktigt blandade med andra varor,

Exempel: sand som blandas med något annat ämne

g) avtal om 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;

Exempel: ett primörvin (vin som köps och betalas innan vinet buteljerats)

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 (d.v.s. reparations- eller underhållsåtgärder) ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster. Om näringsidkaren under hembesöket på motsvarande sätt tillhandahåller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra varor.

Exempel: en beställd takreparation efter skada (exempelvis efter en storm). Om konsumenten, utöver reparationen av taket, bestämmer sig för att köpa tegel av samma näringsidkare ska ångerrätten gälla för detta tegel. Om konsumenten beslutar sig för att låta tilläggsisolera taket ska ångerrätten på motsvarande sätt gälla för denna tjänst

i) avtal om tillhandahållande av plomberade ljud eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten efter leverans; **Exempel:** en DVD såld inslagen i plastfolie som har öppnats

j) avtal om tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer; **Exempel:** dagstidningar

k) avtal som ingås vid en offentlig auktion,
Exempel: offentlig auktion av målningar. Observera att detta inte gäller auktionsplattformar som e-bay

l) avtal om 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;

Exempel: bokning av ett hotellrum en bestämd helg

m) avtal om 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.

Exempel: nedladdning av en app till mobiltelefonen om nedladdningen inletts och konsumenten har medgett att hans ångerrätt går förlorad⁶.

Om du vill förvissa dig om att konsumenten medger i enlighet med lag att ångerrätten går förlorad kan du be hen att ge sitt medgivande i följande form: "Jag samtycker härmed till ett omedelbart fullgörande av avtalet och medger att jag kommer att förlora rätten att frånträda avtalet när nedladdningen eller direktuppspelningen av det digitala innehållet har påbörjats."

Som förklarats i Modul 1 gäller inte konsumenträttsdirektivet för vissa bestämda typer av avtal (exempelvis avtal om hälso- och sjukvårdstjänster och finansiella tjänster, förvärv av fast egendom). I dessa fall existerar bara ångerrätt om den stadgas i annan sektorspecifik lagstiftning (exempelvis direktiv 2008/48/EG om konsumentkreditavtal).

⁶ Se punkt a: konsumenten måste på förhand ge sitt uttryckliga samtycke och erkänna att han eller hon kommer att förlora ångerrätten när avtalet har fullgjorts fullt ut av näringsidkaren.

Nya regler sedan den 28 maj 2022

Enligt de nya reglerna i konsumenträttsdirektivet får medlemsstaterna

- förlänga ångerfristen från 14 till 30 dagar,
- avvika från flera undantag från ångerrätten⁷ (dvs. konsumenten kommer att ha ångerrätt i vissa fall där han eller hon inte hade den tidigare)...

...för **avtal** som ingås inom ramen för

- 1) Önskat besök av en näringsidkare i konsumentens hem
- 2) Utflykter som organiseras av en näringsidkare i syfte eller resultat att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenten.

Dessa alternativ syftar till att göra det möjligt för medlemsstaterna att erbjuda konsumenterna ytterligare skydd när det gäller dessa specifika försäljningskanaler.

Glöm inte att du ska informera konsumenterna innan avtalet ingås om ångerrätten och ångerfristens längd (se modul 1). Om du säljer via dessa typer av försäljningskanaler, glöm inte att kontrollera om ångerfristen är 14 eller 30 dagar i den eller de medlemsstater där du är verksam.

Exempel: Om du efter den 28 maj 2022 säljer skraddarsydd kostymer till en konsument i hemmet, utan föregående inbjudan, i en medlemsstat som tillämpar de här alternativen, har din konsument rätt att frånträda försäljningen inom 30 dagar från leveransdatumet.

Behöver jag informera konsumenterna om deras ångerrätt?

Ja, det gör du. Om en sådan rätt föreligger är näringsidkaren, för att ångerrätten ska få verkan, skyldig att informera konsumenten om förekomsten av och villkoren för deras rätt att frånträda avtalet⁸. Den information som ska lämnas till konsumenten om ångerrätten ska omfatta följande:

- villkoren
- tidsfristen
- förfaranden för att utöva sin ångerrätt
- det faktum att konsumenten bär kostnaden för att återlämna produkten
- det faktum att konsumenten, om han eller hon frånträder avtalet efter att ha begärt att tjänsterna ska påbörjas, måste betala de proportionella kostnaderna för den tjänst som använts fram till dess.
- i förekommande fall: det faktum att konsumenten inte har någon ångerrätt (se undantag ovan) eller de omständigheter under vilka konsumenten förlorar denna rätt
- standardblankett för utövande av ångerrätten (se nedan eller i bilaga 1).

Näringsidkaren kan bevilja konsumenträttigheter som går utöver vad som krävs enligt lag, t.ex. en längre tidsfrist, men måste under alla omständigheter se till att konsumenten får åtminstone all information om ångerrätten som krävs enligt lag.

Både vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler måste näringsidkaren ge konsumenten en

⁷ Dessa regleringsalternativ som överläts till medlemsstaterna kommer att gälla leden a, b, c och e i artikel 16 i kapitalkravsdirektivet. För mer information och exempel, se avsnittet "Vilka undantag från ångerrätten?" i denna modul.

⁸ Se modul 1 om krav på förhandsinformation

standardblankett för att frånträda avtalet på ett **varaktigt medium** (papper, skiva...).

Vid ett onlineavtal kan detta till exempel vara ett e-postmeddelande som innehåller ett formulär. En webbplats kan inte anses tillhandahålla information på ett varaktigt medium eftersom webbplatsen inte är ett konstant, utan ett föränderligt medium. Det är därför inte tillräckligt om näringsidkaren endast hänvisar konsumenten till en viss webbplats.

Vad är en standardblankett för ångerrätten?

En EU-omfattande standardblankett för ångerrätten finns i själva lagen⁹. Denna standardblankett, som också finns i bilaga 1, ska lämnas till konsumenten

- 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

Det är mycket viktigt att informera konsumenten på ett tydligt och begripligt sätt om ångerrätten och att förse konsumenten med standardformuläret. Det gör det möjligt för konsumenterna att utöva denna rättighet på ett effektivt sätt och undviker negativa konsekvenser för dig (inklusive eventuella påföljder) för underlåtenhet att

göra detta (se frågan om konsekvenserna av att inte informera konsumenterna om ångerrätten).

Var medveten om att du förutom e-post och andra former av kommunikation kan ge konsumenten möjlighet att elektroniskt fylla i och skicka antingen mallen för ångerblanketten eller någon motsvarande förklaring på företagets webbplats. I dessa fall måste du utan dröjsmål meddela konsumenten ett mottagningsbevis för ett sådant frånträde på ett varaktigt medium.

Hur beräknas tidsfristen för ångerrätten?

Ångerfristen är fjorton **kalenderdagar** i alla medlemsstater. Vid köpeavtal börjar fjortondagarsperioden från och med den tidpunkt då konsumenten fysiskt tar varorna i besittning (eller den sista varan/delen om det rör sig om flera varor eller varor som består av flera partier eller delar som beställts). Vid köp på nätet av t.ex. en klänning har konsumenten rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från mottagandet av klänningen och har sedan upp till 14 dagar på sig att skicka tillbaka klänningen efter att ha informerat näringsidkaren om ångerrätten.

När det gäller **tjänsteavtal** och avtalet om **digitalt innehåll** online, börjar tidsperioden löpa vid den tidpunkt då avtalet ingås. Om en konsument till exempel har anmält sig till språkkurser online har konsumenten rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. När det gäller **blandade kontrakt** kommer tidsperiodens början att bero på det aktuella avtalets huvudsyfte, dvs. om det i allmänhet är ett köpeavtal eller ett tjänsteavtal, och följaktligen kommer den tillämpliga regeln för köpe- eller tjänstekontraktet att gälla. När det

⁹ Jfr bilaga IB till direktivet om konsumenträttigheter.

till exempel gäller distansköp av en bilradio som omfattar en relativt enkel installation, kommer perioden att börja löpa vid den tidpunkt då radion levereras, medan vid ingående av ett onlineavtal om anordnande av ett seminarium som även omfattar distribution av pennor och papper till deltagarna, kommer ångerfristen att börja löpa vid tidpunkten för ingåendet av ett sådant avtal, eftersom det i första hand är ett tjänsteavtal.

Söndagar och helgdagar ingår i 14 dagar. Om utgången av de 14 dagarna infaller på en söndag eller allmän helgdag löper ångerfristen ut vid slutet av påföljande arbetsdag.

Om *exempelvis* ångerfristen på 14 dagar för en konsument som är bosatt i Frankrike löper ut måndagen den 14 juli bör ångerfristen förlängas till tisdagen den 15 juli, eftersom den 14 juli är en allmän helgdag i Frankrike.

En konsument har utövat ångerrätten i tid om han eller hon har skickat den kommunikation med vilken han eller hon frånträder avtalet inom den föreskrivna tidsfristen på fjorton kalenderdagar. Konsumenten måste bevisa att beslutet om ångerrätt har fattats inom 14 kalenderdagar. Om konsumenten frånträder avtalet har han/hon ytterligare 14 dagar på sig att skicka tillbaka varan.

ANM.: glöm inte att medlemsstaterna sedan den 28 maj 2022 i vissa fall kommer att ha möjlighet att förlänga karenstiden till 30 dagar (se rutan på sidan 11).

Nya regler sedan den 28 maj 2022 🇪🇺

Kom ihåg att vissa medlemsstater kan förlänga ångerfristen från 14 till 30 dagar för avtal som ingås i samband med icke begärda besök av en näringsidkare

i en konsuments hem eller utflykter som anordnas av en näringsidkare (se rutan på sidan 11).

Kan ångerrätten uteslutas?

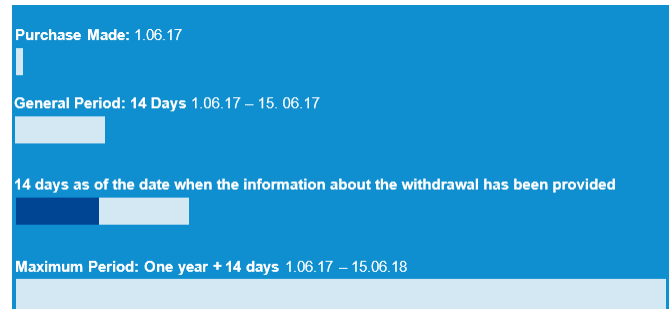
Ångerrätten garanteras i lag. Det kan aldrig uteslutas eller begränsas.

Varje uteslutning eller begränsning av ångerrätten skulle strida mot lagen och sannolikt anses utgöra en överträdelse av reglerna om oskäliga avtalsvillkor och otillbörliga affärsmetoder¹⁰.

Kom ihåg att det i vissa fall finns vissa lagstadgade undantag från ångerrätten som tidigare har förklarats.

Vad blir det för konsekvenser om du underlåter att informera konsumenterna om deras ångerrätt?

Det är mycket viktigt att informera konsumenten om ångerrätten innan ett konsumentavtal ingås¹¹.



Om du underlåter att informera konsumenten om hans eller hennes ångerrätt förlängs den tidsperiod under vilken konsumenten kan häva avtalet med 12 månader! Detta innebär att en konsument som inte har fått korrekt information om sin ångerrätt har upp till 12 månader och 14 kalenderdagar på sig att häva avtalet i fråga.

¹⁰ Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

¹¹ Se modul 1 om krav på förhandsinformation.

Om du har glömt att lämna information om ångerrätten innan avtalet ingås uppmanas du att informera konsumenten så snart som möjligt om hans eller hennes rättighet (och under alla omständigheter inom 12 månader), i vilket fall han eller hon har 14 kalenderdagar från dagen för denna information.

Nya regler sedan den 28 maj 2022

Kom ihåg att vissa medlemsstater kan förlänga ångerfristen från 14 till 30 dagar för avtal som ingås i samband med icke begärda besök av en näringsidkare i en konsumenters hem eller utflykter som anordnas av en näringsidkare (se ruta s. 11).

På vilket sätt kan konsumenten frånträda avtalet?

Konsumenterna kan välja på vilket sätt de vill informera dig om sitt beslut att frånträda avtalet. Det meddelande som innehåller beslutet att frånträda avtalet måste dock vara klart och entydigt. Det är inte tillräckligt att bara skicka tillbaka varan utan något meddelande om frånträde från avtalet. Konsumenterna kan – men måste inte – använda den standardblankett som du som näringsidkare ger dem innan avtalet ingås. Eftersom bevisbördan för att ångerrätten utövats inom 14-dagarsfristen åvilar konsumenten ligger det i hans eget intresse att använda ett varaktigt medium. Om näringsidkaren ger konsumenten möjlighet att elektroniskt fylla i och lämna in sitt meddelande om frånträde på din webbplats och konsumenten utnyttjar denna möjlighet måste näringsidkaren skicka en bekräftelse (på ett varaktigt medium) till konsumenten.

Näringsidkaren kan inte förvägra konsumenten rätten att utöva sin ångerrätt under den föreskrivna tidsfristen.

Konsumenten är inte skyldig att ange några skäl för att frånträda avtalet och behöver inte betala några andra kostnader än kostnaderna för att returnera varorna om näringsidkaren har informerat honom eller henne om att han eller hon måste bära denna kostnad.

Har konsumenten rätt att använda produkten före innan frånträdet?

Konsumenter som vill utöva sin ångerrätt får inte använda produkten. De har dock rätt att prova och undersöka den vara de har köpt i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Detta betyder i praktiken att en konsument endast får hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle göra i en affär. Exempelvis kan en konsument prova en ny kostym i en affär utan att ta bort tillverkarens lappar. Han skulle dock inte ha rätt att konfigurera programvara på sin dator.¹²

Om konsumenten har hanterat och använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet förlorar konsumenten inte sin ångerrätt, men är skyldig att ersätta näringsidkaren för en eventuell minskning av varans värde.

Exempelvis har konsumenten inte rätt att köpa en klänning på internet för att bära den vid ett tillfälle (exempelvis ett bröllop) och sedan frånträda avtalet och återlämna klänningen. I det fallet kan näringsidkaren ta betalt av konsumenten för det minskade värdet.

¹² Mer praktiska exempel finns på s. 47 i vägledningen om direktivet om konsumenträttigheter: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf


Vem har bevisbördan för att varan minskat i värde?

Om en konsument frånträder att avtal efter att ha använt produkten ligger bevisbördan för att varans värde har minskat på näringsidkaren.

Om din affärsverksamhet inkluderar avtal utanför fasta affärslokaler eller distansavtal rekommenderar vi av denna anledning att du inrättar ett system för kontroll av om varorna blivit felaktigt hanterade.

Att ha en mekanism för att kontrollera om en viss vara har använts är värdefullt om det uppstår en tvist med en konsument. Det kan exempelvis i vissa specifika fall behövas särskilt utformade verktyg eller metoder för att kontrollera det. Till exempel ett modernt lagerstyrningssystem, som tar emot varorna och omedelbart kontrollerar om något saknas eller om det finns tecken på förslitning eller användning, till exempel svett- eller röklukt som måste tvättas bort. Du måste dock själv bära kostnaderna för sådan kontroll.

Observera att, i de fall näringsidkaren har underlåtit att informera om ångerrätten och ångerfristen förlängs med upp till 12 månader, kan konsumenten frånträda avtalet efter avsevärd tid efter att i praktiken ha kunnat använda varan utan att bära ansvar för den resulterande förslitningen.

EU-lagstiftningen reglerar inte verkställigheten av en konsuments ansvar för varornas minskade värde. Medlemsstaternas allmänna avtals- och processrätt är tillämplig, och näringsidkare kan t.ex. tillåtas att minska det belopp som ska återbetalas. Näringsidkare i Sverige måste informera om konsumentens ersättningsskyldighet innan avtalet träder i kraft för konsumenten ska bli ansvarig vid värdeminskning. 

Ångerrättens verkan

När en konsument informerar dig om att hen utövar sin ångerrätt upphör hens skyldigheter enligt avtalet.

Konsumenten ska bära kostnaden för att återlämna varan om inte näringsidkaren har gått med på att stå för denna kostnad. Näringsidkaren måste dock, klart och tydligt och innan avtalet ingås, underrätta konsumenten om att konsumenten ska stå för återlämningskostnaden. Om näringsidkaren underlåtit att göra det ska hen bära kostnaden för att återlämna varan

Om konsumenten beslutar sig för att frånträda avtalet ska du betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat. Återbetalningen ska ske med samma betalningsmedel som konsumenten använde vid köpet av varan (exempelvis är återbetalning i form av tillgodokvitton inte tillåten). Om en konsument exempelvis bestämmer sig för att skicka tillbaka en bok som hen köpt av dig online måste du betala tillbaka det totala priset för boken inklusive skatt och leveranskostnader till det konto som det kreditkort som användes för betalningen är anslutet till.

Näringsidkaren måste återbetala hela det belopp som hen mottagit från konsumenten inom 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättades om konsumentens beslut att frånträda avtalet.

Näringsidkaren får dock hålla inne med återbetalningen tills:

- näringsidkaren har fått tillbaka varorna; eller
- konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast.

Nya regler sedan den 28 maj 2022

Enligt de nya reglerna har konsumenterna ångerrätt även när de inte har betalat pengar för digitalt innehåll

och/eller digitala tjänster men tillhandahåller personuppgifter (såvida inte dessa uppgifter är nödvändiga för att tillhandahålla det digitala innehållet).

1) Nya skyldigheter för näringsidkare

— Kom ihåg att du är skyldig att följa bestämmelserna i den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR)¹³,

— Du ska avstå från att använda annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten när du använder det digitala innehållet eller den digitala tjänst som du har tillhandahållit.

— I *tillämpliga fall* ska du på konsumentens begäran ge honom/henne tillgång till annat innehåll än personuppgifter som tillhandahållits eller skapats av konsumenten vid användning av det digitala innehållet eller den digitala tjänst som du tillhandahåller.

— Konsumenten ska ha rätt att kostnadsfritt hämta det digitala innehållet, utan hinder från dig, inom rimlig tid och i ett allmänt använt och maskinläsbart format.

— Om konsumenten beslutar att frånträda avtalet kan du hindra konsumenten från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten ytterligare, särskilt genom att göra det digitala innehållet eller den digitala tjänsten oåtkomlig för konsumenten eller genom att inaktivera konsumentens användarkonto.

2) Nya skyldigheter för konsumenterna.

— Om konsumenten beslutar att frånträda avtalet ska han eller hon avstå från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten och från att göra det tillgängligt för tredje part.

Fyra huvudregler kan sammanfattas nedan:

¹³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om

1. konsumenten har rätt att ångra avtalet inom 14 dagar från leverans av varan eller, när det gäller tjänster, från avtalets ingående (med undantag av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium: om tillhandahållandet har inletts (d.v.s. konsumenten har börjat ladda ner innehåll) och konsumenten har a) gett sitt uttryckliga förhandssamtycke och b) medgett att ångerrätten kommer att gå förlorad);
2. konsumentens ångerrätt förlängs med upp till ett år om näringsidkaren underlåter att informera konsumenten om ångerrätten.
3. näringsidkaren ska betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat inom 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om frånträdet, men näringsidkaren kan hålla inne med återbetalningen tills hen fått tillbaka varorna eller tills konsumenten styrkt att hen har skickat tillbaka varorna, beroende på vilket som inträffar tidigast;
4. konsumenten måste returnera produkten inom 14 kalenderdagar från och med den dag då konsumenten underrättade näringsidkaren om beslutet att frånträda avtalet.

Vilka är påföljderna för näringsidkarens underlåtenhet att följa reglerna om ångerrätt?


Som redan nämnts ovan, om du inte ger konsumenten information om ångerrätten, förlängs denna rätt med en ytterligare tidsperiod på upp till ett år.

Dessutom bryter näringsidkarens underlåtenhet att följa någon av reglerna om ångerrätt mot de nationella bestämmelser som införlivar direktivet om

upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (Text av betydelse för EES)

konsumenträttigheter, för vilka brott medlemsstaterna måste införa avskräckande påföljder

I ITALIEN fastställs till exempel ett lägsta bötesbelopp på 5000 EUR och ett högsta bötesbelopp på 5000000 EUR. Dessa belopp gäller både överträdelse av antingen direktivet om otillbörliga affärsmetoder och direktivet om konsumenträttigheter, eller båda samtidigt. Vid upprepade överträdelse får myndigheten beordra näringsidkaren att avbryta handeln under en period som inte får vara längre än trettio dagar. I FRANKRIKE fastställs i den reviderade franska konsumentlagen 2016 böter på upp till 3000 EUR (fysiska personer) eller 15000 EUR (juridiska personer). I Cypern är överträdelse av direktivet om konsumenträttigheter straffbara med upp till 5 % av årsomsättningen eller upp till 200000 EUR. I Lettland med upp till 10 % av årsomsättningen med ett tak på 100000 EUR och i Nederländerna med upp till 1 % av årsomsättningen eller upp till 900000 EUR.

Se även tabellen med påföljder i modul 1 BILAGA 2. 


avskräckande påföljder när de samarbetar om gränsöverskridande överträdelse som påverkar konsumenter i flera EU-medlemsstater.

I sådana fall kommer de nationella myndigheterna att ha befogenhet att ålägga böter på upp till 4 % av näringsidkarens omsättning, eller upp till 2 miljoner euro om det inte finns några uppgifter om omsättningen. Det står medlemsstaterna fritt att behålla eller införa högre maximiböter.

Observera också att de rättigheter som fastställs i konsumenträttsdirektivet skall kunna genomdrivas av konsumenterna även i kollektiva förfaranden från och med den 25 juni 2023 i linje med det nya direktivet (EU) 2020/1828 om ¹⁴ grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen¹⁵.

Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsument utomlands?

Bestämmelserna om ångerrätt är helt harmoniserade i EU. Detta innebär att det inte finns några skillnader mellan medlemsstaterna och att dina rättigheter och skyldigheter är desamma över hela EU. Den enda skillnaden kan, som tidigare nämnts, vara att medlemsstaterna tillämpar olika påföljder.

Läs nedanstående för att ta reda på vilken nationell lagstiftning som gäller i fråga om påföljder. Det är också viktigt att uppmärksamma avsnittet om behörig domstol, som kan vara av intresse vid en tvist avseende ångerrätt. 

Nya regler sedan den 28 maj 2022

Effektivare påföljder för gränsöverskridande överträdelse

Det uppdaterade konsumenträttsdirektivet ger de nationella konsumentskyddsmyndigheterna bättre möjligheter att hantera överträdelse som drabbar många konsumenter i hela EU. För närvarande, när en näringsidkare bryter mot konsumentskyddsreglerna, varierar påföljderna avsevärt från land till land och är ofta mycket låga, även för mycket allvarliga överträdelse. De nya reglerna kommer att ge de nationella myndigheterna befogenhet att på ett samordnat sätt införa effektiva, proportionella och

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG.

¹⁵ Se modul 5.

Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter

Om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU -rätten¹⁶ normalt lagen i det land där konsumenten bor som är tillämplig på ditt avtal med den utländska konsumenten. Om ni båda har valt en annan lag berövar inte detta val ditt utländska konsumentskydd av tvingande bestämmelser i det land där hen är bosatt.

Om exempelvis din webbplats är riktad till konsumenter i en medlemsstat som infört språkkrav enligt artikel 6(7) i konsumenträttsdirektivet måste du därför förse konsumenten med avtalsinformation på det språk som krävs av den medlemsstaten. Generellt måste du, när du marknadsför eller erbjuder dina varor eller tjänster i andra medlemsstater, respektera gällande standard för konsumentskydd i de länder du riktar dig till.

När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land?

Europeiska unionens domstol har fastställt ett antal icke uttömmande kriterier för när dina marknadsföringsåtgärder ska anses vara "riktade" till en specifik medlemsstat. Dessa kriterier inbegriper exempelvis att använda andra språk eller valutor än de som i allmänhet används i den medlemsstat där ditt företag är etablerat, att ange ett telefonnummer med ett internationellt riktnummer och att använda ett annat toppdomännamn än det som tillhör den medlemsstat där ditt bolag är etablerat¹⁷.

Om du emellertid inte riktar din verksamhet till andra EU-länder och en konsument från en annan medlemsstat i EU tar kontakt med dig på eget initiativ så gäller din nationella lag.

Vad betyder det för dig i praktiken?

Vilket lands lagar är tillämpliga på dina avtal över gränserna?

Vid första anblicken kan det verka komplicerat för en småföretagare att följa de nationella lagar som gäller för företagets olika kunder i olika länder. Det kan avskräcka vissa näringsidkare från att erbjuda sina varor eller tjänster över gränserna. I praktiken gäller emellertid:

1. EU-lagstiftningen innehåller, så som vi beskriver i Consumer Law Ready-modulerna, en betydande mängd harmoniserade konsumentskyddsbestämmelser. Dessa regler gäller över hela EU.
2. Även om det fortfarande finns vissa skillnader mellan medlemsstaterna betyder inte det att du inte får utforma dina konsumentavtal efter lagen i ditt eget land: som förklarats ovan kan du avtala med konsumenten om att en annan lag ska vara tillämplig. I så fall behöver du bara följa den tvingande konsumenträtten i den stat där konsumenten bor.
3. I praktiken kommer frågan om den tvingande lagstiftningen i andra medlemsstater bara att vara relevant om skyddsreglerna är mer långtgående än reglerna i ditt rättsliga system eller den lag du avtalat om med konsumenten. Detta kan exempelvis vara fallet när den rättsliga garantitiden är längre enligt konsumentens lag än enligt din egen lag.
4. Tack vare utbildningsmodulerna i ConsumerLaw Ready kommer du också att kunna veta på förhand vilka

¹⁶ Särskilt den s.k. Rom I-förordningen 593/2008.

¹⁷ För mer information, se de förenade målen C 585/08 och C 144/09, Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH, domstolen.

ytterligare krav som gäller i vilka andra medlemsstater som du överväger att rikta din affärsverksamhet till.

5. Frågan om tillämplig lag är oftast bara relevant om det uppstår meningsskiljaktigheter med konsumenten. Många missförstånd kan göras upp i godo eller med hjälp av din interna reklamationservice.

Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist som rör ett avtal över gränserna?

Observera att om du genom dina erbjudanden riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder och hamnar i tvist med någon konsument från ett annat EU-land, så kommer den domstol som enligt EU-rätten är behörig att avgöra tvisten alltid att vara domstolen i det

land där konsumenten bor. Du kan inte stämma konsumenten inför domstol i ett annat land och om du förbehåller dig en sådan möjlighet i dina avtalsvillkor riskerar du stränga böter. Konsumenten däremot har möjlighet att stämma dig inför domstol i ditt eget land också. För att göra det lättare att lösa tvister över gränserna har EU skapat en plattform för tvistelösning online (ODR) som gör det möjligt att knyta samman systemen för alternativ tvistelösning (ADR) i olika medlemsländer¹⁸

Exempel: om du är en fransk näringsidkare etablerad i Lille som säljer dina produkter till belgiska konsumenter kan du inte slå fast i dina avtalsvillkor att enda laga domstol ska vara domstolen i Lille.

¹⁸ Se modul 5 i denna handbok.

Checklista för näringsidkarna:

För att vara på den säkra sidan, kontrollera alltid:

1. huruvida konsumenten har ångerrätt för typen av konsumentavtal som du ingår;
2. att du i rätt tid har informerat konsumenten om hans/hennes rätt att ångra sig,
3. att du har informerat konsumenten i rätt tid och tydligt att om konsumenten beslutar att frånträda avtalet måste denne stå för kostnaderna för att återsända produkten till näringsidkaren,
4. att du har försett konsumenten med standardblanketten för ångerrätten,
5. att du, om konsumenten väljer att frånträda ett avtal, respekterar alla skyldigheter, särskilt de som rör full återbetalning till konsumenten.

BILAGA

Bilaga 1 – Mall för ångerblankett intagen i konsumenträttsdirektivet bilaga 1 B

(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

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

