

Modul 2

Ångerrätt

Januari 2018

consumerlawready.eu

Innehåll

Inledning.....	4
Vad är ångerrätt?.....	7
När har en konsument ångerrätt?.....	7
Vad är ett distansavtal?	7
Vad är konsumentavtal utanför fasta affärslokaler?	7
Vilka är de specifika konsumenträttigheterna för dessa två typer av avtal?	9
Vilka är undantagen från ångerrätten?	9
Behöver jag informera konsumenterna om hens ångerrätt?.....	11
Vad är en standardblankett för utövande av ångerrätten?	11
Hur beräknas tidsfristen för ångerrätten?	12
Kan ångerrätten uteslutas?	13
Vad blir det för konsekvenser om du underlåter att informera konsumenten om sin ångerrätt?	13
På vilket sätt kan konsumenten frånträda avtalet?.....	14
Har konsumenten rätt att använda varan innan frånträdet?	14
Vem har bevisbördan för att varan minskat i värde?	14
Ångerrättens verkan	15
Vilka blir påföljderna för en näringsidkare som underlåter att följa bestämmelserna om ångerrätt?	16
Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter utomlands?	16
Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter.....	16
När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land?	17
Vad betyder detta för dig i praktiken?	17
Vilken domstol är behörig när det uppstår en tvist som rör ett avtal över gränserna?	18
Checklista för näringsidkare:	19

Î Jag känner mig mycket mer trygg med att handla online eftersom jag vet att jag kan returnera produkter inom 14 dagar.Î

Konsument

Î Ångerrätten gör att konsumenter känner sig mer trygga och handlar online allt oftare. Den har gjort det möjligt för mitt företag att växa.Î

Näringsidkare

Î Jag har 14 dagar på mig att noggrant undersöka den produkt jag köpt online; det är mer än nog för att fatta ett bra beslut. Det är mycket lätt att skicka tillbaka produkten.Î

Konsument

Inledning

Bästa entreprenör!

Denna handbok är en del av ConsumerLaw Ready-projektet som vänder sig direkt till mikro-, små och medelstora företag som riktar sig till konsumenter.

Projektet ConsumerLaw Ready bedrivs över hela Europa av BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) i ett konsortium med UEAPME . Den europeiska organisationen för hantverksföretag och små och medelstora företag (Små och medelstora företags (SME) röst i Europa) [UEAPME (the Voice of SMEs in Europe)] och Eurochambres (Europeiska handelskamarorganisationen). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europaparlamentet och Europakommissionen.

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

EU:s konsumentlagstiftning består av olika lagar som antagits av Europeiska unionen under de senaste 25 åren och införlivats med nationell lag av alla EU:s medlemsstater. Under 2017 har Europakommissionen genomfört en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var genomgående positivt.¹ Huvudresultatet av utvärderingen var att efterlevnaden av de existerande reglerna behöver övervakas bättre av myndigheterna och att reglerna behöver bli bättre kända av företag och konsumenter. Projektet ConsumerLaw Ready har som mål att öka näringsidkares, särskilt små och medelstora företags (SME), kunskap om konsumenternas rättigheter och sina motsvarande skyldigheter enligt lag.

Handboken består av fem moduler. Var och en av dem behandlar ett särskilt tema inom europeisk konsumenträtt:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation,
- Modul 2 presenterar reglerna om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal som ingås utanför fasta affärslokaler,
- Modul 3 fokuserar på den gottgörelse som näringsidkare måste erbjuda när varan eller tjänsten brister i överensstämmelse med avtalet,
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder/oskäligen 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 tagits fram inom ramen för projektet ConsumerLaw Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra hjälpmedel för inläring, såsom videos, frågesporer och ett e-test+ där du kan erhålla ett certifikat. Du kan också sätta dig i kontakt med experter och andra små och medelstora företag via ett forum.

¹ Du hittar mer information om utvärderingen, dess resultat och uppföljningsåtgärder på Europakommissionens webbsida: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 2 i handboken behandlar rätten att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Den beskriver vad ångerrätten är och hur den tillämpas i EU:s medlemsstater och kommer med tips för att underlätta för dig att följa lagen.

Denna Modul presenterar den ångerrätt som fastställts i EU:s direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter ("konsumenträttsdirektivet" - CRD), enligt vilken konsumenter har rätt att ångra avtal som ingåtts på distans eller konsumentavtal som ingåtts utanför dina fasta affärslokaler. För mer uttömmande information om bestämmelserna i konsumenträttsdirektivet hänvisas till Modul 1 eller [Europeiska Kommissionens vägledningsdokument](#)² som finns tillgängligt på alla EU:s officiella språk.

Utöver dessa allmänna krav kan andra, mer sektorspecifika, informationskrav vara tillämpliga . självständigt eller i kombination med konsumenträttsdirektivets krav . beroende på avtalstyp (exempelvis konsumentkrediter, paketresor etc.). Dessa andra krav ligger utanför ramen för denna handbok, men vi rekommenderar att du sätter dig in även i dem i den mån de gäller för ditt specifika affärsområde. [Den europeiska e-juridikportalen](#)³ ⁴ och [affärsportalen Ditt Europa](#)⁵ kan hjälpa dig att samla in relevant information.

Vi hoppas att du kommer att tycka att informationen i handboken är till nytta.

² Se http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_se.pdf

³ Se <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=sv>

⁴ Se också https://e-justice.europa.eu/content_eu_law-3-sv.do

⁵ Se http://europa.eu/youreurope/business/index_sv.htm

Modul 2

Vad är ångerrätt?

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 digital innehåll.

Ett exempel är ett avtal som ingås online med en konsument avseende online-försäljning av en bok.⁶

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 digital innehåll.

Vad är ett distansavtal?

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 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).

⁶ Se Modul 1 om skyldigheten att lämna förköpsinformation.

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

1. en konsument som köper en klänning online



2. en konsument som accepterar tillhandahållandet av en särskild telekommunikationstjänst (exempelvis samtal till USA för 1EUR/min) över mobiltelefonen,



3. en konsument som beställer en bok med vanlig post,



4. en konsument som köper en dammsugare vid sin dörr,



5. en konsument som anmäler sig till gymtjänsterna på sin arbetsplats,



6. en konsument som köper en kudde och ett täcke under en utflykt organiserad av en näringsidkare



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 för följande avtal:

- 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.
- 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.
- avtal om tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel;
Exempel: en skräddarsydd kostym.
- avtal om tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla;
Exempel: alla varor med kort hållbarhet såsom färska grönsaker.
- 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; madrasser

- f) avtal om tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra;

Exempel: bränsle som fylls på direkt i en värmepanna eller 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: primörvin [d.v.s. vin som köps och betalas innan vinet är buteljerat]

- 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 för 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 hens ångerrätt går förlorad.⁷

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

⁷ Se punkt a); konsumenten måste ge sitt uttryckliga samtycke på förhand och medge att hens ångerrätt går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet.

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).

Behöver jag informera konsumenterna om hens ångerrätt?

Ja, när en sådan rätt existerar har näringsidkaren, för att göra ångerrätten verkningsfull, skyldighet att informera konsumenterna om att de har rätt att ångra avtalet och hur den rätten är beskaffad.⁸ Den information som ska lämnas till konsumenten angående ångerrätten måste innehålla:

- villkoren
- tidsfristen
- förfarandena för att utöva ångerrätten
- besked om att konsumenten är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan (plus, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, de faktiska kostnaderna.)
- besked om att konsumenten, om hen utövar sin ångerrätt efter att ha gjort en begäran om att inleda tjänsterna, ska betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits fram till dess.
- i förekommande fall, besked om att konsumenten inte har någon ångerrätt (se undantag ovan) eller

de omständigheter under vilka konsumenten förlorar sin ångerrätt.

- en standardblankett för utövande av ångerrätten och var man kan hitta den (se nedan eller i bilaga 1)

Näringsidkaren får ge konsumenten rättigheter som går utöver näringsidkarens rättsliga skyldigheter, exempelvis längre tidsfrist, men måste hur som helst säkerställa att konsumenten i vart fall erhåller den information om ångerrätten som krävs enligt lag.

När det gäller både distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler måste näringsidkaren ge konsumenten en standardblankett för utövande av ångerrätten på ett varaktigt medium (i pappersform, skivaö).

Vid avtal online kan detta till exempel vara ett e-postmeddelande som innehåller en blankett. En webbplats på internet kan inte anses vara att tillhandahålla information på ett varaktigt medium eftersom internet inte är ett konstant, utan ett föränderligt medium. Det räcker därför inte om näringsidkaren bara hänvisar konsumenten till en viss webbplats.

Vad är en standardblankett för utövande av ångerrätten?

En mall för ångerblankett som gäller över hela EU finns i själva lagen.⁹ Denna mycket kortfattade standardblankett, som också finns tillgänglig i bilaga 1, måste överlämnas 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],

⁸ Se Modul 1 om förköpsinformation.

⁹ Jmf. konsumenträttsdirektivet bilaga 1 B

- 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.

Det är mycket viktigt att informera konsumenten om ångerrätten på ett klart och begripligt språk och att förse hen med standardblanketten. Det gör det möjligt för konsumenten att utöva denna rätt på ett effektivt sätt och förhindrar också att du drabbas av negativa konsekvenser (inkl. eventuella rättsliga påföljder) på grund av underlåtenhet att göra detta (se frågan om konsekvenserna av att underlåta att informera konsumenter om ångerrätten).

Var medveten om att näringsidkaren, utöver e-postmeddelanden och andra former av kommunikation, får ge konsumenten möjlighet att på företagets webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten eller något annat otvetydigt formulerat meddelande. I dessa fall ska näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt medium till konsumenten.

Hur beräknas tidsfristen för ångerrätten?

Ångerfristen är fjorton kalenderdagar i alla medlemsstater. När det gäller **köpeavtal** räknas fjortondagarsperioden från det ögonblick då konsumenten tar varan i fysisk besittning (eller den sista varan vid beställning av flera varor eller varor i

skilda poster eller delar som levereras vid olika tidpunkter). När det exempelvis gäller köp av en klänning online har konsumenten rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från mottagandet av klänningen och har sedan upp till 14 dagar, räknat från den dag då konsumenten informerade näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet, på sig att skicka tillbaka klänningen.

Vid avtal om **tjänster** och avtal om **digitalt innehåll** räknas tidsfristen från det ögonblick avtalet ingås. När det gäller en konsument som anmält sig till en kurs i franska online har konsumenten rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från avtalets ingående. När det gäller avtal med **blandade syften** beror tidpunkten när ångerfristen inleds på vilket som är det dominerande syftet med avtalet, d.v.s. om det är övervägande ett köpeavtal eller övervägande ett tjänsteavtal, och i enlighet därmed ska tillämplig bestämmelse för köpeavtal alternativt tjänsteavtal gälla. När det exempelvis gäller ett köp på distans av en bilradio som inkluderar relativt enkelt monteringsarbete räknas tidsfristen från det ögonblick då radion levereras, medan när det gäller ett avtal online om att organisera ett seminarium som också innefattar utdelning av pennor och papper till deltagarna räknas ångerfristen från tidpunkten för avtalets ingående eftersom det i första hand är ett tjänsteavtal.

Söndagar och helgdagar räknas in i de 14 dagarna. Om emellertid 14-dagarsperiodens slut infaller på en söndag eller helgdag löper ångerfristen ut vid utgången av nästa arbetsdag.

En konsument har utövat sin ångerrätt inom ångerfristen om hen skickat sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före utgång av den föreskrivna tidsfristen om fjorton kalenderdagar. Om konsumenten frånträder avtalet har hen ytterligare 14 dagar på sig att skicka tillbaka varan.

Kan ångerrätten uteslutas?

Ångerrätten är garanterad enligt lag. Den kan aldrig uteslutas eller begränsas.

Det skulle strida mot lagen att utesluta eller begränsa ångerrätten och skulle sannolikt klassificeras som ett brott mot bestämmelserna om oskäliga avtalsvillkor och otillbörliga affärsmetoder.¹⁰

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

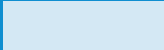
Vad blir det för konsekvenser om du underlåter att informera konsumenten om sin ångerrätt?

Det är mycket viktigt att informera konsumenten om ångerrätten innan ni ingår ett konsumentavtal.¹¹

Inköpsdatum: 1.06.17



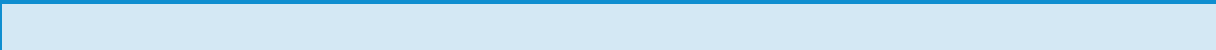
Allmän tidsfrist: 14 dagar 1.06.17 . 15. 06.17



14 dagar från den dag då information om frånträdande lämnades



Maximal tidsfrist: Ett år + 14 dagar 1.06.17 . 15.06.18



¹⁰ Se Modul 4 om otillbörliga avtalsmetoder och oskäliga avtalsvillkor

¹¹ Se Modul 1 om förköpsinformation

Om du underlåter att informera konsumenten om ångerrätten förlängs ångerfristen med 12 månader! Det betyder att en konsument som inte har blivit informerad om sin ångerrätt på ett korrekt sätt har upp till 12 månader och 14 dagar på sig att frånträda avtalet i fråga.

Om du har glömt att lämna information om ångerrätten innan avtalet ingås rekommenderas du att så snart som möjligt informera konsumenten om denna rätt (och under alla omständigheter inom 12 månader). Konsumenten har då en ångerfrist på 14 kalenderdagar från datum för denna information.

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 hens 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 behöver inte ange några skäl till att hen frånträder avtalet och behöver inte bära några andra kostnader än den direkta kostnaden för att återlämna

varorna om näringsidkaren har informerat konsumenten om att konsumenten ska stå för den.

Har konsumenten rätt att använda varan 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. Hen 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.

Vem har bevisbördan för att varan minskat i värde?


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

¹² Du hittar fler praktiska exempel på sid. 48 i vägledningen gällande direktivet om konsumenträttigheter:
http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_se.pdf

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-rätten reglerar inte verkställighet av konsumenters ansvar för varors minskade värde. Medlemsstaternas allmänna avtals- och processrättsliga bestämmelser är tillämpliga. Exempelvis kan näringsidkare ha rätt att reducera det belopp som ska återbetalas. 

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.


Fyra huvudregler kan sammanfattas nedan:

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 ångerfrist förlängs i upp till ett år om näringsidkaren underlåter att informera konsumenten om ångerrättens existens;
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 ska skicka tillbaka varorna inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet.

Vilka blir påföljderna för en näringsidkare som underlåter att följa bestämmelserna om ångerrätt?


Som redan angetts ovan förlängs konsumentens ångerfrist med upp till ett år om du underlåter att underrätta konsumenten om ångerrätten.

Vidare utgör näringsidkarens underlåtenhet att uppfylla någon av bestämmelserna om ångerrätt ett brott mot de bestämmelser som införlivar

konsumenträttsdirektivet med nationell lagstiftning som medlemsstaterna måste införa avskräckande påföljder för.¹³ 

Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter 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. 

Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter

Om du riktar din affärsverksamhet till konsument i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU -rätten¹⁴,

¹³ I exempelvis ITALIEN föreskriver art. 27 i konsumentlagen böter om minst " 5 000 och en högsta penningpåföljd om " 5 000 000. Dessa belopp gäller både vid överträdelse mot direktivet om otillbörliga affärsmetoder och mot konsumenträttsdirektivet, parallellt eller var för sig. Vid upprepade fall av bristande efterlevnad kan myndigheten förelägga näringsidkaren att tillfälligt upphöra med sin verksamhet under en tidsperiod som inte ska vara längre än trettio dagar. I FRANKRIKE föreskriver den reviderade franska konsumentlagen av 2016 böter på upp till EUR 3 000 (fysiska personer) eller EUR 15 000 (juridiska personer). På Cypern, bestraffas brott mot konsumenträttsdirektivet med böter på upp till 5 % av årsomsättningen eller upp till EUR 200 000. I Lettland med upp till 10 % av årsomsättningen med ett tak på EUR 100 000 och i Nederländerna med upp till 1 % av årsomsättningen eller upp till EUR 900 000.

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 din utländska konsument skyddet 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 etablerat.¹⁴

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 detta 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 Consumer Law Ready kommer du också att kunna veta på förhand vilka 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 meningsskilligheter med konsumenten. Många missförstånd kan göras upp i

¹⁴ I synnerhet den så kallade "Rom I"-förordningen 593/2008/EG om tillämplig lag för avtalsförpliktelser.

¹⁵ För mer information, se de förenade målen C-585/08 och C-144/09 Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH

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 stämna 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 stämna 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 medlemsländer.¹⁶

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.

¹⁶ Se Modul 5 i denna handbok.

Checklista för näringsidkare:

För att vara på den säkra sidan bör du alltid kontrollera:

1. om ångerrätt existerar för den typ av konsumentavtal du är på väg att ingå; ☐
2. att du i god tid, klart och tydligt har informerat konsumenten om sin ångerrätt; ☐
3. att du i god tid, klart och tydligt har informerat konsumenten om att konsumenten, om hen beslutar frånträda avtalet, kommer att få stå för kostnaderna för att skicka tillbaka varan till näringsidkaren ☐
4. att du har försett konsumenten med standardblanketten för utövande av ångerrätten; ☐
5. att du, om konsumenten väljer att frånträda avtalet, kommer att respektera alla dina skyldigheter, särskilt dem som gäller full återbetalning till konsumenten. ☐

Bilagor

BILAGA 1 E 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.

FÖRBEHÅLL OCH FRISKRIVNING:

Detta dokument har utarbetats för Europeiska kommissionen. Det återspeglar endast författarnas åsikter och varken kommissionen eller författarna kan hållas ansvariga för hur informationen i det används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande. Det är inte en formell tolkning av Europeiska unionens eller nationell lagstiftning och erbjuder inte heller någon översiktlig eller fullständig rättslig rådgivning. Det är inte avsett att ersätta professionell rättslig rådgivning i specifika frågor. Läsaren bör också vara medveten om att förhandlingar om lagstiftningsförslag för närvarande pågår på EU-nivå och på nationell nivå och pappersversioner av modulerna bör stämmas av mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

