



Modul 2

Ängerrätt



ANSVARSFRIKRIVNING:

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.

Juli 2025

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?	Error! Bookmark not defined.
Vem har bevisbördan för att varan minskat i värde?	15
Ångerrättens verkan.....	16
Vilka är påföljderna för näringsidkarens underlåtenhet att följa reglerna om ångerrätt?	18
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 2024 slutförde kommissionen kontrollen av ändamålsenligheten i den digitala rättvisan (*Digital Fairness Fitness Check*), som inleddes 2022.¹ Syftet var att utvärdera om de nuvarande konsumentskyddsreglerna är ändamålsenliga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå i den digitala miljön. Resultatet visade att dessa regler fortfarande är både relevanta och nödvändiga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå och en effektivt fungerande digital inre marknad. Samtidigt identifierades flera skadliga och föränderliga metoder som konsumenter möter online samt områden där förbättringar behövs och som bör åtgärdas framöver.

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 oskäligen avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar mekanismer för alternativ tvistlösning (ADR).
- Modul 6 introducerar rättigheter och skyldigheter på digitala marknader

¹ Mer information om utvärderingen, dess slutsatser och uppföljningsåtgärder finns på Europeiska kommissionens webbplats:

https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment

- Modul 7 handlar om produktsäkerhet (2026)

Denna handbok är bara ett av de läromedel som tagits fram inom ramen för projektet ConsumerLaw Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra inlärningsverktyg, såsom videos, 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.

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 tillämpa de nya reglerna från och med den 28 maj 2022. 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 från och med 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 kan](#)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 bok.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 etc.

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 men, om avtalet innebär en skyldighet för konsumenten att betala, 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 skräddarsydd 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 brådsnande reparationseller 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) för tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, om fullgörandet har påbörjats och, om avtalet innebär en skyldighet för konsumenten att betala, under förutsättning att konsumenten har lämnat sitt föregående samtycke till att fullgörandet påbörjas under ångerfristen, att konsumenten har bekräftat att han eller hon därigenom godtar att ångerrätten går förlorad, samt att du som näringsidkare har tillhandahållit en bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och bekräftelse på ett varaktigt medium. **Exempel:** nedladdning av specifik musik från en streamingplattform, om nedladdningen eller streamingen har påbörjats och konsumenten dessförinnan uttryckligen har samtyckt till att fullgörandet inleds under ångerfristen samt bekräftat att han eller hon därigenom förlorar sin ångerrätt.

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 (EU) 2023/2225 om konsumentkreditavtal [Direktiv \(EU\) 2023/2225 om konsumentkreditavtal](#))⁶.

Observera att medlemsstaterna sedan maj 2022, enligt de nya reglerna i konsumenträttighetsdirektivet (CRD), har haft möjlighet att⁷:

- förlänga ångerristen från 14 till 30 dagar,
- göra undantag från flera av undantagen från ångerrätten (dvs. konsumenten får ångerrätt i vissa situationer där sådan rätt tidigare saknades) ...

...för avtal som ingås i samband med:

1. oönskade besök av en näringsidkare i konsumentens hem (dörrförsäljning),
2. utflykter som anordnas av en näringsidkare i syfte att eller med verkan att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenten.

Dessa valmöjligheter syftar till att göra det möjligt för medlemsstaterna att ge konsumenterna ett förstärkt skydd vid dessa särskilda försäljningsformer.

Medlemsstaterna hade även enligt moderniseringsdirektivet⁸ möjlighet att välja att inte ge någon ångerrätt för tjänsteavtal som innebär en skyldighet för konsumenten att betala, om konsumenten uttryckligen har begärt ett besök av näringsidkaren i syfte att utföra reparationer (t.ex. en rörmokares ingripande vid en vattenläcka). I sådana fall förlorar konsumenten sin ångerrätt när tjänsten har fullgjorts i sin

helhet, under förutsättning att fullgörandet har påbörjats med konsumentens föregående uttryckliga samtycke.

Glöm inte att du före avtalets ingående ska informera konsumenten om att det finns en ångerrätt och om ångerfristens längd (se Modul 1). Om du säljer genom dessa typer av försäljningskanaler bör du därför kontrollera om ångerfristen är 14 eller 30 dagar i den eller de medlemsstater där du bedriver verksamhet.

Exempel: Om du säljer måttbeställda kostymer till en konsument i dennes hem utan föregående inbjudan i en medlemsstat som har utnyttjat dessa valmöjligheter, har konsumenten rätt att frånträda avtalet inom 30 dagar från leveransdagen.

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 avtalet⁹. 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.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng?eliuri=eli%3Adir%3A2023%3A2225%3Aoj&locale=sv>

⁷ Se medlemsstaternas anmälningar om dessa regleringsval på <https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection->

[law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

⁸ Idem

⁹ Se modul 1 om krav på förhandsinformation

- 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 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 lagen¹⁰. 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

¹⁰ Jfr bilaga IB till direktivet om konsumenträttigheter.

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 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.

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?

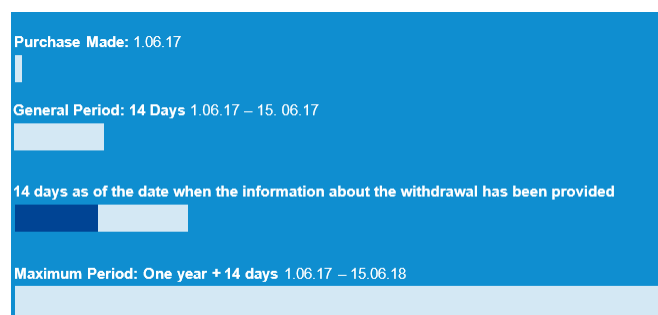
Ångerrätten garanteras i lag. Det kan aldrig uteslutas eller begränsas.

Varje uteslutning eller begränsning av ångerrätten skulle strida mot lagen och sannolikt anses utgöra en överträdelse av reglerna om oskäliga avtalsvillkor och otillbörliga affärsmetoder¹¹.

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 ingås¹².



Om du underlåter att informera konsumenten om hans eller hennes ångerrätt förlängs den tidsperiod under

¹¹ Se modul 4 om otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor.

¹² Se modul 1 om krav på förhandsinformation.

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.

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.

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.¹³

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.

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.

¹³ http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

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 rökluft 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. 

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.

Fram till den 28 maj 2022 (den dag då moderniseringsdirektivet började tillämpas) gällde ångerrätten enligt konsumenträttighetsdirektivet (CRD) endast för avtal där konsumenten var skyldig att betala ett pris. Numera har konsumenten även ångerrätt när denne inte betalar med pengar för digitalt innehåll och/eller en digital tjänst, utan i stället tillhandahåller personuppgifter (såvida dessa uppgifter inte är nödvändiga för att tillhandahålla det digitala innehållet). Detta medför nya skyldigheter för näringsidkare och konsumenter vid utövandet av ångerrätten, vilka beskrivs närmare nedan.

1) Nya skyldigheter för näringsidkare

- Observera att du är skyldig att följa bestämmelserna i den allmänna dataskyddsförordningen ("GDPR").
- Du ska avstå från att använda annat innehåll än personuppgifter som konsumenten har tillhandahållit eller skapat vid användningen av

det digitala innehåll eller den digitala tjänst som du har tillhandahållit.

- I förekommande fall ska du, på konsumentens begäran, göra sådant innehåll tillgängligt för konsumenten, med undantag för personuppgifter, som konsumenten har tillhandahållit eller skapat vid användningen av det digitala innehåll eller den digitala tjänst som du har tillhandahållit.
- Konsumenten ska ha rätt att kostnadsfritt och utan hinder från din sida få tillgång till och hämta detta digitala innehåll inom skälig tid och i ett allmänt använt och maskinläsbart format.
- Om konsumenten beslutar att frånträda avtalet får du förhindra konsumenten från att fortsätta använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, exempelvis genom att göra det digitala innehållet eller den digitala tjänsten otillgänglig för konsumenten eller genom att stänga av konsumentens användarkonto.

2) Nya skyldigheter för konsumenter

- Om konsumenten beslutar att frånträda avtalet ska denne avstå från att använda det digitala innehållet eller den digitala tjänsten samt från att göra det digitala innehållet eller den digitala tjänsten tillgänglig för tredje part.

Fyra huvudregler kan sammanfattas nedan:

1. Konsumenten har rätt att frånträda ett avtal inom 14 kalenderdagar från den dag då varan levereras eller, när det gäller tjänsteavtal, från den dag då avtalet ingås, med förbehåll för vissa undantag¹⁴. Ett

sådant undantag gäller bland annat digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, om fullgörandet har påbörjats (dvs. om konsumenten har börjat ladda ned innehållet) och konsumenten a) i förväg har lämnat sitt samtycke, b) har bekräftat att han eller hon därmed förlorar sin ångerrätt och c) näringsidkaren har lämnat en bekräftelse.

Se även möjligheten att förlänga ångerfristen till 30 dagar för avtal som ingås i samband med oönskat besök av en näringsidkare i konsumentens hem eller utflykter som anordnas av en näringsidkare, i enlighet med motsvarande nationella genomförandebestämmelser¹⁵;

2. konsumentens ångerrätt förlängs med upp till ett år om näringsidkaren underlåter att informera konsumenten om att ångerrätt finns;
3. näringsidkaren ska återbetala samtliga belopp till konsumenten inom 14 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren informerades om att konsumenten frånträder avtalet. Näringsidkaren får dock hålla inne återbetalningen till dess att varan har kommit tillbaka eller konsumenten har visat att varan har skickats tillbaka, beroende på vilket som inträffar först;
4. konsumenten ska returnera varan inom 14 kalenderdagar från den dag då konsumenten meddelade näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet.

¹⁴ Artikel 16 i konsumenträttighetsdirektivet.

¹⁵ [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

[choices-under-article-29-crd_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en). Se även det tematiska faktabladet om medlemsstaternas regleringsval enligt artikel 29 i konsumenträttighetsdirektivet.

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 konsumenträttigheter, för vilka brott medlemsstaterna måste införa avskräckande påföljder¹⁶. 

Sedan den 28 maj 2022 (den dag då moderniseringsdirektivet började tillämpas) har effektivare sanktioner för gränsöverskridande överträdelser införts.

Det uppdaterade konsumenträttighetsdirektivet (CRD) ger numera nationella konsumentskyddsmyndigheter och/eller domstolar bättre möjligheter att ingripa mot överträdelser som drabbar ett stort antal konsumenter inom EU¹⁷. De nya reglerna ger nationella myndigheter befogenhet att, inom ramen för ett samordnat samarbete vid gränsöverskridande överträdelser som påverkar konsumenter i flera EU-medlemsstater, besluta om effektiva, proportionerliga och avskräckande sanktioner.

I sådana gränsöverskridande fall ska medlemsstaternas nationella lagstiftning särskilt föreskriva böter på upp till minst 4 % av näringsidkarens årsomsättning eller, om

uppgifter om årsomsättningen inte finns tillgängliga, upp till 2 miljoner euro. Medlemsstaterna står fritt att behålla eller införa högre maximala bötesbelopp¹⁸.

Observera även att konsumenter sedan juni 2023 har möjlighet att göra gällande de rättigheter som följer av konsumenträttighetsdirektivet inom ramen för kollektiva förfaranden, i enlighet med de nya regler som fastställs i [direktiv \(EU\) 2020/1828](#) om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen ("RAD") och de nationella bestämmelser genom vilka direktivet har genomförts.

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, såsom nämnts ovan, bestå i att medlemsstaterna tillämpar olika sanktioner samt i en eventuell förlängning av de lagstadgade tidsfristerna för att frånträda avtalet vid oönskade besök av en näringsidkare i konsumentens hem (dörrförsäljning) och vid utflykter som anordnas av en näringsidkare i syfte att eller med verkan att marknadsföra eller sälja produkter till konsumenten.

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,

¹⁶ För mer information, se Europeiska kommissionens [rapport](#) om genomförandet av direktiv (EU) 2019/2161 vad gäller bättre genomdrivning och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (moderniseringsdirektivet).

¹⁷ Utbredda överträdelser eller utbredda överträdelser med unionsdimension, i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som ansvarar för

genomdrivandet av konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004.

¹⁸ För ytterligare information om bötesnivåerna, se Europeiska kommissionens rapport om genomförandet av moderniseringsdirektivet, COM(2024) 258 final, tillgänglig på: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>

som kan vara av intresse vid en tvist avseende ångerrätt. 

Särskilda regler vid försäljning riktad till utländska konsumenter

Enligt EU-rätten¹⁹ gäller som huvudregel lagen i det land där konsumenten är bosatt, om du riktar din affärsverksamhet till konsumenter i andra EU-länder än det där du själv är etablerad. Om din webbplats till exempel riktar sig till konsumenter i en annan medlemsstat behöver du därför kontrollera om den medlemsstaten exempelvis ställer språkkrav på den information som ska lämnas före avtalets ingående²⁰ (se Modul 1 för mer information). Om så är fallet måste du lämna förhandsinformationen till konsumenten på det språk som krävs i den medlemsstaten.

Mer generellt gäller att när du marknadsför eller erbjuder dina varor eller tjänster i andra medlemsstater måste du respektera den konsumentskyddsnivå som gäller i de länder som din verksamhet riktar sig 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 etablerat²¹.

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

kan förstå informationen. Enligt Europeiska kommissionens rapport från 2017 om tillämpningen av konsumenträttighetsdirektivet har 15 EU-medlemsstater infört sådana språkkrav i sin nationella lagstiftning (s. 29–32).

²¹ För mer information, se de förenade målen C 585/08 och C 144/09, Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH, domstolen.

¹⁹ Särskilt den s.k. Rom I-förordningen 593/2008.

²⁰ Enligt artikel 6.7 i konsumenträttighetsdirektivet har medlemsstaterna haft möjlighet att behålla eller införa språkkrav i sin nationella lagstiftning avseende avtalsinformation för distansavtal och avtal utanför affärslokaler, i syfte att säkerställa att konsumenten lätt

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 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 enligt den nationella lagstiftningen. Konsumenten däremot har möjlighet att stämma dig inför domstol i ditt eget land också.

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.

Checklista för näringsidkarn

För att vara på den säkra sidan, kontrollera alltid:

1. huruvida konsumenten har ångerrätt för typen av konsument avtal 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 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 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

