

Om distansavtalslagen

Internethandel, postorder- och telefonförsäljning regleras i distansavtalslagen. Lagen gäller när en konsument handlar något av ett företag utan att köpare och säljare träffas. Sådana köp kallas distansavtal.

Lagen om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, den så kallade distansavtalslagen, gäller när du handlar på distans och vid hemförsäljning. Den innehåller bland annat krav på näringsidkarens informationsskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt.

För vem och vad gäller lagen

Distansavtalslagen gäller för dig som konsument om du köper eller hyr lös egendom eller köper tjänster av en näringsidkare.

Som lös egendom räknas inte bara saker som böcker och möbler, utan även aktier och andra värdepapper, bostadsrätter med mera.

En tjänst kan vara till exempel ett ändrings-, reparations-, installations-, tillverknings- eller rivningsarbete. Det kan också vara ett uppdrag till någon att utföra en intellektuell eller konstnärlig prestation, exempelvis en arkitekt som ska göra en ritning eller ett avtal om medicinsk behandling av djur eller människor.

Lagen omfattar också digitala produkter som leveras elektroniskt, till exempel genom Internet.

Distansavtalslagen gäller både distansavtal och avtal som träffas vid hemförsäljning

Distansavtal

Ett distansavtal är när du och näringsidkaren inte träffas personligen. För att lagen ska vara tillämplig måste näringsidkaren ha sin verksamhet organiserad så att avtal kan ingås på distans. Några exempel på distansavtal är köp via Internet, telefonförsäljning, postorder, tv-shopping och e-post.

Hemförsäljning

Ett hemförsäljningsavtal kan till exempel ingås vid ett hembesök i din eller annan konsuments bostad, vid s k Home Parties, eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe. Hemförsäljningsreglerna är också tillämpliga när avtalet ingås på din arbetsplats, på sjukhus, vid konferens, på tåg, i samband med ett evenemang eller på annan plats där du inte endast för stunden befinner dig. En ytterligare förutsättning är att det är näringsidkaren som söker upp dig och inte tvärtom.

Undantag

Distansavtal

Lagen gäller inte distansavtal som

- avser försäkringar, krediter eller andra finansiella tjänster
- avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten
- ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller en automatiserad affärslokal
- ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat
- ingås vid en auktion där budgivningen normalt inte sker elektroniskt. Internetauktioner omfattas däremot av lagen.

Hemförsäljning

Lagen gäller inte vid hemförsäljning om:

- det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 300 kronor
- avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument
- avtalet gäller försäkring
- avtalet gäller uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten
- avtalet ingås vid hembesök som äger rum på konsumentens uttryckliga begäran eller som har direkt samband med den varan eller tjänsten.

Information vid marknadsföring

Distansavtal

Näringsidkaren måste i sin marknadsföring ge dig följande information:

- sitt namn och sin adress
- varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper
- varans eller tjänstens pris, inklusive skatter och avgifter
- leveranskostnader

- sättet för betalning och leverans
- din ångerrätt
- kostnader för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa, till exempel 071-nummer
- hur länge erbjudandet gäller
- avtalets kortaste löptid.

Du har rätt att kräva att informationen ges i rimlig tid innan avtalet ingås, så att du har möjlighet att överväga villkoren. Informationen ska också vara klar och begriplig. Den ska till exempel vara lätt att hitta på en webbsida vid marknadsföring på Internet. Vid telefonsäljning ska säljaren redan i början av samtalet ge dig information om sin identitet och syftet med samtalet.

Information efter köp

Distansavtal

Näringsidkaren ska alltid ge dig information om

- att det finns möjlighet att ångra sig. Hur ångerfristen räknas. Hur du ska göra om du vill ångra dig och vad som gäller när du utnyttjat din ångerrätt.
- namn och adress till den som ångerrätten kan utövas mot
- garantier och service
- villkoren för att säga upp avtalet om det gäller tills vidare eller för en längre tid än ett år.

Informationen ska ges till dig snarast efter det att avtalet har ingåtts eller senast vid leveransen även om den lämnats vid ett tidigare tillfälle. Informationen ska ges i en handling som du kan spara. Om näringsidkaren redan i marknadsföringen gav dig all information behöver han inte ge dig den på nytt – förutom de punkter som anges ovan. Det är näringsidkaren som ska kunna bevisa att du har fått informationen.

Hemförsäljning

När ett hemförsäljningsavtal ingås ska näringsidkaren samtidigt ge dig skriftlig information om din ångerrätt, samt namn och adress till den som du kan utöva ångerrätten mot. Du ska skriva under ett exemplar av handlingen som bekräftelse på att du tagit emot den. Informationshandlingen ska överlämnas till dig tillsammans med en ångerblankett som du kan använda dig av för att utnyttja din ångerrätt. Utformningen av informationshandlingen och ångerblanketten ska stämma överens med särskilda formulär, enligt Konsumentverkets föreskrifter.

Ångerfristen är 14 dagar

Tidigare gällde den så kallade ångerveckan vid hemförsäljning. Numera gäller följande:

- Din ångerrätt (ångerfristen) gäller under 14 dagar.
- Du behöver aldrig ange varför du ångrar dig. Om du ångrar dig ska du lämna eller skicka ett meddelande till näringsidkaren inom ångerfristen.
- Du behöver inte meddela skriftligt att du ångrar dig. Det avgörande är att det klart framgår att du ångrar dig.
- Det är du som ska kunna bevisa att du har ångrat dig i rätt tid. Det kan därför vara bra att skicka meddelandet som rekommenderat brev eller på annat sätt som visar att du inte meddelat näringsidkaren för sent.

När börjar ångerfristen att löpa ?

Ångerfristen börjar löpa

- den dag du tog emot varan eller en väsentlig del av den
- den dag då avtalet om en tjänst har ingåtts.

Ångerfristen börjar inte löpa förrän du fått informationen, och vid hemförsäljning ångerblanketten.

Om avtalet gäller en specialtillverkad vara – eller en vara som fått en tydlig personlig prägel, börjar ångerfristen löpa den dag näringsidkaren lämnat information och vid hemförsäljning ångerblanketten.

Vid distansavtal har du inte ångerrätt om:

- tjänsten påbörjats under ångerfristen med ditt samtycke
- priset är beroende av finansmarknadens svängningar, till exempel en aktie
- varan på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas
- förseglingen brutits på ljud- eller bildupptagningar eller datorprogram. Med försegling avses även teknisk plombering
- avtalet gäller tidningsprenumerationer och enstaka tidskrifter
- avtalet gäller vadhållning och andra lotteritjänster.

Ångerrätten upphör att gälla

Distansavtal

Om näringsidkaren inte lämnat information om ångerrätten förlorar du rätten att ångra dig *ett år* efter det att

- du tog emot varan eller
- avtalet om tjänsten ingicks.

Om näringsidkaren inte lämnat dig den information som ska ges vid marknadsföringen förlorar du rätten att ångra dig *tre månader* efter det att

- du tog emot varan eller
- avtalet om tjänsten ingicks.

När du utnyttjat din ångerrätt

Du är skyldig att hålla varan i lika gott skick som när du fick den. Du får inte använda den, men naturligtvis försiktigt undersöka den. Om varan skadas eller kommer bort på grund av att du är vårdslös förlorar du ångerrätten.

Distansavtal

När du utnyttjat din ångerrätt ska du,

- om det gäller en vara: sända eller lämna tillbaka den till näringsidkaren
- om det gäller en tjänst: hålla materialet tillgängligt för näringsidkaren, om det inte medför besvär för dig. Det ska inte heller behöva kosta dig något för att näringsidkaren tar tillbaka materialet.

Hemförsäljning

Om du tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under till exempel en utflykt och du ångrar dig, ska du hålla varan tillgänglig på den plats där den tagits emot. Du får även hålla varan tillgänglig på annan plats som du anvisar, om näringsidkaren utan besvär kan hämta den där. Vid avtal om en tjänst ska det material som du tagit emot lämnas tillbaka, förutsatt att du inte åsamkas besvär eller kostnader.

Undantag från informationsskyldighet och ångerrätt

Vid distansavtal och hemförsäljningsavtal har du inte någon ångerrätt om du köper

- livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning. Det kan till exempel vara hushållspapper, tvättmedel eller eldningsolja,
- om varorna levereras hem till dig eller till din arbetsplats och näringsidkaren normalt kör ut varorna i ett distributionssystem. Undantaget gäller inte vid utkörning av varor i enskilda fall.

Det här undantaget gäller bara informationsskyldigheten och ångerrätten. Lagens övriga regler gäller för ditt avtal.

Distansavtal

Du har inte heller någon ångerrätt om avtalet avser:

- inkvartering
- transport
- servering, catering eller liknande tjänst
- kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, om näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd period.

De här undantagen gäller bara informationsskyldigheten och ångerrätten. Lagens övriga regler gäller för ditt avtal.

Återbetalningsskyldighet

Näringsidkaren ska, om du utnyttjat din ångerrätt, betala tillbaka vad du har betalat snarast eller senast *inom 30 dagar* från den dag då näringsidkaren tog emot varan eller, om det är en tjänst, meddelandet om att du ångrat dig.

Distansavtal

Du får själv betala returkostnaderna när du sänder tillbaka varan. Näringsidkaren ska alltid betala returkostnaden för att sända tillbaka så kallade ersättningsvaror.

Hemförsäljning och telefonförsäljning

Om du utnyttjat din ångerrätt ska näringsidkaren betala tillbaka vad du betalat, och betala skälig ersättning till dig för dina kostnader att sända tillbaka varan, senast *inom 30 dagar* från det att näringsidkaren tog emot ångermeddelandet. Du har rätt att behålla varan och materialet till dess att näringsidkaren fullgjort hela sin betalningsskyldighet.

Om näringsidkaren inte hämtar varan eller materialet eller fullgör hela sin betalningsskyldighet *inom tre månader* från den dag då ångerfristen började löpa, får du behålla varan eller materialet utan att betala något.

Leveransskyldighet

Näringsidkaren ska lämna varan eller, om det är en tjänst, avsluta uppdraget *inom 30 dagar* från den dag du gjorde din beställning. Det är emellertid möjligt att avtala om en annan skälig tidsgräns för leveransen.

Om näringsidkaren inte levererar i tid och detta inte beror på dig, så har du rätt att häva avtalet. Om den vara du har köpt är felaktig eller om tjänsten inte utförts fackmässigt har du rätt att reklamera med stöd av konsumentköplagen respektive konsumenttjänstlagen.

Om du häver avtalet är näringsidkaren skyldig att lämna tillbaka vad du har betalat. Detta ska ske snarast, dock senast *inom 30 dagar* från den dag då näringsidkaren tog emot ditt meddelande om hävning.

Kreditavtal

Ett kreditavtal upphör att gälla automatisk om du utnyttjar din ångerrätt. Om kreditgivaren är någon annan än näringsidkaren, kan det vara lämpligt att du meddelar kreditgivaren att kreditavtalet inte längre gäller. Du får inte drabbas av andra kostnader än upplupen ränta eller uppläggningsavgift.