

## DIREKTIV

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2011/83/EU

av den 25 oktober 2011

om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR  
ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-  
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-  
téns yttrande <sup>(1)</sup>,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande <sup>(2)</sup>,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet <sup>(3)</sup>, och

av följande skäl:

- (1) Ett antal bestämmelser om konsumenträttigheter i avtalsförhållanden anges i rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler <sup>(4)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal <sup>(5)</sup>.
- (2) Dessa direktiv har med hänsyn till erfarenheterna setts över i syfte att förenkla och uppdatera gällande bestämmelser, undanröja inkonsekvenser och åtgärda oönskade

brister i bestämmelserna. Översynen visade att de två direktiven bör ersättas med ett enda direktiv. Detta direktiv bör därför innehålla standardbestämmelser för gemensamma aspekter på distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och inte längre bygga på en minimiharmoniseringsstrategi som de tidigare direktiven, samtidigt som det bör vara möjligt för medlemsstaterna att behålla eller anta nationella bestämmelser med avseende på vissa aspekter.

- (3) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 i fördraget.

- (4) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster samt etableringsfrihet säkerställs. En harmonisering av vissa aspekter av distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler krävs för att främja en verklig inre marknad för konsumenter med en god balans mellan en hög konsumentskyddsnivå och konkurrenskraftiga företag, samtidigt som subsidiaritetsprincipen respekteras.

- (5) Möjligheterna med distansförsäljning över gränserna, som borde vara ett av de mer påtagliga resultaten av den inre marknaden, utnyttjas inte fullt ut. Jämfört med den stora ökningen av den inhemska distansförsäljningen under de senaste åren har den gränsöverskridande distansförsäljningen ökat i begränsad utsträckning. Denna skillnad är särskilt påtaglig i fråga om näthandel, där det finns stora möjligheter till ytterligare tillväxt. De gränsöverskridande möjligheterna när det gäller avtal som ingås utanför fasta affärslokaler (direktförsäljning) begränsas av vissa faktorer, till exempel de skilda nationella konsumentskyddsbestämmelser som näringslivet måste rätta sig efter. Jämfört med ökningen av den inhemska direktförsäljningen under de senaste åren, särskilt inom tjänstesektorn (t.ex. försörjningstjänster), är antalet konsumenter som utnyttjar denna kanal för inköp över gränserna fortfarande lågt. Med hänsyn till de ökade affärsmöjligheterna i många medlemsstater bör små och medelstora företag (inklusive

<sup>(1)</sup> EUT C 317, 23.12.2009, s. 54.

<sup>(2)</sup> EUT C 200, 25.8.2009, s. 76.

<sup>(3)</sup> Europaparlamentets ståndpunkt av den 23 juni 2011 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 10 oktober 2011.

<sup>(4)</sup> EGT L 372, 31.12.1985, s. 31.

<sup>(5)</sup> EGT L 144, 4.6.1997, s. 19.

- enskilda näringsidkare) eller ombud för företag som bedriver direktförsäljning vara mer benägna att söka affärsmöjligheter i andra medlemsstater, särskilt i gränsregioner. En fullständig harmonisering av vissa bestämmelser om konsumentinformation och ångerrätt i distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler kommer därför att bidra till en hög konsumentskyddsnivå och till att den inre marknaden fungerar bättre i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter.
- (6) Vissa skillnader skapar betydande hinder på den inre marknaden som påverkar näringsidkare och konsumenter. Dessa skillnader gör att kostnaderna för att följa regelverket ökar för de näringsidkare som vill sälja varor eller tillhandahålla tjänster över gränserna. Denna oproportionerliga fragmentering undergräver också konsumenternas förtroende för den inre marknaden.
- (7) En fullständig harmonisering av vissa huvudaspekter i lagstiftningen bör leda till betydligt större rättsäkerhet för både konsumenter och näringsidkare. Både konsumenter och näringsidkare bör kunna förlita sig på ett enda regelverk grundat på tydligt definierade rättsliga begrepp som reglerar vissa aspekter i avtal mellan näringsidkare och konsumenter i hela unionen. Effekten av en sådan harmonisering bör bli att de hinder som följer av de fragmenterade bestämmelserna undanröjs och att den inre marknaden fullbordas på detta område. Dessa hinder kan bara undanröjas genom att det införs enhetliga unionsbestämmelser. Konsumenterna bör också tillförsäkras en hög enhetlig skyddsnivå i hela unionen.
- (8) De regleringsaspekter som ska harmoniseras bör endast beröra avtal som ingås mellan näringsidkare och konsumenter. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning beträffande anställningsavtal, avtal om arvsrätt, avtal om familjerätt och avtal om upprättande och organisation av bolag eller partnerskapsavtal.
- (9) I detta direktiv fastställs bestämmelser om information som ska lämnas för distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och avtal av annat slag än de nyssnämnda. Detta direktiv reglerar också ångerrätten i samband med distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler och harmoniserar vissa föreskrifter om fullgörande och vissa andra aspekter på avtal mellan näringsidkare och konsument.
- (10) Detta direktiv bör inte påverka tillämpningen av bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I-förordningen) <sup>(1)</sup>.
- (11) Detta direktiv bör inte påverka unionsbestämmelserna för särskilda sektorer, såsom humanläkemedel, medicintekniska produkter, integritet och elektronisk kommunikation, patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård, märkning av livsmedel och den inre marknaden för el och naturgas.
- (12) Informationskraven i detta direktiv bör komplettera informationskraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden <sup>(2)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden (direktivet om elektronisk handel) <sup>(3)</sup>. Medlemsstaterna bör behålla möjligheten att införa ytterligare informationskrav för de tjänsteleverantörer som är etablerade inom deras territorium.
- (13) Medlemsstaterna bör förbli behöriga, i enlighet med unionsrätten, att tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på områden som inte faller inom dess tillämpningsområde. Medlemsstaterna får således behålla eller införa nationell lagstiftning som motsvarar bestämmelserna i detta direktiv eller vissa av dess bestämmelser i förhållande till avtal som inte omfattas av direktivets tillämpningsområde. Medlemsstaterna får t.ex. besluta att utvidga tillämpningen av bestämmelserna i detta direktiv till juridiska personer eller fysiska personer som inte är "konsumenter" i den mening som avses i detta direktiv, såsom icke-statliga organisationer, nystartade företag eller små och medelstora företag. Medlemsstaterna får likaledes tillämpa bestämmelserna i detta direktiv på avtal som inte är "distansavtal" i den mening som avses i detta direktiv, exempelvis för att de inte ingåtts med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans. Dessutom får medlemsstaterna också behålla eller införa nationella bestämmelser om frågor som inte särskilt tas upp i detta direktiv, t.ex. ytterligare bestämmelser om köpeavtal, bland annat när det gäller leverans av varor eller krav på tillhandahållande av information under ett avtals löptid.
- (14) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning på avtalsrättens område för avtalsrättsliga aspekter som inte regleras i detta direktiv. Därför bör detta direktiv inte påverka nationell lagstiftning som reglerar exempelvis ett avtals ingående eller giltighet (t.ex. bristande samtycke). Inte heller bör detta direktiv påverka nationell lagstiftning om de allmänna rättsmedlen i avtalsfrågor, bestämmelserna om den allmänna ekonomiska ordningen (t.ex. bestämmelser om oskäligt höga priser och ockerpriser) och bestämmelserna om oetiska juridiska transaktioner.

<sup>(1)</sup> EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>(2)</sup> EUT L 376, 27.12.2006, s. 36.

<sup>(3)</sup> EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

- (15) Detta direktiv bör inte harmonisera språkliga krav som tillämpas på konsumentavtal. Följaktligen får medlemsstaterna i nationell lagstiftning behålla eller införa språkliga krav beträffande information vid avtals ingående och avtalsvillkor.
- (16) Detta direktiv bör inte påverka nationell lagstiftning om juridiska företrädare, såsom bestämmelserna om personer som agerar i näringsidkarens namn eller på hans vägnar (t.ex. ett ombud eller en förvaltare). Medlemsstaterna bör behålla sin behörighet på detta område. Detta direktiv bör vara tillämpligt på alla näringsidkare, offentliga såväl som privata.
- (17) Definitionen av begreppet konsument bör omfatta fysiska personer som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om, beträffande avtal med dubbla syften, ett avtal ingås för ändamål som dels faller inom, dels faller utanför personens egna närings- eller yrkesverksamhet och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalets övergripande sammanhang bör den personen även anses såsom konsument.
- (18) Detta direktiv påverkar inte medlemsstaternas frihet att i enlighet med unionslagstiftningen definiera vad de anser vara tjänster av allmänt ekonomiskt intresse, hur dessa tjänster bör organiseras och finansieras i enlighet med reglerna för statligt stöd samt vilka särskilda krav de bör underställas.
- (19) Med digitalt innehåll avses data som produceras och levereras i digital form, såsom datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter, oavsett om åtkomsten skett genom nedladdning, direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på vilket annat sätt som helst. Avtal om leverans av digitalt innehåll bör omfattas av detta direktiv. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, bör det anses som en vara i den mening som avses i detta direktiv. Liksom avtal om leverans av vatten, gas eller el, i de fall försäljningen inte omfattar en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller avtal om leverans av fjärrvärme, bör avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium klassificeras varken som köpeavtal eller tjänsteavtal vid tillämpningen av detta direktiv. Avtal av detta slag bör innefatta en ångerrätt för konsumenten, om inte konsumenten samtyckt till att avtalet börjar fullgöras redan under ångerfristen och sålunda gått med på att ångerrätten går förlorad. Förutom de allmänna informationskraven bör näringsidkaren upplysa konsumenten om det digitala innehållets funktion samt om dess relevanta driftskompatibilitet. Med funktion bör här avses hur det digitala innehållet kan användas till exempel för att spåra konsumenternas beteende; begreppet bör också avse avsaknaden eller förekomsten av tekniska begränsningar, till exempel skydd i form av förvaltning av digitala rättigheter eller regionkodning. Med relevant driftskompatibilitet menas information om vilken standardmaskinvara och programvaruomgivning som det digitala innehållet är kompatibelt med, till exempel operativsystem, nödvändig version och vissa egenskaper hos maskinvaran. Kommissionen bör undersöka behovet av ytterligare harmoniserade bestämmelser i fråga om digitalt innehåll, och vid behov lägga fram ett lagstiftningsförslag för att ta itu med frågan.
- (20) Definitionen av distansavtal bör omfatta samtliga fall då avtal ingås mellan en näringsidkare och en konsument med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation (t.ex. postorder, internet, telefon eller fax), fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås. Den definitionen bör också omfatta situationer då konsumenten besöker affärslokalerna endast för att få upplysningar om varan eller tjänsten och de därpå följande förhandlingarna och ingående av avtalet sköts på distans. Däremot bör ett avtal som förhandlas fram i näringsidkarens affärslokaler och slutligen ingås genom distanskommunikation inte betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör ett avtal som initieras genom distanskommunikation men slutligen ingås i näringsidkarens affärslokaler betraktas som ett distansavtal. Inte heller bör begreppet distansavtal omfatta bokningar som konsumenten gjort genom ett medel för distanskommunikation för att beställa tillhandahållande av en yrkesmässig tjänst, som när en kund ringer för att boka tid hos frisören. I begreppen organiserade system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans bör ingå system som erbjuds av tredje man, annan än näringsidkaren, men används av näringsidkaren, såsom en webbplats. Det bör emellertid inte omfatta fall där webbplatserna endast ger information om näringsidkaren, hans varor och/eller tjänster samt kontaktuppgifter.
- (21) Ett avtal utanför fasta affärslokaler bör definieras som ett avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument som samtidigt är fysiskt närvarande, på ett annat ställe än i näringsidkarens fasta affärslokaler, t.ex. i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats. Utanför fasta affärslokaler kan konsumenten stå under potentiellt psykologiskt tryck eller kan ställas inför ett överraskningsmoment, oavsett om konsumenten har beställt besöket av näringsidkaren eller inte. Definitionen av avtal utanför fasta affärslokaler bör också inbegripa situationer där konsumenten tilltalas personligen och enskilt utanför fasta affärslokaler men avtalet omedelbart därefter ingås i näringsidkarens affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation. Definitionen av ett avtal utanför fasta affärslokaler bör inte omfatta situationer då näringsidkaren först kommer till konsumentens bostad enbart

- för att ta mått eller lägga fram en uppskattning, utan att konsumenten förbinder sig till något som helst, och där avtalet ingås först längre fram, antingen i näringsidkarens fasta affärslokaler eller genom ett medel för distanskommunikation, utgående från näringsidkarens uppskattning. I sådana fall bör avtalet inte anses ha ingåtts omedelbart efter det att näringsidkaren tilltalat konsumenten, om konsumenten haft tid att fundera över näringsidkarens uppskattning innan avtalet ingicks. Inköp som görs under en utflykt organiserad av näringsidkaren, där de förvärvade produkterna marknadsförs och utbjuds till försäljning, bör betraktas som avtal utanför fasta affärslokaler.
- (22) Fasta affärslokaler bör omfatta alla typer av lokaler (t.ex. affärer, stånd eller lastbilar) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Marknads- och mäsständer bör betraktas som fasta affärslokaler om de uppfyller detta villkor. Detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis, t.ex. under turistsäsongen på en skid- eller badort, bör betraktas som fasta affärslokaler eftersom de är det ställe där näringsidkaren vanligen utövar sin verksamhet. Offentliga platser, t.ex. gator, köpcentrum, badstränder, idrottsanläggningar och allmänna transportmedel, som näringsidkaren i undantagsfall använder för sin affärsverksamhet, samt privata bostäder och arbetsplatser bör inte betraktas som fasta affärslokaler. De affärslokaler som tillhör en person som agerar i en näringsidkarens namn eller för dennes räkning i enlighet med detta direktiv bör anses vara affärslokaler i den mening som avses i detta direktiv.
- (23) Varaktiga medier bör göra det möjligt för konsumenten att lagra information så länge denne behöver den för att kunna skydda sina från förbindelsen med näringsidkaren härrörande intressen. Begreppet varaktigt medium bör särskilt omfatta papper, usb-minnen, cd-rom, dvd, minneskort eller datorers hårddiskivor liksom e-post.
- (24) En offentlig auktion innebär att näringsidkare och konsument är närvarande eller har möjlighet att närvara personligen vid auktionen. Varorna eller tjänsterna bjuds ut av näringsidkaren till konsumenten genom ett budgivningsförfarande, som i vissa medlemsstater kräver lagligt tillstånd, för att sälja varor eller tjänster till allmänheten. Den som lagt ett vinnande bud är skyldig att köpa varorna eller tjänsterna. Användningen av webbplattformar för auktioner som är tillgängliga för konsument och näringsidkare bör inte betraktas som en offentlig auktion enligt detta direktiv.
- (25) Avtal som avser fjärrvärme bör omfattas av detta direktiv i likhet med avtal om leverans av vatten, gas eller el. Med fjärrvärme avses leverans av värme, till exempel i form av ånga eller varmt vatten, från en central produktionskälla via ett överförings- och distributionssystem till flera byggnader för uppvärmningsändamål.
- (26) Avtal som rör överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom eller skapandet eller förvärvandet av sådan fast egendom eller sådana rättigheter, avtal om uppförande av nya byggnader, avtal om omfattande ombyggnad av befintliga byggnader samt avtal om uthyrning för bostadsändamål är redan föremål för ett antal specifika krav enligt nationell lagstiftning. Till dessa avtal hör till exempel försäljningen av fastigheter som ännu inte bebyggs och hyrköp. Bestämmelserna i detta direktiv lämpar sig inte för sådana avtal, vilka därför inte bör omfattas av direktivets tillämpningsområde. Med omfattande ombyggnad menas att en byggnad byggs om på ett sätt som är jämförbart med uppförande av en ny byggnad, t.ex. när endast den gamla byggnadens fasad bevaras. I synnerhet tjänsteavtal om tillbyggnad (t.ex. av ett garage eller en veranda) och tjänsteavtal som rör annan reparation och renovering av byggnader än omfattande ombyggnad av dem bör omfattas av detta direktiv liksom avtal som rör fastighetsmäklarens tjänster och avtal som rör uthyrning för andra ändamål än bostadsändamål.
- (27) Transporttjänster omfattar passagerartransport och transport av varor. Passagerartransport bör inte omfattas av detta direktiv eftersom den redan är föremål för annan unionslagstiftning, eller, när det gäller kollektivtrafik och taxibilar, för reglering på nationell nivå. Bestämmelserna i detta direktiv om skydd för konsument mot oskäliga avgifter för användningen av olika betalningsmedel eller mot dolda kostnader bör dock också gälla för avtal om passagerartransporter. Däremot bör konsumenterna i samband med varutransport och biluthyrning, som är tjänster, åtnjuta skydd genom detta direktiv, med undantag för ångerrätten.
- (28) För att undvika administrativa bördor för näringsidkare får medlemsstaterna besluta att inte tillämpa detta direktiv när varor eller tjänster av ringa värde säljs utanför fasta affärslokaler. Gränsen för beloppet bör sättas tillräckligt lågt, så att endast inköp av ringa betydelse undantas. Medlemsstaterna bör kunna fastställa detta värde i nationell lagstiftning, förutsatt att det inte överskrider 50 EUR. När flera avtal vars innehåll har samband med varandra ingås samtidigt av konsumenten bör den totala kostnaden beaktas vid tillämpningen av denna gräns.

- (29) Sociala tjänster har fundamentalt särpräglade drag som återspeglas i sektorsspecifik lagstiftning, dels på unionsnivå, dels på nationell nivå. Sociala tjänster inbegriper å ena sidan tjänster för särskilt missgynnade personer eller personer med särskilt låga inkomster samt tjänster för personer och familjer som behöver hjälp med rutinmässiga vardagssysslor och å andra sidan tjänster för alla människor som har ett särskilt behov av hjälp, stöd, skydd eller uppmuntran under en bestämd livsfas. Sociala tjänster omfattar bland annat tjänster för barn och ungdomar, biståndstjänster för familjer, ensamstående föräldrar och äldre människor, tjänster för migranter. Sociala tjänster omfattar både kortfristiga och långfristiga vård- och omsorgstjänster, t.ex. tjänster som tillhandahålls av hemtjänster eller i serviceboenden och äldreboenden (vårdhem). Sociala tjänster omfattar inte bara sådana som tillhandahålls av staten på nationell, regional eller lokal nivå av tillhandahållare på uppdrag av staten eller av staten erkända välgörenhetsorganisationer utan även sådana som tillhandahålls av privata aktörer. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för sociala tjänster, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (30) Hälso- och sjukvård kräver särskilda regler på grund av sin tekniska komplexitet, sin betydelse för tjänster av allmänt intresse och på grund av sin omfattande offentliga finansiering. Hälso- och sjukvård definieras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård<sup>(1)</sup> som "hälso- och sjukvårdstjänster som hälso- och sjukvårdspersonal tillhandahåller patienter i syfte att bedöma, bibehålla eller återställa deras hälsotillstånd, inbegripet förskrivning, utlämning och tillhandahållande av läkemedel och medicinska hjälpmedel". Hälso- och sjukvårdspersonal är enligt definitionen i detta direktiv läkare, sjuksköterskor med ansvar för allmän hälso- och sjukvård, tandläkare, barnmorskor eller farmaceuter enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer<sup>(2)</sup>, eller annan person som utövar yrkesverksamhet inom hälso- och sjukvårdssektorn som är begränsad till ett reglerat yrke enligt definitionen i artikel 3.1 a i direktiv 2005/36/EG, eller en person som anses tillhöra hälso- och sjukvårdspersonalen enligt lagstiftningen i den medlemsstat där behandlingen sker. Bestämmelserna i detta direktiv är inte lämpliga för hälso- och sjukvård, som därför bör undantas från dess tillämpningsområde.
- (31) Spelverksamhet bör undantas från detta direktivs tillämpningsområde. Spelverksamhet innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar. Medlemsstaterna bör kunna införa andra, också strängare, konsumentskyddsåtgärder i samband med sådana verksamheter.
- (32) Gällande unionslagstiftning om bland annat finansiella tjänster till konsumenter, paketresor och tidsdelat boende innehåller åtskilliga bestämmelser om konsumentskydd. Därför bör detta direktiv inte vara tillämpligt på avtal inom dessa områden. När det gäller finansiella tjänster bör medlemsstaterna uppmuntras att låta sig inspireras av gällande unionslagstiftning på området när de lagstiftar på områden som inte regleras på unionsnivå, så att lika förutsättningar för alla konsumenter och alla avtal om finansiella tjänster säkerställs.
- (33) Näringsidkaren bör vara skyldig att i förväg informera konsumenterna om eventuella arrangemang som medför att konsumenterna måste betala en handpenning till näringsidkaren, inklusive sådana arrangemang som innebär att ett belopp blockeras på konsumentens kredit- eller bankkort.
- (34) Näringsidkaren bör ge konsumenten klar och begriplig information innan konsumenten blir bunden av ett avtal som ingåtts utanför fasta affärslokaler, ett distansavtal, ett avtal av annat slag än de två sistnämnda eller ett motsvarande erbjudande. Näringsidkaren ska vid tillhandahållandet av informationen beakta de särskilda behoven hos konsumenter som är särskilt utsatta på grund av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funktionsförmåga, ålder eller godtrogenhet, av ett slag som näringsidkaren rimligtvis kan förväntas förutse. Beaktandet av dessa särskilda behov bör dock inte medföra olika nivåer för konsumentskyddet.
- (35) Den information som näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten bör vara obligatorisk och bör inte kunna ändras. Det oaktat bör avtalsparterna ha rätt att uttryckligen enas om att ändra innehållet i det avtal som de sedan ingår, till exempel i fråga om arrangemangen för leverans.
- (36) Vid distansavtal bör informationskraven anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar eller tidsbegränsningar för reklamslag i tv. I sådana fall bör näringsidkaren uppfylla vissa minimikrav på information och hänvisa konsumenten till någon annan informationskälla, t.ex. genom att lämna ett gratis telefonnummer eller en hypertextlänk till näringsidkarens webbplats där den relevanta informationen är direkt och lätt tillgänglig. Kravet att informera konsumenten om kostnaden för återsändande av sådana varor som inte brukar kunna återsändas per post kommer att anses uppfyllt om näringsidkaren

(1) EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

(2) EUT L 255, 30.9.2005, s. 22.

till exempel anger ett transportföretag (till exempel det transportföretag som denne anlitat för leveransen av varan) och ett pris för återsändandet. Om kostnaderna för återsändandet inte rimligtvis kan förhandsberäknas av näringsidkaren, till exempel eftersom denne inte själv erbjuder att ordna med återtransporten, bör näringsidkaren tala om att denna kostnad måste betalas och kan vara stor, tillsammans med en rimlig uppskattning av maximikostnaden, vilken kan bygga på kostnaderna för leverans till konsumenten.

- (37) Eftersom konsumenten vid distansförsäljning inte kan se varan innan avtalet ingås bör konsumenten ha ångerrätt. Av samma skäl bör konsumenten ha rätt att prova och undersöka den vara han har köpt, i den utsträckning det behövs för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. När det gäller avtal utanför fasta affärslokaler bör konsumenten ha ångerrätt på grund av en potentiell överraskningseffekt och/eller ett potentiellt psykologiskt tryck. Utövande av ångerrätten bör medföra att parternas skyldigheter att fullgöra avtalet upphör.
- (38) E-handelsplatserna bör klart och läsbart ange, åtminstone när beställningen görs, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningsätt som godtas.
- (39) Vad gäller distansavtal som ingås på webbplatser är det viktigt att säkerställa att konsumenten fullt ut kan läsa och förstå huvudinslagen i avtalet innan beställningen görs. Därför bör det föreskrivas i detta direktiv att dessa uppgifter ska visas omedelbart intill den bekräftelse som krävs för att beställning ska kunna göras. Det måste också ses till att konsumenten vid sådana tillfällen kan fastställa från och med vilken tidpunkt denne är bunden av en skyldighet att erlagga betalning till näringsidkaren. Därför bör konsumentens uppmärksamhet, med hjälp av en otvetydig lydelse, särskilt fästas på att beställning innebär skyldighet att erlagga betalning till näringsidkaren.
- (40) De skillnader som för närvarande finns när det gäller ångerfristens längd såväl mellan medlemsstaterna som mellan distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler medför rättslig osäkerhet och kostnader för att efterleva regelverket. Samma ångerfrist bör gälla för alla distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Vid tjänsteavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter det att avtalet ingås. Vid köpeavtal bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten eller en tredje part, annan än transportföretaget, som utsetts av konsumenten, tar varan i sin fysiska besittning. Dessutom bör konsumenten kunna utöva sin ångerrätt innan han tar varan i fysisk

besittning. Om konsumenten beställer flera varor på samma gång men varorna levereras vid olika tidpunkter bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten tar den sista varan i fysisk besittning. När en vara levereras i skilda poster eller delar bör ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten fysiskt tar den sista posten eller delen i besittning.

- (41) För att uppnå rättssäkerhet bör rådets förordning (EEG, Euratom) nr 1182/71 av den 3 juni 1971 om regler för bestämning av perioder, datum och frister<sup>(1)</sup> tillämpas vid beräkningen av de tidsfrister som anges i detta direktiv. Alla tidsfrister i detta direktiv bör därför förstås som att de anges i kalenderdagar. Om en tidsfrist uttryckt i dagar ska räknas från det ögonblick då en händelse eller en handling äger rum, bör den dag då händelsen eller handlingen äger rum inte anses ingå i tidsfristen.
- (42) Bestämmelserna om ångerrätt bör inte påverka medlemsstaternas lagar och andra författningar om hävning eller icke-verkställbarhet av ett avtal eller om konsumentens möjlighet att fullfölja sina avtalsmässiga åtaganden före den tidpunkt som anges i avtalet.
- (43) Om näringsidkaren inte på ett lämpligt sätt har informerat konsumenten före ingåendet av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler bör ångerfristen förlängas. För att det ska finnas rättssäkerhet kring ångerfristen bör dock en begränsning på tolv månader införas.
- (44) Skillnaderna när det gäller sätten att utöva ångerrätten i medlemsstaterna har medfört kostnader för näringsidkare som bedriver handel över gränserna. Införandet av en harmoniserad standardblankett som konsumenterna kan använda när de utövar sin ångerrätt bör göra det enklare att frånträda avtal, och skapa rättssäkerhet. Därför bör medlemsstaterna inte ställa några ytterligare formella krav på unionens standardblankett, till exempel i fråga om teckenstorlek. Konsumenten bör dock även i fortsättningen kunna utöva sin ångerrätt genom ett meddelande avfattat med egna ord, under förutsättning att meddelandet om beslutet att frånträda avtalet till näringsidkaren är otvetydigt. Ett brev, ett telefonsamtal eller tillbakasändande av varorna med ett tydligt besked skulle kunna ses som uppfyllande av detta krav, men det bör åligga konsumenten att bevisa att denne utövat ångerrätten inom den frist som fastställs i direktivet. Av denna anledning ligger det i konsumentens intresse att använda sig av ett varaktigt medium för meddelanden till näringsidkaren om utövande av ångerrätten.

<sup>(1)</sup> EGT L 124, 8.6.1971, s. 1.

- (45) Eftersom erfarenheten visar att många konsumenter och näringsidkare föredrar att kommunicera via näringsidkarens webbplats bör näringsidkaren kunna ge konsumenten möjlighet att fylla i en webbaserad blankett för utövande av ångerrätten. I detta fall bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis exempelvis per e-post.
- (46) Om konsumenten frånträder avtalet bör näringsidkaren betala tillbaka hela det belopp som konsumenten har betalat, inklusive det som täcker näringsidkarens utgifter för leverans av varorna till konsumenten. Återbetalning bör inte ske genom tillgodokvitto om inte konsumenten har använt tillgodokvitto vid den inledande transaktionen eller uttryckligen accepterar detta. Om konsumenten uttryckligen väljer ett visst slags leverans (till exempel 24-timmar expressleverans), fastän näringsidkaren erbjudit ett vanligt och allmänt vedertaget leveranssätt som skulle ha medfört lägre leveranskostnader, bör konsumenten betala kostnadsskillnaden mellan de bägge leveranssätten.
- (47) Vissa konsumenter utövar sin ångerrätt efter att ha använt en vara i större utsträckning än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Konsumenten bör i sådana fall inte förlora ångerrätten men vara ansvarig för en eventuell minskning av varans värde. För att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet bör konsumenten endast tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som man skulle få göra i en affär. Konsumenten bör exempelvis bara få prova ett klädesplagg och inte tillåtas använda det. Följaktligen bör konsumenten hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätten bör inte avskräcka konsumenten från att utöva sin ångerrätt.
- (48) Konsumenten bör vara skyldig att lämna tillbaka varorna senast 14 dagar efter att ha underrättat näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. Om näringsidkaren eller konsumenten inte uppfyller kraven i samband med utövandet av ångerrätten bör detta leda till påföljder och avtalsrättsliga bestämmelser enligt nationell lagstiftning tillämpas i överensstämmelse med detta direktiv.
- (49) Det bör finnas vissa undantag från ångerrätten, både när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler. Ångerrätt kan vara olämpligt till exempel på grund av varans eller tjänstens art. Detta gäller exempelvis vin som levereras långt efter det att ett avtal har ingåtts i spekulativt syfte, där värdet beror på svängningar på marknaden ("primörvin"). Det bör inte heller finnas en ångerrätt i fråga om varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel, såsom specialtillverkade gardiner, eller vid leverans av till exempel bränsle, som av naturen är en vara som inte kan skiljas från andra varor efter leveransen. Beviljande av ångerrätt för konsumenten kan också vara olämplig för vissa tjänster där ingåendet av ett avtal innebär att kapacitet reserveras som näringsidkaren kan få svårt att fylla om ångerrätt utövas. Detta skulle vara fallet till exempel vid bokning av hotell och fritidshus eller vid kulturella evenemang och sportevenemang.
- (50) Å ena sidan bör konsumenten åtnjuta ångerrätt även om denne har begärt att en tjänst tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut. Å andra sidan bör näringsidkaren kunna vara säker på att få adekvat betalning för den tjänst som tillhandahållits om konsumenten utövar sin ångerrätt. Det proportionella beloppet bör beräknas utgående från det avtalade priset, om inte konsumenten påvisar att det sammanlagda priset i sig är oskäligt, i vilket fall beloppet bör beräknas utgående från marknadsvärdet av den tjänst som levererats. Marknadsvärdet bör definieras med hjälp av en jämförelse med priset på en likvärdig tjänst som tillhandahållits av andra näringsidkare vid tiden för avtalets ingående. Därför bör konsumenten anhålla om att tjänsten tillhandahålls innan ångerfristen löpt ut genom en uttrycklig begäran och när det gäller avtal utanför fasta affärslokaler, på ett varaktigt medium. Likaså bör näringsidkaren på ett varaktigt medium informera konsumenten om eventuella förpliktelser att erlägga proportionell betalning för de tjänster som redan tillhandahållits. Vid avtal som berör både varor och tjänster bör detta direktivs föreskrifter om återsändande av varor gälla för varorna och systemet med ersättning för tjänster gälla för tjänsterna.
- (51) Konsumenternas största problem och en av huvudorsakerna till tvister med näringsidkare gäller leverans av varor, bland annat varor som kommer bort eller skadas under transport, och försenad eller ofullständig leverans. De nationella bestämmelserna om leveranstider bör därför klargöras och harmoniseras. Leveransplats och leveranssätt samt bestämmelserna för fastställande av villkoren och tidpunkten för överförandet av äganderätten för varan bör även i fortsättningen omfattas av nationell lagstiftning och bör därför inte påverkas av detta direktiv. Bestämmelserna om leverans i detta direktiv bör innefatta en möjlighet för konsumenten att tillåta tredje part att på konsumentens vägnar ta varorna i fysisk besittning eller ta kontroll över dem. Konsumenten bör anses ha kontroll över varorna från den tidpunkt då han eller en tredje part som konsumenten angett har tillgång till dem och kan använda dem i egenskap av ägare, eller från och med den tidpunkt då han har möjlighet att sälja varorna vidare (till exempel när konsumenten har fått nycklarna eller har ägarhandlingarna i besittning).

- (52) Vid köpeavtal kan varorna levereras på olika sätt, antingen omedelbart eller i ett senare skede. Om parterna inte har avtalat något exakt leveransdatum bör näringsidkaren ordna med leverans så snabbt som möjligt, men i vilket fall som helst senast 30 dagar efter den dag då avtalet ingåtts. När det gäller bestämmelserna om försenad leverans får hänsyn även tas till varor som tillverkas eller förvärvas speciellt för konsumenten och som inte kan återanvändas av näringsidkaren utan avsevärda förluster. Därför bör man i detta direktiv fastställa en bestämmelse enligt vilken näringsidkaren i vissa fall beviljas en förlängd, rimlig tidsfrist. Om näringsidkaren inte har levererat varan inom den med konsumenten överenskomna tidsfristen, bör konsumenten, innan han kan häva avtalet, uppmana näringsidkaren att utföra leveransen inom en rimlig förlängd tidsfrist, och bör ha rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte levererar varan inom denna förlängda tidsfrist. Detta bör dock inte gälla om näringsidkaren otvetydigt förklarat att han inte kommer att leverera varan. Inte heller bör det gälla under vissa omständigheter då leveransfristen är avgörande, till exempel som att en brudklänning bör levereras före bröllopet. Inte heller bör det gälla om konsumenten underlåter näringsidkaren om att leverans vid visst datum är avgörande. För detta ändamål kan konsumenten använda de kontaktuppgifter för näringsidkaren som getts i enlighet med detta direktiv. Om näringsidkaren i dessa särskilda fall inte levererar i tid bör konsumenten ha rätt att häva avtalet omedelbart efter det att den ursprungliga leveransfristen löpt ut. Detta direktiv bör inte påverka nationella bestämmelser om hur konsumenten bör delge näringsidkaren sin önskan att häva avtalet.
- (53) Utöver konsumentens rätt att häva avtalet om näringsidkaren inte har fullgjort sin skyldighet att leverera varan i enlighet med detta direktiv, får konsumenten, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, tillgripa andra medel såsom att förlänga leveransfristen för näringsidkaren, kräva att avtalet fullgörs, innehålla betalning och begära skadestånd.
- (54) Medlemsstaterna bör, i enlighet med artikel 52.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden <sup>(1)</sup>, ha rätt att förbjuda eller begränsa näringsidkarnas rätt att ta ut avgifter med beaktande av behovet att stimulera konkurrensen och främja en effektiv användning av betalningsinstrument. I vart fall bör det vara förbjudet för näringsidkarna att ta ut sådana avgifter av konsumenterna som överstiger de kostnader näringsidkaren haft för användningen av något visst betalningssätt.
- (55) När näringsidkaren har skickat iväg varorna till konsumenten kan, om en vara kommer bort eller skadas, tvister uppstå angående tidpunkten för riskens övergång. Därför bör det i detta direktiv föreskrivas att konsumenten bör skyddas mot alla risker för att varor kommer bort eller skadas innan konsumenten har tagit dessa i fysisk besittning. Konsumenten bör vara skyddad under en transport som näringsidkaren ordnar eller utför, även om konsumenten har valt ett visst leveranssätt bland de alternativ som erbjuds av näringsidkaren. Å andra sidan bör denna bestämmelse inte vara tillämplig på avtal där konsumenten fritt får välja om han ska ta hand om leveransen av varorna själv eller be ett transportföretag ombesörja den. När det gäller tidpunkten för övergången av risken bör en konsument anses ha tagit varorna i fysisk besittning när han har tagit emot dem.
- (56) Personer eller organisationer som enligt nationell lagstiftning anses ha ett berättigat intresse av att tillvarata konsumenternas rättigheter i avtalsförhållanden bör ges möjlighet att inleda förfaranden inför domstol eller hos en förvaltningsmyndighet med behörighet att fatta beslut som rör klagomål eller att inleda lämpliga rättsliga förfaranden.
- (57) Medlemsstaterna måste fastställa påföljder vid överträdelser av detta direktiv och se till att de verkställs. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (58) Konsumenten bör inte fråntas det skydd som följer av detta direktiv. Om tillämplig lag för avtalet är lagen i ett tredjeland bör förordning (EG) nr 593/2008 tillämpas för att avgöra om konsumenten får behålla det skydd som följer av detta direktiv.
- (59) Kommissionen bör efter samråd med medlemsstaterna och berörda parter undersöka hur man på lämpligaste sätt ser till att alla konsumenter och näringsidkare informeras om sina rättigheter på försäljningsstället.
- (60) Eftersom affärsmetoder som innebär att varor eller tjänster levereras till konsumenter utan föregående beställning är förbjudna enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden (direktivet om otillbörliga affärsmetoder) <sup>(2)</sup> men inga påföljder i avtalsförhållanden föreskrivs för sådana affärsmetoder, måste det i det här direktivet införas en påföljd som innebär att konsumenten befrias från sin betalningsskyldighet vid sådana leveranser utan föregående beställning.

<sup>(1)</sup> EUT L 319, 5.12.2007, s. 1.

<sup>(2)</sup> EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.



- (61) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och elektronisk kommunikation) <sup>(1)</sup> regleras redan icke begärda kommunikationer och föreskrivs en hög konsumentskyddsnivå. Motsvarande bestämmelser om samma sak i direktiv 97/7/EG behövs därför inte.
- (62) Kommissionen bör se över detta direktiv om den konstaterar att det medför några hinder för den inre marknaden. Vid översynen av det bör kommissionen särskilt beakta medlemsstaternas möjligheter att behålla eller införa särskilda nationella bestämmelser, inklusive inom vissa områden av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal <sup>(2)</sup> och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG av den 25 maj 1999 om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier <sup>(3)</sup>. Denna översyn kan leda till att kommissionen lägger fram ett förslag om ändring av detta direktiv, som också kan omfatta ändringar av annan konsumentskyddslagstiftning i enlighet med kommissionens åtagande i sin konsumentpolitiska strategi om att se över unionens regelverk för att uppnå en hög enhetlig konsumentskyddsnivå.
- (63) Direktiven 93/13/EEG och 1999/44/EG bör ändras så att medlemsstaterna åläggs underrätta kommissionen om antagandet av särskilda nationella bestämmelser inom vissa områden.
- (64) Direktiven 85/577/EEG och 97/7/EG bör upphävas.
- (65) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att säkerställa en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och de därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (66) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns bland annat i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (67) I enlighet med punkt 34 i det interinstitutionella avtalet om bättre lagstiftning <sup>(4)</sup> uppmuntras medlemsstaterna

att för egen del och i unionens intresse upprätta egna tabeller som så långt det är möjligt visar överensstämmelsen mellan detta direktiv och införlivandeåtgärderna samt att offentliggöra dessa tabeller.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

## KAPITEL I

### SYFTE, DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE

#### Artikel 1

##### Syfte

Syftet med detta direktiv är att åstadkomma ett konsumentskydd på hög nivå och därigenom bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att tillnärma vissa aspekter av medlemsstaternas lagar och andra författningar avseende avtal som ingåtts mellan konsumenter och näringsidkare.

#### Artikel 2

##### Definitioner

I detta direktiv gäller följande definitioner:

- konsument*: varje fysisk person som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person, antingen ofentligägad eller privatägad, som i samband med avtal som omfattas av detta direktiv agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.
- varor*: alla lösa saker, utom saker som säljs exekutivt eller annars tvångsvis med stöd av lag; vatten, gas och el ska också anses vara varor i direktivets mening när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet.
- vara som tillverkas enligt konsumentens anvisningar*: en vara som inte är tillverkad på förhand och vars tillverkning sker på basis av konsumentens individuella val eller beslut.
- köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till varan till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal där avtalsföremålet är både varor och tjänster.

<sup>(1)</sup> EGT L 201, 31.7.2002, s. 37.

<sup>(2)</sup> EGT L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>(3)</sup> EGT L 171, 7.7.1999, s. 12.

<sup>(4)</sup> EUT C 321, 31.12.2003, s. 1.

6. *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.
7. *distansavtal*: varje köpe- eller tjänsteavtal som ingås mellan näringsidkaren och konsumenten med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans, utan att näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation fram till och inbegripet den tidpunkt då avtalet ingås.
8. *avtal utanför fasta affärslokaler*: varje avtal mellan näringsidkaren och konsumenten
  - a) som ingås då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, på en plats som inte är näringsidkarens affärslokaler,
  - b) för vilket konsumenten har lämnat ett anbud under samma omständigheter som avses i led a,
  - c) som ingås i näringsidkarens fasta affärslokaler eller med hjälp av något medel för distanskommunikation omedelbart efter det att konsumenten personligen och enskilt tilltalats på en annan plats än näringsidkarens fasta affärslokaler, varvid näringsidkaren och konsumenten samtidigt är fysiskt närvarande, eller
  - d) som ingås under en utflykt organiserad av näringsidkaren i syfte att marknadsföra och sälja varor eller tjänster till konsumenten.
9. *fasta affärslokaler*:
  - a) fasta detaljhandelslokaler där näringsidkaren bedriver sin fasta verksamhet, eller
  - b) rörliga detaljhandelslokaler där näringsidkaren vanligtvis bedriver sin verksamhet.
10. *varaktigt medium*: varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.
11. *digitalt innehåll*: data som produceras och tillhandahålls i digital form.
12. *finansiell tjänst*: alla banktjänster samt tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar.
13. *offentlig auktion*: en försäljningsmetod där näringsidkaren bjuder ut varor eller tjänster till försäljning till konsumenter, vilka personligen närvarar eller ges möjlighet att närvara vid auktionen, genom ett öppet budgivningsförfarande som sköts av en auktionsförrättare och där den som lämnar det vinnande budet måste köpa varorna eller tjänsterna.
14. *garanti*: varje utfästelse som näringsidkaren eller tillverkaren (garantigivaren), utöver sina rättsliga skyldigheter i fråga om avtalsenlighet, ger konsumenten om att återbetala det betalade priset eller att byta ut, reparera eller utföra någon form av service på varorna om de inte överensstämmer med specifikationerna i garantibeviset, eller andra eventuella krav som inte hänför sig till överensstämelsen men ingår i garantibeviset, eller i den reklam som var tillgänglig vid den tidpunkt då avtalet ingicks eller före avtalets ingående.
15. *biavtal*: ett avtal genom vilket konsumenten förvärvar varor eller tjänster i samband med ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, när dessa varor levereras eller dessa tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller en tredje part på grundval av en överenskommelse mellan den tredje parten och näringsidkaren.

### Artikel 3

#### Tillämpningsområde

1. Detta direktiv ska tillämpas på alla avtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument enligt de villkor och i den omfattning som anges i bestämmelserna i direktivet. Det ska också tillämpas på avtal om leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, inklusive från offentliga leverantörer, till den del som dessa försörjningstjänster tillhandahålls på avtalsrättslig grund.
2. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot någon annan unionsakt som reglerar särskilda sektorer ska den andra unionsakten ha företräde och tillämpas på de särskilda sektorerna.
3. Detta direktiv ska inte tillämpas på avtal
  - a) om sociala tjänster, inklusive subventionerat boende, barnomsorg och stöd till permanent eller tillfälligt behövande familjer och enskilda, inbegripet långtidsvård,
  - b) om sådana hälso- och sjukvårdstjänster som definieras i artikel 3 a i direktiv 2011/24/EU, oavsett om de tillhandahålls via hälso- och sjukvårdsinrättningar eller inte,
  - c) om spelverksamhet som innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar,

- d) om finansiella tjänster,
- e) om skapande, förvärv eller överlåtelse av fast egendom eller av rättigheter till fast egendom,
- f) om uppförande av nya byggnader, omfattande ombyggnad av befintliga byggnader och bostadsuthyrning,
- g) som omfattas av tillämpningsområdet för rådets direktiv 90/314/EEG av den 13 juni 1990 om paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang <sup>(1)</sup>,
- h) som omfattas av tillämpningsområdet för Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte <sup>(2)</sup>,
- i) som upprättas enligt medlemsstaternas lagar under medverkan av en offentlig tjänsteman som enligt lag är förpliktad till oberoende och opartiskhet och som genom omfattande rättsliga upplysningar ska säkerställa att konsumenten ingår avtalet endast på grundval av moget övervägande och med kännedom om dess rättsliga betydelse,
- j) om tillhandahållande av livsmedel, drycker eller andra dagligvaror för hushållet, som fysiskt tillhandahålls av näringsidkare som gör frekventa och regelbundna utkörningsrundor till konsumentens hem, bostad eller arbetsplats,
- k) om passagerartransporttjänster, med undantag för artiklarna 8.2, 19 och 22,
- l) som ingås med hjälp av varuautomater eller automatiserade affärslokaler,
- m) distansavtal som ingås med teleoperatörer genom offentliga telefonautomater för användning av dessa eller som ingås för användning av en enda telefon-, internet- eller faxuppkoppling som utförs av en konsument.

4. Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa detta direktiv eller att inte behålla eller införa motsvarande nationella bestämmelser i fråga om avtal utanför fasta affärslokaler, om den avtalsenliga betalning som ska erläggas av konsumenten inte överstiger 50 EUR. Medlemsstaterna får fastställa ett lägre värde i sin nationella lagstiftning.

<sup>(1)</sup> EGT L 158, 23.6.1990, s. 59.

<sup>(2)</sup> EUT L 33, 3.2.2009, s. 10.

5. Detta direktiv ska inte påverka nationell allmän avtalsrätt, till exempel bestämmelser om ett avtals giltighet, ingående eller verkan, om sådana allmänna avtalsrättsliga aspekter inte regleras i detta direktiv.

6. Detta direktiv ska inte hindra näringsidkare från att erbjuda konsumenterna avtalsvillkor som ger ett bättre skydd än vad som föreskrivs i detta direktiv.

#### Artikel 4

##### Harmoniseringsnivå

Medlemsstaterna får inte i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser som avviker från bestämmelserna i detta direktiv, inklusive strängare eller mindre stränga bestämmelser som ger en annan konsumentskyddsnivå om inget annat anges i detta direktiv.

#### KAPITEL II

#### KONSUMENTINFORMATION I SAMBAND MED ANDRA AVTAL ÄN DISTANSAVTAL ELLER AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

##### Artikel 5

#### Informationskrav i samband med andra avtal än distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett annat avtal än ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler, eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt informera konsumenten om följande, såvida den informationen inte redan framgår av sammanhanget:

- a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.
- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn, geografisk adress för näringsidkarens etableringsställe samt telefonnummer.
- c) Det sammanlagda priset på varorna eller tjänsterna inklusive skatter och avgifter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma.
- d) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig att leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt näringsidkarens reklamationshantering.

- e) Förutom uppgiften om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna, i förekommande fall den service efter försäljningen och de kommersiella garantier som gäller samt villkoren för dessa.
- f) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.
- g) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.
- h) Det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till, där så är tillämpligt.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Medlemsstaterna ska inte vara skyldiga att tillämpa punkt 1 på avtal som innefattar vardagliga transaktioner och utförs omedelbart i samband med att de ingåtts.

4. Medlemsstaterna får anta eller behålla ytterligare krav på förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås beträffande avtal som omfattas av denna artikel.

### KAPITEL III

#### KONSUMENTINFORMATION OCH KONSUMENTENS ÅNGERRÄTT VID DISTANSAVTAL OCH AVTAL UTANFÖR FASTA AFFÄRSLOKALER

##### Artikel 6

#### Informationskrav vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler

1. Innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler eller ett motsvarande erbjudande ska näringsidkaren klart och tydligt ge konsumenten information om följande:

- a) Varornas eller tjänsternas huvudsakliga egenskaper, i en omfattning som är lämplig för mediet och för varorna eller tjänsterna.
- b) Näringsidkarens identitet, till exempel företagsnamn.
- c) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer, faxnummer och e-postadress, där sådan finns, för att konsumenten snabbt ska kunna ta

kontakt med och effektivt kommunicera med näringsidkaren, samt, i förekommande fall, geografisk adress och identitet för den näringsidkare för vars räkning denne agerar.

- d) Om den avviker från den adress som uppgetts i enlighet med led c: geografisk adress till näringsidkarens affärsställe och i tillämpliga fall avseende den näringsidkare för vars räkning han eller hon agerar dit konsumenten kan vända sig med eventuella reklamationer.

- e) Det sammanlagda priset för varan eller tjänsten, inklusive skatter eller, om varan eller tjänsten är av sådan art att priset rimligen inte kan beräknas i förväg, det sätt på vilket priset beräknas och alla eventuella ytterligare kostnader för frakt, leverans eller porto och alla andra kostnader eller, om dessa rimligen inte kan beräknas i förväg, uppgift om att sådana ytterligare kostnader kan tillkomma. Om avtalet löper på obegränsad tid eller om avtalet gäller en prenumeration ska i det sammanlagda priset ingå de sammanlagda kostnaderna per faktureringsperiod. När sådana avtal debiteras enligt fastställda betalningsposter ska det sammanlagda priset också avse de sammanlagda månatliga kostnaderna. Om det inte rimligen går att beräkna den totala abonnemangskostnaden i förväg, ska prisberäkningsmetoden redovisas.

- f) Kostnaden för att använda medel för distanskommunikation för ingåendet av avtalet, när kostnaden inte är beräknad efter normaltaxa.

- g) I förekommande fall, sätten för betalning, leverans, fullgörande, datum för när näringsidkaren åtar sig leverera varan eller tillhandahålla tjänsten samt, i förekommande fall, näringsidkarens reklamationshandling.

- h) Om konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B.

- i) I förekommande fall meddelande om att konsumenten vid utövande av ångerrätt är skyldig att betala kostnaderna för återsändande av varan samt, vid distansavtal, om varorna till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post, kostnaderna för återsändande av varan.

- j) Meddelande om att konsumenten, om denne utövar ångerrätt efter att ha gjort en begäran enligt artikel 7.3 eller 8.8, är skyldig att ersätta näringsidkaren för rimliga kostnader enligt artikel 14.3.

- k) Vid avsaknad av ångerrätt enligt artikel 16, meddelande om att konsumenten inte har någon ångerrätt, eller, i förekommande fall, besked om under vilka omständigheter konsumenten förlorar sin ångerrätt.

- l) En påminnelse om att det finns en rättslig garanti om avtalsenlighet för varorna.
- m) Om tillämpligt, den kundassistans och produktservice som gäller efter försäljningen och de garantier som gäller och villkoren för dessa.
- n) Förekomsten av relevanta uppförandekoder, såsom de definieras i artikel 2 f i direktiv 2005/29/EG, och hur kopior av dem kan erhållas, om tillämpligt.
- o) Avtalets löptid, om tillämpligt, eller villkor för uppsägning av avtalet om löptiden är obegränsad eller avtalet förnyas automatiskt.
- p) Om tillämpligt, kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet.
- q) Om tillämpligt, den handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska betala eller lämna på begäran av näringsidkaren och villkoren i samband med detta.
- r) Om tillämpligt, funktionen, inklusive användning av tekniska skyddsåtgärder för digitalt innehåll.
- s) Om tillämpligt, det digitala innehållets relevanta driftskompatibilitet med maskin- och programvara enligt vad näringsidkaren känner till eller rimligen kan förväntas ha känt till.
- t) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och villkoren för detta.

2. Punkt 1 ska också tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet samt på avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

3. Vid offentlig auktion får informationen i punkt 1 b, c och d ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrätten.

4. Informationen i punkt 1 h, i och j får lämnas med hjälp av blankettmallen för information om ångerrätt i bilaga I A. Om näringsidkaren har tillhandahållit denna blankettmall korrekt ifylld till konsumenten är informationskraven i punkt 1 h, i och j uppfyllda.

5. Den information som avses i punkt 1 ska utgöra en integrerad del av distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler och får inte ändras annat än genom uttrycklig överenskommelse mellan avtalsparterna.

6. Om näringsidkaren inte har uppfyllt informationskraven i fråga om ytterligare avgifter eller andra kostnader enligt punkt 1 e eller kostnaderna för återsändande av varan enligt punkt 1 i ska konsumenten inte betala dessa avgifter eller kostnader.

7. Medlemsstaterna får i nationell lagstiftning behålla eller införa språkrav i samband med krav på information vid avtals ingående för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.

8. Informationskraven i detta direktiv gäller vid sidan av informationskraven i direktiv 2006/123/EG och direktiv 2000/31/EG och hindrar inte medlemsstaterna från att ställa ytterligare informationskrav i enlighet med dessa direktiv.

Om en bestämmelse i direktiv 2006/123/EG eller direktiv 2000/31/EG om innehållet i informationen och hur den ska tillhandahållas strider mot en bestämmelse i det här direktivet ska, utan att det påverkar tillämpningen av första stycket, bestämmelsen i det här direktivet ha företräde.

9. Bevisbördan för att informationsskyldigheten enligt detta kapitel fullgjorts ska åvila näringsidkaren.

#### Artikel 7

##### Formella krav för avtal utanför fasta affärslokaler

1. Vid avtal utanför fasta affärslokaler ska den information som föreskrivs i artikel 6.1 lämnas av näringsidkaren till konsumenten som papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium. Informationen ska vara väl läsbar och avfattad på ett klart och begripligt språk.

2. Näringsidkaren ska tillhandahålla konsumenten en kopia av det undertecknade avtalet eller bekräftelse av avtalet i pappersform eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium, och där ska i tillämpliga fall ingå bekräftelse av konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

3. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten inkommer med en uttrycklig begäran på ett varaktigt medium.

4. Vid avtal utanför fasta affärslokaler då konsumenten uttryckligen begärt näringsidkarens tjänster för att utföra reparationer eller underhåll och näringsidkaren och konsumenten omedelbart utför sina avtalade skyldigheter och där den betalning som konsumenten ska erlägga inte överstiger 200 EUR

- a) ska näringsidkaren tillhandahålla konsumenten den information som avses i artikel 6.1 b och c samt information om priset eller det sätt på vilket priset beräknas tillsammans med en uppskattning av det sammanlagda priset, i pappersform eller, med konsumentens samtycke, på ett annat varaktigt medium. Näringsidkaren ska tillhandahålla den information som avses i artikel 6.1 a, h och k, men behöver inte tillhandahålla den i pappersform eller på ett annat varaktigt medium om konsumenten uttryckligen samtycker till detta;
- b) ska bekräftelsen av avtalet i enlighet med punkt 2 i denna artikel innehålla den information som avses i artikel 6.1.

Medlemsstaterna får besluta att inte tillämpa denna punkt.

5. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på förhandsinformation som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

#### Artikel 8

##### Formella krav för distansavtal

1. Vid distansavtal ska den information som föreskrivs i artikel 6.1, av näringsidkaren, lämnas till eller göras tillgänglig för konsumenten på ett sätt som är lämpligt för det medel för distanskommunikation som används på ett klart och begripligt språk. Om informationen tillhandahålls på ett varaktigt medium, ska den vara i väl läsbar form.

2. Om ett distansavtal som ska ingås elektroniskt innebär en betalningsskyldighet för konsumenten ska näringsidkaren tydligt och väl synligt göra konsumenten uppmärksam på den information som ingår i artikel 6.1 a, e, o och p, innan konsumenten gör beställningen.

Näringsidkaren ska se till att konsumenten i samband med beställningen uttryckligen medger att beställningen är förenad med betalningsskyldighet. Om beställningen görs genom att trycka på en knapp eller aktivera någon liknande funktion ska knappen eller den motsvarande funktionen märkas i väl läsbar form endast med orden "beställning förenad med betalningsskyldighet" eller någon motsvarande otvetydig lydelse som anger att verkställandet av beställningen medför en betalningsskyldighet gentemot näringsidkaren. Om detta stycke inte följs av näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av avtalet eller beställningen.

3. E-handelsplatser ska klart och läsbart ange, senast i början av beställningsprocessen, om det finns några begränsningar för leveransen samt vilka betalningssätt som godtas.

4. Om avtalet ingås med hjälp av ett medel för distanskommunikation som medger ett begränsat utrymme eller en begränsad tid för att visa informationen ska näringsidkaren, på det särskilda medlet, innan ett sådant avtal ingås åtminstone lämna förhandsinformation om varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, näringsidkarens identitet, det sammanlagda priset, ångerrätten, avtalets löptid och, när det gäller avtal med obegränsad löptid, villkoren för uppsägning av avtalet i enlighet med artikel 6.1 a, b, e, h och o. Övrig information som avses i artikel 6.1 ska näringsidkaren lämna till konsumenten på lämpligt sätt i enlighet med punkt 1 i denna artikel.

5. Om näringsidkaren kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren, utan att det påverkar tillämpningen av punkt 4, i början av samtalet med konsumenten upplysa om vem han är och i förekommande fall på vems vägnar telefonsamtalet görs och det kommersiella syftet med telefonsamtalet.

6. Om ett distansavtal ska ingås per telefon får medlemsstaterna föreskriva att näringsidkaren ska bekräfta erbjudandet för konsumenten som är bunden först efter det att han undertecknat erbjudandet eller sänt sitt skriftliga samtycke. Medlemsstaterna får också föreskriva att sådana bekräftelser måste göras på ett varaktigt medium.

7. Näringsidkaren ska ge konsumenten bekräftelse på det ingångna avtalet på ett varaktigt medium, inom rimlig tid efter ingåendet av distansavtalet, och senast vid den tidpunkt då varorna levereras eller innan tjänsterna börjar utföras. Den bekräftelsen ska inkludera följande:

- a) All information som avses i artikel 6.1, såvida näringsidkaren inte redan har lämnat informationen till konsumenten på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingicks.
- b) I förekommande fall, bekräftelse på konsumentens uttryckliga förhandssamtycke och medgivande i enlighet med artikel 16 m.

8. Om en konsument vill att tillhandahållandet av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska inledas under den ångerfrist som föreskrivs i artikel 9.2, ska näringsidkaren kräva att konsumenten uttryckligen gör en begäran om detta.

9. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om ingående av avtal och beställningar på elektronisk väg enligt artiklarna 9 och 11 i direktiv 2000/31/EG.

10. Medlemsstaterna får inte ställa några ytterligare formella krav på information som ska ges före ingåendet av avtal för uppfyllandet av informationskraven i detta direktiv.

#### Artikel 9

##### Ångerrätt

1. Utom i de fall då de undantag som avses i artikel 16 är tillämpliga, ska konsumenten ha rätt att inom 14 dagar frånträda ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler utan att behöva ange några skäl och utan några andra kostnader än de som anges i artiklarna 13.2 och 14.

2. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 10 ska ångerfristen i punkt 1 i den här artikeln löpa ut 14 dagar räknat från

- a) för tjänsteavtal, den dag då avtalet ingås,
- b) för köpeavtal, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar varan i sin besittning, eller
  - i) i händelse av att konsumenten beställt flera olika varor på samma gång och varorna levereras separat, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista varan i sin besittning,
  - ii) i händelse av leverans av en vara som består av flera poster eller delar, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den sista posten eller delen i sin besittning, eller
  - iii) i händelse av avtal om regelbunden leverans av varor under någon viss tidsperiod, den dag då konsumenten eller någon tredje part som konsumenten anger, dock ej transportföretaget, fysiskt tar den första varan i sin besittning,
- c) för avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, samt avtal om leverans av fjärrvärme och digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium, dagen för avtalets ingående.

3. Medlemsstaterna får inte förbjuda avtalsparterna att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter under den tid då ångerfristen

löper. Vid avtal utanför fasta affärslokaler får dock medlemsstaterna behålla befintlig nationell lagstiftning som förbjuder näringsidkaren att uppbära betalningen av konsumenten under en viss tid efter det att avtalet ingåtts.

#### Artikel 10

##### Utelämnade av information om ångerrätten

1. Om näringsidkaren i strid med artikel 6.1 h inte har informerat konsumenten om ångerrätten ska ångerfristen löpa ut 12 månader efter utgången av den ursprungliga ångerfristen, fastställd i enlighet med artikel 9.2.

2. Om näringsidkaren har informerat konsumenten enligt punkt 1 i denna artikel inom 12 månader räknat från den dag som avses i artikel 9.2, ska ångerfristen löpa ut 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.

#### Artikel 11

##### Utövande av ångerrätten

1. Innan ångerfristen löper ut ska konsumenten informera näringsidkaren om sitt beslut att frånträda avtalet. För detta ändamål får konsumenten antingen

- a) använda den standardblankett för utövande av ångerrätten som återfinns i bilaga I B eller
- b) lämna ett annat otvetydigt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet.

Medlemsstaterna får inte föreskriva några formella krav på denna standardblankett av annat slag än de som fastställs i bilaga I B.

2. Konsumenten har utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i artiklarna 9.2 och 10 om konsumenten skickar sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före tidsfristens utgång.

3. Näringsidkaren får, utöver de möjligheter som avses i punkt 1, ge konsumenten möjlighet att på näringsidkarens webbplats elektroniskt fylla i och lämna in antingen standardblanketten som återfinns i bilaga I B 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.

4. Bevisbördan för att ångerrätten utövats i enlighet med vad som föreskrivs i denna artikel ska åvila konsumenten.

### Artikel 12

#### Ångerrättens verkan

Utövande av ångerrätten ska innebära att parternas skyldigheter upphör i fråga om

- a) att fullgöra distansavtalet eller avtalet utanför fasta affärslokaler, eller
- b) att ingå ett distansavtal eller avtal utanför fasta affärslokaler, i de fall då konsumenten har lämnat ett anbud.

### Artikel 13

#### Näringsidkarens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då näringsidkaren underrättats om konsumentens beslut att i enlighet med artikel 11 frånträda avtalet, betala tillbaka alla belopp som konsumenten har betalat, inklusive, där så är tillämpligt, leveranskostnaderna.

Näringsidkaren ska verkställa ersättningen enligt första stycket med samma betalningsmedel som konsumenten använt vid den inledande transaktionen, om inte konsumenten uttryckligen accepterat ett annat betalningsmedel och under förutsättning att konsumenten inte får vidkännas några kostnader till följd av ersättningen.

2. Utan hinder av punkt 1 ska näringsidkaren inte vara skyldig att ersätta förhöjda leveranskostnader om konsumenten uttryckligen valt leverans av annat slag än den minst kostsamma standardleverans som erbjuds av näringsidkaren.

3. Såvida inte näringsidkaren har erbjudit sig att hämta varorna får näringsidkaren vid köpeavtal hålla inne med återbetalningen tills han har fått tillbaka varorna, eller tills konsumenten har styrkt att han har skickat tillbaka varorna, beroende på vad som inträffar tidigast.

### Artikel 14

#### Konsumentens skyldigheter vid frånträde av avtal

1. Såvida näringsidkaren inte har erbjudit sig att själv hämta varorna ska konsumenten skicka tillbaka eller överlämna varorna till näringsidkaren eller till en person som näringsidkaren har gett befogenhet att ta emot varorna, utan dröjsmål och senast inom 14 dagar från den dag då konsumenten lämnar sitt meddelande om beslut att frånträda avtalet till näringsidkaren i enlighet med artikel 11. Tidsfristen ska anses ha iakttagits om konsumenten skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

Konsumenten ska bära den direkta kostnaden för återlämnandet av varorna endast om näringsidkaren inte har gått med på att

stå för denna kostnad eller näringsidkaren underlåtit att underätta konsumenten om att konsumenten ska stå för den.

Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks, ska näringsidkaren på egen bekostnad hämta sådana varor som på grund av sin karaktär normalt inte kan skickas tillbaka med post.

2. Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Konsumenten ska under inga omständigheter hållas ansvarig för varornas värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att upplysa om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 h.

3. I de fall en konsument utövar sin ångerrätt efter att ha lämnat in en begäran i enlighet med artiklarna 7.3 eller 8.8 ska konsumenten betala näringsidkaren ett belopp som står i proportion till omfattningen av de tjänster som tillhandahållits, fram till dess att konsumenten underrättar näringsidkaren om att han utövar sin ångerrätt, jämfört med samtliga prestationer som föreskrivs i avtalet. Det proportionella beloppet som konsumenten ska betala till näringsidkaren ska beräknas utgående från det sammanlagda pris som överenskommits i avtalet. Om det sammanlagda priset är oskäligt högt ska det proportionella beloppet beräknas utgående från marknadsvärdet av det som levererats.

4. Konsumenten ska inte stå för några kostnader för

a) delvis eller helt utförda tjänster under den tid ångerfristen löper, inklusive leverans av vatten, gas och el, i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller fjärrvärme, om

i) näringsidkaren inte gett sådan information som avses i artikel 6.1 h eller j eller

ii) om konsumenten inte uttryckligen begärt att tjänsterna ska börja utföras under ångerfristen i enlighet med artiklarna 7.3 och 8.8, eller

b) tillhandahållande, helt eller delvis, av digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium

i) om inte konsumenten gett sitt uttryckliga förhandssamtycke till att tjänsterna börjar utföras före utgången av den 14-dagarsperiod som avses i artikel 9,

ii) om inte konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad i och med att konsumenten ger sitt samtycke, eller

iii) om inte näringsidkaren gett bekräftelse i enlighet med artikel 7.2 eller 8.7.



5. Med undantag för vad som föreskrivs i artikel 13.2 och i denna artikel ska konsumenten inte ådra sig något ansvar till följd av utövandet av sin ångerrätt.

#### Artikel 15

##### Verkan av utövad ångerrätt på biavtal

1. Utan att det påverkar tillämpningen av artikel 15 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal<sup>(1)</sup>, ska biavtal automatiskt hävas utan kostnad för konsumenten, fränsett kostnader som föreskrivs i artiklarna 13.2 och 14 i detta direktiv, om konsumenten utövar sin ångerrätt och frånträder ett distansavtal eller ett avtal utanför fasta affärslokaler i enlighet med artiklarna 9–14 i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska meddela närmare föreskrifter om hävning av sådana avtal.

#### Artikel 16

##### Undantag från ångerrätten

Medlemsstaterna får inte tillåta den ångerrätt som anges i artiklarna 9–15 när det gäller distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler med avseende på följande:

- a) Tjänsteavtal efter det att tjänsten fullständigt utförts, såvida tjänsten har börjat utföras med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten går förlorad efter det att näringsidkaren fullgjort hela avtalet.
- b) 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 ångerristen löper.
- c) Tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel.
- d) Tillhandahållande av varor som snabbt kan försämrats eller bli för gamla.
- e) Tillhandahållande av förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter det att de levererats.
- f) Tillhandahållande av varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra.
- g) 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.
- 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 eller andra varor än reservdelar som är nödvändiga för utförandet av underhållet eller reparationerna ska ångerrätten gälla för dessa andra tjänster eller varor.
- i) Tillhandahållande av plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vars plombering brutits av konsumenten.
- j) Tillhandahållande av tidningar och tidskrifter, med undantag för avtal om prenumeration på sådana publikationer.
- k) Avtal som ingås vid en offentlig auktion.
- l) 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.
- m) Tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium om tillhandahållandet inlets med konsumentens uttryckliga samtycke på förhand och konsumenten medgett att ångerrätten därigenom går förlorad.

#### KAPITEL IV

#### ANDRA KONSUMENTRÄTTIGHETER

##### Artikel 17

##### Tillämpningsområde

1. Artiklarna 18 och 20 ska tillämpas på köpeavtal. Artiklarna ska inte tillämpas på avtal för leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, inte heller på leveranser av fjärrvärme eller tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium.

2. Artiklarna 19, 21 och 22 ska tillämpas på köpeavtal och tjänsteavtal samt avtal om tillhandahållande av vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll.

<sup>(1)</sup> EUT L 133, 22.5.2008, s. 66.

*Artikel 18***Leverans**

1. Såvida parterna inte har kommit överens om något annat i fråga om leveranstiden ska näringsidkaren leverera varorna genom att överföra den fysiska besittningen av eller kontrollen över varorna till konsumenten utan onödigt dröjsmål och senast 30 dagar efter det att avtalet ingåtts.

2. Om näringsidkaren inte fullgör sin skyldighet att leverera varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ska konsumenten uppmana näringsidkaren att genomföra leveransen inom en ytterligare tidsperiod som är lämplig mot bakgrund av omständigheterna. Om näringsidkaren inte levererar varorna inom denna ytterligare tidsperiod har konsumenten rätt att häva avtalet.

Första stycket är inte tillämpligt på köpeavtal där näringsidkaren har vägrat att leverera varorna eller där leverans inom den överenskomna fristen är avgörande med hänsyn tagen till alla omständigheter i samband med att avtalet ingicks eller där konsumenten informerar näringsidkaren, innan avtalet ingås, om att leverans en bestämd dag eller senast en bestämd dag är avgörande. I sådana fall ska konsumenten, om näringsidkaren inte levererar varorna inom den tidsfrist som överenskommit med konsumenten eller inom den tidsfrist som anges i punkt 1, ha rätt att omedelbart häva avtalet.

3. Då ett avtal hävs ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål återbetala alla belopp som erlagts i enlighet med avtalet.

4. Utöver att häva avtalet i enlighet med punkt 2 kan konsumenten eventuellt ha tillgång till andra medel som anges i nationell lagstiftning.

*Artikel 19***Avgifter för olika betalningssätt**

Medlemsstaterna ska förbjuda näringsidkarna att ta ut större avgifter av konsumenterna för användningen av något visst betalningssätt än vad näringsidkarna själva fått vidkännas till följd av att ifrågavarande betalningssätt använts.

*Artikel 20***Riskens övergång**

Vid avtal där näringsidkaren sänder varorna till konsumenten ska risken för att varor kommer bort eller skadas övergå till konsumenten när konsumenten eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som konsumenten har utsett för detta ändamål fysiskt har tagit varorna i besittning. Utan att det påverkar konsumentens rättigheter mot transportföretaget ska risken emellertid övergå till konsumenten efter leveransen till transportföretaget, om det är konsumenten som anlitat transportföretaget för transporten av varorna och det inte är näringsidkaren som erbjudit detta transportalternativ.

*Artikel 21***Telefonkommunikation**

Om näringsidkaren har en telefontjänst för kundkontakter i anslutning till avtal som ingåtts ska medlemsstaterna se till att konsumenterna som ringer upp näringsidkaren inte debiteras mer än grundläggande samtalstariff.

Första stycket ska inte påverka rätten hos dem som tillhandahåller telekommunikationstjänster att ta ut avgifter för sådana samtal.

*Artikel 22***Tilläggsbetalningar**

Innan ett avtal eller erbjudande blir bindande för konsumenten ska näringsidkaren begära konsumentens uttryckliga samtycke till alla extra betalningar utöver den ersättning som avtalats för näringsidkarens huvudsakliga avtalsförpliktelse. Om näringsidkaren inte har fått konsumentens uttryckliga samtycke utan har utgått från detta genom att tillämpa standardval som konsumenten är tvungen att avvisa för att undvika kompletterande betalningar, ska konsumenten ha rätt att få tillbaka sådana betalningar.

## KAPITEL V

**ALLMÄNNA BESTÄMMELSER***Artikel 23***Efterlevnad av bestämmelserna**

1. Medlemsstaterna ska se till att det finns lämpliga och effektiva medel för att säkerställa efterlevnaden av bestämmelserna i detta direktiv.

2. De medel som avses i punkt 1 ska omfatta bestämmelser varigenom ett eller flera av följande organ, i enlighet med vad som fastställs i nationell lagstiftning, enligt den nationella lagstiftningen får väcka talan inför domstol eller behöriga förvaltningsmyndigheter för att se till att de nationella införlivande bestämmelserna för detta direktiv tillämpas:

- Offentliga organ eller deras företrädare.
- Konsumentorganisationer som har ett berättigat intresse av att skydda konsumenterna.
- Branschorganisationer som har ett berättigat intresse av att vidta åtgärder.

*Artikel 24***Påföljder**

1. Medlemsstaterna ska fastställa bestämmelser om påföljder vid överträdelser av de nationella bestämmelser som antas i enlighet med detta direktiv och ska vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att de tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

2. Medlemsstaterna ska anmäla dessa regler till kommissionen senast den 13 december 2013 och ska utan dröjsmål anmäla alla ändringar som påverkar dessa regler.

#### Artikel 25

##### Direktivets tvingande karaktär

Om tillämplig lag på avtalet är lagen i en medlemsstat får konsumenterna inte avstå från de rättigheter som de ges genom de nationella bestämmelser som införlivar detta direktiv i nationell lagstiftning.

Eventuella avtalsvillkor som direkt eller indirekt åsidosätter eller inskränker de rättigheter som följer av detta direktiv ska inte vara bindande för konsumenten.

#### Artikel 26

##### Information

Medlemsstaterna ska vidta lämpliga åtgärder för att informera konsumenterna och näringsidkarna om de nationella bestämmelser genom vilka detta direktiv införlivas och ska, i förekommande fall, uppmuntra näringsidkare och kodutfärdare i enlighet med artikel 2 g i direktiv 2005/29/EG, att informera konsumenterna om sina uppförandekoder.

#### Artikel 27

##### Leverans utan föregående beställning

Konsumenten ska vara befriad från sin betalningsskyldighet vid leverans av varor, vatten, gas, el, fjärrvärme eller digitalt innehåll utan föregående beställning eller tillhandahållande av tjänster utan föregående beställning, i enlighet med förbudet i artikel 5.5 och punkt 29 i bilaga I till direktiv 2005/29/EG. I sådana fall ska ett uteblivet svar från konsumentens sida efter en sådan leverans eller ett sådant tillhandahållande utan föregående beställning inte anses innebära samtycke.

#### Artikel 28

##### Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 13 december 2013 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa åtgärder till kommissionen i form av dokument. Kommissionen ska använda dessa dokument för den rapport som avses i artikel 30.

De ska tillämpa dessa åtgärder från och med den 13 juni 2014.

När en medlemsstat antar dessa åtgärder ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan

hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Bestämmelserna i detta direktiv ska vara tillämpliga på avtal som ingåtts efter den 13 juni 2014.

#### Artikel 29

##### Rapporteringskrav

1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6 och 9.3 ska den informera kommissionen om detta senast den 13 december 2013 och om alla eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkare, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.

#### Artikel 30

##### Rapportering och översyn från kommissionens sida

Senast den 13 december 2016 ska kommissionen lämna en rapport om tillämpningen av detta direktiv till Europaparlamentet och rådet. Rapporten ska framför allt innefatta en utvärdering om direktivets bestämmelser om digitalt innehåll, bland annat om ångerrätten. Rapporten ska vid behov åtföljas av lagstiftningsförslag om anpassning av direktivet till utvecklingen inom området konsumenträttigheter.

#### KAPITEL VI

##### SLUTBESTÄMMELSER

#### Artikel 31

##### Upphävande

Direktiv 85/577/EEG och direktiv 97/7/EG, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter<sup>(1)</sup> och genom direktiv 2005/29/EG och 2007/64/EG, ska upphöra att gälla från och med den 13 juni 2014.

Hänvisningar till de upphävda direktiven ska anses som hänvisningar till det här direktivet och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilaga II.

<sup>(1)</sup> EGT L 271, 9.10.2002, s. 16.

## Artikel 32

**Ändring av direktiv 93/13/EEG**

I direktiv 93/13/EEG ska följande artikel införas:

## ”Artikel 8a

1. När en medlemsstat antar bestämmelser i enlighet med artikel 8, ska den underrätta kommissionen om dem, liksom också om eventuella senare ändringar, framför allt om dessa bestämmelser

— utvidgar skälighetsprövningen till att gälla för individuellt förhandlade avtalsvillkor eller till att gälla lämpligheten för pris eller ersättning, eller

— innehåller förteckningar över vilka avtalsvillkor som ska anses oskäligen.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkarna, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.”

## Artikel 33

**Ändring av direktiv 1999/44/EG**

I direktiv 1999/44/EG ska följande artikel införas:

## ”Artikel 8a

**Underrättelsesskyldighet**

1. Om en medlemsstat, i enlighet med artikel 8.2, antar striktare konsumentskyddsbestämmelser än de som anges i

artiklarna 5.1–5.3 och 7.1 ska medlemsstaten underrätta kommissionen om dem, liksom om eventuella senare ändringar.

2. Kommissionen ska se till att de uppgifter som anges i punkt 1 är lätt tillgängliga för konsumenterna och näringsidkarna, t.ex. på en särskild webbplats.

3. Kommissionen ska översända den information som avses i punkt 1 till de övriga medlemsstaterna och Europaparlamentet. Kommissionen ska samråda med berörda parter om den informationen.”

## Artikel 34

**Ikraftträdande**

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

## Artikel 35

**Adressater**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg 25 oktober 2011.

På Europaparlamentets vägnar

J. BUZEK

Ordförande

På rådets vägnar

M. DOWGIELEWICZ

Ordförande

## BILAGA I

**Information om utövandet av ångerrätten**

## A. Mall för information om ångerrätt

## Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag 1.

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka 2 ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade mallen, men du måste inte använda den 3.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

## Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. 4

5

6

Instruktioner för komplettering av blanketten:

1. Följande alternativ ska skrivas in:

- a) Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas eller el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme eller av digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium: "då avtalet ingicks."
- b) Vid köpeavtal: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning".
- c) Vid avtal avseende flera varor som konsumenten beställt i en och samma beställning och som levereras var för sig: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista varan i fysisk besittning".
- d) Vid avtal avseende en vara som består av flera poster eller delar: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den sista posten eller delen i fysisk besittning".
- e) Vid avtal avseende regelbundet återkommande leverans av varor under en viss tid: "då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar den första varan i fysisk besittning".

2. Du ska skriva in ditt namn, din geografiska adress, och, om det gäller i ditt fall, ditt telefonnummer, faxnummer och din e-postadress.

3. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten."

4. Vid köpeavtal om du inte erbjudit dig att hämta tillbaka varan i händelse av att kunden vill frånträda avtalet, ska följande skrivas in: "Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först."

5. Om konsumenten har tagit emot varor i samband med avtalet, ska följande skrivas in:

a) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer och hämtar varan" eller

— "Du ska återsända varan till oss eller överlämna den till ... [skriv i förekommande fall in namn och geografisk adress på den person ni bemyndigat att ta emot varan] utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut."

b) Följande ska skrivas in:

— "Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan."

— "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan."

— Om det handlar om ett distansavtal och du inte erbjuder dig att betala kostnaderna för återsändandet av varan och varan till följd av sin natur normalt inte kan återsändas per post: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan, dvs. ... EUR [skriv in beloppet]" eller om kostnaderna för återsändandet av varan inte rimligtvis kan förhandsberäknas: "Du kommer att få betala de direkta kostnaderna för återsändandet av varan. Kostnaderna uppskattas till maximalt cirka ... EUR [skriv in beloppet]." eller

— Vid avtal utanför fasta affärslokaler, där varorna levererats till konsumentens bostad när avtalet ingicks och på grund av sin karaktär inte kan skickas tillbaka på normalt sätt med post: "Vi kommer och hämtar varan på vår egen bekostnad."

c) "Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion."

6. Vid tjänsteavtal eller avtal om leverans av vatten, gas och el i de fall när försäljningen inte sker i en begränsad volym eller en fastställd kvantitet, eller leverans av fjärrvärme ska följande skrivas in: "Om du blett att tjänsterna ska börja utföras eller vatten/gas/el/fjärrvärme börja levereras [stryk det som inte gäller] redan under ångerfristen ska du betala ett belopp som står i proportion till vad du mottagit till dess att du meddelade oss din avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet."

#### B. 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:

---

(\*) Stryk det som inte är tillämpligt.

## BILAGA II

## Jämförelsetabell

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
Artikel 1		Artikel 3 jämförd med artikel 2.8 och 2.9 och artikel 16 h
	Artikel 1	Artikel 1 jämförd med artikel 2.7
Artikel 2		Artikel 2.1 och 2.2
	Artikel 2.1	Artikel 2.7
	Artikel 2.2	Artikel 2.1
	Artikel 2.3	Artikel 2.2
	Artikel 2.4 första meningen	Artikel 2.7
	Artikel 2.4 andra meningen	—
	Artikel 2.5	—
Artikel 3.1		Artikel 3.4
Artikel 3.2 a		Artikel 3.3 e och f
Artikel 3.2 b		Artikel 3.3 j
Artikel 3.2 c		—
Artikel 3.2 d		Artikel 3.3 d
Artikel 3.2 e		Artikel 3.3 d
Artikel 3.3		—
	Artikel 3.1 första strecksatsen	Artikel 3.3 d
	Artikel 3.1 andra strecksatsen	Artikel 3.3 l
	Artikel 3.1 tredje strecksatsen	Artikel 3.3 m
	Artikel 3.1 fjärde strecksatsen	Artikel 3.3 e och f
	Artikel 3.1, femte strecksatsen	Artikel 6.3 och artikel 16 k jämförd med artikel 2.13
	Artikel 3.2 första strecksatsen	Artikel 3.3 j
	Artikel 3.2 andra strecksatsen	Artikel 3.3 f (för bostadsuthyrning), 3.3 g (paketresor), 3.3 h (tidsdelat boende), 3.3 k (passagerartransporttjänster med vissa undantag) och artikel 16 l (undantag från ångerrätten)
Artikel 4 första meningen		Artikel 6.1 b, c och h och artikel 7.1 och 7.2
Artikel 4 andra meningen		Artikel 6.1 a och artikel 7.1
Artikel 4 tredje meningen		Artikel 6.1
Artikel 4 fjärde meningen		Artikel 10
	Artikel 4.1 a	Artikel 6.1 b och c
	Artikel 4.1 b	Artikel 6.1 a

Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 4.1 c	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 d	Artikel 6.1 e
	Artikel 4.1 e	Artikel 6.1 g
	Artikel 4.1 f	Artikel 6.1 h
	Artikel 4.1 g	Artikel 6.1 f
	Artikel 4.1 h	—
	Artikel 4.1 i	Artikel 6.1 o och p
	Artikel 4.2	Artikel 6.1 jämförd med artikel 8.1, 8.2 och 8.4
	Artikel 4.3	Artikel 8.5
	Artikel 5.1	Artikel 8.7
	Artikel 5.2	Artikel 3.3 m
	Artikel 6.1	Artikel 9.1 och 9.2, artikel 10, artikel 13.2, artikel 14
	Artikel 6.2	Artikel 13 och artikel 14.1 andra och tredje styckena
	Artikel 6.3 första strecksatsen	Artikel 16 a
	Artikel 6.3 andra strecksatsen	Artikel 16 b
	Artikel 6.3 tredje strecksatsen	Artikel 16 c och d
	Artikel 6.3 fjärde strecksatsen	Artikel 16 i
	Artikel 6.3 femte strecksatsen	Artikel 16 j
	Artikel 6.3 sjätte strecksatsen	Artikel 3.3 c
	Artikel 6.4	Artikel 15
	Artikel 7.1	Artikel 18.1 (för köpeavtal)
	Artikel 7.2	Artikel 18.2, 18.3 och 18.4
	Artikel 7.3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (se artikel 13 i direktiv 2002/58/EG)
	Artikel 11.1	Artikel 23.1
	Artikel 11.2	Artikel 23.2
	Artikel 11.3 a	Artikel 6.9 för bevisbördan när det gäller förhandsinformation som ska ges innan avtalet ingås; för resterande del: —
	Artikel 11.3 b	Artikel 24.1
	Artikel 11.4	—
	Artikel 12.1	Artikel 25
	Artikel 12.2	—
	Artikel 13	Artikel 3.2
	Artikel 14	Artikel 4



Direktiv 85/577/EEG	Direktiv 97/7/EG	Detta direktiv
	Artikel 15.1	Artikel 28.1
	Artikel 15.2	Artikel 28.1
	Artikel 15.3	Artikel 28.1
	Artikel 15.4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5.1		Artiklarna 9 och 11
Artikel 5.2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artiklarna 13, 14 och 15
Artikel 8		Artikel 4

Bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete") <sup>(1)</sup>	Ska anses som en hänvisning till
Punkterna 2 och 11	Detta direktiv

<sup>(1)</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.