

Distansavtalslagens utformning och tillämpningen av ångerrätten

Avtal med digitala tjänster och digitalt innehåll i fokus

Märta Eklöf

Kandidatuppsats i handelsrätt

HARH13

HT 2023



LUNDS UNIVERSITET
Ekonomihögskolan

Innehållsförteckning

Summary	2
Sammanfattning	3
Förkortningar	4
1 Inledning	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Avgränsningar	9
1.4 Metod och material	9
1.5 Disposition	12
2 Distansavtalslagen	13
2.1 Några centrala begrepp	13
2.2 Distansavtalslagens framväxt och utveckling	14
2.2.1 Genomförandet av EG- och EU-direktiv i distansavtalslagen	16
2.2.2 En modernisering av konsumenträttighetsdirektivet	19
2.3 Gränsdragningen mellan digitalt innehåll och digitala tjänster	21
2.4 Sammanfattning	23
3 Ångerrättens omfattning för distansavtal	25
3.1 Inledning	25
3.2 Informationskravet	26
3.2.1 Informationskrav för avtal via näringsidkarens webbsida	28
3.3 Ångerfristen	28
3.4 EU-domstolen	29
3.5 Svea hovrätt och ARN	31
3.6 Undantagsbestämmelser för ångerrätten	32
3.6.1 Undantagsbestämmelser för varor med digitalt innehåll och digitala tjänster	33
3.6.2 Gränsdragningen mellan digitalt innehåll och digitala tjänster i ångerrätten	40
3.7 Sammanfattning	41
4 Avslutande kommentarer	43
4.1 Hur har distansavtalslagen växt fram och utvecklats?	43
4.2 Hur tillämpas ångerrätsreglerna i DAL på digitala tjänster och digitalt innehåll?	45
Käll- och litteraturförteckning	48
Rättsfallsförteckning	52

Summary

The Act on Distance Contracts and Off-Premises Contracts has undergone several changes to the law and developed in connection with the spread of digitalisation. This has led to increased use of digital services and goods with digital content. The design of the Distance Contracts Act's consumer protection provisions has also been influenced by modernized EU legislation, which was introduced with the aim of harmonizing the provisions for cross-border trade within the EU. The essay intends to give an account of the legal design of the Distance Contracts Act based on current law and the incorporation of EU legislation on consumer protection provisions into Swedish law. The application of the right of withdrawal in the Distance Contracts Act will be investigated in more detail, with a focus on the information requirement and the withdrawal period. Then it's addressed how the use of digital services and digital content has affected the design of the exception provisions for the right of withdrawal, based on provisions such as ch. 2 11 § 11 and 11 § 1 DAL. Given that previously unregulated legal issues had arisen in this context and thereby created room for legal interpretation of various elements. Another important aspect is the delineation between the two variants of contracts with digital elements and a determination of which rights and obligations are imposed on both consumers and traders.

Sammanfattning

Distansavtalslagen har genomgått flera lagändringar och utvecklats i samband med digitaliseringens utbredning. Det har medfört en ökad användning av digitala tjänster och varor med digitalt innehåll. Utformningen av distansavtalslagens konsumentskyddande bestämmelser har även påverkats av moderniserade EU-rättsakter, som införts i syfte att harmonisera bestämmelserna för den gränsöverskridande handeln inom EU. Uppsatsen ämnar att redogöra för distansavtalslagens rättsliga utformning utifrån gällande rätt och införlivandet av EU:s rättsakter om konsumentskyddande bestämmelser i svensk rätt. Mer ingående kommer ångerrättens tillämpning i distansavtalslagen att utredas, med fokus på informationskravet och ångerfristen. Sedan tas det upp hur användandet av digitala tjänster och digitalt innehåll har påverkat utformningen av ångerrättens undantagsbestämmelser, utifrån bestämmelser som 2 kap. 11 § 11 och 11 § 1 DAL. Med tanke på att det tidigare uppstått oreglerade rättsliga frågor i detta sammanhang och därav skapat utrymme för lagtolkning av olika rekvisit. En annan viktig aspekt är gränsdragningen mellan de två varianterna av avtal med digitala inslag samt ett fastställande av vilka rättigheter och skyldigheter som åligger både konsumenter och näringsidkare.

Förkortningar

ARN	Allmänna reklamationsnämnden
DAL	Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.
E-handelsdirektivet	Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informations- samhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden.
HovR	Hovrätten
KKL	Konsumentköplag (2022:260)
Konsumenträttighetsdirektivet	Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83 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.

Prop.

Regeringens proposition

SFS

Svensk författningssamling

SOU

Statens offentliga utredningar

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Inom den förmögenhetsrättsliga lagstiftningen hittas bland annat principen om avtalsfrihet, se till exempel 3 § Köplagen (1990:931). Inom ramen för den europeiska unionsrätten betraktas rätten till att ingå avtal som en allmängiltig rättsprincip med dispositiv karaktär, som omfattas av skyddet för friheten att bedriva näringsverksamhet, enligt artikel 16 i rättighetsstadgan.¹ Avtalsfriheten begränsas vidare av tvingande civilrättsliga föreskrifter på en rad områden, däribland konsumentlagstiftningen, som inkluderar regleringen av konsumentköp, konsumentkrediter och konsumenttjänster, samt avtal som ingås på distans och utanför affärslokaler. Denna lagstiftning är avsedd att skydda konsumenterna och garantera dem grundläggande rättigheter inom ramen för konsumenträtten.²

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL) publicerades 2005 och lagtexten är applicerbar på ett flertal avtalsituationer i takt med digitaliseringens utbredning.³ Bakgrunden till denna uppsats grundar sig i en utredning vars syfte var att modernisera och harmonisera de konsumentskyddande bestämmelserna. Utredningen syftar i huvudsak till att säkerställa att konsumentskyddande bestämmelser i svensk rätt är i enlighet med direktivet (EU) 2019/2161.⁴ Vidare ligger utredningen till grund för en rad ändringar i distansavtalslagen, inklusive ångerrättens omfattning och undantagsbestämmelser. År 2020 noterade Europeiska kommissionen en markant ökning i användandet av digitala tjänster och varor med digitalt innehåll. Under covid-19 pandemin blev det avgörande med fungerande digitala tjänster i samhället och krisen innebar ett ökat behov av att etablera tydliga riktlinjer för tjänsteleverantörer inom unionen.

¹ Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, artikel 16.

² Bernitz, Ulf, Svensk och europeisk marknadsrätt 1, Konkurrensrätten och marknadsekonomins rättsliga grundvalar, fjärde upplagan, Norstedts juridik, 2015, s. 45 f.

³ Se Kutteneuler, Anne, Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, (2018, JUNO). Se avsnittet *Förord*.

⁴ SOU 2021:17. Ett moderniserat konsumentskydd, s. 73 f.

Potentiella risker med digitala avtalsförhållanden identifierades av EU-kommissionen och har tagits i beaktande vid utformandet av den nya förordningen (EU) 2022/2065.⁵

Konsumentköplagen (2022:260) (KKL) kommer även att tillämpas till en viss del och bestämmelserna i författningen är tvingande till konsumentens fördel. Avtalsvillkor som är till nackdel för konsumenten jämfört med lagens bestämmelser anses vara ogiltiga enligt 1 kap. 10 § KKL. Det innebär att avtalsvillkor som försöker undanta avtalet från tillämpningen av konsumentköplagen, utesluta vissa bestämmelser eller begränsa konsumentens rättigheter utöver vad som anges i lagens skyddsregler inte kan åberopas mot konsumenten.⁶

I dagens informationssamhälle utgör tjänster, särskilt förmedlingstjänster, en central del inom unionens gemensamma ekonomi och likaså ett dagligt mottagande av tjänsterna för medlemsstaternas medborgare. I samband med att nya digitala tjänster och affärsmodeller har uppkommit, bland annat digitala plattformar på distans och användningen av sociala medier, kan konsumenter och näringsidkare kommunicera, utbyta information och ingå avtal på andra sätt än tidigare. Det kan i sin tur medföra en ökad risk för tjänstemottagaren att hamna i en ogynnsam avtalsrättslig situation.⁷

Siffror från 2018 i samband med förslaget från EU-kommissionen visade att en andel på 35 % av e-handelsaktörer inom unionen ansåg att tidigare lydelse av konsumentskyddande bestämmelser innebar en belastning vid tillämpningen av ångerrätten. Skyldigheterna för näringsidkare, såsom informationskravets innebörd, var i behov av revidering. Förslaget landade i en bedömning att ändra tidigare direktiv (EU) 2011/83 i enlighet med en teknikneutralitet, för att lagstiftningen ska anpassas mer efter den pågående tekniska utvecklingen. Förslaget från unionen tar hänsyn till båda parternas rättigheter och skyldigheter gällande digitala kommunikationsmedel och utövandet av ångerrätten.⁸ Utifrån

⁵ COM 2020 (825) final, (rättsakten om digitala tjänster), s. 9.

⁶ Herre, Johnny, Konsumentköplagen : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 5, Norstedts Juridik, avsnitt 21.1.1. Se även 1 kap. 10 § konsumentköplag (2022:260).

⁷ COM 2020 (825) final, (rättsakten om digitala tjänster), s. 11 ff.

⁸ COM 2018 (185) final, vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 13.

EU-kommissionens förslag 2020 till den nya förordningen Digital Services Act⁹ går det att utläsa en gränsöverskridande fortsatt utveckling för den digitala handeln inom unionen, med en potentiell ökning på 8,6 miljarder euro i omsättning. En siffra som likställs med en ökning på 1-1,8 % för den digitala handeln inom EU.¹⁰ Användaravtal för streamingtjänster, så som Netflix eller Spotify, är exempel på digitala avtal där näringsidkaren utnyttjar möjligheten till att göra undantag från ångerrätten.¹¹ Sådana avtal kännetecknas av icke-fysiska varor och kan i vissa fall försvåra konsumentens rättigheter gentemot näringsidkaren.

Det finns stora potentiella vinstmöjligheter för Europa inom den digitala ekonomin på global nivå och även ytterligare utrymme till att utnyttja den rådande kapaciteten fullt ut. Europeiska kommissionen (EU-kommissionen) skiljer på den fysiska inre marknaden och den digitala inre marknaden. På den digitala inre marknaden kan nationell lagstiftning utgöra ett hinder vid tillgängliggörande av digitala tjänster som har en gränsöverskridande karaktär. En reglering av digitala tjänster på EU-nivå skulle främst innebära en expanderings av marknader, utvidgat utbud och mer förmånlig prissättning för digitala tjänster. Den digitala inre marknadens strategiska grund har tillkommit genom att specifika aktörer, medlemsstater och Europaparlamentet kommit med förslag och samarbetat inom detta område. De olika aktörerna har kommit fram med nya förslag på åtgärder och bestämmelser på EU-nivå som ska bidra till ett ökat ansvar och transparens för tjänsteleverantörer.¹²

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att redogöra för utformningen av distansavtalslagen och de lagändringar som tillkommit vid införandet av nya konsumentskyddande bestämmelser på den inre marknaden. Uppsatsen avser att undersöka gällande rätt och hur EU-bestämmelser införlivats i svensk lagstiftning, samt hur samhällets digitalisering har påverkat regleringen av avtal för digitala tjänster respektive

⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 2022/2065.

¹⁰ COM 2020 (825) final, (rättsakten om digitala tjänster), s. 12.

¹¹ Netflix, Netflix Användarvillkor, n.d.

¹² COM 2020 (825) final, (rättsakten om digitala tjänster), s. 10, 13.

varor med digitalt innehåll. Särskilt fokus kommer att riktas mot tillämpningen av ångerrätten och dess undantagsbestämmelser för att klargöra vilka rättigheter och skyldigheter konsumenterna och näringsidkarna besitter.

I enlighet med att underbygga syftet och konkretisera de konsumentskyddande bestämmelserna i DAL kommer följande frågeställningar att besvaras;

1. *Hur har distansavtalslagen växt fram och utvecklats?*
2. *Hur tillämpas ångerrättsreglerna i DAL på digitala tjänster och digitalt innehåll?*

1.3 Avgränsningar

Gällande distansavtal och avtal utanför näringsidkarens lokaler kommer uppsatsen inte belysa situationer där näringsidkare besöker konsumentens hem. I den historiska bakgrunden nämns hemförsäljningslagen som en del av uppkomsten av distansavtalslagen, men dess tillämpning kommer inte att analyseras i detalj. KKL blir en naturlig ingång när det kommer till distansavtal och har bestämmelser som är relevanta att beakta i kombination med distansavtalslagen. Däremot lagstiftning så som konsumentkreditlagen, marknadsföringslagen, e-handelslagen har jag valt att inte fördjupa mig i. De rättsliga påföljder som är aktuella inom de civilrättsliga bestämmelserna i distansavtalslagen och konsumentköplagen kommer inte att ta upp en större del av uppsatsen. Uppsatsens fokus kommer vara på digitala tjänster och varor med digitalt innehåll enligt distansavtalslagen och utformningen av distansavtalslagen. EU:s inre marknad är en central del som ligger till grund för de lagar som tillämpas vid distansavtal, trots denna aspekt utelämnas konkurrensrätten inom den europeiska marknadsrätten.

1.4 Metod och material

Att arbeta med juridiska frågeställningar och samla in juridisk kunskap i enlighet görs genom att undersöka rättskällor som innefattas av lagtexter, förarbeten och vägledande praxis samt övrigt material såsom doktrin och myndigheters avgöranden. En utmaning med den juridiska metoden är att författningar och

andra typer av rättskällor ofta är generaliserade i formuleringen och det kan skapa en problematik när lagen ska tillämpas på mer specifika fall.¹³

För att kunna svara på uppsatsens frågeställningar och uppnå syftet med arbetet, kommer den rättsdogmatiska metoden att användas. Denna juridiska metod utgår ifrån rättskälleläran och innefattar att kunna systematiskt fastställa den gällande rätten, med benämningen *de lege lata*.¹⁴ Enligt Kleineman är problemformuleringen av avgörande betydelse som en vägledande funktion för att korrekt tillämpa rättskällor i den utredande texten. Det är nödvändigt för att den rättsdogmatiska metoden ska bidra till relevanta slutsatser och juridiska lösningar. Rättskällor fungerar som verktyg till den rättsdogmatiska metoden och fungerar som ett verktyg för att hitta lösningar på juridiska problem. Utan en fungerande problemformulering kan den systematiska analysen av gällande rätt bli bristfällig.¹⁵

Arbetsmetoden som jag har valt är att göra en redogörelse av lagtexter, förarbeten, praxis och doktrin, vilket blir avgörande när en lämplig rättsregel ska tillämpas. Den rättsdogmatiska metoden kommer att kompletteras med EU-rättsliga bestämmelser för att kunna systematisera rättsliga problem. För att få en bredare förståelse kring utformningen av distansavtalslagen kommer EU-direktiven som ligger till grund för lagstiftningen att tas i beaktande. Där har bland annat Konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83 bidragit med en rad nya ändringar för olika bestämmelser. Detta direktiv har införlivats i den svenska lagstiftningen bland annat för den dåvarande distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) och även resulterat i en rad bestämmelser i den äldre lydelsen för konsumentköplagen (1990:932). En intressant aspekt blir på vilket sätt den nationella lagtolkningen ska överensstämja med EU-direktivets riktlinjer.¹⁶ Det huvudsakliga fokuset kommer att centreras kring distansavtal och ångerrättens omfattning samt ett mer övergripande avsnitt med distansavtal i fråga om digitala tjänster och digitalt innehåll. De följande rättskällor som kommer att behandlas i uppsatsen är DAL

¹³ Lehrberg, Bert, Praktisk juridisk metod, 12 upplagan, Uppsala, Iusté, 2020, s. 21.

¹⁴ Lehrberg, Bert, Praktisk juridisk metod, 12 upplagan, Uppsala, Iusté, 2020, s. 203.

¹⁵ Kleineman, Jan, Rättsdogmatisk metod, I: Juridisk metodlära, Nääv, Maria & Zamboni, Mauro (red.), 2:1 uppl., (Lund: Studentlitteratur, 2018), s. 23.

¹⁶ Prop. 2013/14:15, Gemensamt konsumentskydd i EU, s. 68 ff.

som används genomgående och KKL kommer till viss del att tas i beaktande vid utformandet av analysen.

Utöver lagtext kommer förarbeten att ligga till grund för analysens större delar, då jag har använt mig av statens offentliga utredningar och propositioner. Förarbeten innehåller viktiga ställningstaganden som visar det bakomliggande arbetet och hur specifika bestämmelser ska tolkas i kommande lagändringar. Denna uppsats tar även hänsyn till EU-kommissionens arbete, där de bakomliggande förslagen (COM-dokument) och skälen till rättsaktens uppkomst tas upp.¹⁷ Inom ramen för EU-rätten betraktas förslagen från EU-kommissionen inte av samma vikt som förarbetena inom svensk rätt; de ses snarare som ett tolkningsverktyg.¹⁸

Med syftet att få ett nyanserat perspektiv kommer lagtolkningen även baseras på lagkommentarer inom det aktuella området i främst distansavtalslagen och konsumentköplagen. Lagkommentarer fungerar som ett komplement till nuvarande bestämmelser och klassificeras som doktrin, med syftet att få en mer heltäckande och tydlig bild av det rättsliga läget. Det i sin tur stärker uppsatsens juridiska trovärdighet. De senaste åren har den juridiska metoden utökats på så vis att myndigheters vägledande även omfattas, utöver rättspraxis. För att erhålla ett bredare perspektiv på bedömningen.¹⁹

Eftersom det finns ett bristfälligt urval av praxis inom området för konsumentskydd som handlar om distansavtal kommer uppsatsen mestadels använda rekommendationer från den Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) när det kommer till behandlingen av svensk praxis.²⁰ ARN är en myndighet som saknar en vägledande funktion vid juridisk vägledning och därför används nämndens uttalanden som ett icke-bindande komplement till lagtexter och förarbeten. Ärenden som behandlas av ARN bör inte betraktas som rättspraxis, men kan däremot ge betydande insikter gällande ett rättsområde och hur avtalsparter förslagsvis bör resonera i problematiska eller tvetydiga fall. En problematik med konsumentköplagen och även distansavtalslagen har varit att en

¹⁷ Bernitz, Ulf, *Finna rätt: juristens källmaterial och arbetsmetoder*, 15 uppl., Norstedts juridik, Stockholm, 2020, s. 119.

¹⁸ Bergström & Hettne, *Introduktion till EU-rätten*, 1 uppl., Studentlitteratur, Lund, 2014, s. 56-60.

¹⁹ Sandgren, Claes, *Rättsvetenskap för uppsatsförfattare*, 2021, s. 47 f.

²⁰ Se Kutteneuler, Anne, *Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler*, (2018, JUNO).

av få nämnder som gör ställningstaganden och prövningar i frågor rörande konsumenttvister är ARN. Vidare är det av stor vikt att använda domar från EU-domstolen, då EU-mål klassificeras som vägledande rättsakter.²¹

1.5 Disposition

Uppsatsens struktur är uppdelad på så vis att kapitel 1 är ett inledande avsnitt där bakgrund, frågeställningar, syfte, avgränsningar, metod och material behandlas. I kapitel 2 är utgångsläget distansavtalslagen och dess historiska bakgrund. Det kommer även att redogöras för gällande rätt och de grundläggande bestämmelserna som ändrats eller införts i svensk lagstiftning, efter att nya EU-rättsakter införlivats och påverkat utformningen av distansavtalslagen. Därefter skiftar fokuset till regleringen för avtal med digitalt innehåll samt digitala tjänster och hur regleringen ser ut i DAL. Gränsdragningen mellan dessa två typer av avtal blir även av intresse att utreda. I kapitel 3 kommer ångerrättens omfattning i distansavtalslagen att belysas utifrån informationsplikten och ångerfristen, men även bakgrunden och utvecklingen av ångerrättens undantagsbestämmelser. Slutligen summeras uppsatsen i kapitel 4 med avslutande kommentarer som kortfattat är en sammanställning av de huvudsakliga delarna i uppsatsen och som svarar på uppsatsens frågeställningar.

²¹ Bernitz, Ulf, *Finna rätt: juristens källmaterial och arbetsmetoder*, Femtonde upplagan, Norstedts juridik, Stockholm, 2020, s. 80.

2 Distansavtalslagen

2.1 Några centrala begrepp

Det är av betydelse för rapportens redogörelse att förtydliga och definiera de förekommande begreppen i distansavtalslagen. Det går att utläsa från 1 kap. 2 § DAL att begreppet distansavtal definieras som; “avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans”. Ett grundläggande rekvisit för distansavtal är att kommunikationen för informationsutbytet ska ske *uteslutande på distans* och med användning av något kommunikationsmedel som möjliggör distansavtalet.²² Enligt propositionen 1999/2000:89 kunde det vara med hjälp av ett elektroniskt kommunikationsmedel som parterna kan ingå avtal, så som sms, e-post eller genom en webbsida som är anknuten till näringsidkaren.²³

Ett annat centralt begrepp i distansavtalslagen är *avtal utanför affärslokaler* och uppkom i samband med ändringarna för distansavtalslagen 2014. Begreppet är inte helt givet då det kan användas i situationer som kan tolkas som både utanför och inom affärslokaler. Enligt ett ärende från ARN utreddes en konsumenträttslig fråga, där det blev av betydelse att definiera vad *avtal utanför affärslokaler* syftar på. Den slutliga rekommendationen blev att ta hänsyn till hur stor anknytning näringsidkaren har till lokalen och om denne bedriver näringsverksamheten regelbundet där. Om det inte är ett undantagsfall uppfylls kriteriet affärslokal enligt ARN.²⁴ För att underbygga rekommendationen går det att utläsa i 1 kap. 2 § DAL att *Avtal utanför affärslokaler* definieras som:

“avtal som ingås - då näringsidkaren och konsumenten samtidigt är närvarande på någon annan plats än i näringsidkarens affärslokal eller efter det att konsumenten lämnat ett anbud på en sådan plats, - i näringsidkarens affärslokal eller med hjälp av ett medel

²² Lag (2022:1756) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

²³ Prop. 1999/2000:89, Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, s. 27.

²⁴ ARN ärende nr 2014-06330.

för distanskommunikation i omedelbar anslutning till att konsumenten kontaktats av näringsidkaren på någon annan plats där de samtidigt varit närvarande, eller - under en utflykt som har organiserats av näringsidkaren i marknadsförings- eller försäljningssyfte”

I direktivet (EU) 2011/83 betonas det att konsumenten kan ingå avtalet på den ordinarie affärslokalen, ifall det sker direkt i anslutning till initiativet för avtalet utanför affärslokalen, för att det ska falla under definitionen. Konsumenten kan uppleva “psykologiskt tryck” trots att initiativet kommer från denne själv när en sådan avtalssituation uppstår.²⁵

Utöver att DAL behandlar avtal som sker uteslutande på distans och utanför näringsidkarens affärslokaler innefattar lagstiftningen numera även avtal med digitalt innehåll eller digitala tjänster. Den digitala utvecklingen genomsyrar allt större delar av samhället och handeln mellan näringsidkare och konsumenter i sin helhet. Det har bland annat inneburit nya ställningstaganden för aktörer inom EU och därav har det vuxit fram ett ökat behov av att harmonisera de nationella riktlinjerna ytterligare. EU-kommissionens icke-bindande förslag utgår från att den digitala inre marknaden ska prioriteras i hög grad. Innebörden av en sådan marknad är att företag och privatpersoner kan ha tillgång till elektroniska tjänster baserat på transparenta konkurrensrättsliga omständigheter och ett förstärkt konsumentskydd. Det kan tilläggas att personer, tjänster, kapital och varor ska kunna röra sig obehindrat. De huvudsakliga argumenten bakom strategin till den digitala inre marknaden var följande; Att förbättra tillgängligheten med digitala tjänster och varor för både företag och konsumenter. Att införa åtgärder som underlättar utvecklingen av digitala tjänster och nät. Slutligen att utnyttja tillväxtpotentialerna för den digitala ekonomin inom EU.²⁶

2.2 Distansavtalslagens framväxt och utveckling

Följande stycke kommer att redogöra för distansavtalslagens utveckling och även de bakomliggande EU-bestämmelserna som format författningens uppbyggnad

²⁵ Europaparlamentets och Rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011, skäl 21.

²⁶ COM (2015) 192 final, En strategi för en inre digital marknad i Europa, s. 3 f.

och tillämpningsområden. Distansavtalslagen består av två huvudsakliga delar som ligger till grund för följande avsnitt. I första hand är det informationsplikten som ligger på näringsidkaren och regleras i 2 kap. 2-9 §§ DAL (avtal om varor och icke finansiella tjänster). Till sist är det ångerrätten som konsumenten har möjlighet att återropa och den regleras övergripande i 2 kap. 10-16 §§ DAL. Strukturen för DAL ser ut på följande sätt att det inledande kapitlet är ett introduktionsavsnitt till de ingående bestämmelserna i DAL och innefattar mestadels definitioner av centrala begrepp. Det andra kapitlet behandlar varor och tjänster som saknar finansiell karaktär för distansavtal. Det slutliga kapitlet fokuserar enbart på finansiella instrument och finansiella tjänster.²⁷ När avtal avser digitala tjänster eller digitalt innehåll regleras det i 2 kap. 14 a § DAL, där näringsidkarens skyldigheter och rättigheter fastställs.²⁸ Motsvarande i konsumentköplagen (2022:260) regleras digitala avtal och verkning av avtalshävning i 9 kap. 15 § KKL.

Distansavtalslagen uppkom ursprungligen från Hemförsäljningslagen (1971:238) och bakgrunden till denna författning är att det förekom en viss problematik med att de dåvarande konsumentskyddande lydelseerna var bristfälliga. Framförallt sådana avtal som uppkom vid hemförsäljning. Därav tillkom ett förslag år 1966 om möjligheten till att kunna avsäga sig avtalsbundenhet gällande mer speciella avtalsförhållanden.²⁹ Kort därefter gjordes ytterligare en utredning för avtal som rörde försäljning utanför näringsidkarens fysiska lokaler och efter en begäran av Nordiska rådet tillsattes sakkunniga utredare. Mer ingående var syftet med utredningen att förstärka konsumentskyddet då näringsidkare på eget initiativ besökte konsumenten utifrån ett försäljningssyfte.³⁰

Enligt utredningen fanns det en risk att konsumenten kunde hamna i ett visst underläge utifrån ett psykologiskt perspektiv i avtalssituationer vid hemförsäljning. Eftersom potentiella köpare fick besök av näringsidkaren i hemmet och inte hade lika stor möjlighet till att utföra pris- och kvalitetsjämförelser med andra produkter och dylikt. Därav kom förslaget att

²⁷ Lag (2022:1756) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, 2 kap. 2-16 §§ DAL.

²⁸ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 13.

²⁹ SOU 1966:42 Konsumtionskrediter i Sverige, s.184 och s.193.

³⁰ SOU 1970:35 Hemförsäljning - Rätt att frånträda hemförsäljnings- och abonnemangsavtal, s. 10.

konsumenten skriftligen ska kunna fransäga sig avtalet inom en vecka från att besöket ägt rum.³¹ Betänkandet ligger till grund för propositionen (1971:86) och den i sin tur innefattar ett lagförslag till en uppdaterad hemförsäljningslag.³²

Den nya lagen benämns som Lag (1971:238) om hemförsäljning m.m. Författningen skulle framför allt vara tillämplig för avtal som ingås utanför näringsidkarens fysiska lokaler. Det kan tilläggas att det även infördes en skyldighet för näringsidkaren att tillhandahålla konsumenten en ångerblankett för att en giltig avtalsbundenhet skulle ske. Lagen blev tvingande till köparens fördel och oskäligen villkor skulle direkt anses ogiltiga.³³ Lagen (1971:238) skulle år 1981 ersättas av hemförsäljningslagen (1981:1361). De väsentliga skillnaderna var att inkludera kontantköp vid hemförsäljning och även avtal som uppkom via telefon. Skyddet för konsumenten skulle förstärkas genom att kontantbetalning var nödvändigt att inkludera i lagen för hemförsäljning, då det förekom i en större utsträckning än vad som framkom i de äldre betänkandena. Utöver det inkluderas även försäljning som sker per telefon. Ångerveckan som fastställdes i tidigare lydelse fick en mer tydlig definition på så vis att ångerfristen börjar vid tidpunkten konsumenten fått möjlighet att använda sin undersökningsplikt.³⁴

2.2.1 Genomförandet av EG- och EU-direktiv i distansavtalslagen

År 1985 infördes EU-direktivet 85/577/EEG (hemförsäljningsdirektivet) som mynnade ut i en ångerfrist på sju dagar för konsumenten och även en informationsskyldighet gällande ångerrätten för näringsidkaren. Eftersom Sverige anslöt sig till Europeiska gemenskapen (EG) år 1992 resulterade det i att hemförsäljningslagen (1981:1361) behövde genomgå vissa ändringar i enlighet med hemförsäljningsdirektivet. Direktivet tillkom med syftet att harmonisera alla medlemsstaters reglering av avtal inom hemförsäljning eller försäljning på konsumentens arbetsplats. Det var dock ett minimidirektiv och det innebar en större handlingskraft för de enskilda medlemsstaterna, men att de nationella bestämmelserna inte får understiga minimikraven enligt direktivet.³⁵

³¹ SOU 1970:35 Hemförsäljning - Rätt att frånträda hemförsäljnings- och abonnemangsavtal, s. 36.

³² Prop. 1971:86. Lag om hemförsäljning m.m. (SFS 1971:238), s. 3, 4 §.

³³ SOU 1970:35 Hemförsäljning - Rätt att frånträda hemförsäljnings- och abonnemangsavtal, s.42.

³⁴ Prop. 1981/82:40 om hemförsäljningslag, s.11.

³⁵ Se Kutteneuler, Anne, Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, (2018, JUNO).

Regleringen av distansavtal inom svensk rätt blev aktuell först år 2000 genom Lagen (2000:174) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, benämns som distansavtalslagen (DAL). Det genomfördes en genomgripande omarbetning av de konsumentskyddande bestämmelserna inom EU. Lagen tillkom genom införandet av direktiv 97/7/EG (benämnt som distansavtalsdirektivet) som infördes av EU år 1997 och under denna period användningen av internet började öka kraftigt på den inre marknaden. Direktivet ligger till grund för den svenska distansavtalslagen.³⁶ Internets framträdande utveckling bidrog till att EU såg ett behov av att stärka och förnya de konsumentskyddande bestämmelserna på en högre nivå, då nya digitala avtalsformer började etableras.³⁷

Enligt propositionen 1999/2000:89 skulle denna nya lag ersätta hemförsäljningslagen som infördes år 1981 och vara av en tvingande karaktär för att gynna konsumenten. Förutom att DAL skulle innefatta avtal där parterna ingick avtal på distans, så skulle författningen även omfatta upplåtelse eller överlåtelse av lös egendom eller tjänster åt konsumentens räkning. Enligt lagförslaget konkretiserades distansavtal på så vis att ingåendet av avtal skulle ske via telefon, internet eller liknande situationer.³⁸

I ett senare skede år 2002 sammanfördes hemförsäljningsdirektivet och distansavtalsdirektivet till en enda lag med namnet distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Den ersatte den ursprungliga författningen (2000:274) och den nya lagen infördes i enlighet med direktivet 2002/65/EG om distansförsäljning av finansiella tjänster. Den utmärkande skillnaden är att finansiella instrument och finansiella tjänster för distansavtal regleras i det tredje kapitlet av författningen. Det kan även tilläggas att lagen var uppbyggd på så vis att varje kapitel baserades på olika EG-direktiv och innehöll totalt fem kapitel. Till skillnad från distansavtalsdirektivet är det ett fullharmoniseringsdirektiv och inte ett minimidirektiv, vilket betyder att medlemsstaternas nationella regleringar begränsas gällande konsumentskyddande bestämmelser.³⁹

³⁶ Prop. 1999/2000:89, Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, s. 13.

³⁷ Bernitz, Ulf & Kjellgren, Anders, Europarättens grunder, s. 292.

³⁸ Prop. 1999/2000:89, Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, s. 1.

³⁹ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m., s. 7.

Genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83 verkställdes i svensk lag den 13 juni 2014 och ledde till ett flertal omfattande ändringar för de svenska konsumentskyddande bestämmelserna. Tidigare var lagens benämning distans- och hemförsäljningslagen men ändrades i samband med direktivet till lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Bakgrunden till införandet av konsumenträttighetsdirektivet grundar sig i det faktum att tidigare förekom en avsaknad av harmoniserade bestämmelser mellan de olika medlemsländerna, på så sätt att länderna valde att införliva konsumentskyddande bestämmelser i nationell lagstiftning på olika sätt. En del länder valde att införa ett striktare konsumentskydd medan andra länder såg det mer som ett minimidirektiv. Det skapade en viss tvetydighet för konsumenter kring vad som gällde när det kom till att ingå avtal med näringsidkare som hade fäste i andra medlemsländer. Innan direktivet upprättades upplevdes det snarare som ett hinder, även för näringsidkare, att ingå gränsöverskridande avtal inom unionen rörande varor eller tjänster.⁴⁰

Enligt skäl 2 i konsumenträttighetsdirektivet är det fastställda syftet med direktivet att begränsa medlemsstaternas möjlighet till att införa skärpta bestämmelser i förhållande till direktivets riktlinjer, men fortfarande kunna påverka de nationella bestämmelserna gällande specifika rättsområden. Utifrån skäl 5 uttrycks behovet av en mer harmoniserad reglering för distansavtal. Speciellt för bestämmelser som rör informationskrav och ångerrätt för konsumenten blev centrala att harmonisera. Detta för att stärka konsumentskyddet på den inre marknaden och främja sådana avtalsförhållanden mellan konsumenter och näringsidkare.⁴¹

Den 27 november 2019 infördes ytterligare en modernisering av konsumentskyddande bestämmelserna på den inre marknaden med intentionen att stärka den befintliga lagstiftningen med en anpassning till den digitala marknaden genom direktivet (EU) 2019/2161. Förslaget till det nya direktivet betonade även att det skulle omfatta digitala tjänster som ingås på distans. Där innebörden var att

⁴⁰ Kutteneuler, Anne, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler: en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 1 C, Norstedts Juridik. Se avsnittet Genomförandet av direktivet.

⁴¹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83, skäl 2 och 5.

uppgifter om konsumentens personuppgifter gavs till näringsidkaren i utbyte mot avtal som innefattade digitalt innehåll eller tjänster, exempelvis sociala medier, e-post eller molnbaserad lagring. Gällande ångerrätten är näringsidkaren inte längre tvungen att godta att mottagaren fransäger sig avtalet, om fallet är så att användningen av tjänsten eller varan redan har påbörjats.⁴²

Enligt EU-kommissionen var det av stor betydelse att harmonisera bestämmelserna för distansavtal på en högre nivå, med syftet att sträva efter skärpta konsumentskyddande bestämmelser och även främja konkurrenskraften för näringsidkare.⁴³ Direktivet ledde till den svenska statliga utredningen med avsikten att "modernisera" distansavtalslagen gällande ångerrätten för avtal som omfattar digitalt innehåll eller digitala tjänster. Utredningens utgångsläge var bland annat hur distansavtalslagen förhöll sig till direktivet som genomfördes i november 2019 av EU. För att konkretisera innebörden av lagförslaget var det följande nya bestämmelser som förslagsvis skulle införas i samband med moderniseringen; 2 kap. 1 a, 2 b, 13 a, 14 a-c §§ DAL.⁴⁴

Enligt propositionen ska lagändringarna möjliggöra för konsumenter att söka efter produkter genom bland annat digitala sökmotorer och den reglerar hur näringsidkare ska framställa olika kundrecensioner i samband med informationen till varan. Informationskravet har fått en mer strikt reglering, såsom specificerad information om digital kommunikation, om funktionaliteten för en vara med digitalt innehåll, priset är individanpassat genom automatiserat beslutsfattande och dylikt. Utöver det ska utrymmet för lagtolkning gällande avtal med digitalt innehåll minimeras. Det föreslogs att ångerrätten ska gå förlorad i samband med att konsumenten tillhandahåller varan.⁴⁵

2.2.2 En modernisering av konsumenträttighetsdirektivet

I april 2018 framkom det ett förslag av EU-kommissionen som omfattade ytterligare ändringar av konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83, genom ett

⁴² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161, skäl 30.

⁴³ COM (2018) 185 final, vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 8.

⁴⁴ SOU 2021:17. Ett moderniserat konsumentskydd, s. 38.

⁴⁵ Prop. 2021/22:174, Ett moderniserat konsumentskydd, s. 83.

nytt direktiv (EU) 2019/2161 innefattande “bättre upprätthållande och modernisering” av konsumentskyddande bestämmelser inom unionen.⁴⁶ Bakgrunden till denna ändring var huvudsakligen att fastställa konsumentskyddet inom EU och se till att det går i linje med de snabba förändringarna inom digitaliseringen och ett behov av att harmonisera olika bestämmelser.⁴⁷ Det nya direktivet införlivades med avsikten att öka medvetenheten hos konsumenterna och näringsidkare om konsumenternas rättigheter och skärpa regleringen inom unionen. Möjligheterna till kompensation och ersättning utnyttjades inte tillräckligt och kan ha lett till situationer där konsumenterna inte fått det konsumentskydd som lagstiftningen gett rätt till. EU gjorde ett konstaterande att den bristande medvetenheten ansågs bidra till att konsumentskyddslagstiftningen började att tappa sitt ursprungliga syfte.⁴⁸ I skälen till propositionen föreslogs det att införa bestämmelser som skulle reglera slutskedet när en konsument säger upp ett avtal gällande digitala tjänster eller digitalt innehåll. Det vill säga att det nya direktivet innebär en ändring av artikel 14 i direktivet (EU) 2011/83 gällande konsumentens skyldigheter.⁴⁹

EU-kommissionens nya direktiv ändrade inte enbart EU-rätten utan även nationell rätt. Vid införandet av den nya konsumentköplagen var implementeringen av direktivet (EU) 2019/771 (varudirektivet) och direktivet (EU) 2019/770 (digitaldirektivet) bakomliggande. Propositionen till denna nya författning belyser de centrala tillägsbestämmelserna för avtal om tillhandahållande av varor som är integrerade med digitala tjänster eller varor med digitalt innehåll.⁵⁰ I propositionen görs en urskiljning av begreppet digitalt innehåll och det klargörs att det råder vissa tvetydigheter kring användningen av begreppet. Det kan antingen tolkas som att konsumenten tillhandahåller det digitala innehållet fortlöpande under avtalets gång eller att det sker en enstaka gång i anslutning till ingåendet av avtalet.⁵¹

⁴⁶ COM (2018) 185 final, vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 1.

⁴⁷ Kutenkeuler, Anne, Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, (2018, JUNO).

⁴⁸ SOU 2021:17, Ett moderniserat konsumentskydd, s.13.

⁴⁹ Prop. 2021/22:174, Ett moderniserat konsumentskydd, s. 92. Se Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161, art. 14. COM (2018) 185 final, vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 19 ff.

⁵⁰ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 38.

⁵¹ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 130.

2.3 Gränsdragningen mellan digitalt innehåll och digitala tjänster

I utredningen (SOU 1999:106) gjordes en tydlig gränsdragning mellan varor och tjänster, däremot gjordes ingen tydlig uppdelning mellan digitala varor och tjänster. Denna utredning gjordes precis i början av övergången när avtal ingicks i allt större utsträckning på internet och under fastställandet av vad som skulle omfattas av den nya distansavtalslagen. Bedömningen blev generellt sett att avtal som träffas via näringsidkarens hemsida ska betraktas likt en postorderkatalog och att näringsidkaren på så vis uppmanar konsumenten till att ingå avtal, det vill säga ett utbud lämnas indirekt. Därefter att konsumenten möjligtvis bemöter det med ett anbud genom att exempelvis fylla i ett digitalt formulär på hemsidan.⁵²

Gränsdragningen mellan digitalt innehåll och digitala tjänster återspeglas även i ångerrättens bestämmelser. Ett förslag var att ångerfristen skulle förlängas med tre månader. Denna förlängning skulle träda i kraft från och med tidpunkten då konsumenten mottog varan, under förutsättning att näringsidkaren inte hade uppfyllt informationsplikten. Med andra ord skulle ångerfristen utökas om det visade sig att näringsidkaren inte hade tillhandahållit nödvändig information till konsumenten. Däremot för tjänster startade den förlängda tidsfristen från och med avtalets start. En av skillnaderna gentemot ångerrättens struktur idag är att ångerfristen låg på sju arbetsdagar, men som huvudregel på 14 dagar. Undantagsbestämmelser i relation till den nya distansavtalslagen var i detta sammanhanget finansiella tjänster eller auktionsförsäljning. Även sådana avtal innefattades tjänster som påbörjats innan ångerfristen löpt ut, datorprogram eller CD-skivor vars förpackning brutits upp.⁵³

Exempel på sådana situationer är lagtolkningen av avtal som innefattar digitala prestationer; så som film, musik eller datorprogram. Det kan framförallt uppstå ett visst tvetydigt rättsligt agerande när exempelvis programvara levereras på elektronisk väg. Därav blir det viktigt att göra en gränsdragning i tillämpningen av lagstiftning med digitala tjänster eller digitalt innehåll. Reformerna inom

⁵² SOU 1999:106, Konsumenter och IT - en utredning om datorer, handel och marknadsföring, s. 78.

⁵³ SOU 1999:106, Konsumenter och IT - en utredning om datorer, handel och marknadsföring, s. 79.

konsumentskyddande bestämmelser har alltmer blivit tvingande i enlighet med konsumentens intressen.⁵⁴

Den statliga utredningen som gjordes 2021, som baseras på direktivet (EU) 2019/2161, behandlar ett flertal bestämmelser inom konsumenträttsligt skydd. Exempelvis innehåller utredningen förslag på ändringar av bestämmelser gällande utformningen av DAL som berör digitalt innehåll respektive digitala tjänster. De ändrade bestämmelserna i relation till direktivet syftar även till att näringsidkares valmöjligheter för kommunikationsmedel är mer flexibelt. Enligt Kutteneuler kan uppfattningen vara tvådelad gällande om det rör sig om en digital tjänst eller digitalt innehåll. Till exempel när näringsidkaren erbjuder en digital prenumeration som innefattar möjligheten att strömma olika typer av media genom tjänsten.⁵⁵ Övriga exempel på digitala tjänster är; elektroniska prenumerationer, såsom betaltjänster i samband med sociala medier. Det kan även innefatta molnbaserade lagringstjänster utan kostnad.⁵⁶ Det är mer eller mindre en diffus gräns mellan de olika typerna som faller under digitala avtal. Enligt direktivet (EU) 2019/770 (digitaldirektivet) görs gränsdragningen utifrån näringsidkarens huvudsakliga syfte med att antingen erbjuda en digital tjänst eller en vara med digitalt innehåll.

En digital tjänst avser en tjänst som tillåter konsumenten att redigera, lagra, få tillgång till eller skapa data i digital form eller samverka med sådan data som vidare utformas eller laddas upp av mottagaren (1 kap. 2 § DAL). Digitalt innehåll är information som erbjuds och tillhandahålls i elektronisk form. Innebörden av varor med digitalt innehåll kan utgöras av två olika varianter, det urskiljer sig genom varor som antingen levereras genom en annan form än på ett fysiskt medium respektive uteslutande på ett fysiskt medium. Gällande det sistnämnda ska lagtillämpningen ske utifrån digitaldirektivet ovan. Däremot när det rör sig om ångerrätten för varor med digitalt innehåll som endast levereras på fysiskt medium ska konsumenträttighetsdirektivet tillämpas som tidigare. Sammanfattningsvis

⁵⁴ Herre, Johnny, *Konsumentköplagen: en kommentar [Elektronisk resurs]*, Upplaga 5, Norstedts Juridik.

⁵⁵ Kutteneuler, Anne, Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, (2018, JUNO).

⁵⁶ SOU 2021:17. Ett moderniserat konsumentskydd, s. 65.

kan det bli svårt att hålla isär de olika typerna och det kan handla om mindre skillnader i tillhandahållandet som fullständigt påverkar regleringen.⁵⁷

I lagförslaget till den nya konsumentköplagen (2022:260) konstaterades det att gränsdragningen mellan avtal som rör digitalt innehåll och digitala tjänster tidigare har varit otydlig. Därav ska alla köp av varor, digitala tjänster, digitalt innehåll eller dylikt tillämpas i största mån genom den nya konsumentköplagen.⁵⁸ Tidigare har digitaldirektivet varit den grundläggande författningen för sådana avtal, men nu omfattar även KKL de flesta tillämpningsområden för tillhandahållandet av digitalt innehåll, där digitala tjänster även kan omfattas.⁵⁹

2.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis definieras begreppet distansavtal som ett avtal med förutsättningen att det enbart kan ingås på distans, med hjälp av ett lämpligt kommunikationsmedel. Distansavtalslagen har sitt ursprung i Hemförsäljningslagen (1971:238). I samband med att konsumenters vanor har förändrats och avtal har börjat slutas utanför de fysiska affärslokalerna ökade behovet av att anpassa lagstiftningen efter det. Resultatet blev Lag (1971:238) om hemförsäljning m.m, som inkluderade kontantköp vid hemförsäljning, avtal som ingicks per telefon och mer gynnsamma villkor med ångerfristen. När Sverige blev en del av Europeiska gemenskapen (EG) påbörjades arbetet att harmonisera de nationella bestämmelserna i enlighet med hemförsäljningsdirektivet (85/577/EEG). Först när distansavtalsdirektivet (direktiv 97/7/EG) antogs av EU infördes Sveriges första distansavtalslag år 2000, DAL. När konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83 infördes år 2014 skedde en rad omfattande ändringar i DAL. Det gällde främst en harmonisering av informationsplikten och ångerrätten i allmänhet. Samhällets digitala utveckling och samarbetet mellan EU:s medlemsländer har medfört en ständigt pågående modernisering av bestämmelserna i distansavtalslagen. Till följd av nya direktiv är avtal med digitala tjänster och digitalt innehåll nu inkluderade i DAL, med syfte att tydliggöra de konsumentskyddande bestämmelserna och på så vis även främja

⁵⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv 2019/770 (*Digitaldirektivet*), skäl 20.

⁵⁸ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 45.

⁵⁹ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 129-131.

konkurrenskraften mellan näringsidkare. För att minimera de juridiska och ekonomiska hinder som tidigare förekom mellan medlemsländerna inom EU.

År 2022 infördes nya bestämmelser för konsumentköpregler med anledning av införandet av varudirektivet och digitaldirektivet. När bestämmelserna för digitalt innehåll och digitala tjänster infördes i KKL uppstod det en del gråzoner i lagstiftningen gällande vart gränsdragningen skulle dras mellan digitala tjänster och innehåll. Det berodde bland annat på en avsaknad av en fullständig reglering i den dåvarande lydelsen av konsumentköplagen (1990:932). I samband med distansavtalslagens utveckling har införlivandet av direktivet (EU) 2019/2161 resulterat i att avtal med digitalt innehåll och digitala tjänster inkluderats i DAL. Tidigare har det funnits en tvetydighet i regleringen gällande tillhandahållandet av digitala tjänster och innehåll. Ändringen innebär att avtal med varor med digitala delar mer eller mindre kommer att omfattas av nya KKL i kombination med DAL, med förutsättningen att det handlar om köp av varor mellan en näringsidkare och konsument. Där även KKL blir tillämplig i vissa hänseenden, en effekt av att författningen moderniserades och fick ett flertal nya tillämpningsområden. Enligt digitaldirektivet görs gränsdragningen utifrån näringsidkarens huvudsakliga syfte med att erbjuda en digital tjänst eller en vara med digitalt innehåll. Det blir fortfarande avgörande att identifiera vilken typ av avtal det handlar om, under vilken utsträckning innehållet/tjänsten kommer att tillhandahållas och om innehållet levereras på ett fysiskt medium eller inte.

3 Ångerrättens omfattning för distansavtal

3.1 Inledning

Förändringar i Distansavtalslagen och förekomsten av distansavtal i olika former har resulterat i nya, moderniserade bestämmelser gällande konsumentens rätt att frångå avtal. Dessa rättsliga ändringar inom området baseras på initiativ från EU och den utveckling som skett sedan år 1971 beror i huvudsak på framväxten av den digitala handeln. Det har resulterat i att lagstiftningen har utökats med tiden och inkluderar nu ett flertal avtalssituationer på distans.⁶⁰

Enligt promemorian (Ds 2012:31) var utgångsläget för införandet av nya regler inom ångerrätten i DAL att stärka konsumentskyddet vid införlivandet av konsumenträttighetsdirektivet. Det innebar att konsumenten skulle få ett "oomtvistligt civilrättsligt skydd" och för att uppnå syftet skulle det innebära ett införande av ett flertal tilläggsbestämmelser som skulle omfatta en större mängd avtalssituationer. Konsumentens betalningsskyldighet var bland annat en viktig aspekt i utredningen, något som tidigare varit problematiskt då konsumenten inte alltid varit införstådd med betalningsskyldigheten som kunde uppkomma vid ingåendet av elektroniska avtal. Vid tidpunkten för utredningen var den svenska lagstiftningen bristande för digitaliserade avtal och även avsaknad av praxis för detta område. En ytterligare problematik som påverkade utformningen av ångerrättens nuvarande bestämmelser var den ökade utmaningen med att returnera en digital produkt jämfört med en fysisk vara, vilket begränsade konsumentens ångerrätt.⁶¹

De grundläggande bestämmelserna för konsumentens ångerrätt regleras i 2 kap. 10 § DAL. Det reglerar konsumentens rätt till att frånträda ett distansavtal om konsumenten meddelar näringsidkaren inom 14 dagar från tidpunkten som fastställs i 12 § DAL. De grundläggande bestämmelserna för distansavtal är att

⁶⁰ Prop. 2019/20:63, Tydligare regler vid konsumentavtal, s 1.

⁶¹ Ds 2012:31, *App to date, Konsumenternas rättsliga ställning när varor*, s. 79, 231-232.

ångerfristen blir gällande den dag konsumenten mottar varan, medan för tjänster startar ångerfristen i samband med avtalsingåendet enligt 2 kap. 12-13 §§ DAL.⁶² Uppsatsens kommande kapitel kommer att behandla två centrala delar av distansavtalslagen; informationskravet som åligger näringsidkaren och ångerrätten med dess undantagsbestämmelser. I distansavtalslagen regleras informationsplikt, ångerfrist, utövning av ångerrätt, undantagsbestämmelser och tillämpningsområden i 2 kap. i DAL.⁶³

Ångerrätten ter sig olika beroende på om avtalet avser digitalt innehåll eller en digital tjänst. Om avtalet avser en digital tjänst måste konsumenten ersätta näringsidkaren med en viss andel av det avtalade priset för tjänsten. Andelen ska vara proportionell motsvarande den *delvis* utförda tjänsten, innan konsumenten valde att utnyttja ångerrätten. Vidare om det är en vara med digitalt innehåll som distribueras på en annan plattform än ett fysiskt medium, saknar konsumenten betalningsskyldighet. Om det däremot är digitalt innehåll som avlämnas på fysiskt medium ska konsumenten returnera varan på liknande vis som varan levererades.⁶⁴ De senaste bestämmelserna inom ångerrätten som införts i DAL, med avseende på digitalt innehåll och digitala tjänster, är 2 kap. 13 a §, 14 a §, 15 a § DAL. Kortfattat handlar det om skyldigheterna näringsidkaren har gällande användandet av innehållet som erbjuds till konsumenten och huruvida konsumenten kan bli ersättningsskyldig vid användandet av avtalets innehåll.⁶⁵

3.2 Informationskravet

I 2 kap. 3 § 3 st DAL framgår det hur informationen i relation till ångerrätten ska anges vid distansavtal och den ska vidare följa bestämmelsen 2 kap. 2 § 1 st p. 10 DAL. Det ska ske genom det valda kommunikationsmedel i relation till distansavtalet. Konsumenten ska använda sig av ett standardformulär till ångerrätten enligt 2 kap. 2 a § DAL. Informationskravet är fastställt i 2 kap. 2-2 b §§ DAL och är ett resultat av konsumenträttighetsdirektivet genom artiklarna 6.1-6.4, 8.3 och 8.5.⁶⁶ I bestämmelserna definieras det hur informationen ska

⁶² 2 kap. 12-13 §§ DAL.

⁶³ 2 kap. 1-15 a § DAL.

⁶⁴ 2 kap. 15-15 a §§ DAL.

⁶⁵ 2 kap. 13 a §, 14 a §, 15 a § DAL.

⁶⁶ Prop. 2019/20:63, Tydligare regler vid konsumentavtal, s. 23-25.

presenteras och vad som ska ingå, avseende näringsidkarens skyldigheter gentemot konsumenten. Bevisbördan att informationsskyldigheten fullföljs ligger på näringsidkaren. Mer specifikt ska informationen bland annat innehålla information om varan eller tjänstens art och egenskaper, relevant information om näringsidkaren såsom organisationsnummer, namn och adress, även se till att informera konsumenten om potentiella extra avgifter.⁶⁷ Om detta villkoret inte uppfylls har konsumenten rätt till en ångerrätt som löper ett år framåt från och med den tidigare ångerfristens tidpunkt.⁶⁸

Med avseende på näringsidkarens skyldigheter har det tillkommit nya krav gällande informationsplikten när det gäller avtal som ingås online på näringsidkarens webbsidor eller andra digitala marknadsplatser. Nya bestämmelser i 2 kap. 2 b § DAL som är riktade till leverantören i bestämmelsens formulering.⁶⁹ Enligt utredningen av författaren Kutteneuler bör nuvarande reglering i 2 och 2 a §§ även gälla avtal på elektroniska marknadsplatser. I enlighet med avsnitt 7.6 i utredningen bör ingen ändring göras gällande tjänster som påbörjas under tiden ångerfristen fortlöper. Det ska dock utföras en begäran från konsumenten ifall detta villkor ska gälla. Tjänster i allmänhet som utförts fullständigt där en betalning ägt rum har ingen gällande ångerrätt, om konsumenten varit medveten om tjänstens startpunkt enligt 2 kap. 11 § 1 st. DAL.⁷⁰

I 2 kap. 4 § 2 st är det angivet att bekräftelsen på avtalet ska vara utformat på så vis att bekräftelsen utgör en varaktig form och är begriplig att läsa. Begreppet *varaktigt medium* definieras genom att konsumenten kan spara information till senare tillfälle i framtiden. Det kan exempelvis vara via e-post, pappersform eller minneskort. Tidpunkten då bekräftelsen skickas ska förslagsvis vara i anslutning till ingåendet av avtalet. Om det är så att ångerrätten har avtalats bort vid avtal med digitalt innehåll i enlighet med 2 kap. 11 § 11 DAL är det viktigt att detta framgår i denna bekräftelse.⁷¹ Enligt 2 kap. 9 § DAL är konsumenten

⁶⁷ Prop. 2019/20:63, Tydligare regler vid konsumentavtal, s. 7.

⁶⁸ Prop. 2019/20:63, Tydligare regler vid konsumentavtal, s. 32.

⁶⁹ Prop. 2019/20:63, Tydligare regler vid konsumentavtal, s. 53.

⁷⁰ Kutteneuler, Anne, *Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs]*, Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

⁷¹ Ibid.

avtalsbunden om det framställs en betalningsförpliktelse, med förutsättningarna att näringsidkaren informerat om betalningsskyldigheten innan avtalet och konsumenten godkänt detta.⁷² Distansavtalslagens informationskrav som faller på näringsidkaren har utökats genom att krav ställs på att informera konsumenten innan ett avtal sluts gällande tillgängliga elektroniska kommunikationsmedel. Det är inte tillräckligt med att uppege mailkontakt som uteslutande möjligt medel för kommunikation. Ytterligare krav är att kommunikationsmedel av betydelse ska möjliggöra för konsumenten att kunna spara ner viktig data i en *varaktig form* och vara läsarvänlig.⁷³

3.2.1 Informationskrav för avtal via näringsidkarens webbsida

Efter införandet av konsumenträttighetsdirektivet tillkom bestämmelser rörande informationskravet för avtal som sluts på näringsidkarens webbplats, det vill säga digitala marknadsplatser. Tidigare betraktades sådana avtalssituationer som en aning osäkra gällande avtalsbundenheten och det förekom att näringsidkare kunde utnyttja konsumentens mer svaga ställning. Dessa bestämmelser är riktade i första hand till den berörda näringsidkaren och ställer krav på utformningen av webbsidor där konsumenten har en betalningsskyldighet. Om avtalet sluts via näringsidkarens webbplats ska informationen från näringsidkaren speciellt följa bestämmelserna i 2 kap. 2 § 1 st punkterna 2-5 och 16-18 DAL.⁷⁴

3.3 Ångerfristen

Ångerfristen för distansavtal hittas i 2 kap. 12 § st. DAL och det är den tidsperiod konsumenten har till sitt förfogande att frångå ett distansavtal. Gällande avtal med tjänster startar ångerfristen i samband med att avtalet ingås. Ångerfristen har en direkt koppling till informationen som näringsidkaren ska ge konsumenten om ångerrättens omfattning innan ångerfristen börjar gälla, enligt 2 kap. 2 § p. 10 DAL. Konsumenten har 14 dagar på sig att lämna ett sakligt meddelande till näringsidkaren om att frångå avtalet, från och med den dag som gäller enligt 12 § DAL.⁷⁵ Det är även möjligt för konsumenten att ångra avtalet innan fristen startar. Enligt Kuttenukeuler finns det olika tolkningar av bestämmelserna ovan när det rör

⁷² 9 § DAL. Lag (2014:14) om ändring i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

⁷³ Prop. 2013/14:15, Gemensamt konsumentskydd i EU, s. 42-44.

⁷⁴ Prop. 2021/22:85, s. 184-185.

⁷⁵ Lag (2020:169) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

sig om tjänster eller avtal innefattande ett flertal varor. Det finns ett specialfall för avtal med tjänster med förutsättningen att det är en tjänst kombinerat med en vara, exempelvis ett abonnemang tillhörande en mobiltelefon. Den generella bedömningen är att ifall det finns en giltig ångerrätt för antingen tjänsten eller varan, kommer konsumenten kunna frånga avtalet i sin helhet. Detta trots att en av delarna i avtalet möjligen inte ingår i ångerrätten.⁷⁶

Om näringsidkaren har påbörjat en beställning som beställts av en tjänstemottagare genom att samtycket har getts under ångerfristen, gäller inte ångerrätten för sådana distansavtal enligt 2 kap. 4 § 1 DAL (äldre lydelse). Vidare kan konsumenten gardera sig mot näringsidkaren gällande eventuell betalningsskyldighet i samband med ångerrätten, om fullgörandet av tjänsten inte godkänts av konsumenten. Förslaget underlättar därav utövandet av ångerrätten utan extra kostnad genom kriteriet. Konsumenten kan göra en begäran till näringsidkaren som ska gälla omgående om konsumenten är välinformerad om eventuella kostnader som kan uppstå vid användningen av ångerrätten. Det ska främja möjligheten till att avtalet påbörjas utan fördröjning. Syftet med bestämmelsen är även att förhindra ett ojämnt ekonomiskt utfall för någon av parterna. Det förklarar den så kallade "verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt".⁷⁷

3.4 EU-domstolen

Vid utövandet av ångerrätten finns ett visst utrymme för fri tolkning av hur lagstiftningen ska tillämpas utifrån de gällande förutsättningarna. Lagtolkningen kan därför i vissa fall behöva kompletteras med hjälp av vägledande avgöranden. I ett mål från EU-domstolen gjordes det en bedömning huruvida ett distansavtal skulle bli bindande eller inte. Problematiken gällde hur näringsidkaren tillhandahöll informationen i relation till ångerrätten och att det saknades väsentlig information till konsumentens vägnar. Utöver det fanns det inte någon standardblankett tillgänglig för att ge konsumenten möjlighet att frånträda avtalet, denna bestämmelse är fastställd i artikel 11 i direktivet (EU) 2011/83. I enlighet

⁷⁶ Kutteneuler, Anne, *Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs]*, Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

⁷⁷ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m. s. 70. Se även lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

med skäl 34 och 44 i direktivet ska näringsidkaren erbjuda information som är "klar och begriplig", för att en avtalsbundenhet ska uppstå. Även att det ska finnas en standardblankett för att utöva ångerrätten som ska gälla gränsöverskridanden inom unionen. Med förutsättningen att konsumenten informerar den andra avtalsparten om uppsägningen inom den angivna tidsfristen.⁷⁸

I målet gjorde EU-domstolen bedömningen att vid ingåendet av distansavtal, som sker under ett "begränsat utrymme eller begränsad tid" för informationen som ges, blir näringsidkaren skyldig att informera om ångerrätten. Näringsidkaren är även skyldig att ge tydliga riktlinjer kring tidsfrist och hur konsumenten kan tillämpa ångerrätten i den angivna avtalssituationen, innan avtalet tecknas. Utöver det ska även näringsidkaren bifoga en standardblankett. Bedömningen grundar sig i artikel 6.1 h) och 8.4. Om så är fallet, måste näringsidkaren även tillhandahålla konsumenten en standardblankett för att utöva ångerrätten, genom ett tydligt och korrekt språk och via ett annat kommunikationsmedel är det ursprungliga. EU-domstolen bedömde slutligen att näringsidkarens information var bristfällig och missvisande. Det blev avgörande att ångerrättsblanketten ska tillhandahållas genom annat medel än det ursprungliga och att ingå avtal inte ska ses som en börda för konsumenten med betungande information. Det är framför allt när distansavtalet sker inom ett "begränsat utrymme eller begränsad tid".⁷⁹

Ångerrätten är den del av DAL som har störst betydelse sett ur ett konsumenträttsligt perspektiv. I jämförelse med Köplagen har konsumenter inte möjlighet att undersöka en vara innan avtalet ingås enligt DAL. Därför blir denna bestämmelse nödvändig oavsett skälet till att avtalet hävs.⁸⁰ Mot bakgrund av att distansavtal kan begränsa konsumentens möjligheter att undersöka en beställd vara, väcktes frågan i EU-domstolen om när det blir rimligt att kompensera näringsidkaren i en sådan situation. Ångerrätten ska vara inom en skälig tid för att konsumenten bland annat ska kunna undersöka varan som den har i sin besittning. Det blir viktigt att ta hänsyn till de tekniska egenskaperna som användes vid distansavtalet och ifall det är artikel 6.1 h) eller 8.4 som ska tillämpas.

⁷⁸ EU-domstolens dom, C-430/17, p. 31. Se även Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83, skäl 34, 44.

⁷⁹ EU-domstolens dom, C-430/17, p. 40.

⁸⁰ Ds 2007:29, Musik och film på Internet - hot eller möjlighet?, s. 276.

EU-domstolen gjorde bedömningen att konsumenten endast tvingas betala en skälig summa för användandet av varan i enlighet med distansavtal, om det är så att handlingen strider mot det upphävda distansavtalsdirektivet (direktiv 97/7/EG). Det grundade sig i att domstolen hävdade att ångerrätten inte ska utnyttjas på ett sätt som är mer än nödvändigt av konsumenten eller strider mot civilrättsliga bestämmelser.⁸¹ Kortfattat tar det sistnämnda målet upp konsumentens rättigheter och skyldigheter samt att det görs en rimlighetsbedömning vid utövandet av ångerrätten.

3.5 Svea hovrätt och ARN

Svea hovrätt behandlade ett mål som centrerades kring skyldigheten för näringsidkaren att ge konsumenten fullständig information om ångerrätten. I målet mottog konsumenten bristande information både i anslutning till avtalet och tiden efter att avtalet inträffades. Efter hovrättens dom i kombination med samhöriga förarbeten definierades informationsskyldigheten på så vis att informationen som lämnades ska tydliggöra tidsspannet för ångerfristen, möjligheten till att ångra avtalet, hur ångerrätten går till i praktiken och vad verkan blir av att åberopa ångerrätten. Informationen ska vara i enlighet med 2 kap. 7 § 2 st DAL. Eftersom näringsidkarens information var bristfällig hade ångerfristen inte börjat gälla och därför kunde inte motparten åberopa ångerrätten, enligt 2 kap. 4 § 1 st. Trots att konsumenten hade utnyttjat tjänsten påverkade det inte ångerrättens verkan, eftersom det gjordes inom den rådande tidsfristen, fick hävningen av avtalet bindande verkan. Till skillnad från tingsrätten bedömde hovrätten att det inte ansågs finnas något grundligt stöd i parternas avtal för en fordran när konsumenten i rätt tid utövat sin avtalsenliga ångerrätt. Det gällde även kravet på ersättning för påminnelsen.⁸²

En konsumenträttslig tvist i ARN mynnade ut i frågan huruvida konsumenten hade rätt att ångra ett köp av en mobiltelefon i samband med ett tillhörande abonnemang, trots att viss information erbjudits för ångerrättens verkan. ARNs rekommendation baseras på bedömningen av huruvida företaget tillhandahållit all relevant information i enlighet med 2 kap. 2 § punkt 10 DAL, gällande

⁸¹ EU-domstolens dom, C-489/07, p. 25, 27.

⁸² Svea HovR: dom 2009-05-03 i mål nr T 4184-09.

ångerrättens omfattning samt hur tillämpningen ska göras. Eftersom nämnden bedömde att näringsidkaren hade missat att lämna viktig information blev den slutliga rekommendationen till företaget att de skulle godta konsumentens rätt till att ångra avtalet gällande både tjänsten och varan.⁸³

3.6 Undantagsbestämmelser för ångerrätten

Införandet av konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83 resulterade i ett flertal ändringar som ledde till nya direktiv (EU) 2019/770 (digitaldirektivet) och (EU) 2019/771 (varudirektivet) med moderniserade bestämmelser i bland annat DAL.⁸⁴ Direktiven är i huvudsak fullharmoniserade styrinstrument, men med utrymme för medlemsländerna att stärka den nationella regleringen av konsumentskyddet ytterligare.⁸⁵ I artikel 16 i direktiv (EU) 2011/83 regleras undantagsbestämmelser för ångerrätten. Artikel 16 m) innebär att konsumenten förlorar sin rätt till att ångra ett avtal, motsvaras av 2 kap. 11 § 11 och 15 § 3 DAL.⁸⁶ Undantaget blir enbart tillämpningsbart om konsumenten i förväg har samtyckt till att innehållet tillhandahålls av näringsidkaren innan ångerfristen har löpt ut och att konsumenten gett sitt medgivande till att ångerrätten upphört i det ögonblicket. Näringsidkaren ska även ha skickat en bekräftelse eller kopia på avtalet, enligt 2 kap. 4 § DAL. Därav är det tre kriterier som måste uppfyllas för att undantagsbestämmelsen ska bli giltig. Detta gäller enbart digitalt innehåll som inte har levererats på ett fysiskt medium. Exempelvis mobilappar, datorprogram eller dylikt.⁸⁷

I artikel 7.2 regleras avtal med digitalt innehåll som inte sker på ett *varaktigt medium*⁸⁸, så som mobilapplikationer eller datorprogram.⁸⁹ Artikel 8.7 däremot, reglerar distansavtal där informationen från näringsidkaren ska ges på ett *varaktigt medium*, vilket kan ske via e-post, pappersform eller på liknande sätt.⁹⁰ Dessa

⁸³ ARN ärende nr 2014-1103.

⁸⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770, skäl 5-6.

⁸⁵ Herre, Johnny, Konsumentköplagen : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 5, Norstedts Juridik.

⁸⁶ COM(2018)185 final, vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 1, 21, 26, 27.

⁸⁷ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 141 f.

⁸⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83, art. 7.2.

⁸⁹ Kutteneuler, Anne, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

⁹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83, artikel 8.7.

artiklar motsvarar 2 kap. 5 § 2 st DAL. Syftet med dessa ändringar var att harmonisera bestämmelserna genom artikel 14.4 b), som i sin tur fastställer verkan av att inte uppfylla dessa krav från näringsidkarens sida. Därav blir konsumenten inte tvungen att betala för det digitala innehållet som har konsumerats. Kravet på att få ett uttryckligt medgivande från konsumenten är därför endast relevant för digitalt innehåll som gäller när konsumenten betalat för varan. Slutligen tillkommer den nya punkten artikel 16 n) som fastställer uteslutandet av varor från ångerrätten som konsumenten har använt mer än vad som är nödvändigt för att prova varorna.⁹¹ Däremot om det digitala innehållet avlämnats på ett fysiskt medium är ångerrätten tillämplig.⁹² Undantagsvillkoret för ångerrätten blir tillämpligt om det är så att näringsidkaren har utfört tjänsten "fullständigt" och att det skett under förutsättningen att ångerfristen varit giltig. Det är även av vikt att tjänstemottagaren har gett samtycke till att tjänsten har påbörjats, för att undantagsvillkoret för tjänster i enlighet med 2 kap. 11 § p. 1 DAL ska bli tillämplig.⁹³

Det är avgörande att hålla isär bestämmelserna för konsumentens rätt att avbeställa en tjänst eller vara, som regleras i 7 kap. 3 § KKL (2022:260), från ångerrätten som gäller för alla omständigheter. Utgångsläget för ångerrätten är generellt sett att regleringen utgår från det som är mest fördelaktigt för konsumenten, men att bedömningen görs utifrån det enskilda fallet. Rätten till avbeställning av varan i KKL är snarlik ångerrätten som tidigare enbart reglerades i DAL. Eftersom konsumenten har rätt att frångå avtalsbundenheten förenat med att inte behöva ange en bakomliggande anledning till avtalets hävning.⁹⁴

3.6.1 Undantagsbestämmelser för varor med digitalt innehåll och digitala tjänster

⁹¹ Prop. 2021/22:85, En ny konsumentköplag, s. 86.

⁹² Lag (2014:14) om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59).

⁹³ Kutteneuler, Anne, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

⁹⁴ Kutteneuler, Anne, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

I distansavtalslagen hittas undantagsbestämmelserna för tillämpning av ångerrätten i 2 kap. 11 § DAL gentemot konsumenten.⁹⁵ De tre första punkterna i paragrafen behandlas i propositionen (2004/05:13) och gäller avtal med finansiella instrument. Bakgrunden till införandet av propositionen var att det saknades en heltäckande reglering för finansiella tjänster, där bland annat kreditjänster eller telefonförsäljning ingick. Förutsatt att den bakomliggande faktorn som påverkade varans pris bland annat berodde på fluktuationer på den finansiella marknaden. I sådana situationer där näringsidkaren inte kan kontrollera resultatet syftade lagförslaget till att konsumenten inte ska kunna utnyttja sådana situationer på ett felaktigt vis. Exempel på detta är utfärdandet av en nyemission med aktier eller specifika skuldebrev. Den fjärde punkten undantar även försäkringar med kortare löptid från ångerrätten.⁹⁶

Utöver dessa undantag har det även kommit ett flertal bestämmelser efter detta. I nuläget består paragrafen 2 kap. 11 § DAL av 14 punkter. 2 kap. 11 § 11 DAL reglerar situationer som gäller för elektroniska tjänster som direkt blir tillgängliga för konsumenten och ångerrätten blir inte tillämplig. Om näringsidkaren har påbörjat en beställning som beställts av en tjänstemottagare genom att samtycket har getts under ångerfristen, gäller inte ångerrätten för sådana distansavtal enligt 2 kap. 4 § 1 st DAL.⁹⁷ Vidare kan konsumenten gardera sig mot näringsidkaren gällande eventuell betalningsskyldighet i samband med ångerrätten om fullgörandet av tjänsten inte godkänts i förhand av konsumenten. Förslaget underlättar därav utövandet av ångerrätten utan extra kostnad genom kriteriet. Konsumenten kan göra en begäran till näringsidkaren som ska gälla omgående, ifall konsumenten är välinformerad angående eventuella kostnader som kan uppstå vid användningen av ångerrätten. Det ska främja möjligheten till att avtalet påbörjas utan fördröjning. Syftet med bestämmelsen var även att förhindra ett ojämnt ekonomiskt utfall för någon av parterna. Exempelvis när konsumenten har möjlighet att göra mer riskfyllda beslut som har ett osäkert ekonomiskt utfall. Det definierar den så kallade “verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt”.⁹⁸

⁹⁵ Lag (2022:655) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

⁹⁶ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m., 30 f.

⁹⁷ Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Äldre lydelse.

⁹⁸ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m. s. 70.

Inledningsvis när promemorian (Ds 2007:29) kom var det inte helt fastställt hur regleringen skulle utformas för digitala tjänster, inklusive sådana som blev tillgängliga genom streaming eller nedladdning, såsom film eller musik. Vidare att ångerrätten inte gick att åberopa för sådana typer av avtal och att de inte var lämpliga för den “digitala miljön”.⁹⁹ Bestämmelser för ångerrättens omfattning för avtal med digitala tjänster eller digitalt innehåll skiljer sig åt inom vissa aspekter och det finns en rad undantagsfall för respektive benämning. I samband med att distansavtalslagen ändrades 2014, i enlighet med konsumenträttighetsdirektivet, utformades undantagsbestämmelserna för ångerrätten i största drag till konsumentens fördel. Det är numera möjligt för konsumenten att tillämpa ångerrätten i det fall tjänsten “delvis” har fullgjorts, men att näringsidkaren enbart kan få ersättning om den uttryckligen fått begäran av konsumenten att tjänsten ska påbörjas. Därav är det vanligtvis initiala kriterier som ska uppfyllas, innan konsumenten ställs inför ett krav.¹⁰⁰

Avtal som innefattar digitalt innehåll, men som däremot inte har levererats via en fysisk plattform faller utanför ångerrätten och ingår i undantagsbestämmelsen.¹⁰¹ I sådana fall tillämpas varken bestämmelserna för varor eller tjänster, utan regleras enligt nuvarande bestämmelser 2 kap. 11 § DAL.¹⁰² Det kan exempelvis vara mobilappar eller nedladdning av elektronisk information. Även för digitala tjänster/varor som överförs eller strömmas digitalt via konsumentens dator, såsom film eller musik. Enligt huvudregeln är lagen tvingande till mottagarens fördel enligt 1 kap. 3 § DAL.¹⁰³

Exempel på sådana avtal är avtal om nedladdning av digitalt innehåll eller om streamingtjänster, så som Netflix. När det kommer till användaravtal via näringsidkaren Netflix förekommer det ingen ångerrätt på 14 dagar, som det vanligtvis gör för europeiska tjänsteanvändare. Det beror på att tjänsten tillhandahålls direkt av näringsidkaren i samband med registreringen och för att avtalet ska bli giltigt måste näringsidkaren bekräfta detta genom ett informationsmeddelande till användaren. Trots detta har konsumenten möjlighet

⁹⁹ Ds 2007:29, Tjänster för tillgång till musik och film på internet, s. 219.

¹⁰⁰ Prop 2021/22:174, Ett moderniserat konsumentskydd, s. 83.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Lag (2022:655) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

¹⁰³ Ds 2007:29 Tjänster för tillgång till musik och film på internet, s. 277.

att utnyttja de övriga konsumentskyddande bestämmelserna enligt direktivet. Detta undantag från ångerrätten är i enlighet med ursprungslandsprincipen.¹⁰⁴

Enligt propositionen (2004/05:13) blir ursprungslandsprincipen relevant vid försäljning av tjänster på distans. Enligt e-handelsdirektivet, varje medlemsstat måste säkerställa att informationssamhällets tjänster, som en näringsidkare som är etablerad på dess territorium tillhandahåller, följer de nationella bestämmelser som gäller i den medlemsstaten och som omfattas av det samordnade regelverket. Detta regelverk innebär rättsregler som ställer krav på elektroniska tjänster och regler som tjänsteleverantören måste följa.¹⁰⁵ Däremot får medlemsstaterna, å andra sidan, inte på grund av de frågor som omfattas av det samordnade regelverket, begränsa den fria rörligheten för tjänster som har sitt ursprung i en annan medlemsstat. Det innebär att om en näringsidkare i en medlemsstat uppfyller kraven och reglerna nationellt när det gäller tillstånd, behörighet och marknadsföring så kan de tillhandahålla sina tjänster till mottagare i en annan medlemsstat utan att hindras av de nationella bestämmelser som omfattas av e-handelsdirektivet.¹⁰⁶

Det är viktigt att betona att avtal för streamingtjänster måste tolkas med hjälp av en analogisk lagtolkning. Enligt EU-kommissionens förslag i skäl 21 redogörs det hur olika typer av digitala tjänster/innehåll ska regleras i detalj. Eftersom näringsidkare som tillhandahåller tjänster "kontinuerligt" ska erbjuda konsumenten en ångerrätt på 14 dagar med en provperiod, enligt direktivet (EU) 2011/83. Medan när det rör sig om en engångsföreteelse från näringsidkarens sida och ett digitalt innehåll levereras på annat sätt än genom fysisk medium, då går däremot ångerrätten förlorad när prestationen är påbörjad. Med kriteriet att konsumenten har godkänt tjänstens start och att ångerrätten avtalas bort. Ett undantag från ångerrätten enligt konsumenträttighetsdirektivet artikel 16 m).¹⁰⁷

En annan digital prenumerationstjänst som regleras på ett liknande sätt är Spotify. För sådana elektroniska tjänster blir det aktuellt med begreppet användaravtal och

¹⁰⁴ Netflix, Ångerrätt för europeiska länder, n.d.

¹⁰⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG, art. 3.1, 3.2. Se även prop. 2004/05:13, 80 f.

¹⁰⁶ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m. s. 80 f.

¹⁰⁷ COM (2018) 185 final, Vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler, s. 27.

konsumenten benämns som en användare i relation till den digitala tjänsten. Tjänsten betraktas som ett abonnemang och näringsidkaren är Spotify. Undantag från den digitala tjänstens ångerrätt som näringsidkaren tillämpar kan se olika ut. Ett exempel på sådana situationer är vid användningen av streamingtjänsten Spotify, där användaren automatiskt förlorar sin ångerrätt om det är så att användare inte fransäger sig den valda provperioden inom 14 dagar från att tjänsten påbörjats. Om den valda provperioden är kortare än 14 dagar blir användaren omedelbart av med sin ångerrätt efter giltighetstid löpt ut. Det betyder att användaren blir betalningsskyldig fram till att den digitala tjänsten aktivt sägs upp. Om det skulle vara så att det saknas en provperiod för det köpta abonnemanget ges användaren möjligheten att fransäga sig avtalet senast 14 dagar efter ingåendet av avtalet. Det kan göras utan angiven anledning och användaren blir skyldig att betala för den tid som tjänsten har tillhandahållits av Spotify fram till uppsägningens verkan. Hädanefter samtycker användaren till att Spotify kontinuerligt tillhandahåller tjänsten efter inköpet ägt rum. Det innebär i sin tur att användaren förlorar sin ångerrätt och debitering sker fortlöpande fram till att eventuell uppsägning görs.¹⁰⁸

Ett ytterligare exempel på ett undantagsfall är när det digitala innehållet som har levererats till konsumenten inte är kompatibel med mottagarens dator. Redan i den statliga utredningen (SOU 1999:106), som låg till grund för införandet av distansavtalsdirektivet, framhävs vikten av beaktandet av ångerrätten i samband med den elektroniska handeln. Det som ansågs problematiskt i sådana situationer var vem som skulle bli tilldelad bevisbördan. Där bedömdes det att säljaren rimligtvis borde ha bevisbördan om det är så att åberopandet har skett inom tidsfristen, avtalsbekräftelse skickats ut och informationskravet är uppfyllt.¹⁰⁹

Bakgrunden till införandet av lagförslaget utgick från att köp på internet kunde försvåra det för konsumenten och därför ansågs det vara viktigt att förhindra ogenomtänkta köp med en tydligare lagstiftning.¹¹⁰ För att utöva ångerrätten meddelade konsumenten näringsidkaren detta inom 14 dagar under ångerfristen. Ångerfristens löptid beror på om det rör sig om en tjänst eller vara och om

¹⁰⁸ Spotify, Användningsvillkor för Spotify, n.d.

¹⁰⁹ SOU 1999:106, Konsumenter och IT - en utredning om datorer, handel och marknadsföring, s. 65-70.

¹¹⁰ SOU 1999:106, Konsumenter och IT - en utredning om datorer, handel och marknadsföring, s. 65-70.

informationskravet har uppfyllts som nämns ovan. Sedan har konsumenten en skyldighet att återlämna varan i “väsentligen oförändrat skick”, vilket inte gäller om kriteriet bortsetts med anledning av en händelse konsumenten inte kunnat påverka. Undantagsbestämmelser till ångerrätten innefattar varor som inte är lämpliga att lämna tillbaka på grund av dess “beskaffenhet” eller om varans skick förändrats på kort tid (2 kap. 4 § 2 DAL). Livsmedel var ett exempel på en sådan vara där ångerrätten inte var möjlig att åberopa.¹¹¹

Samtliga undantagsfall till ångerrätten hittas i förslaget till paragraf 2 kap. 11 § DAL och är sammanlagt 13 punkter. I promemorian (Ds 2019:3), i enlighet med konsumenträttighetsdirektivets artikel 11.1, föreslås en av undantagsbestämmelserna som reglerar digitalt innehåll (2 kap. 11 § 11 DAL, lag 2022:655) att uttryckas på följande sätt. Med förutsättningen att konsumenten gett ett uttryckligt samtycke till att leveransen inträffar under ångerfristen och är medveten att ångerrätten inte är giltig efter det.

“avser tillhandahållande av digitalt innehåll på något annat sätt än på ett fysiskt medium om tillhandahållandet har påbörjats och, ifall avtalet innebär en betalningsförpliktelse för konsumenten, - konsumenten uttryckligen har samtyckt till att tillhandahållandet påbörjas och gått med på att det därigenom inte finns någon ångerrätt, och - näringsidkaren antingen gett en bekräftelse på avtalet enligt 4 § eller gett en kopia av eller en bekräftelse på avtalet enligt 5 § andra stycket“

En annan undantagsbestämmelse (2 kap. 15 a § DAL, lag 2020:169) föreslås i promemorian och som ska behandla ångerrätten för avtal som innefattar en vara med digitalt innehåll där leveransen inte sker på ett *fysiskt medium*. Den behandlar konsumentens betalningsskyldighet i samband med en vara som innehar digitalt innehåll.

“Om konsumenten utövar sin ångerrätt i fråga om digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium, är han eller hon inte skyldig att betala för det som har levererats.”

¹¹¹ Ds 2007:29, Tjänster för tillgång till musik och film på internet, s. 277.

Denna paragraf gäller enbart om något av rekvisiten inte är uppfyllda, då 2 kap. 11 § 11 DAL inte är tillämpningsbar, och ångerrätten därmed är giltig för konsumenten.¹¹² De nuvarande undantagsbestämmelserna ser lite annorlunda ut efter att lagändringen infördes 2022. I synnerhet har 2 kap. 11 § 11 DAL ändrats och förtydligats med ett antal kriterier. Nu krävs det att konsumenten uttryckligen accepterat att det inte finns en giltig ångerrätt då tillhandahållandet av varan har startat, samt att näringsidkaren har skickat en avtalsbekräftelse antingen enligt 2 kap. 4 § eller 5 § 2 st DAL. Det innebär lagenligt att tidpunkten innan tillhandahållandet finns det en ångerrätt. 2 kap. 11 § 11 DAL gäller med förutsättningarna att konsumenten får ett betalningskrav och varans leverans har påbörjats. Däremot gällande tjänster i generell bemärkelse fräntas konsumenten sin ångerrätt om det är så att prestationen anses vara utförd och denne har en betalningsskyldighet. Även att konsumenten har gett samtycke till att ångerrätten gick förlorad i samband med att tjänsten tillhandahölls, såsom digitalt innehåll. Eller att konsumenten gett ut personuppgifter i utbyte mot en utförd tjänst, går ångerrätten förlorad.¹¹³

I DAL hittas undantagsbestämmelserna för tillämpning av ångerrätten i 2 kap. 11 § gentemot konsumenten.¹¹⁴ De tre första punkterna i paragrafen behandlas i propositionen (2004/05:13) och gäller avtal med finansiella instrument. Bakgrunden till införandet av propositionen var att det saknades en heltäckande reglering för finansiella tjänster, där bland annat kreditjänster eller telefonförsäljning ingår. Med förutsättningen att den bakomliggande faktorn som påverkar varans pris bland annat beror på fluktuationer på den finansiella marknaden. Sådana situationer där näringsidkaren inte kan kontrollera resultatet och lagförslaget syftar till att konsumenten inte ska kunna utnyttja sådana situationer. Exempel på detta är utfärdandet av en nyemission med aktier eller specifika skuldebrev. Den fjärde punkten undantar även försäkringar med kortare löptid från ångerrätten. De inledande undantagsbestämmelserna kan därav tillämpas när konsumenten har en möjlighet att göra mer riskfyllda avtalsbeslut som har ett osäkert ekonomiskt utfall.¹¹⁵

¹¹² Ds 2019:3, Tydligare regler vid konsumentavtal, s. 19, 79.

¹¹³ Prop. 2021/22:174, Ett moderniserat konsumentskydd, s. 86 ff.

¹¹⁴ Lag (2022:655) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

¹¹⁵ Prop. 2004/05:13, Distans- och hemförsäljningslag m.m., s. 70.

3.6.2 Gränsdragningen mellan digitalt innehåll och digitala tjänster i ångerrätten

När det kommer till regleringen av varor/tjänster med digitala inslag kan det variera beroende på vilken typ av vara eller tjänst det är frågan om och hur de olika bestämmelserna ska tolkas. Eftersom digitala tjänster och digitalt innehåll kan falla under både KKL och DAL, och med hänsyn till att vissa specifika avtalssituationer kan vara svåra att tydligt kategorisera, kan det bli nödvändigt att tillämpa lagstiftningen analogt för att göra en korrekt bedömning för användaravtal. Enligt Herre blir det en tolkningsfråga kring vilken part som bär risken när det gäller återopandet av ångerrätten, särskilt för varor med digitalt innehåll. För att särskilja DAL och KKL så brukar vanligtvis ångerrätten för digitala tjänster och digitalt innehåll att vävas samman till en gemensam tolkning vid tillämpningen av KKL. Medan för DAL blir det avgörande med en gränsdragning för de två typerna av digitala avtal, då det kan påverka konsumentens rättigheter eller förpliktelser. Det har främst att göra med att undantagsbestämmelsen 2 kap. 11 § 11 DAL blir tillämplig när tillhandahållandet sker på annat sätt än på ett fysiskt medium. Gällande en digital tjänst kan 2 kap. 15 § 3 DAL bli giltig, då konsumenten blir betalningsskyldig för en rimlig andel av den påbörjade tjänsten.

Digitalt innehåll kännetecknas generellt sett av att det är en enstaka leverans av det digitala innehållet, vilket kan exempelvis vara video- eller musikfiler. Till skillnad från en digital tjänst som däremot utmärker sig genom att näringsidkaren ständigt är med i tillhandahållandet av tjänsten och medel som tillgängliggör tjänsten till mottagaren kan vara molnlagring eller via en webbsida. Ett tillägg av författaren Herre är att vidare avgörande från EU-domstolen är nödvändigt för mer precis vägledning för tolkningen av liknande områden som kan omfattas av KKL eller DAL.¹¹⁶ Enligt skäl 30 i direktivet (EU) 2019/2161 har bedömningen gjorts att ifall det råder tveksamheter kring gränsdragningen mellan digital tjänst

¹¹⁶ Herre, Johnny, *Konsumentköplagen : en kommentar [Elektronisk resurs]*, Upplaga 5, Norstedts Juridik.

eller vara bör avtalet i rimligaste mån tolkas som en digital tjänst, för att det ska vara mer fördelaktigt med hänsyn till konsumentens intressen.¹¹⁷

3.7 Sammanfattning

Sammanfattningsvis består distansavtalslagen av två väsentliga delar, informationskravet och ångerfristen som tillsammans bildar ångerrätten i DAL. De grundläggande bestämmelserna för rätten att frånträda avtalet hittas i 2 kap. 10 § DAL. Informationsplikten i relation till ångerrätten som åligger näringsidkaren regleras i 2 kap. 2 § 1 st p. 10 DAL. I 2-2 b §§ DAL redogörs det övergripande näringsidkarens skyldigheter om hur informationen ska presenteras och vad som utgör innehållet.¹¹⁸ Det är även fastställt att näringsidkaren ska skicka en bekräftelse på avtalet enligt 2 kap. 4 § 2 st DAL, med kraven att det ska tydligt framgå viktig information i enlighet med 2-2 a §§ DAL och ske på ett *varaktigt medium*. Ångerfristen är på 14 dagar och förutsätter att näringsidkaren uppfyllt informationskravet för att ångerrätten ska kunna åberopas (2 kap. 12 § DAL). Om så inte är fallet förlängs ångerfristen med ett år framåt, från dagen den ursprungliga ångerfristen skulle gälla.

Gällande digitala tjänster kan konsumenten frånsäga sig avtalet trots att tjänsten är påbörjad. Däremot digitalt innehåll som inte avlämnats på ett fysiskt medium hör till undantagsbestämmelserna i 2 kap. 11 § p. 1-14 DAL. Det är en viktig undantagsbestämmelse för ångerrätten som gäller en specifik typ av digitalt innehåll. Tre kriterier som måste uppfyllas för att undantagsbestämmelsen ska bli tillämpningsbar. 1) Konsumenten i förväg har samtyckt till att innehållet tillhandahålls av näringsidkaren innan ångerfristen har löpt ut, 2) konsumenten har gett sitt medgivande till att ångerrätten upphört i det ögonblicket och 3) näringsidkaren har skickat en bekräftelse eller kopia på avtalet, enligt 2 kap. 4 § DAL. Efter lagförslaget år 2020 blev det gällande att ifall konsumenten skickat ett meddelande med avsikten att frånträda avtalet, om det skickats inom ångerfristen och i rätt syfte, blir det giltigt oavsett när eller hur meddelandet kommer fram till näringsidkaren.

¹¹⁷ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161, skäl 30.

¹¹⁸ Lag (2020:169) om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Gällande paragraf 2 kap. 11 § DAL finns det 13 undantagsfall där ångerrätten inte kan åberopas, förutsatt att vissa rekvisit är uppfyllda. Ett av dessa undantag gäller digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium, förutsatt att konsumenten uttryckligen samtycker till leverans under ångerfristen och godtar att ångerrätten därmed inte gäller. Ytterligare en undantagsbestämmelse är paragraf 15 a § DAL, som behandlar ångerrätten för avtal som inkluderar en vara med digitalt innehåll och där leveransen inte sker på ett fysiskt medium. I detta fall, om konsumenten utnyttjar ångerrätten för digitalt innehåll som levereras på annat sätt än på ett fysiskt medium, behöver konsumenten inte betala för det digitala innehållet som helt eller delvis tillhandahålls under ångerfristen. Detta gäller endast om något av rekvisiten för paragraf 11 § 11 DAL inte är uppfyllda, vilket innebär att 11 § 11 DAL inte blir tillämplig och ångerrätten är därmed giltig för konsumenten.

Ångerrättens reglering kan te sig olika ut beroende på vad som innefattas av avtalet och dess förutsättningar. Till exempel om det skulle röra sig om ett avtal som både innehåller en vara och en tjänst, då kommer den allmänna bedömningen bli att den del av avtalet som är mest gynnsam för konsumenten kommer att gälla i sin helhet. När det kommer till avtal som är tvetydigt formulerade gällande lagtolkningen finns det rekommendationer från ARN att ta i beaktande. För att få en underbyggd och auktoritativ vägledning bör mål från EU-domstolen följas. I förarbetena definieras väsentliga begrepp i en applicerbar kontext, så som *varaktigt medium* och *kontinuerligt tillhandahållande av tjänster*. ARNs riktlinjer anses endast vara rekommendationer till näringsidkare. Sammanfattningsvis är ARNs rekommendationer frivilliga och gäller i första hand inom den nationella rätten, medan EU-domstolens rättspraxis är bindande och har övergripande betydelse för tolkningen av EU-rätten, inklusive konsumenträtten, i alla medlemsländer.

4 Avslutande kommentarer

4.1 Hur har distansavtalslagen växt fram och utvecklats?

Distansavtalslagen har sitt ursprung i hemförsäljningslagen (1971:238). I samband med att konsumenters vanor har förändrats och avtal har börjat slutas utanför de fysiska affärslokalerna ökade behovet av att anpassa lagstiftningen efter det. Resultatet blev lag (1971:238) om hemförsäljning m.m, som inkluderade kontantköp vid hemförsäljning, avtal som ingicks per telefon och mer gynnsamma villkor med ångerfristen. När Sverige blev en del av Europeiska gemenskapen (EG) påbörjades arbetet att harmonisera de nationella bestämmelser i enlighet med hemförsäljningsdirektivet (85/577/EEG). Först när distansavtalsdirektivet (direktiv 97/7/EG) antogs av EU infördes Sveriges första distansavtalslag år 2000, DAL. När konsumenträttighetsdirektivet (EU) 2011/83 infördes år 2014 skedde en rad omfattande ändringar i DAL. Det gällde främst en harmonisering av informationsplikten och ångerrätten i allmänhet. Samhällets digitala utveckling och samarbetet mellan EU:s medlemsländer har medfört en ständigt pågående modernisering av bestämmelserna i distansavtalslagen. Till följd av nya direktiv är avtal med digitala tjänster och digitalt innehåll nu inkluderade i DAL, med syfte att tydliggöra de konsumentskyddande bestämmelserna och på så vis även främja konkurrenskraften mellan näringsidkare.

Samhällets digitala utveckling och samarbetet mellan EU:s medlemsländer har medfört en ständigt pågående modernisering av bestämmelserna i distansavtalslagen. Till följd av nya direktiv är avtal med digitala tjänster och digitalt innehåll nu inkluderade i DAL, med syfte att tydliggöra de konsumentskyddande bestämmelserna och på så vis även främja konkurrenskraften mellan näringsidkare. De senaste bestämmelserna inom ångerrätten som införts i DAL, med avseende på digitalt innehåll och digitala tjänster, är 2 kap. 13 a §, 14 a §, 15 a §. Kortfattat handlar det om skyldigheterna näringsidkaren har gällande användandet av innehållet som erbjudits till

konsumenten och huruvida denne blir ersättningsskyldig vid användandet av avtalets innehåll.

Anledningen till tvetydigheten som tidigare uppstod gällande tillhandahållandet av digitala tjänster och innehåll berodde på avsaknad av en fullständig reglering i den dåvarande lydelsen av konsumentköplagen (1990:932). År 2022 infördes nya bestämmelser för konsumentköpregler med anledning av införandet av varudirektivet och digitaldirektivet. När bestämmelserna för digitalt innehåll och digitala tjänster infördes i KKL uppstod det en del gråzoner i lagstiftningen gällande vart gränsdragningen skulle dras mellan digitala tjänster och digitalt innehåll.

I samband med distansavtalslagens utveckling har införlivandet av direktivet (EU) 2019/2161 resulterat i att avtal med digitalt innehåll och digitala tjänster inkluderats i DAL. Tidigare har det funnits en tvetydighet i regleringen gällande tillhandahållandet av digitala tjänster och innehåll. Ändringen innebär att avtal med varor med digitala delar mer eller mindre kommer att omfattas av nya KKL i kombination med DAL, med förutsättningen att det handlar om köp av varor mellan en näringsidkare och konsument. En effekt av att författningen moderniserades och fick ett flertal nya tillämpningsområden. Enligt digitaldirektivet görs gränsdragningen utifrån näringsidkarens huvudsakliga syfte med att erbjuda en digital tjänst eller en vara med digitalt innehåll. Det blir fortfarande avgörande att identifiera vilken typ av avtal det handlar om, under vilken utsträckning innehållet/tjänsten kommer att tillhandahållas och om innehållet levereras på ett fysiskt medium eller inte. För digitalt innehåll som levereras på annat vis än ett fysiskt medium ska lagtillämpningen ske utifrån digitaldirektivet ovan. Däremot när det rör sig om ångerrätten för varor med digitalt innehåll som endast levereras på fysiskt medium ska konsumenträttighetsdirektivet tillämpas som tidigare. Sammanfattningsvis blir det svårt att hålla isär de olika typerna och det kan handla om mindre skillnader som trots det påverkar regleringen för avtalen.

Sammanfattningsvis har de nuvarande bestämmelserna för sådana avtal nyligen införts och det skapar fortfarande utrymme för en viss öppen lagtolkning. Det kan tilläggas att digitaliseringen ständigt utvecklas och lagstiftningen måste fortsättningsvis anpassas. En analogisk lagtillämpning får användas när det inte går med säkerhet att fastställa vilka juridiska bestämmelser som ska tillämpas. Exempelvis när det kommer till konsumentens åberopande av ångerrätten, bevisbörda och avtalsparternas rättigheter respektive skyldigheter.

4.2 Hur tillämpas ångerrätsreglerna i DAL på digitala tjänster och digitalt innehåll?

Distansavtalslagen består av två väsentliga delar, informationskravet och ångerfristen, som tillsammans bildar ångerrätten i DAL. Den grundläggande bestämmelsen hittas i 2 kap. 10 § DAL om rätten att frånträda avtalet. Informationsplikten i relation till ångerrätten som åligger näringsidkaren regleras i 2 kap. 2 § 1 st p. 10 DAL. I 2-2 b §§ DAL redogörs det övergripande näringsidkarens skyldigheter om hur informationen ska presenteras och vad som utgör innehållet. Det är även fastställt att näringsidkaren ska skicka en bekräftelse på avtalet enligt 2 kap. 4 § 2 st DAL, med kraven att det ska tydligt framgå viktig information och ske på ett *varaktigt medium*. Ångerfristen är på 14 dagar, regleras i 2 kap. 12 § 1-3 st DAL, förutsätter att näringsidkaren uppfyllt informationskravet för att ångerrätten ska kunna åberopas. Om så inte är fallet förlängs ångerfristen till ett år fram, från dagen den ursprungliga ångerfristen skulle gälla.

Gällande digitala tjänster kan konsumenten frånsäga sig avtalet trots att tjänsten är påbörjad. Däremot digitalt innehåll som inte avlämnats på ett fysiskt medium hör till undantagsbestämmelserna i 2 kap. 11 § punkt 1 och 11 DAL, som är viktiga undantagsbestämmelser för ångerrätten gällande specifika typer av digitala avtal. Undantaget blir tillämpningsbart ifall konsumenten i förväg har samtyckt till att innehållet tillhandahålls av näringsidkaren innan ångerfristen har löpt ut och att konsumenten gett sitt medgivande till att ångerrätten upphört i det ögonblicket. Även att näringsidkaren skickat en bekräftelse eller kopia på avtalet, enligt 2 kap. 4 § DAL. Alltså tre kriterier som måste uppfyllas för att undantagsbestämmelsen ska bli giltig. Efter lagförslaget år 2020 blev det gällande att ifall konsumenten

skickat ett meddelande med avsikten att frånträda avtalet, om det skickats inom ångerfristen och i rätt syfte, blir det giltigt oavsett när eller hur meddelandet kommer fram till näringsidkaren. Ångerrättens reglering kan se olika ut beroende på vad som innefattar avtalet. Till exempel om det skulle handla om ett avtal som både innehåller en vara och en tjänst, då kommer den del av avtalet som är mest gynnsam för konsumenten att gälla i sin helhet.

Ångerrättens innebörd skiljer sig som tidigare nämnt åt beroende på om avtalet omfattar digitalt innehåll eller en digital tjänst. De begrepp eller typer av avtal som blir relevanta att analysera vid avvägningen av avtal med digitala inslag är följande; *varaktigt medium*, digitalt innehåll som levereras på *annat sätt än fysiskt medium*, tjänst som *delvis* påbörjats samt information som ges under *begränsad tid eller begränsat utrymme*. Även att lagtillämpningen skiljer sig åt vid digitala avtal beroende på om näringsidkaren “kontinuerligt tillhandahåller” tjänsten eller om leveransen sker en enstaka gång.

Kortfattat om den digitala tjänsten *delvis* påbörjats åläggs konsumenten att ersätta näringsidkaren med en proportionell andel av det avtalade priset för tjänsten, motsvarande perioden innan ångerrätten återopades. Om det är en vara med digitalt innehåll som distribueras på en annan plattform än ett *fysiskt medium*, saknar konsumenten betalningsskyldighet, med förutsättningen att 2 kap. 11 § 11 DAL inte blir tillämplig och ångerrätten är giltig. Distansavtalet som sker inom ett “begränsat utrymme eller begränsad tid” blir det avgörande att ångerrättsblanketten ska tillhandahållas genom ett annat medel än det ursprungliga kommunikationsmedlet och att ingå avtal inte ska ses som en börda för konsumenten med betungande information. Ett åtskiljande görs i bedömningen exempelvis för användaravtal för streamingtjänster och nedladdning av ljudfiler. Då näringsidkare “kontinuerligt tillhandahåller” tjänster ska de erbjuda konsumenten en ångerrätt på 14 dagar med en provperiod, enligt direktivet (EU) 2011/83. Medan när det rör sig om en engångsföreteelse från näringsidkarens sida och ett digitalt innehåll levereras på annat sätt än genom fysisk medium, då går däremot ångerrätten förlorad när prestationen är påbörjad. Med kriteriet att konsumenten har godkänt att tjänsten påbörjats och att ångerrätten avtalas bort.

Vid tvetydiga avtal beträffande lagtolkning finns det rekommendationer från ARN att ta i beaktande, men de bör göras med försiktighet och läsas tillsammans med mål från EU-domstolen för en mer berättigad vägledning.

Käll- och litteraturförteckning

Offentligt tryck

Sverige

Prop. 2021/22:174 Ett moderniserat konsumentskydd.

Prop. 2021/22:85 En ny konsumentköplag.

Prop. 2019/20:63 Tydligare regler vid konsumentavtal.

Prop. 2013/14:15 Gemensamt konsumentskydd i EU.

Prop. 2004/05:13 Distans- och hemförsäljningslag m.m.

Prop. 1999/2000:89 Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal

Prop. 1971:86 Kungl. Maj:ts proposition till riksdagen med förslag till lag om hemförsäljning m.m.

SOU 2021:17 Ett moderniserat konsumentskydd

SOU 1999:106 Konsumenter och IT - en utredning om datorer, handel och marknadsföring

SOU 1970:35 Hemförsäljning - Rätt att frånträda hemförsäljnings- och abonnemangsavtal

SOU 1966:42 Konsumtionskrediter i Sverige

Ds 2019:3 Tydligare regler vid konsumentavtal

Ds 2012:31, App to date, Konsumenternas rättsliga ställning när varor eller tjänster betalas via telefonräkningen, m.m.

Ds 2007:29 Tjänster för tillgång till musik och film på internet

Europeiska unionen. Rättsakter

Europaparlamentet och rådets förordning nr 2022/2026 om av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation (omarbetning)Text av betydelse för EES.

Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83 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.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informations- samhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden.

Europeiska unionen. Övrigt

COM (2020) 825 final. Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om en inre marknad för digitala tjänster (rättsakten om digitala tjänster) och om ändring av direktiv 2000/31/EG.

COM (2018) 185 final. Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993, Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU vad gäller bättre tillsyn och modernisering av EU:s konsumentskyddsregler.

COM (2015) 192 final. Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt regionkommittén. En strategi för en inre digital marknad i Europa.

Litteratur

Bergström, Carl Fredrik & Hettne, Jörgen, Introduktion till EU-rätten, 1. uppl., Studentlitteratur, Lund, 2014

Bernitz, Ulf & Kjellgren, Anders, Europarättens grunder, Sjunde upplagan, Norstedts juridik, Stockholm, 2022

Bernitz, Ulf, Finna rätt: juristens källmaterial och arbetsmetoder, Femtonde upplagan, Norstedts juridik, Stockholm, 2020

Bernitz, Ulf, Svensk och europeisk marknadsrätt 1, Konkurrensrätten och marknadsekonomins rättsliga grundvalar, Fjärde upplagan, Norstedts juridik, 2015

Kleineman, Jan, Rättsdogmatisk metod, I: Juridisk metodlära, Nääv, Maria och Zamboni, Mauro (red.), 2:1 uppl., Studentlitteratur, Lund 2018.

Lehrberg, Bert, Praktisk juridisk metod, Tolfte upplagan, Uppsala, Iusté, 2020

Sandgren, Claes, Rättsvetenskap för uppsatsförfattare, Upplaga 5:1, Norstedts juridik, Stockholm, 2021

Lagkommentarer

Herre, Johnny, Konsumentköplagen : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 5, Norstedts Juridik.

<https://juno.nj.se/b/documents/3191218> (Hämtad: 2023-03-29)

Kuttenkeuler, Anne, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler : en kommentar [Elektronisk resurs], Upplaga 1 C, Norstedts Juridik.

<https://juno.nj.se/b/documents/3911643> (Hämtad: 2023-03-20)

Internetkällor

Netflix, Netflix Användarvillkor, n.d.

<https://help.netflix.com/sv/legal/termsfuse> (Hämtad: 2023-12-05)

Netflix, Ångerrätt för europeiska länder, n.d.

<https://help.netflix.com/sv/node/43703> (Hämtad: 2023-10-12)

Spotify, Användningsvillkor för Spotify, n.d.

<https://www.spotify.com/se/legal/end-user-agreement/> (Hämtad: 2023-10-09)

Rättsfallsförteckning

Sverige

Hovrätten

Svea HovR: dom 2009-05-03 i mål nr T 4184-09

Allmänna reklamationsnämnden

ARN ärende nr 2014-1103

ARN ärende nr 2014-06330

Europeiska unionen

Domstolens dom (tredje avdelningen) av den 23 januari 2019, Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG mot Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV, C-430/17, EU:C:2019:47, p.31, 40.

Domstolens dom (första avdelningen) av den 3 september 2009, Pia Messner mot Stefan Krüger, C-489/07, EU:C:2009:502, p. 25, 27.