

# Distans- och hemförsäljnings- lagen

*Lagen ger dig ett skydd vid  
distanshandel och hemförsäljning*

Reviderad april 2005

*Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) gäller när du handlar på distans och vid hemförsäljning. Lagen innehåller bland annat krav på näringsidkarens informationsskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt.*

## För vem och vad gäller lagen

Distans- och hemförsäljningslagen gäller för dig som konsument om du köper något på distans eller träffar avtal vid hemförsäljning. Lagen är uppdelad i fem kapitel, varav ett kapitel handlar om hemförsäljning och två kapitel om distansavtal. Lagens inledande och avslutande kapitel innehåller gemensamma bestämmelser. Det ena kapitlet om distansavtal gäller om du köper varor och icke finansiella tjänster. Exempel på vad kapitlet omfattar är just varor, men även levande djur och bostadsrätter. En icke finansiell tjänst kan vara ändrings-, reparations-, installations-, tillverknings- eller rivningsarbeten, men även uppdrag att göra en ritning och behandling av djur och människor.

Det andra kapitlet gäller för distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Exempel på vad som omfattas är telefonförsäljning av försäkringar och erbjudanden via Internet om kredit- och kontotjänster. Kapitlet gäller också när en konsument per telefon eller via Internet ger ett värdepappersinstitut i uppdrag att handla med fondandelar, aktier eller andra finansiella instrument.

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

**Hemförsäljning** – ett hemförsäljningsavtal kan t.ex. ingås vid ett hembesök i din eller annan konsuments bostad (s.k. homeparty) eller under en av näringsidkaren organiserad utflykt till en plats utanför dennes fasta försäljningsställe. Hemförsäljningsreglerna är också tillämpliga när avtalet ingås på din arbetsplats, på sjukhus, vid konferens, på tåg, i samband med ett evenemang eller på annan plats där du inte endast för stunden befinner dig. Ytterligare en förutsättning är att det är näringsidkaren som söker upp dig och inte tvärtom.

## Undantag från lagen

### Distansavtal om varor och icke finansiella tjänster

Lagen gäller inte distansavtal som:

- avser uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,
- ingås med hjälp av en varuautomat eller annan liknande automat eller en automatiserad affärslokal,

- ingås med en teleoperatör genom användning av en offentlig telefonautomat,
- ingås vid en auktion om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Till exempel omfattas rena Internetauktioner av lagen.

### Distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Lagen gäller inte de transaktioner eller tjänster som följer på varandra efter ett så kallat "inledande avtal". Exempel på sådana inledande avtal är kontoavtal, kreditkortsavtal och depåavtal. Reglerna tillämpas således endast på det inledande avtalet.

### Hemförsäljning

Lagen gäller inte vid hemförsäljning om:

- det pris som du sammanlagt ska betala understiger 300 kronor,
- avtalet gäller finansiella instrument som avses i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument,
- avtalet gäller uppförande av byggnad eller annan fast anläggning på mark eller i vatten,
- avtalet ingås vid hembesök som äger rum på ditt initiativ och uttryckliga begäran och gäller en vara eller tjänst som omfattas av din begäran eller som har direkt samband med den varan eller tjänsten.

## Information innan avtal ingås

### Distansavtal om varor och icke finansiella tjänster

Näringsidkaren ska i rimlig tid innan distansavtalet ingås ge dig följande information:

- sitt namn och sin adress,
- varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper,
- varans eller tjänstens pris, inklusive skatter och avgifter,
- leveranskostnader,
- sättet för betalning och leverans,
- ångerrätten,
- kostnader för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
- hur länge erbjudandet gäller,
- avtalets kortaste löptid.

Informationen ska vara klar och begriplig. Den ska till exempel vara lätt att hitta på en webbsida vid marknadsföring på Internet.

Vid **telefonförsäljning** ska säljaren redan i början av samtalet ge dig information om sin identitet och samtalets syfte.

## Distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Näringsidkaren ska i rimlig tid innan distansavtalet ingås ge dig följande information:

- sitt namn och organisationsnummer, sin adress, sitt telefonnummer eller sin e-postadress och sin huvudsakliga verksamhet,
- ansvarig tillsynsmyndighet om verksamheten kräver tillstånd,
- den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,
- den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inklusive arvoden, skatter och avgifter,
- att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,
- de särskilda risker som följer med det finansiella instrumentet som avtalet avser, inklusive uppgift om att den tidigare värdeutvecklingen och avkastningen inte ger någon säker vägledning i fråga om den framtida utvecklingen och avkastningen,
- sättet för betalning,
- vad som gäller om ångerrätt enligt lagen, inklusive uppgift om vad du kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten,
- kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,
- den tid under vilken erbjudandet gäller,
- avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,
- vad som gäller om uppsägning av avtalet, i förtid eller ensidigt,
- vilket lands lag om marknadsföring som har följts,
- avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och vilken domstol som är behörig,
- på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,
- hur klagomål i fråga om avtalet behandlas och vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol,
- vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns.

Informationen och avtalsvillkoren ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som du kan spara.

Om avtalet ingås genom ett medel för distanskommunikation (t.ex. Internet, telefon) som inte tillåter att informationen och avtalsvillkoren ges i sådan form innan avtalet ingås, t.ex. genom utväxlande av SMS-meddelanden, ska näringsidkaren

ge konsumenten informationen i denna form snarast efter det att avtalet har ingåtts.

Vid telefonförsäljning ska säljaren redan i början av samtalet ge dig information om sin identitet och samtalets syfte.

Om du uttryckligen samtycker till det behöver näringsidkaren inte ge all den information som är listad ovan utan endast några särskilt utvalda punkter. Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska dock näringsidkaren se till att du får en fullständig information och samtliga avtalsvillkor.

## Information när ett avtal har ingåtts

### Distansavtal om varor och icke finansiella tjänster

Näringsidkaren ska alltid ge dig information om:

- att det finns möjlighet att ångra sig, vad som gäller för ångerrätten samt namn och adress till den du ska meddela att du ångrar dig,
- Adress, telefonnummer eller e-postadress samt gatuadress till det verksamhetsställe dit du kan vända dig med klagomål,
- garantier och service,
- villkoren för att säga upp avtalet om det gäller tillsvidare eller för en längre tid än ett år.

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

### Hemförsäljning

När ett hemförsäljningsavtal ingås ska näringsidkaren samtidigt ge dig skriftlig information om din ångerrätt samt namn och adress till den som du kan göra gällande ångerrätten mot. Informationshandlingen ska överlämnas till dig tillsammans med en ångerblankett som du kan använda dig av för att utnyttja din ångerrätt. Du ska skriva under ett exemplar av informationshandlingen som bekräftelse på att du tagit emot den.

Utformningen av informationshandlingen och ångerblanketten ska stämma överens med särskilda formulär, enligt Konsumentverkets föreskrifter (KOVFS 2005:3). Informationshandlingar och ångerblankett finns att ladda ner på Konsumentverkets webbplats [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

## Ångerfristen

Vid distansavtal om och hemförsäljning av varor och icke finansiella tjänster har du ångerrätt i 14 dagar. Detta gäller även som huvudregel vid köp av finansiella tjänster på dis-

tans och vid hemförsäljning. Om du köper en livförsäkring har du rätt att ångra dig under en längre tid, 30 dagar. Du behöver aldrig ange varför du ångrar dig.

Om du ångrar dig ska du lämna eller sända ett meddelande till näringsidkaren inom ångerfristen. Du behöver inte meddela skriftligt att du ångrar dig. Det avgörande är att det klart framgår att du ångrar dig. Det är du som ska kunna bevisa att du har ånkrat dig i rätt tid. Det kan därför vara bra att skicka meddelandet på ett sätt som bevisar att du inte meddelat näringsidkaren för sent.

## När börjar ångerfristen att löpa

Om avtalet gäller en:

- *vara*: börjar ångerfristen löpa den dag du tar emot varan eller en väsentlig del av den,
- *tjänst*: börjar fristen löpa den dag avtalet ingås,
- *livförsäkring*: börjar ångerfristen löpa den dag du får kännedom om att ett avtal har kommit till stånd.

Notera dock att ångerfristen inte börjar löpa vid distansavtal om varor och icke finansiella tjänster förrän du i en handling har fått den information som du har rätt till enligt lagen. Vid distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument börjar inte ångerfristen att löpa förrän du i en handling har fått den information och villkor som du har rätt till enligt lagen.

Vid hemförsäljning börjar ångerfristen aldrig löpa förrän du har fått informationshandlingen om ångerrätten och ångerblanketten.

**Specialtillverkad vara** – eller en vara som fått en tydlig personlig prägel. Vid distansavtal kan du och näringsidkaren avtala bort ångerrätten. Vid hemförsäljning av dessa varor kan du avtala med näringsidkaren om att ångerfristen ska börja löpa den dag du tar emot informationen om ångerrätten.

## Ångerrätten upphör att gälla

### Vid distansavtal om varor och icke finansiella tjänster

Om näringsidkaren inte lämnat information om ångerrätten i en handling eller annan varaktig form, förlorar du rätten att ångra dig ett år efter det att du tog emot varan eller avtalet om tjänsten ingicks.

Om näringsidkaren inte lämnat dig föreskriven information i rimlig tid innan avtalet ingicks förlorar du rätten att ångra dig tre månader efter det att du tog emot varan eller avtalet om tjänsten ingicks.

## När du utnyttjat din ångerrätt

Om du har köpt en vara är du skyldig att hålla varan i lika gott skick som när du fick den. Du har rätt att göra sådana ingrepp i varan som är nödvändiga för att undersöka den. Naturligtvis ska du vara försiktig och inte göra en mer omfattande undersökning än nödvändigt. Om varan skadas eller kommer bort på grund av att du är vårdslös förlorar du ångerrätten.

**Distansavtal** – när du utnyttjat din ångerrätt ska du, om det gäller en

- *vara*: sända eller lämna tillbaka den till näringsidkaren
- *icke finansiell tjänst*: hålla materialet tillgängligt för näringsidkaren, om det inte medför besvär för dig. Det ska inte heller behöva kosta dig något för att näringsidkaren tar tillbaka materialet.
- *finansiell tjänst*: snarast, alltid senast inom 30 dagar, betala tillbaka de belopp och sända tillbaka det material som du fått av näringsidkaren.

**Hemförsäljning** – om du tagit emot varan eller en väsentlig del av den vid hembesöket eller under t.ex. en utflykt och du ångrar dig, ska du hålla varan tillgänglig på den plats där den tagits emot. Du får även hålla varan tillgänglig på annan plats som du anvisar, om näringsidkaren utan besvär kan hämta den där. Om du har tagit emot varan vid ett senare tillfälle är det du som ska sända tillbaka den.

Vid avtal om en tjänst ska det material som du tagit emot hållas tillgängligt på den plats där du tog emot det, förutsatt att du inte åsamkas besvär eller kostnader.

## Undantag från informationskyldigheten och ångerrätten

Vid distansavtal och hemförsäljningsavtal har du inte någon ångerrätt om du köper livsmedel eller andra varor för ett hushålls löpande förbrukning – det kan till exempel vara hushållspapper, tvättmedel eller eldningsolja – under förutsättning att varorna levereras hem till dig eller till din arbetsplats och näringsidkaren normalt kör ut varorna i ett distributionssystem.

Undantaget gäller inte vid utkörning av varor i enskilda fall. Det här undantaget gäller bara informationsskyldigheten och ångerrätten. Lagens övriga regler gäller för ditt avtal.

Vid **distansavtal** föreligger inte heller någon informationskyldighet för näringsidkaren och du har inte heller någon ångerrätt om avtalet avser transport, servering, catering eller en liknande tjänst. Detsamma gäller kulturevenemang, idrottsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet, om näringsidkaren i avtalet åtar sig att tillhandahålla tjänsten på en bestämd dag eller under en bestämd period. De här undantagen gäller bara informationsskyldigheten och ångerrätten. Lagens övriga regler gäller för ditt avtal.

## Vid distansavtal om varor och icke finansiella tjänster har du inte ångerrätt om:

- tjänsten påbörjats under ångerfristen med ditt samtycke,
- varan på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas,
- förseglingen brutits på ljud- eller bildupptagning eller datorprogram. Med försegling avses även teknisk plombering,
- avtalet gäller tidning eller en tidskrift,
- avtalet gäller vadhållning och andra lotteritjänster.

## Vid distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument har du inte ångerrätt om avtalet gäller:

- finansiell tjänst eller överlåtelse av ett finansiellt instrument och priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,
- deltagande i emission eller annan likartad aktivitet och priset efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som anges ovan,
- kredit som är förenad med panträtt i fast egendom med tomträtt eller bostadsrätt eller som är förenad med motsvarande rätt i byggnad som inte tillhör fastighet,
- försäkring med en avtalad giltighet på en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parterna på din begäran fullgjort sina förpliktelser.

## Näringsidkarens återbetalningsskyldighet

### Distansavtal om varor och icke finansiella tjänster

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

Du får själv betala returkostnaderna när du sänder tillbaka varan. Däremot ska näringsidkaren alltid betala returkostnader för att sända tillbaka s.k. ersättningsvaror.

Vid telefonförsäljning gäller dock att näringsidkaren ska betala tillbaka vad du har betalat och skälig ersättning till dig för dina kostnader att sända tillbaka varan. Det ska ske senast inom 30 dagar från det att näringsidkaren tog emot ångermeddelandet. Du har rätt att behålla varan och materialet till dess att näringsidkaren fullgör hela sin betalningsskyldighet. Om näringsidkaren inte har fullgjort sin

betalningsskyldighet inom tre månader från den dag som ångerfristen började löpa får du behålla varan eller materialet utan att betala något.

### Distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Om du har utnyttjat din ångerrätt ska näringsidkaren betala tillbaka vad du har betalat snarast, och senast inom 30 dagar från den dag då näringsidkaren fick meddelandet om att du ångrat dig.

Från det belopp som ska återbetalas får dock näringsidkaren avräkna belopp som motsvarar den del av den finansiella tjänst som har tillhandahållits och även skäliga kostnader för tjänsten för tiden före det att näringsidkaren tog emot ditt meddelande om att avtalet frånträds.

Näringsidkaren får inte göra denna avräkning om han innan avtalet ingås inte har lämnat information om vad du kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten. Avräkningen får heller inte göras om näringsidkaren utan din begäran har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

### Hemförsäljning

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

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

## Näringsidkarens leveransskyldighet

Vid distansavtal om varor och icke finansiella tjänster och hemförsäljningsavtal har näringsidkaren en leveransskyldighet.

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

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

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

## Wimbledonundantaget

Vid distansavtal och hemförsäljningsavtal gäller vidare att om avtalen avser ett kulturrevenemang eller någon liknande fritidsaktivitet utomhus kan du och näringsidkaren skriftligen avtala att näringsidkarens återbetalningsskyldighet inte ska gälla om fritidsaktiviteten måste ställas in på grund av vädret och den inte kan flyttas till ett annat tillfälle.

## Kreditavtal och anknytande avtal vid distans- och hemförsäljning

Ett kreditavtal och ett anknytande avtal som har ingåtts med anledning av distansavtalet upphör att gälla automatiskt och utan någon särskild avgift för dig om du utnyttjar din ånger rätt. Om näringsidkaren är någon annan än den näringsidkare som du har ingått distans- eller hemförsäljningsavtalet med kan det vara lämpligt att du meddelar denne att avtalet inte längre gäller.

### Råd och hjälp

Vill du veta mera om distans- och hemförsäljningslagen eller få råd och hjälp i andra konsumentfrågor, kan du alltid vända dig till den kommunala konsumentverksamheten. Konsumentvägledaren kan bland annat ge dig råd i en tvist med ett företag. Enklast når du vägledningen genom kommunens telefonväxel. Du som har Internet hittar en förteckning över alla vägledare på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

Du kan också få hjälp med en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden. Nämnden bedömer tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Reklamationsnämndens hemsida på Internet är [www.arn.se](http://www.arn.se).

Du kan också vända dig till domstol för att få en tvist prövad. Närmaste tingsrätt eller konsumentvägledare kan ge dig upplysningar.



118 87 Stockholm

Tel: 08-429 05 00; Fax: 08-429 89 00

E-post: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)