



Justitiedepartementet

103 33 Stockholm

2019-04-26

## Remissyttrande

Er ref: Ju2019/00598/L2

Vår ref: 340/6

### Promemorian "Tydligare regler vid konsumentavtal" Ds 2019:3

Förslaget i promemorian berör föreningens medlemmar som bl.a. tillhandahåller säljstödande finansiering och har fordringar som uppkommit genom konsumentköp. Föreningen får därför, även om förslaget inte remitterats till föreningen, avge följande synpunkter avseende förslagen.

#### INFORMATIONSKRAVEN

##### Ångerblanketten

*Promemorians förslag är att en näringsidkare, tillsammans med den information som ska ges till en konsument innan ett avtal ingås, ska överlämna ett formulär för utövande av ångerrätten. I fråga om distansavtal innebär förslaget att överlämnandet ska ske enligt 3§ distansavalslagen, dvs. på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används.*

**Finansbolagen** vill peka på att det beträffande distansavtal som träffas via webbsida eller genom e-postkommunikation inte tydligt framgår om kravet på överlämnandet av standardformuläret för utövande av ångerrätten är tillgodosett när näringsidkaren tillgängliggör formuläret via en direktlänk till dokumentet i anslutning till den information som lämnas om ångerrätten i samband med köpet. Ett sådant förfarande är enligt vad föreningen erfarit, vanligt förekommande. Alternativet, att bifoga en fil (pdf eller annat vanligen förekommande läsbart format) innebär sämre möjligheter för näringsidkaren att visa att kravet uppfyllts och större risk för att konsumenten inte får tillgång till formuläret. För konsumenten föreligger rimligen ingen relevant skillnad mellan att klicka upp en PDF eller att klicka på en länk till en PDF. Inte i något av fallen blir innehållet läsbart för konsumenten med mindre än att konsumenten själv väljer att klicka upp dokumentet, varför åtgärderna för åtkomst och därmed tillgänglighet blir desamma.

Genom en direktlänk minskar risken för att innehållet inte når konsumenten exempelvis på grund av att konsumenten ställt in sin mejl så att PDF-bilagor sorteras bort som skräppost. I praktiken torde det vara svårt för näringsidkaren att säkerställa att konsumenten får del av en PDF-bilaga eftersom det är konsumenten och inte näringsidkaren som förfogar över vad som når konsumenten via exempelvis mejl. Samtidigt är det näringsidkaren som har ansvar

för att konsumenten faktiskt får informationen på ett läsbart och varaktigt sätt. Finansbolagen anser att ett krav på bifogande inte är ändamålsenligt. Det bör därför tydliggöras att en direktlänk som ger tillgång till ångerblanketten på ett varaktigt sätt innebär ett överlämnande. Skulle mot förmodan ett krav komma att uppställas på att en bilaga bifogas bör det vara tillräckligt att näringsidkaren kan visa att en ångerrättsbilaga bifogats det meddelande som sänts till konsumenten i samband med köpet. Även med ett sådant krav måste näringsidkaren, för att kunna tillvarata sin rätt och bemöta invändningar från konsumenten, hantera och lagra information om utskicket vid avtalets ingående under minst ett år. Detta förutsätts då även vara förenligt med GDPR, vilket bör klargöras.

### **Begränsningen av informationskravet beträffande digitalt innehåll**

*Promemorians förslag är att det i distansavtalslagen och marknadsföringslagen införs förtydligande bestämmelser om att skyldigheten att lämna viss information beträffande digitalt innehåll inskränker sig till sådan information som en näringsidkare känner till eller rimligen förväntas känna till.*

Finansbolagen välkomnar att det i lagtexten, och inte enbart i förarbetena, tydliggörs skyldigheten att lämna viss information beträffande digitalt innehåll inskränker sig till sådan information som en näringsidkare känner till eller rimligen förväntas känna till.

### **Definitionen av begreppet garanti genomförs i informationsbestämmelserna**

*Promemorians förslag är att det i distansavtalslagen och marknadsföringslagen klargörs att en näringsidkare innan ett avtal ingås är skyldig att informera konsumenten om eventuella åtaganden som ger konsumenten rättigheter utöver dem som följer av lag.*

Finansbolagen konstaterar att förslaget – rubriken till trots – inte innebär en definition av begreppet garanti utan istället en precisering av vilka åtaganden som näringsidkaren eller tillverkaren ska lämna information om. På detta sätt undviks onödiga sammanblandningar av begreppet garantis innebörd i olika kommersiella sammanhang samtidigt som det blir tydligare vilken information som näringsidkaren/tillverkaren ska lämna. Förslaget tillstyrks.

## **ÅNGERRÄTTEN**

### **Tidsfristen för ångerrätten**

*Promemorians förslag är att tidsfristen som en konsument har för att ångra ett distansavtal eller ett avtal utanför affärslokaler (14 dagar) ska aldrig börja löpa innan konsumenten, utöver information om ångerrätten, också har fått formuläret för utövande av ångerrätten.*

Finansbolagen anser att gällande ångerrätt innebär ett mycket gott konsumentskydd där en konsument har hela 14 dagar på sig att frånträda ett distansavtal. Enligt Finansbolagen är kopplingen mellan ångerblankettens överlämnade och tidsfristen för ångerrätten och konsumentens skyldigheter problematisk. Detta särskilt om inte krav på överlämnade anses tillgodosett genom en direktlänk till dokumentet finns i anslutning till den information som lämnas om ångerrätten i samband med köpet. Enligt Finansbolagen bör ångerfristen börja löpa när avtal ingåtts under förutsättning att näringsidkare fullgjort sin informationsplikt i samband med köpet. Skulle mot förmodan ett krav på en bilaga komma att uppställas, bör av skäl som ovan angetts om att det är konsument som förfogar över vad som mottas, det vara tillräckligt att näringsidkaren kan visa att en ångerrättsbilaga bifogats det meddelande som sänts till konsumenten i samband med köpet. Även med ett sådant krav måste näringsidkaren, för att kunna tillvarata sin rätt och bemöta invändningar från konsumenten,

hantera och lagra information om utskicket vid avtalets ingående under minst ett år. Detta förutsätts då även vara förenligt med GDPR, vilket bör klargöras.

### Värdeminskningsavdrag

**Promemorians förslag:** För att en konsument ska vara skyldig att ersätta en näringsidkare för en varas värdeminskning under ångerfristen ska krävas att näringsidkaren, utöver information om ångerrätten, även har överlämnat formuläret för utövande av ångerrätten. Detsamma ska gälla i fråga om sådant som har levererats eller utförts, om konsumenten ångrar ett avtal om tillhandahållande av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el, i de fall när försäljningen inte sker i begränsad volym eller en fastställd kvalitet, eller leverans av fjärrvärme.

**Finansbolagen** har erfarit att det är redan idag är svårt för näringsidkare att använda sig av värdeminskningsavdrag eftersom det ofta är svårt visa i vilken utsträckning varan har använts och att det därmed föreligger rätt till värdeminskningsavdrag. Om varan inte kan säljas vidare uppstår också en förlust. Enligt Finansbolagen följer inte förslagets koppling mellan ångerblankettens överlämnade och rätten till värdeminskningsavdrag av direktivet. I artikel 14.2 framgår att konsumenten inte får hållas ansvarig för varornas värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att upplysa om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 i direktivet. Däremot framgår det inte att även rätten till värdeminskningsavdrag skulle utebli eller ens påverkas av om ångerblanketten bifogats eller inte. Av artiklarna 14.3 och 14.4 a framgår att korrekt information är avgörande för om konsumenten ska betala eller inte för det som utförts eller levererats men inte något om att konsumenten skulle ha rätt till full återbetalning för något som konsumenten använt. Finansbolagen avstyrker förslaget om en koppling mellan ångerblankettens överlämnande och rätten till värdeminskningsavdrag eftersom en sådan koppling går väsentligen längre än vad som krävs enligt direktivet och inte framstår som skälig eller proportionell.

### Begäran om utförande eller leverans

**Promemorians förslag** innebär att en konsuments begäran om att näringsidkaren redan under ångerfristen ska påbörja leverans av vatten, gas, el eller fjärrvärme, eller börja utföra en tjänst, måste i fråga om avtal utanför affärslokaler ske i läsbar och varaktig form, för att näringsidkaren ska ha rätt att ta betalt för det som levererats under ångerfristen

**Finansbolagen** anser att betalning av en vara eller tjänst är en del av avtalet och för detta kan det inte krävas uttryckligt godkännande och något formkrav har inte tidigare uppställts. En bestämmelse som medför att näringsidkaren inte har rätt till betalning under ångerfristen på 14 dagar utan uttryckligt samtycke kan komma att leda problem för särskilt små och medelstora företag eftersom de sitter med både med risken att inte få betalt och risken att inte få tillbaka varan (då näringsidkaren även har bevisbördan för att den avlämnats). Samtidigt kan det av både praktiska skäl och konkurrensskäl vara svårt att inhämta samtycke redan i samband med köpet. Detsamma gäller alternativet att avvakta med leverans till ångerfristen löpt ut. Finansbolagen avstyrker att det ska krävas ett uttryckligt godkännande för att betalning av en vara eller tjänst ska kunna genomföras.

### Förtydligande av hur ångerrätten utövas

*Promemorians förslag är att det ska förtydligas att en konsument som vill meddela näringsidkaren att han eller hon utövar ångerrätten, för detta ändamål kan använda formuläret för utövande av ångerrätten.*

**Finansbolagen** har inget att erinra mot förslaget i denna del förutom att förslaget inte är teknikneutralt i förhållande till exempelvis s.k. voice-commerce. För övrigt bör det kunna underlätta hanteringen både för konsumenter och näringsidkare om det leder till att konsumenter använder sig av en standardblankett istället för att som idag skicka formlösa och inte sällan svårtydda meddelanden.

### Förtydligande hur ångerrätten utövas ifråga om digitalt innehåll

*Promemorians förslag är att det ska förtydligas att en konsument som utnyttjar ångerrätten i fråga om digitalt innehåll som levererats på något annat sätt än på ett fysiskt medium, inte ska behöva betala för sådant som har tillhandahållits under ångerfristen.*

**Finansbolagen** anser att huvudregeln borde vara att ett kostnadsansvar föreligger om en konsument använt en vara eller tjänst. Digitalt innehåll används i många fall normalt mycket kortvarigt exempelvis då någon lyssnar eller tittar på något under några minuter eller ett par timmar. Det är inte skäligt att konsumenten kan undgå kostnadsansvar genom att välja att ångra sig efter att ha använt det digitala innehållet.

### Undantag från ångerrätten för vissa avtal om digitalt innehåll

*Promemorians förslag är i fråga om sådant digitalt innehåll ska det även förtydligas att en förutsättning för att en konsument ska gå miste om ångerrätten, är att konsumenten uttryckligen har samtyckt till att leverans inleds under ångerfristen och gått med på att det därigenom inte finns någon ångerrätt.*

**Finansbolagens inställning** mot bakgrund av vad som anförts ovan och med hänsyn till direktivets utformning är det bra att det tydliggörs att ångerrätten går förlorad om konsumenten uttryckligen har samtycket till detta.

### **ÖVERGÅNG AV RISK**

*Promemorians förslag om riskens övergång innebär att det klargörs i konsumentköplagen att en vara är avlämnad, inte bara när köparen personligen har fått varan i sin besittning, utan även när någon som handlar på köparens vägnar har fått varan i sin besittning. I det fall då köparen anlitar en transportör ska varan vara avlämnad när köparen genom transportören har fått varan i sin besittning. Om det är säljaren som har erbjudit transportalternativet, ska varan dock inte anses avlämnad i och med att den har tagits om hand av en transportör som köparen har anlitat.*

**Finansbolagen** välkomnar att det i lagtexten förtydligas att varan anses ha övergått till köparens besittning när den tagits om hand av någon som handlar på köparens vägnar. Enligt finansbolagen bör detsamma gälla även när köparen uttryckligen godkänner att varan avlämnas utan att köparen eller någon som handlar på köparens vägnar tar hand om varan.

Förslaget till förtydligande ska ses mot bakgrund av den ändring som föreslås i 6 § konsumentköplagen där säljaren bär ansvaret fram till avlämnade när säljaren erbjudit transportalternativet samt vad som anförts i promemorian på s. 68 om att ändringen i 6 §

konsumentköplagen inte avses innebära någon ändring av det tidigare rättsläget och vad som anförs i konsumentköplagens förarbeten, prop. 89/90:90 s. 69. I proposition anges något otidsenliga exempel på när en vara ska anses ha kommit i köparens besittning. Om varan lämnas i en villaträdgård ska den anses överlämnad, men däremot inte om den lämnas utanför en lägenhetsdörr i ett flerbostadshus. Vidare anges såväl i den tidigare propositionen som i promemorian att huruvida en konsument har fått varan i sin besittning "om varan har tagits om hand" får avgöras med hänsyn till omständigheterna i det aktuella fallet se promemorian s. 67f.

Med den växande e-handeln är det i dag mycket vanligt att leveranser av exempelvis mat och andra varor, med konsumentens uttryckliga godkännande (per sms eller liknande), lämnas utanför lägenhetsdörrar i flerbostadshus. Lösningen tillämpas frekvent i följd av den ökande e-handeln där konsumenter efterfrågar snabba leveranser samtidigt som de inte har tid att vara hemma och ta emot allt fler varor som levereras i följd av e-handeln. Riskens övergång i denna situation är därmed av stor och växande praktisk betydelse.

Mot denna bakgrund är det viktigt att i lagtexten förtydliga att risken går över på köparen även när köparen uttryckligen godkänner att varan avlämnas utan att köparen eller någon som handlar på köparens vägnar tar hand om varan.

Enligt Finansbolagen torde särskilt små och medelstora företag ha begränsade möjligheter att påverka de större transportföretagens erbjudanden kring olika avlämningsalternativ. Företagen torde även av konkurrensskäl ha svårt att avstå från att till erbjuda transportföretagens tjänster, där konsumenten genom sms eller liknande kan godkänna att avlämnade sker vi lägenhetsdörren. I och med att det i slutändan alltid är konsumenten som ensidigt avgör om en vara ska avlämnas utanför en lägenhetsdörr eller inte bör konsumenten också bära risken för detta val.

## **OSKÄLIGA AVTALSVILLKOR**

*Promemorians förslag om oskäliga avtalsvillkor: I lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden förtydligas att en konsument har rätt att få tillbaka sina pengar, om konsumenten har gjort en tilläggsbetalning enligt ett villkor som han eller hon inte uttryckligen har godkänt.*

**Finansbolagen** anser att det principiellt kan ifrågasättas om det är företagen som ska bära tillkommande kostnader i fall med specialbeställda varor eller tjänster där det inte på förhand kan anges ett exakt slutpris och konsumenten därmed kan förutse att det kan bli tilläggskostnader.

## **IKRAFTTRÄDANDE**

*Promemorians förslag: Lagändringarna och förordningsändringen ska träda i kraft den 1 januari 2020. Äldre föreskrifter i konsumentköplagen och distansavtalslagen ska gälla för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet.*

**Finansbolagen** har inget att erinra mot föreslagen ikraftträdandetidpunkt.

## KONSEKVENSBEDÖMNING

**Promemorians bedömning:** I huvudsak innebär förslagen förtydliganden och inte ändringar i sak. Vissa förtydliganden bedöms innebära en lättnad för företagen. Samtidigt kan vissa av förslagen ge företagen en något ökad administrativ börda, men denna bedöms vara av begränsad omfattning. Vidare bedöms förslagen leda till en tydligare lagstiftning, som bättre stämmer överens med direktivet och gör regleringen inom EU mer enhetlig. Det bör på sikt kunna innebära vissa besparingar för företag som bedriver verksamhet över nationsgränserna samt leda till bättre konkurrens och lägre priser för konsumenter. För det allmänna bedöms förslagen inte medföra några kostnader.

**Finansbolagen** delar inte bedömningen i promemorian eftersom flera av förslagen innebär ökande administrativ börda för företagen som aktivt måste inhämta uppgifter och uttryckliga samtycken från varje enskild konsument för att leverera vissa varor och tjänster. Detta kommer i förlängningen leda till ökade kostnader för företagen och i förlängningen för konsumenterna som får betala genom färre alternativ, försämrad konkurrens och högre priser.

Stockholm som ovan,

FINANSBOLAGENS FÖRENING

  
Lars Zacharoff

  
Per Holmgren