

Lagrådsremiss

Ett stärkt konsumentskydd vid distansavtal

Regeringen överlämnar denna remiss till Lagrådet.

Stockholm den 30 oktober 2025

Johan Forssell

Ida Vilhelmsson
(Justitiedepartementet)

Lagrådsremissens huvudsakliga innehåll

Regeringen föreslår lagändringar som syftar till att stärka konsumentskyddet vid distansavtal om finansiella tjänster och instrument. Många konsumenter ingår avtal digitalt på webbplatser eller i applikationer på en mobiltelefon. Produkterna kan ofta vara komplicerade och svåra att förstå. Det är därför viktigt med tydliga regler och ett grundläggande konsumentskydd på området.

Förslagen i lagrådsremissen innebär att reglerna om ångerrätt och information anpassas till dagens digitala landskap. Konsumentskyddet stärks när avtal ingås online genom skydd mot vilseledande webbplatser och applikationer och en rätt till förklaringar som kan hjälpa konsumenten att förstå om en finansiell tjänst passar dennes behov. Att enkelt kunna utöva ångerrätten är viktigt oavsett vilka varor och tjänster det rör. Regeringen föreslår därför en funktion för utövande av ångerrätten som ska gälla både distansavtal om finansiella tjänster och instrument och andra varor och tjänster.

Förslagen genomför ett EU-direktiv om ändringar i konsumenträttsdirektivet.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 19 juni 2026.

Innehållsförteckning

1	Beslut	4
2	Lagtext	5
2.1	Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler	5
2.2	Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden	14
2.3	Förslag till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster	15
2.4	Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)	16
2.5	Förslag till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution	18
3	Ärendet och dess beredning	19
4	Direktivet och dess genomförande	19
4.1	Direktivets syfte och karaktär	19
4.2	En översikt av direktivets artiklar	20
4.3	Genomförande av direktivet	21
5	Ett stärkt konsumentskydd vid distansavtal	23
5.1	Tillämpningsområde, definitioner och vissa bestämmelser om avtalet	23
5.2	Informationskrav	25
5.3	Näringsidkarens förklaringsskyldighet	31
5.4	Skydd mot vilseledande webbplatser och applikationer	34
5.5	Konsumentens ångerrätt	36
5.6	Rättsmedel och påföljder	39
6	Ikraftträdande och övergångsbestämmelser	40
7	Konsekvenser	41
8	Författningskommentar	44
8.1	Förslaget till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler	44
8.2	Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden	61
8.3	Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster	62
8.4	Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)	62
8.5	Förslaget till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution	63
Bilaga 1	Europaparlamentets och rådets direktiv	65
Bilaga 2	Sammanfattning av betänkandet Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal (SOU 2025:34)	86
Bilaga 3	Betänkandets lagförslag	90

Bilaga 4	Förteckning över remissinstanserna	106
Bilaga 5	Jämförelsetabell: Direktivet och svensk lag	107

1 Beslut

Regeringen har beslutat att inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
2. lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden,
3. lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster,
4. lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846),
5. lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.

2 Lagtext

Regeringen har följande förslag till lagtext.

2.1 Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler²

dels att 3 kap. ska upphöra att gälla,
dels att 2 kap. 2 och 10 §§ ska ha följande lydelse,
dels att det ska införas ett nytt kapitel, 3 kap., tre nya paragrafer, 1 kap. 6 § och 2 kap. 10 a och 10 b §§, och närmast före 1 kap. 6 § en ny rubrik av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

Kostnadsfri information

6 §

Den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt denna lag ska vara kostnadsfria för konsumenten.

2 kap.

2 §³

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på

¹ Jfr Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673.

² Senaste lydelse av

lagens rubrik 2014:14

3 kap. 1 § 2018:1321

3 kap. 2 § 2016:1028

3 kap. 3 § 2018:1321

3 kap. 4 § 2018:1321

3 kap. 4 a § 2018:1321

3 kap. 6 § 2022:655

3 kap. 7 § 2022:1756

³ Senaste lydelse 2022:655.

3 kap. 8 § 2018:1321

3 kap. 11 § 2014:14

3 kap. 12 § 2014:14

3 kap. 13 § 2010:1854

3 kap. 14 § 2014:14

rubriken närmast före 3 kap. 4 § 2014:221

rubriken närmast före 3 kap. 13 § 2010:1854

rubriken närmast före 3 kap. 14 § 2014:14.

obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,

4. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

5. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,

6. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

7. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingå på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställningsprocessen anges vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen,

8. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

9. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation kan göras och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas samt att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten *samt förekomst av den funktion som avses i 10 a § och var den finns tillgänglig,*

11. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,

12. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,

13. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för varan, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,

14. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

15. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,

16. avtalets löptid,

17. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

18. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

19. funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst, inbegripet tekniska skyddsåtgärder,

20. kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster, i den utsträckning näringsidkaren känner till eller borde känna till det, och

21. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta

i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 9 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

10 §⁴

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a § *eller den funktion som avses i 10 a §*. Om konsumenten *i annat fall än enligt 10 a §* lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

10 a §

När ett avtal ingås genom ett online-gränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten. Funktionen ska finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet under hela ångerfristen och vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

I funktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

– i ett meddelande ange eller bekräfta sitt namn, uppgifter om det avtal som konsumenten vill frånträda samt i vilken elektronisk läsbar och varaktig form näringsidkaren ska bekräfta meddelandet (mottagningsbevis), och

– sända meddelandet genom att uttryckligen bekräfta frånträdet.

⁴ Senaste lydelse 2020:169.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål och på det sätt som konsumenten angett eller bekräftat enligt andra stycket sända ett mottagningsbevis till konsumenten med bekräftelse av tidpunkten för mottagandet.

10 b §

Om näringsidkaren handlar i strid mot 10 a § ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen ska handlandet anses vara otillbörligt.

3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Tillämpningsområde

1 § Detta kapitel gäller för avtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

2 § Kapitlet gäller inte för avtal utanför affärslokaler om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

Kapitlet gäller inte heller för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

3 § Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna förklaringar eller information enligt 4–6, 9, 11 och 12 §§.

Information innan ett avtal ingås

4 § Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, telefonnummer, adress, e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd, samt tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument 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,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, uppgift om vad konsumenten enligt 20 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten samt förekomst av den funktion som avses i 14 § och var den finns tillgänglig,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

13. påföljder vid dröjsmål med betalning,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas, inklusive näringsidkarens kontaktuppgifter för hantering av reklamationer och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns,

18. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

19. sociala och miljömässiga mål när sådana faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi, och

20. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Näringsidkaren ska också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

5 § Informationen och avtalsvillkoren som avses i 4 § ska ges i rimlig tid innan ett avtal ingås.

Om information ges senare än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren inom sju dagar efter avtalets ingående på nytt ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt 4 § första stycket 8.

6 § Innan ett avtal ingås på en marknadsplats online ska den näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatsen ge konsumenten information om

1. de kriterier som främst bestämmer rankningen av erbjudanden som presenteras vid en sökning och deras betydelse jämfört med andra kriterier,

2. huruvida den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument är näringsidkare eller inte, baserat på den uppgift om det som denne lämnat,

3. ifall den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument inte är näringsidkare, att bestämmelserna i denna lag och andra konsumentskyddande lagar inte gäller, och

4. i de fall förpliktelserna enligt avtalet är uppdelade mellan den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument och den som tillhandahåller marknadsplatsen, hur förpliktelserna är uppdelade.

7 § Bestämmelserna i 4, 5, 8, 9 och 11 §§ gäller inte om förhandsinformation ska ges enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, lagen (2010:751) om betaltjänster, konsumentkreditlagen (2010:1846), lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution eller en EU-förordning, om inte annat föreskrivs där.

Information ska trots första stycket lämnas enligt 4 § första stycket 8 om 13 § i detta kapitel är tillämplig.

Hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås

8 § Informationen och avtalsvillkoren som avses i 4–6 §§ ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Om informationen ges i elektronisk form ska information enligt 4 § första stycket 1, 3–5 och 8 vara omedelbart synlig för konsumenten.

Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer samt på begäran anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

Informationen som avses i 6 § 1 ska ges i ett särskilt avsnitt i onlinegränssnittet och vara direkt och lätt tillgänglig från den plats där sökresultaten presenteras.

Särskilda regler vid telefonförsäljning

9 § Vid telefonförsäljning ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och om samtalet kan komma att spelas in.

10 § Om ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

11 § I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge

information om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren samt information enligt 4 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information och samtliga avtalsvillkor som avses i 4 § i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Näringsidkarens förklaringskyldighet

12 § Näringsidkaren ska på konsumentens begäran ge de förklaringar som konsumenten behöver för att avgöra om avtalet och kompletterande tjänster som erbjuds är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Förklaringarna ska omfatta förhandsinformation enligt 4 §, avtalets viktigaste egenskaper och de verkningar som avtalet kan medföra.

Konsumenten har rätt att på begäran få förklaringarna genom mänsklig medverkan och på det språk som anges i 4 § första stycket 15.

Första och andra styckena gäller inte om förklaringar ska ges enligt en annan lag eller en EU-förordning.

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 17 § (ångerfrist). Om avtalet ingåtts genom ett onlinegränssnitt kan konsumenten för detta ändamål använda en sådan funktion som avses i 14 §. Vid avtal om privat individuellt pensionssparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) är ångerfristen 30 dagar.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

14 § När ett avtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten. Funktionen ska finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet under hela ångerfristen och vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

I funktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

- i ett meddelande ange eller bekräfta sitt namn, uppgifter om det avtal som konsumenten vill frånträda samt i vilken elektronisk läsbar och varaktig form näringsidkaren ska bekräfta meddelandet (mottagningsbevis), och

- sända meddelandet genom att uttryckligen bekräfta frånträdet.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål och på det sätt som konsumenten angett eller bekräftat enligt andra stycket sända ett mottagningsbevis till konsumenten med bekräftelse av tidpunkten för mottagandet.

Undantag från ångerrätten

15 § Bestämmelserna om ångerrätt i 13, 14 och 17–21 §§ gäller inte avtal om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, om priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, om priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1, eller

3. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet.

16 § Bestämmelserna i 13, 15 och 17–21 §§ gäller inte om konsumenten enligt en annan lag eller en EU-förordning har rätt att ångra avtalet eller under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet.

Ångerfristen

17 § Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Ångerfristen börjar dock löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 4 §, 7 § eller 11 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

Har information enligt 4 § första stycket 8 lämnats börjar ångerfristen trots första stycket aldrig löpa senare än den dag som infaller ett år efter avtalets ingående.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad näringsidkaren betalat till konsumenten. Tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 20 §. Tiden ska räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

20 § Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt avtalet innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 4 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller

2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

Anknytande avtal

21 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av avtalet har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Otillåten utformning av onlinegränssnitt

22 § Näringsidkaren får inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Vid bedömningen enligt första stycket ska det särskilt beaktas om näringsidkaren

1. upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts,
2. ger större synlighet åt ett visst val, eller
3. gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.

Påföljder

23 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 4–6, 8, 9 eller 11 §, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

24 § Om näringsidkaren handlar i strid mot 12, 14 eller 22 § ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen ska handlandet anses vara otillbörligt.

-
1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.
 2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

2.2 Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

Härigenom föreskrivs¹ att 9 kap. 14 § lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

9 kap.

14 §²

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lämplig och lättbegriplig information enligt 15–17 §§ i god tid innan institutet tillhandahåller en investeringstjänst eller sidotjänst.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av de investeringstjänster och finansiella instrument som institutet erbjuder och vilka risker som är förknippade med dem. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486). Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

¹ Jfr Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673.

² Senaste lydelse 2017:679.

2.3 Förslag till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster

Härigenom föreskrivs¹ att det i lagen (2010:751) om betaltjänster ska införas en ny paragraf, 4 kap. 20 b §, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

4 kap.

20 b §

Om avtalet är ett sådant avtal som avses i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska information som ges enligt 4–4 b eller 10 § även innehålla de uppgifter som avses i 3 kap. 4 § första stycket 5–10 och 17 den lagen.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

¹ Jfr Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673.

2.4 Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

Härigenom föreskrivs¹ att 10 och 10 a §§ konsumentkreditlagen (2010:1846) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

10 §²

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 4 a § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *det stycket* ska innehålla information om

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § *samma lag* i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen* ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

10 a §³

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 4 a § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *gäller att den* beskrivning av den finansiella

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § samma lag i stället för*

¹ Jfr Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673.

² Senaste lydelse 2018:1322.

³ Senaste lydelse 2018:1322.

tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *det stycket åtminstone ska innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

9 a §. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen ska åtminstone innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Första stycket gäller dock inte för en bostadskredit där kreditfordran ska betalas först i samband med att den egendom som utgör säkerhet överläts med anledning av att låntagaren uppnår en viss ålder eller på grund av låntagarens sviktande hälsa eller död.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

2.5 Förslag till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution

Härigenom föreskrivs¹ att 5 kap. 14 och 16 §§ lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

5 kap.

14 §

All information, inklusive marknadsföringsmaterial, som en försäkringsdistributör lämnar till kunder ska vara rättvisande och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska alltid klart och tydligt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486).

16 §

När ett försäkringsavtal ingås per telefon tillämpas inte 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås. *Särskilda bestämmelser om information som ska lämnas till en konsument innan ett avtal ingås per telefon finns i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.*

Vid sådan telefonförsäljning av en försäkring som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § samma lag i stället för 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås.

Snarast efter det att ett försäkringsavtal har ingåtts per telefon ska försäkringsdistributören lämna kunden den information som avses i 1–9, 11 och 12 §§ på det sätt som anges i 15 § och ett produktfaktablad enligt 13 §.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

¹ Jfr Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter, i lydelsen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673.

3 Ärendet och dess beredning

I november 2023 antogs Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG. Direktivet ska tillämpas från och med den 19 juni 2026. Direktivet finns som *bilaga 1*.

Regeringen gav i februari 2024 genom tilläggsdirektiv den då pågående Konsumentkreditutredningen i uppdrag att analysera och lämna förslag på hur direktivet ska genomföras i svensk rätt.

Utredningen överlämnade i april 2025 slutbetänkandet Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal (SOU 2025:34). En sammanfattning av betänkandet finns i *bilaga 2*. Betänkandets lagförslag finns i *bilaga 3*.

Betänkandet har remissbehandlats. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 4*. Remissyttrandena finns tillgängliga på regeringens webbplats (regeringen.se) och i lagstiftningsärendet (Ju2025/00854).

En jämförelsetabell med en sammanställning av bestämmelserna i direktivet och närmast motsvarande bestämmelse i svensk lag finns i *bilaga 5*.

I denna lagrådsremiss behandlas förslagen i betänkandet.

4 Direktivet och dess genomförande

4.1 Direktivets syfte och karaktär

Denna lagrådsremiss hanterar ett direktiv på konsumenträttens område. Direktivet upphäver Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter (2002 års direktiv) och utökar tillämpningsområdet för Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter (konsumenträttighetsdirektivet) med regler för distansavtal om finansiella tjänster. Regler i konsumenträttighetsdirektivet blir på så sätt tillämpliga även på dessa avtal samtidigt som det förs in bestämmelser som bara tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster. I delar rör det sig om en teknisk regelförenkling som inte medför några materiella ändringar jämfört med 2002 års direktiv. Reglerna har dock anpassats utifrån den digitala utveckling som ägt rum sedan 2002 års direktiv tillkom. Direktivet innehåller även nya bestämmelser om bland annat förklaringar till konsumenten, regler om onlinegränssnitt som webbplatser och mobilapplikationer och krav på en funktion för att utöva ångerrätten.

Direktivet syftar till att säkerställa ett högt enhetligt konsumentskydd och lika villkor för näringsidkare. En avsikt med direktivet är att reglerna ska fungera som ett skyddsnät när det saknas andra unionsrättsliga regler. Konsumenträttighetsdirektivet är tvingande till konsumentens förmån och utgör ett fullharmoniseringsdirektiv. Det senare innebär att medlemsstaterna inte får behålla eller införa bestämmelser i sin nationella rätt som

skiljer sig från vad som fastställs genom direktivet, om inte något annat framgår. I direktivet finns exempelvis vissa lagstiftningsval och undantag från principen om fullharmonisering för förhandsinformation.

4.2 En översikt av direktivets artiklar

Direktivet innehåller fem artiklar. I *artikel 1* görs ett antal ändringar i konsumenträttighetsdirektivet. Genom artikel 1.1 införs i artikel 3 konsumenträttighetsdirektivet en ny punkt 1b som utökar det direktivets tillämpningsområde till distansavtal om finansiella tjänster. I punkten anges vilka artiklar som ska tillämpas på dessa avtal. Det rör sig bland annat om harmoniseringsnivån, definitioner, tillämpningsområde, informationsbestämmelser, påföljder och de nya bestämmelser som förs in i direktivet (artiklarna 11 a och 16 a–16 e).

Artikel 1.2 innehåller ändringar som avser informationskravet vid ångerrätt i artikel 6.1 i konsumenträttighetsdirektivet.

Genom artikel 1.3 införs en artikel 11 a i konsumenträttighetsdirektivet. Enligt artikeln ska näringsidkaren säkerställa att en konsument som ingått avtal genom ett onlinegränssnitt ska kunna utöva sin ångerrätt genom en teknisk funktion. Regeln är tillämplig för alla avtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivet.

Genom artikel 1.4 införs ett nytt kapitel 3 a i konsumenträttighetsdirektivet. Kapitlet gäller distansavtal om finansiella tjänster och innehåller artiklarna 16 a–16 e. Artikel 16 a reglerar informationskrav innan avtalet ingås och hur informationen ska lämnas. Artikel 16 b innehåller regler om konsumentens rätt att ångra ett distansavtal, bland annat om ångerfristen. I artikel 16 c finns regler om betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas. Artikel 16 d innehåller regler om näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten förklaringar. Näringsidkaren är bland annat skyldig att ge konsumenten de förklaringar som behövs för att konsumenten ska kunna bedöma om avtalet är anpassat till dennes behov och ekonomiska situation. Artikel 16 e innehåller bestämmelser som tar sikte på näringsidkarens onlinegränssnitt och som ska hindra att näringsidkare använder vilseledande metoder som påverkar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Av artikel 1.5 framgår att det ska läggas till en punkt i artikel 24 konsumenträttighetsdirektivet om sanktioner.

Artikel 1.6 gör en ändring i artikel 29 konsumenträttighetsdirektivet om rapporteringskrav som innebär att medlemsstaterna ska informera kommissionen om något av direktivets lagstiftningsval utnyttjas.

I artikel 1.7 ändras bilaga I till konsumenträttighetsdirektivet i enlighet med bilaga I till direktivet.

I *artikel 2* regleras medlemsstaternas införlivande av direktivet. I artikeln anges också att kommissionen ska göra en översyn av direktivets tillämpning och senast i juli 2030 lägga fram en rapport med en utvärdering.

I *artikel 3* anges att 2002 års direktiv upphävs och att hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till konsumenträttighetsdirektivet.

I *artiklarna 4* och *5* finns vissa avslutande bestämmelser.

4.3 Genomförande av direktivet

Regeringens förslag

Det nya direktivet ska i huvudsak genomföras i distansavtalslagen. För att tillgodose direktivets krav ska reglerna struktureras om och anpassas. Det hittillsvarande kapitlet om distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument ska upphävas och ersättas av ett nytt kapitel med samma namn.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens men utredningen har valt en annan lagteknisk lösning.

Remissinstanserna

Merparten av remissinstanserna tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag. *Svea hovrätt* anser att ett nytt tredje kapitel i lagen framstår som en lämplig lösning. *Umeå universitet* anser att utformningen av det föreslagna kapitlet, som innehåller korshänvisningar, är svårbegriplig.

Skälen för regeringens förslag

Utvecklingen av konsumentmarknaden för finansiella tjänster

Sedan 2002 års direktiv antogs har det skett en utveckling på marknaden för finansiella tjänster och instrument till konsumenterna. Ett flertal unionsakter med sektorspecifika regler har antagits. Den digitalisering som ägt rum har medfört att avtal i större utsträckning ingås online och att flera av de tekniska kommunikationsmedel som tidigare var vanliga, som faxmaskin, i stort är överspelade. I stället nås konsumenterna ofta av erbjudanden och ingår avtal via webbplatser, applikationer eller sociala medier som nås genom interaktiva verktyg i datorer eller smarta telefoner.

Mot denna bakgrund upphävs 2002 års direktiv. För att tillförsäkra ett brett och grundläggande konsumentskydd på en föränderlig marknad utökas i stället konsumenträttighetsdirektivets tillämpningsområde till att omfatta avtal om finansiella tjänster. Reglerna om ångerrätt och förhandsinformation i 2002 års direktiv moderniseras och förs in i konsumenträttighetsdirektivet. Även nya bestämmelser som tar sikte på de särskilda utmaningar som följer av att ingå avtal online förs in i direktivet. Det handlar om en funktion för att utöva ångerrätten, skydd mot att webbplatser och applikationer utformas på ett vilseledande eller manipulerande sätt och krav på näringsidkare att genom mänsklig medverkan lämna konsumenten förklaringar om det föreslagna avtalet. Samtidigt förtydligas förhållandet till unionsakter som tillkommit på området.

För att leva upp till direktivets krav bör lagändringar göras i svensk rätt. På så sätt kan ett högt och balanserat konsumentskydd anpassat till det digitala landskapet upprätthållas samtidigt som grundläggande och enhetliga regler gäller för näringsidkare inom unionen.

Utgångspunkter för genomförandet

Ett EU-direktiv är bindande för medlemsstaterna när det gäller det resultat som ska uppnås, men överlåter åt medlemsstaterna att bestämma form och tillvägagångssätt för genomförandet (artikel 288 tredje stycket i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt). En medlemsstat behöver vid genomförandet inte använda sig av samma terminologi och systematik som i direktivet, så länge genomförandet innebär att det avsedda resultatet uppnås. Konsumenträttighetsdirektivet är ett så kallat fullharmoniseringsdirektiv. Det innebär att medlemsstaterna inte får behålla eller införa andra bestämmelser i sin nationella rätt som skiljer sig från vad som fastställs genom direktivet, såvida inte annat anges. 2002 års direktiv är ett så kallat minimiharmoniserat direktiv (se dock EU-domstolens avgörande i mål C-143/18). Att det nya direktivet för in bestämmelser i konsumenträttighetsdirektivet medför att dessa regler, med vissa undantag, i stället kommer att omfattas av krav på fullharmonisering. I de delar direktivet är fullharmoniserat finns ändå utrymme för medlemsstaterna att anpassa såväl terminologi och systematik som valda lagtekniska lösningar.

Direktivet bör genomföras i distansavtalslagen

2002 års direktiv har genomförts framför allt i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Det nya direktivet överensstämmer i huvudsak med 2002 års direktiv vad avser tillämpningsområde och vissa materiella bestämmelser och bör därför genomföras i distansavtalslagen. Ändringarna motiverar dock en omstrukturering och ny disposition. Distansavtalslagens tredje kapitel bör därför upphävas och ett nytt kapitel med samma namn införas. En sådan ordning tillstyrks av *Svea hovrätt*. Ändringar är också motiverade i lagens andra kapitel eftersom skyldigheten för näringsidkare att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten är tillämplig för alla distansavtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivet om avtalet ingås genom ett onlinegränssnitt. Regeln bör därför genomföras så att den får en bred tillämpning.

Umeå universitet anser att systematiken i det av utredningen föreslagna kapitlet är svåröverskådlig då det innehåller korshänvisningar. Regeringen konstaterar att det i lagen finns ett andra kapitel för varor och icke-finansiella tjänster och ett tredje kapitel för avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. De olika avtalstyperna hålls isär och behandlas i princip uttömmande i varsitt kapitel. Flera av bestämmelserna är likalydande och upprepas därför. Att frångå denna systematik skulle kräva en mer genomgående översyn av lagen än som motiveras av direktivets genomförande. I den mån det är möjligt anser regeringen därför att hänvisningar mellan kapitlen bör undvikas. Utgångspunkten bör i stället vara att avtalstyperna fortsatt hanteras i varsitt kapitel (jfr Lagrådets yttrande i prop. 2004/05:13 s. 260).

5 Ett stärkt konsumentskydd vid distansavtal

5.1 Tillämpningsområde, definitioner och vissa bestämmelser om avtalet

Regeringens förslag

Det nya 3 kap. i distansavtalslagen ska ha samma tillämpningsområde som det hittillsvarande och gälla avtal mellan näringsidkare och konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument på distans eller utanför affärslokaler.

Undantaget för återkommande tjänster ska utvidgas så att näringsidkaren inte på nytt är skyldig att ge konsumenten förklaringar när ett avtal av samma slag ingås inom ett år.

Regeringens bedömning

Lagens bestämmelser om dess tvingande karaktär och definitioner lever upp till direktivets krav. Svensk rätt lever också upp till direktivets regler som förbjuder eller begränsar verkan av vissa avtalsvillkor. Någon åtgärd för att genomföra direktivet i dessa delar behövs därför inte. Nuvarande lagvalsregler bör inte föras över till det nya kapitlet.

Utredningens förslag och bedömning

Utredningens förslag och bedömning stämmer överens med regeringens.

Remissinstanserna

Merparten av remissinstanserna tillstyrker utredningens förslag och delar bedömningen eller invänder inte mot dem. *Svensk Försäkring* efterfrågar ett klagörande av att tillämpningsområdet är oförändrat för individuell och kollektiv försäkring och frivillig gruppförsäkring.

Skälen för regeringens förslag och bedömning

Direktivets definitioner och tvingande karaktär

Direktivet föreskriver att konsumenträttsdirektivets definitioner ska gälla även för distansavtal om finansiella tjänster. Detsamma gäller bestämmelserna om att konsumenten inte kan avstå från sina rättigheter och att avtalsvillkor med sådan innebörd inte är bindande för konsumenten. Konsumenträttsdirektivets regler om dess tvingande karaktär och definitioner har tillsammans med motsvarande regler i 2002 års direktiv genomförts i distansavtalslagens första kapitel (2 och 4 §§) och gäller alla avtal som omfattas av lagen. Några åtgärder för att genomföra direktivet i dessa delar behövs därför inte.

Det nya kapitlets tillämpningsområde

Direktivets tillämpningsområde omfattar i likhet med 2002 års direktiv distansavtal om finansiella tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsument. Som konstaterades vid genomförandet av 2002 års direktiv omfattar direktivets begrepp finansiell tjänst även de avtal som enligt svensk civilrätt snarare betraktas som överlåtelse av lös egendom, till exempel köp av aktier. Av nu gällande tillämpningsområde framgår därför att 3 kap. utöver finansiella tjänster även omfattar överlåtelse eller emission av finansiella instrument (prop. 2004/05:13 s. 38, 40–41 och 145–148). Denna ordning bör gälla även fortsatt.

Avtal som ingås utanför affärslokaler omfattas inte av direktivet. Något hinder att tillämpa bestämmelserna på sådana avtal finns dock inte (jfr direktivets skäl 11). Det nya kapitlet bör därför ha samma tillämpningsområde som det nuvarande. Vissa justeringar och ytterligare överväganden av tillämpningsområdets undantag är dock motiverade.

I direktivet finns en ny artikel om att näringsidkaren på konsumentens begäran ska lämna konsumenten förklaringar. Artikeln innebär att näringsidkaren ska lämna konsumenten de upplysningar som behövs för att konsumenten ska förstå det föreslagna avtalet (se avsnitt 5.3). Förklaringarna omfattas av direktivets undantag för återkommande tjänster (artikel 1.1 a). Motsvarande bestämmelse i 2002 års direktiv gäller för kraven på förhandsinformation. Paragrafen som genomför undantaget bör utvidgas så det omfattar även näringsidkarens skyldighet att lämna konsumenten förklaringar.

I det nuvarande kapitlet undantas avtal som ingås utanför affärslokaler och omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846). Undantaget innebär att konsumentkreditlagens bestämmelser om ångerrätt och förhandsinformation ska tillämpas för dessa avtal (prop. 2013/14:15 s. 96). Regeringen lämnar särskilda förslag som behandlar förhållandet till andra författningar (se avsnitt 5.2–5.4). Undantaget bör därför tas bort i kapitlets inledande bestämmelse.

Svensk Försäkring efterfrågar ett klargörande av att tillämpningsområdet inte innebär någon ändring i fråga om individuell och kollektiv försäkring eller frivillig gruppförsäkring. Regeringen lämnar inget förslag som innebär ändringar av tillämpningsområdet. Tillämpningsområdets omfattning får i detta hänseende bedömas mot bakgrund av tidigare förarbetsuttalanden (prop. 2004/05:13 s. 147–148).

Lagval

2002 års direktiv innehåller en bestämmelse om lagval som har genomförts i det hittillsvarande tredje kapitlet (14 §, se prop. 2004/05:13 s. 78–79). Motsvarande bestämmelse saknas i det nya direktivet och lagvalsregeln bör därför inte föras över till det nya kapitlet. Lagvalsfrågor får i stället avgöras enligt Rom I-förordningen eller andra regler som är tillämpliga (jfr prop. 2013/14:15 s. 53–54).

Svensk rätt lever upp till direktivets krav på vissa avtalsvillkor

Genom direktivet blir bestämmelser i konsumenträttighetsdirektivet om att vissa avtalsvillkor ska förbjudas eller inte ha verkan tillämpliga även på avtal om finansiella tjänster. Det rör sig om artiklarna 19, 21, 22 och 27.

Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet gjordes bedömningen att svensk rätt i och med 5 kap. 1 § fjärde stycket lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen) lever upp till kraven i artikel 19 som tar sikte på att begränsa avgifter kopplade till användningen av olika betalningssätt (prop. 2013/14:15 s. 61–62). Paragrafen i betaltjänstlagen är inte begränsad till betalning för någon viss typ av vara eller tjänst. Någon åtgärd krävs därför inte i anledning av att artikel 19 ska tillämpas även på finansiella tjänster.

Artikel 21 anger att konsumenten inte får debiteras mer än en grundläggande samtalstariff för samtal till en telefontjänst i anslutning till ett ingånget avtal. Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet föranledde artikeln att en paragraf, 3 a §, infördes i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen). Paragrafen är inte begränsad till vissa avtalstyper utan omfattar även avtal om finansiella tjänster. Nuvarande regler lever därmed upp till direktivets krav. Samma bedömning görs vad avser artikel 22 om konsumentens uttryckliga samtycke till tilläggsavgifter som även den föranlett en bestämmelse i avtalsvillkorlagen (13 §).

Av artikel 27 följer att konsumenten ska vara befriad från betalningsskyldighet för bland annat tjänster som tillhandahålls utan föregående beställning. Ett uteblivet svar från konsumenten ska inte anses innebära ett samtycke. Vid genomförandet av konsumenträttighetsdirektivet bedömdes svensk rätt leva upp till artikeln genom att lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område inte medger så kallad negativ avtalsbindning (prop. 2013/14:15 s. 32 och 158). Det saknas anledning att nu göra en annan bedömning.

5.2 Informationskrav

Regeringens förslag

De nuvarande reglerna om förhandsinformation ska fortsatt gälla men anpassas till direktivet. Detsamma gäller den information som ska lämnas vid telefonförsäljning. Det ska inte längre vara möjligt för näringsidkaren att i vissa fall lämna förhandsinformation efter att avtal ingåtts. Om förhandsinformation lämnas senare än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren vara skyldig att på nytt informera om ångerrätten. Skriftlighetskrav för telefonförsäljning ska fortsatt gälla.

De krav på förhandsinformation när avtal ingås på en marknadsplats online som gäller för bland annat avtal om köp av varor ska gälla även avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument.

Näringsidkare ska fortsatt anpassa informationen efter det medel för distanskommunikation som används. Lämnas informationen i elektronisk form ska viss information vara omedelbart synlig för konsumenten.

Kraven på förhandsinformation ska inte gälla när annan författning med grund i unionsrätten är tillämplig.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens. Utredningen föreslår en annan lagteknisk lösning för regeln som klargör

vad som gäller när bland annat informationskrav i annan författning med grund i unionsrätten är tillämplig och för bestämmelserna om hur information ska lämnas. Utredningen föreslår vidare att kravet på att ange namnet på den person som är i kontakt med konsumenten vid telefonförsäljning behålls och väljer en annan lagteknisk lösning.

Remissinstanserna

De flesta remissinstanserna tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag. Bland annat *Finansbolagens Förening* och *Svensk Försäkring* ser positivt på att informationskraven ska vara subsidiära i förhållande till andra informationskrav och anser att överlappande lagstiftning medför tillämpningssvårigheter. *Finansbolagens Förening*, *Swedish FinTech Association* och *Umeå universitet* anser dock att utredningens förslag för att hantera förhållandet till annan författning medför svårigheter för tillämpningen avseende möjligheten att utläsa vilken lag som ska tillämpas och då förslaget förutsätter kunskap om vilka författningar som har sin grund i unionsrätten. *Svenska Bankföreningen* anser att informationskraven i betaltjänstlagen ska gälla i stället för kapitlets motsvarande krav.

Svenska Bankföreningen och *Finansbolagens Förening* anser att reglerna om hur informationen ska lämnas inte bör gå längre än direktivets krav på att anpassa informationen för personer med funktionsnedsättning och att skyldigheten att ange namnet på den som är i kontakt med konsumenten inte bör utesluta användandet av alias. Vidare anser de, i likhet med *Svea hovrätt*, att informationskravet om funktionen för utövande av ångerrätten ska gälla bara när det finns ångerrätt. *Umeå universitet* har synpunkter på utformningen av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om kraven på förhandsinformation

Direktivet innehåller regler om information som ska lämnas till konsumenten innan avtal ingås (artikel 16a). Artikel 16a preciserar de uppgifter som informationen ska innehålla, hur den ska lämnas, särskilda regler vid telefonförsäljning samt bevisbördan för att informationen lämnats på föreskrivet sätt. Artikel 16a reglerar även förhållandet till andra informationskrav i unionsrätten. Medlemsstaterna är oförhindrade att införa ytterligare krav på förhandsinformation.

I flera hänseenden motsvarar direktivets krav de som gäller enligt 2002 års direktiv. Vissa justeringar har dock gjorts. Merparten av de befintliga kraven på förhandsinformation och hur information ska lämnas bör därför överföras till det nya kapitlet men anpassas för att motsvara direktivet.

Anpassade informationskrav

Direktivets krav föranleder vissa ändringar av den information som ska lämnas till konsumenten. Till att börja med bör uppgiften om näringsidkarens e-postadress kompletteras med uppgifter om andra kommunikationsmedel som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara informationen i en läsbar och varaktig form. Det bör även anges att en näringsidkare som agerar för annans räkning ska lämna motsvarande uppgift för den näringsidkaren.

Direktivet medför att kravet på att information ska ges om ansvarig tillsynsmyndighet bör kompletteras med kontaktuppgifter till myndigheten. Den nuvarande regleringen bör ändras i enlighet med detta. Även informationskravet om ångerrätt bör kompletteras med uppgifter om de kommunikationsmedel som är relevanta för konsumentens förklaring om frånträde och om den nya funktionen för utövande av ångerrätt förekommer och var den då är placerad. *Finansbolagens Förening*, *Svea hovrätt* och *Svenska Bankföreningen* anser att det bör anges att informationen om funktionen ska lämnas i relevanta fall, det vill säga när bestämmelsen är tillämplig. Enligt regeringen innebär uttrycket förekomst att informationen bara behöver lämnas när reglerna om funktionen är tillämpliga.

Direktivet föranleder också ytterligare informationskrav. Näringsidkaren ska lämna information om konsekvenserna av sena eller uteblivna betalningar. Ett krav med denna innebörd bör införas. Kravet tar sikte på följderna av konsumentens avtalsbrott. Det bör vara tillräckligt att ange vad som allmänt kan bli konsekvensen om betalning enligt avtalet uteblir.

Även de kontaktuppgifter som krävs för reklamationer ska anges. Ett tillägg med denna innebörd bör göras. Kravet bör inte påverka bedömningen av om giltig reklamation skett via andra kommunikationskanaler än de angivna.

Om priset har personanpassats genom ett automatiserat beslutsfattande ska det anges i förhandsinformationen. Motsvarande krav finns för varor och icke-finansiella tjänster (prop. 2021/22:174 s. 161) och det bör nu införas även för finansiella tjänster. Enligt direktivet ska också information om miljömässiga eller sociala mål för den finansiella tjänsten anges när sådana är integrerade i den finansiella tjänstens investeringsstrategi vilket bör framgå av kraven på förhandsinformation. En liknande skyldighet följer av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2020/852 av den 18 juni 2020 om inrättande av en ram för att underlätta hållbara investeringar och om ändring av förordning (EU) 2019/2088 (EU:s gröna taxonomiförordning) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/2088 av den 27 november 2019 om hållbarhetsrelaterade upplysningar som ska lämnas inom den finansiella tjänstesektorn (EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar). Avseende den närmare innebörden av kravet bör vägledning kunna hämtas i nämnda EU-förordningar.

Någon skyldighet att lämna uppgift om den medlemsstat vars lagstiftning ligger till grund för de kontakter som leverantören tar med konsumenten framgår inte av direktivet. Kravet på en uppgift om vilket lands lag för marknadsföring som följts bör därför tas bort.

I övrigt har vissa språkliga ändringar gjorts i direktivet men som inte motiverar någon ändring av de nuvarande reglerna. Det saknas också skäl att på nytt ta ställning till möjligheten att införa språkrav (prop. 2004/05:13 s. 53–54).

Direktivet innehåller inte längre någon uttrycklig skyldighet för näringsidkaren att överlämna avtalsvillkoren till konsumenten. Detta bör inte förstås som att näringsidkaren kan avstå från att överlämna villkoren. Exempelvis förutsätter beräkningen av ångerfristen att avtalsvillkoren överlämnas (se artikel 16b.1 andra stycket b). Kravet bör därför finnas kvar i lagen. Jämfört med 2002 års direktiv saknas en rätt för konsumenten att under avtalets gång på nytt få del av avtalsvillkoren och ett sådant krav

bör därför inte föras in i det nya kapitlet. Det hindrar inte att näringsidkaren är behjälplig när en konsument på nytt vill ta del av avtalshandlingarna.

Påminnelse om ångerrätten

Direktivet innehåller en skyldighet för näringsidkaren att påminna konsumenten om dennes ångerrätt när förhandsinformationen lämnas senare än en dag innan konsumenten blir bunden av avtalet. Kravet syftar till att stärka konsumentens möjlighet att fatta välgrundade beslut. Påminnelsen ska innehålla uppgifter om möjligheten och förfarandet för att frånträda avtalet och lämnas på ett varaktigt medium mellan en och sju dagar efter att avtalet ingåtts. Regler med denna innebörd bör införas i det nya kapitlet.

Hur information ska lämnas

Direktivets bestämmelser om hur information ska lämnas överensstämmer i delar med 2002 års direktiv men ändringar har gjorts. Hittillsvarande regler bör föras över till det nya kapitlet men anpassas till direktivets krav.

Enligt direktivet ska informationen på begäran tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning. Enligt nuvarande ordning ska näringsidkaren ta särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer när information lämnas. Med detta avses bland annat konsumenter med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning (prop. 2017/18:129 s. 34–35 och 48). För att tillförsäkra direktivets efterlevnad bör dock ett tillägg göras om att näringsidkaren på begäran ska anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning. *Svenska Bankföreningen* och *Finansbolagens Förening* anser att den föreslagna lagregeln går längre än vad direktivet kräver genom att omfatta underåriga och andra utsatta personer och efterfrågar en direktivskonform regel. Regeringen konstaterar att detta skulle begränsa konsumentskyddet för underåriga och andra utsatta personer jämfört med den nuvarande regleringen. För informationskrav kan medlemsstater anta eller behålla strängare regler än som följer av direktivet. Att försvaga skyddet framstår som olämpligt och bör därför inte komma i fråga.

Direktivet innehåller ett krav på att informationen ska lämnas på ett klart och tydligt sätt samt vara enkel att läsa. Nuvarande krav på att informationen ska ges klart och begripligt uppfyller dessa krav och någon åtgärd krävs inte för att genomföra dem (prop. 2004/05:13 s. 133). Direktivet anger vidare att näringsidkaren ska ha bevisbördan för att information lämnats på föreskrivet sätt. Att så är fallet gäller även utan en uttrycklig lagregel (se exempelvis prop. 2004/05:13 s. 77). Någon åtgärd behövs därför inte.

I direktivet finns en bestämmelse utan motsvarighet i 2002 års direktiv som ger näringsidkaren rätt att skicka information som tillhandahålls på elektronisk väg. Med skiktning avses att informationen anpassas efter exempelvis en skärm i en mobiltelefon så den framträder om konsumenten exempelvis klickar på en rubrik. Viss information ska alltid visas för konsumenten medan andra uppgifter kan hållas tillgängliga för konsumenten till exempel genom expanderbara rubriker. Informationen ska alltid kunna ses, sparas och skrivas ut i ett enda dokument.

Den möjlighet som finns att anpassa information efter det medel för distanskommunikation som används tar närmast sikte på att information bör lämnas genom det kommunikationsmedel som avtalet ingås (prop. 2004/05:13 s. 133 och 158). Att konsumenten kan få information genom e-post eller på en webbplats där avtalet ingås bör även fortsatt vara en självklar utgångspunkt. Till skillnad från vad utredningen föreslår bör den bestämmelsen föras över till det nya kapitlet. Bestämmelsen om skiktning medger att information som lämnas på elektronisk väg anpassas visuellt så att all information inte samtidigt är synlig för konsumenten. Regeringen anser att regleringen bör genomföras genom angivande av att den information som anges i direktivet ska vara omedelbart synlig för konsumenten när information ges i elektronisk form. Utöver den information som direktivet föreskriver kan det vara av vikt för konsumenten att enkelt ta del av kontaktuppgifter till näringsidkaren. Även denna information bör därför vara omedelbart synlig. Detta hindrar inte att ytterligare information i praktiken också görs omedelbart synlig.

Med undantag för vad som gäller vid telefonförsäljning medger det nya direktivet inte att informationsskyldigheten i vissa fall uppfylls efter att avtalet ingåtts. En sådan möjlighet finns i 2002 års direktiv och har genomförts i hittillsvarande kapitel (3 § fjärde stycket andra meningen). För att leva upp till direktivet bör bestämmelsen inte föras över till det nya kapitlet. Utgångspunkten är därmed att all förhandsinformation ska lämnas innan avtalet ingås.

Informationskrav för avtal som ingås på en marknadsplats online

För varor och icke-finansiella tjänster finns det särskilda informationskrav när avtal ingås på en marknadsplats online (2 kap. 2 b och 3 §§). Dessa krav grundar sig på konsumenträttighetsdirektivet (artikel 6 a) och blir genom direktivet tillämpliga även för avtal om finansiella tjänster.

För att leva upp till direktivet bör informationskraven föras in i det nya kapitlet och därmed gälla även avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Kraven bör dock anpassas till de avtal som omfattas av lagens tredje kapitel.

Särskild reglering för telefonförsäljning

För telefonförsäljning gäller särskilda informationskrav. Bestämmelserna i direktivet överensstämmer i stort med 2002 års direktiv men med vissa ändringar. Hittillsvarande regler bör föras över till det nya kapitlet men anpassas efter direktivet. Regeringen föreslår en annan lydelse än utredningen. För att bättre återspegla den situation som avses bör uttrycket telefonförsäljning användas i lag (prop. 2004/05:13 s. 158–159 och prop. 2017/18:129 s. 48–49). Samtliga uppgifter bör också lämnas i början av ett samtal som rör telefonförsäljning.

Enligt den hittillsvarande regleringen gäller att namnet på den person som är i kontakt med konsumenten ska anges. Uppgiften saknar motsvarighet i direktivet. Ett antal remissinstanser, däribland *Svenska Bankföreningen* och *Finansbolagens Förening*, efterfrågar förtydliganden av om bestämmelsen tillåter användande av alias. Enlig regeringen framstår det som naturligt att den som ringer för näringsidkarens räkning presenterar sig även utan att det framgår av lag. Dessutom gäller att uppgift

om näringsidkarens identitet lämnas. Regeringen anser därför att det inte bör föreskrivas något krav i lag på att den som ringer anger sitt namn.

Ett nytt krav är att uppgift ska lämnas om att ett samtal spelas in eller kan komma att spelas in. Ett sådant krav bör införas.

Om konsumenten samtycker till det kan informationskraven vid telefonförsäljning begränsas till viss angiven information. Jämfört med 2002 års direktiv utökas den obligatoriska informationen till att omfatta även uppgift om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet samt motsvarande uppgift avseende den för vars räkning näringsidkaren agerar. Regleringen bör kompletteras enligt detta.

Enligt direktivet ska konsumenträttighetsdirektivets möjlighet att ha ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning gälla även för avtal om finansiella tjänster. Den frågan regleras inte i 2002 års direktiv och ett sådant skriftlighetskrav gäller redan vid telefonförsäljning av finansiella tjänster och instrument när näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon (4 §). Motsvarande krav gäller för varor och tjänster enligt lagens andra kapitel. Skriftlighetskravet bör gälla fortsatt. *Umeå universitet* har synpunkter på kravets utformning och anger att ett avtal för att förklaras ogiltigt först måste ingås. Kravet fick sin utformning i samband med att det infördes ett allmänt skriftlighetskrav vid telefonförsäljning. Det finns inte nu anledning att göra någon ändring av paragrafens utformning (prop. 2017/18:129 s. 32–35 och 45).

Förhållandet till annan författning

Sedan 2002 års direktiv antogs har det tillkommit ett antal unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster vilket resulterat i att lagstiftning överlappar med direktivets tillämpningsområde. I syfte att hantera förhållandet till dessa rättsakter anges i direktivet dels att artikel 3.2 i konsumenträttighetsdirektivet om andra reglers företräde vid motstridighet ska tillämpas, dels att vissa bestämmelser i sektorspecifika rättsakter ska gälla i stället för direktivet (artikel 16a.10, 16b.6 och 16d.5). Speciallagstiftning har som utgångspunkt företräde framför generell lagstiftning vid motstridighet även utan en uttrycklig regel. Någon åtgärd behövs därför inte i anledning av artikel 3.2 konsumenträttighetsdirektivet. Däremot behövs lagregler för att genomföra artiklarna som föreskriver att vissa bestämmelser i andra rättsakter ska tillämpas i stället för motsvarande regler i direktivet.

Utredningen föreslår att dessa lagregler ska utformas med angivande av att lag eller förordning med grund i unionsrätten ska tillämpas i stället för kapitlets bestämmelser. *Finansbolagens Förening*, *Svensk Försäkring*, *Swedish FinTech Association* och *Umeå universitet* anser att utredningens förslag gör det svårt att utläsa vilken lag som ska tillämpas och att bestämmelsen är svår att tillämpa då det förutsätter kunskap om vilka regler som har sin grund i unionsrätten. Enligt regeringen bör det i svensk lag undvikas att föreskriva att grunderna för en annan svensk lag ska avgöra en normkonflikt. I stället bör det framgå att kapitlets regler inte ska tillämpas när det finns annan lag eller EU-förordning med motsvarande regler som ska tillämpas. När det finns skäl att särskilja lag med grund i unionsrätten från annan lag bör den lag som ska ha företräde framför kapitlets bestämmelser anges uttryckligen. För förhandsinformation gäller detta lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden (värdepappers-

marknadslagen), konsumentkreditlagen (2010:1846) och lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution (försäkringsdistributionslagen). Därtill finns det ett antal EU-förordningar som exempelvis förordningen (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-förordningen) som medför att kapitlets krav på förhandsinformation inte ska tillämpas.

Trots att informationskrav i nämnda författningar ska ha företräde framför kapitlet ska information om ångerrätten lämnas när direktivets regler om ångerrätt är tillämpliga eftersom informationen har betydelse för ångerfristen (se direktivets skäl 21–22). En bestämmelse med denna innebörd bör införas i det nya kapitlet.

I värdepappersmarknadslagen och försäkringsdistributionslagen finns det upplysningsbestämmelser om att ytterligare informationskrav finns i distansavtalslagen. Då lagarnas informationskrav ska ha företräde framför distansavtalslagen bör dessa upplysningar tas bort. Vidare finns i vissa unionsakter uttryckliga regler om att direktivets informationskrav ska gälla. Sådana regler har genomförts i försäkringsdistributionslagen (5 kap. 16 § första stycket) och konsumentkreditlagen (10 och 10 a §§). Det bör därför framgå att kapitlets informationsregler inte ska tillämpas om det finns krav på förhandsinformation i annan författning, givet att annat inte framgår där.

Svenska Bankföreningen anser att kapitlets informationskrav inte ska gälla när betaltjänstlagens informationskrav är tillämpliga. Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2366 av den 25 november 2015 om betaltjänster på den inre marknaden, om ändring av direktiven 2002/65/EG, 2009/110/EG och 2013/36/EU samt förordning (EU) nr 1093/2010 och om upphävande av direktiv 2007/64/EG (betaltjänstdirektivet) anger dock att vissa av direktivets informationskrav ska gälla betaltjänster (artikel 39 andra stycket). Artikeln har genomförts i nu gällande 3 kap. distansavtalslagen (3 § femte stycket) men bör av systematiska skäl överföras till betaltjänstlagen.

5.3 Näringsidkarens förklaringskyldighet

Regeringens förslag

Näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver för att bedöma om tjänsten passar hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Förklaringarna ska även omfatta tjänster som erbjuds i anslutning till den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentet.

Konsumenten ska ha rätt att på begäran få förklaringarna lämnade genom mänsklig medverkan.

Det ska förtydligas att information och förklaringar som lämnas enligt lagen ska vara utan kostnad för konsumenten.

Kraven på förklaringar ska inte gälla när annan författning med grund i unionsrätten är tillämplig.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens men utredningen har valt en annan lagteknisk lösning och begreppsbildning.

Remissinstanserna

De flesta remissinstanserna tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag. *Finansbolagens Förening*, *Swedish FinTech Association* och *Svenska Bankföreningen* efterfrågar en konkretisering av vilka åtgärder som krävs för att kravet ska anses uppfyllt. *Svea hovrätt* efterfrågar en mer precis regel och anger att en allmänt hållen regel kan förlora i skärpa.

Skälen för regeringens förslag

Bättre möjligheter att förstå avtalet

Direktivet anger att näringsidkaren är skyldig att ge konsumenten förklaringar av det föreslagna avtalet. Detta innebär att näringsidkaren på konsumentens begäran ska lämna upplysningar som medför att konsumenten kan bedöma om avtalet och kompletterande tjänster är anpassade till sina behov och ekonomiska situation. Direktivet preciserar att förklaringarna ska innehålla förhandsinformationen, information om avtalets viktigaste egenskaper och de specifika verkningar som avtalet kan väntas medföra. Att förklaringarna ska innehålla förhandsinformation bör innebära att näringsidkaren, om konsumenten ger uttryck för ett behov av det, ska kunna redogöra för informationens närmare innebörd. Vidare får förklaringarna anpassas till omständigheterna under vilka tjänsterna erbjuds, till vem och till vilken typ av tjänst det rör sig om. Direktivet lämnar därmed ett utrymme för att anpassa hur och i vilken omfattning förklaringarna bör lämnas.

Direktivets artikel har en motsvarighet i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (2008 års konsumentkreditdirektiv) och Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (bolånedirektivet) och som genomförts i 6 § konsumentkreditlagen (prop. 2009/10:242 s. 52–53 och prop. 2015/16:197 s. 83–84). Även Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (2023 års konsumentkreditdirektiv) har en motsvarande artikel.

Utgångspunkten bör vara att artikeln om förklaringar genomförs på liknande sätt som motsvarande bestämmelser i 2008 års konsumentkreditdirektiv och bolånedirektivet. Vid genomförandet av konsumentkreditdirektivet övervägdes om uttrycket upplysningar borde användas i stället för förklaringar. Förklaringar ansågs dock vedertaget i sammanhanget och bättre ge uttryck för vad som åsyftas (prop. 2009/10:242 s. 90–91). Uttrycket förklaringar bör användas även i distansavtalslagen. Till skillnad från konsumentkreditlagens bestämmelse, som fylls ut av kravet på god kreditgivningssed, finns det anledning att i det nya kapitlet precisera innebörden av de förklaringar som ska lämnas. En precisering

efterfrågas också av *Finansbolagens Förening*, *Svenska Bankföreningen*, *Swedish FinTech Association* och *Svea hovrätt*. Jämfört med utredningens förslag bör syftet med förklaringarna och dess omfattning framgå av lag. Av förtydligande skäl bör även anges att förklaringarna ska lämnas på konsumentens begäran.

Regleringen träffar ett stort antal finansiella tjänster vars karaktär och komplexitet varierar och konsumentens behov av förklaringar kan bero på erfarenhet och kunskap. I praktiken bör kravet innebära att näringsidkaren på fråga från konsumenten lämnar den information som är relevant, så som upplysningar om den närmare innebörden av förhandsinformationen eller produktens egenskaper. Förklaringsskyldigheten bör anses ha fullgjorts när näringsidkaren gett samtliga förklaringar som just den konsumenten behöver i det enskilda fallet (jfr prop. 2009/10:242 s. 91). Det bör därigenom säkerställas att konsumenten får sådana förklaringar som han eller hon behöver samtidigt som näringsidkaren på ett flexibelt sätt kan anpassa dem. Skyldigheten att lämna förklaringar bör vidare gälla under hela avtalstiden, även om syftet främst är att ge konsumenten ett tillräckligt underlag inför avtalets ingående (jfr prop. 2009/10:242 s. 91).

Finansbolagens Förening, *Svenska Bankföreningen* och *Swedish FinTech Association* efterfrågar vidare en konkretisering av vilka åtgärder som behöver vidtas i distansavtalsflöden mot konsument. Sett till att skyldigheten gäller för avtal som ofta ingås över internet bör konsumenten i ett distansavtalsflöde ges möjlighet att på ett enkelt sätt kontakta näringsidkaren för att få förklaringar. Det kan röra sig om att telefonnummer till en kundtjänst anges eller genom tillhandahållande av en chattfunktion.

I direktivet anges att reglerna om förklaringar inte ska tillämpas när det finns andra rättsakter som innehåller motsvarande regler (se avsnitt 5.2). När det gäller förklaringar bör förhållandet till annan lag regleras generellt då förklaringar i direktivets bemärkelse förekommer i författning med grund i unionsrätten. Sådana regler finns bland annat i värdepappersmarknadslagen, konsumentkreditlagen och försäkringsdistributionslagen.

Enligt direktivet ska förklaringarna tillhandahållas kostnadsfritt för konsumenten. Regeringen anser att detta bör framgå av lag. För att undvika att rättsläget tolkas motsatsvis för annan information bör bestämmelsen ange att både information och förklaringar som ska lämnas enligt lagen ska vara kostnadsfri (jfr prop. 2015/16:197 s. 70–71).

Enligt direktivet har näringsidkaren bevisbördan för att kraven på förklaringar har uppfyllts. Att så är fallet gäller även utan att det kommer till uttryck i lag (se exempelvis prop. 2004/05:13 s. 77). Någon särskild bevisbörderegeln behövs därför inte.

Mänsklig medverkan

Enligt direktivet har konsumenten rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan om näringsidkaren använder nätverktyg. Bestämmelsen finns i anslutning till bestämmelserna om de förklaringar som ska lämnas och bör förstås som att förklaringarna ska kunna lämnas av en människa. Förklaringarna bör enligt direktivet lämnas på samma språk som används för den förhandsinformation som lämnats till konsumenten.

I utredningens lagförslag används uttrycket en person. Regeringen föreslår i stället en lydelse som ligger närmare direktivets begreppsbildning.

Skyldigheten för näringsidkaren att erbjuda mänsklig medverkan är inte obegränsad. I direktivet anges att den ska gälla under kontorstid. Näringsidkaren bör kunna ange vissa tider då möjligheten till förklaringar finns tillgänglig så länge konsumenten i realiteten har tillgång till förklaringar under kontorstid.

5.4 Skydd mot vilseledande webbplatser och applikationer

Regeringens förslag

Det ska införas ett skydd mot vilseledande utformning av webbplatser och mobilapplikationer som används för att tillhandahålla finansiella tjänster. Näringsidkaren ska inte få utforma, organisera eller driva onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens men utredningen har valt en annan lagteknisk utformning.

Remissinstanserna

De flesta remissinstanserna tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag. *Konsumentverket* efterfrågar klargöranden av väsentlighetskravets innebörd. *Svenska Bankföreningen* och *Svensk Värdepappersmarknad* anser att bestämmelsen om att det inte ska vara svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den är problematisk för vissa finansiella tjänster.

Skälen för regeringens förslag

Skydd mot vilseledande webbplatser och applikationer

Direktivet innehåller nya regler som tar sikte på hur näringsidkaren får utforma sitt onlinegränssnitt (artikel 16 e). Med onlinegränssnitt avses programvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan, och applikationer, inbegripet mobilappar. Bestämmelserna ska säkerställa att näringsidkare inte utformar, organiserar eller driver sina webbplatser eller applikationer på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenten eller på annat sätt väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Bestämmelsen tar sikte på att förhindra bland annat att en webbplats eller mobilapplikation utformas i syfte att styra konsumenten att göra ofördelaktiga val. Medlemsstaterna ska också hantera minst en av tre metoder, nämligen att större synlighet ges åt vissa val när konsumenten uppmanas att fatta ett beslut, att konsumenten upprepat avkrävs val som redan gjorts eller att förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den. I

förordningen om digitala tjänster finns liknande regler. De tar sikte på näringsidkare som tillhandahåller onlineplattformar. Direktivet avser i stället näringsidkare som erbjuder finansiella tjänster online.

Bestämmelsens genomförande

De åtgärder som bestämmelsen reglerar bör många gånger omfattas av marknadsföringslagens (2008:486) förbud mot aggressiv och vilseledande marknadsföring. Marknadsföringslagen kräver dock att marknadsföringen har en viss ekonomisk påverkansgrad på mottagaren för att den ska anses otillbörlig. Direktivets krav bör i stället gälla så snart exempelvis webbplatsen är utformad så att den typiskt sett kan anses vilseleda, manipulera eller på annat sätt väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. I kapitlet bör införas regler med denna innebörd. Uttrycket onlinegränssnitt förekommer i andra EUrättsakter och används bland annat i lagens andra kapitel och i marknadsföringslagen. När uttrycket togs in där ansåg lagstiftaren att det inte fanns behov av en särskild definition i lagtext (prop. 2021/22:174 s. 39–40). Det saknas anledning att nu göra en annan bedömning.

En förutsättning enligt bestämmelsen är alltså att de metoder som används kan anses vilseleda konsumenten. I frågan om vilken eller vilka metoder som ska hanteras anser regeringen att samtliga metoder bör anges som exempel på åtgärder som bör beaktas särskilt vid prövningen av om onlinegränssnittet väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Svenska Bankföreningen och *Svensk Värdepappersmarknad* anger att åtgärden om att det inte ska vara svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den är problematisk för vissa finansiella tjänster. Exempelvis kan det enligt dem finnas säkerhetsskäl som motiverar vissa kontroller innan en tjänst avslutas. Regeringen konstaterar att det i sådana fall knappast bör vara fråga om vilseledande åtgärder. Konsumenten kan av berättigade skäl behöva identifiera sig eller bekräfta vissa val. Regleringen tar inte sikte på åtgärder som krävs för att näringsidkare ska kunna efterleva regelverket för att exempelvis motverka penningtvätt. Avgörande är i stället om åtgärderna är sådana att de typiskt sett vilseleder konsumenten. Konsumenten kan även behöva vidta vissa åtgärder, som att föra över pengar från ett konto, som inte kan betraktas som en vilseledande åtgärd.

Konsumentverket efterfrågar klargöranden av väsentlighetskravets innebörd. Enligt regeringen bör kravet innebära att en åtgärd för att träffas av kravet ska ha betydande påverkan på konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut genom att försämrare eller genom att snedvrider förmågan. Väsentlighetskravet gäller alltså både bedömningen av om utformningen snedvrider och bedömningen av om utformningen försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

5.5 Konsumentens ångerrätt

Regeringens förslag

Nu gällande regler om ångerrätt ska gälla fortsatt men justeras för att motsvara direktivets krav. Bland annat ska en yttre tidsgräns för ångerfristen införas.

För avtal som ingås via onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten. Konsumenten ska genom en sådan funktion kunna frånträda avtal om såväl finansiella tjänster som andra varor och tjänster som omfattas av lagen.

Reglerna om ångerrätt ska inte gälla om konsumenten enligt annan författning med grund i unionsrätten har rätt att ångra avtalet eller under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens men utredningen har valt en annan lagteknisk utformning.

Remissinstanserna

Merparten remissinstanser tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag. *Konsumentverket* och *Allmänna reklamationsnämnden* anser att förslaget om ångerfristens yttre tidsgräns bör förtydligas. *Svensk Försäkring*, *Svensk Handel*, *Sveriges advokatsamfund* och *Swedish Fin-Tech Association* anser att funktionen för utövande av ångerrätten bör tillåta praktiskt lämpliga lösningar i de olika verksamheter som berörs. *Svenska Bankföreningen* och *Sparbankernas Riksförbund* invänder mot att konsumenten kan välja hur mottagningsbeviset för frånträdet ska skickas då det finns säkerhetsaspekter att ta hänsyn till. De anser även att konsumenten ska kunna ange eller bekräfta uppgifterna för identifiering av avtalet.

Skälen för regeringens förslag

Konsumentens ångerrätt

Enligt gällande regler har konsumenten en möjlighet att frånträda avtalet inom 14 eller 30 dagar, beroende på avtalstyp. Ångerfristen börjar löpa antingen den dag då avtalet ingås eller när konsumenten fått del av avtalsvillkoren och förhandsinformationen (7–8 §§). Från ångerrätten finns undantag för exempelvis finansiella tjänster där priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka (2 §).

Direktivets regler om ångerrätt överensstämmer i stort med 2002 års direktiv men vissa ändringar har gjorts. Dagens regler bör därför gälla fortsatt men med de justeringar som motiveras av direktivet.

Jämfört med 2002 års direktiv är undantagen från ångerrätten för vissa finansiella tjänster oförändrade. *Finansbolagens Förening*, *Svensk värdepappersmarknad* och *Svenska Bankföreningen* efterfrågar förtydliganden

av om även konton som avser förvar av de produkter som undantas, exempelvis ISK-konton, omfattas av undantagen. Regeringen konstaterar att direktivet inte motiverar en ändring av gällande rätt och att det inte heller i övrigt finns skäl att förtydliga lydelsen.

Till skillnad från 2002 års direktiv saknas en särreglering av ångerfristen för livförsäkringar. De nuvarande reglerna om att ångerfristen för livförsäkringar börjar löpa när konsumenten får kännedom om att avtalet kommit till stånd bör därför inte föras över till det nya kapitlet. Ytterligare en skillnad från 2002 års direktiv är att en ångerfrist om 30 dagar enbart gäller för privat individuellt pensionssparande och inte för livförsäkringar. Ändringarna hänger samman med att en möjlighet att säga upp ett sådant avtal regleras i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II-direktivet) (se 11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen, se även prop. 2004/05:13 s. 83). Ångerfristen om 30 dagar för livförsäkringar bör därmed inte föras över till det nya kapitlet.

Enligt direktivet ska en yttre tidsgräns gälla för ångerfristen. Artikeln saknar motsvarighet i 2002 års direktiv. Enligt de nuvarande reglerna kan ångerfristen i princip vara obegränsad om den information eller de avtalsvillkor konsumenten får del av brister. Av direktivet framgår i stället att ångerfristen trots bristfällig information eller avtalsvillkor ska ha en yttersta tidsgräns. Gränsen gäller bara om konsumenten åtminstone fått informationen om ångerrätten. En liknande bestämmelse finns i lagens andra kapitel (12 § fjärde stycket). En lagregel krävs för att genomföra en yttre tidsgräns för ångerfristen även för avtal enligt tredje kapitlet. *Konsumentverket* och *Allmänna reklamationsnämnden* anser att förhållandet mellan den yttre tidsgränsen och informationen om ångerrätt bör förtydligas. För att bättre återspegla undantagets innebörd föreslår regeringen en annan lagteknisk lösning än utredningen.

Jämfört med 2002 års direktiv saknas en skyldighet för konsumenten att återlämna material som mottagits. Bestämmelsen rör finansiella tjänster och bör närmast vara avsedd för material som behövs för att utöva en viss tjänst, som en bankdosa eller annan säkerhetsutrustning (prop. 2004/05:13 s. 162). Då skyldigheten inte framgår av direktivet bör kravet inte föras över till det nya kapitlet.

I direktivet anges att reglerna om ångerrätt inte ska tillämpas om konsumenten enligt en annan rättsakt har rätt att ångra avtalet eller under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet (se avsnitt 5.2). När det gäller förhållandet till ångerrätt enligt annan författning bör det regleras generellt då de regler om ångerrätt som finns på området har sin grund i unionsrätten. Det handlar bland annat om konsumentkreditlagen och förordningen (EU) 2023/1114 av den 31 maj 2023 om marknader för kryptotillgångar (MICA-förordningen). Även annan rätt än ångerrätt som ger konsumenten möjlighet att under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet bör omfattas. En sådan bestämmelse finns bland annat för bostadskrediter i konsumentkreditlagen (13 a § andra stycket). Av direktivets skäl 18 framgår att även Solvens II-direktivets regler om uppsägningsrätt (artikel 186) utgör en sådan annan rätt som avses. Reglerna i Solvens II-direktivet tillgodoses av 11 kap. 5 § i försäkringsavtalslagen.

Ett nytt sätt att ångra distansavtal online

För att öka konsumenternas medvetenhet om ångerrätten och möjliggöra att den enkelt kan utnyttjas innehåller direktivet regler om en funktion för utövande av ångerrätten (artikel 11 a). När en konsument ingått ett avtal genom ett onlinegränssnitt, som en webbplats eller mobilapplikation, ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion som möjliggör att konsumenten kan ångra avtalet på webbplatsen eller i applikationen. Bestämmelsen konstituerar ingen ångerrätt i sig utan innebär att det ska finnas en teknisk lösning för att utöva ångerrätten. Funktionen ska enligt direktivet gälla för avtal om såväl varor och icke-finansiella tjänster som finansiella tjänster. Funktionen utgör ingen begränsning av andra sätt att ångra avtalet.

Enligt direktivet ska funktionen bestå av tre huvudsakliga delar. För det första ska konsumenten kunna ange eller bekräfta uppgifter för identifiering av avtalet. För det andra ska konsumenten kunna bekräfta valet att frånträda avtalet. För det tredje ska näringsidkaren bekräfta mottagandet av meddelandet om frånträde genom ett mottagningsbevis. Kraven bör genomföras i lagtext som ligger nära direktivets lydelse. På så sätt tillförsäkras ett starkt konsumentskydd samtidigt som regleringen möjliggör flexibilitet och inte blir mer detaljerad än nödvändigt, vilket också efterfrågas av *Svensk Försäkring, Svensk Handel, Sveriges advokatsamfund och Swedish Fin-Tech Association*.

Utredningen föreslår att konsumenten i ett meddelande ska kunna ange sitt namn, vilket avtal som frånträds samt vissa andra uppgifter. När en konsument identifierat sig vid inloggning kan det i stället vara lämpligt att uppgifterna tillhandahålls av näringsidkaren och bekräftas av konsumenten. Regeringen anser därför att konsumenten bör kunna ange eller bekräfta uppgifterna. En sådan lydelse efterfrågas också av *Sparbankernas Riksförbund och Svenska Bankföreningen*.

Direktivet föreskriver vidare en möjlighet för konsumenten att ange eller bekräfta ett elektroniskt medel för näringsidkarens mottagningsbevis. *Sparbankernas Riksförbund och Svenska Bankföreningen* anser inte att konsumenten bör kunna välja medel fritt då näringsidkare kan behöva ta hänsyn till exempelvis säkerhetskrav och krav på banksekretess. Enligt regeringen bör direktivet inte förstås som att konsumenten har en obegränsad möjlighet att välja kommunikationsmedel. Näringsidkaren bör i stället kunna tillhandahålla olika kommunikationssätt som konsumenten kan ange eller bekräfta.

Direktivet föreskriver att konsumenten ska ges möjlighet att lämna förklaringen om frånträde genom en bekräftelsefunktion. Avsikten med detta bör vara att konsumenten uttryckligen ska bekräfta frånträdet för att undvika att ett avtal frånträds av misstag. I utredningens lagförslag används uttrycket bekräftelsefunktion. Regeringen anser i stället att en lydelse om att konsumenten kan sända meddelandet genom en uttrycklig bekräftelse bättre klargör vad som avses. Kan bekräftelsen av frånträdet göras genom en knapp som konsumenten ska klicka på bör texten på eller i omedelbar anslutning till knappen ange att bekräftelsen medför ett frånträde (jfr 2 kap. 9 §, se prop. 2013/14:15 s. 86–87).

Enligt direktivet ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis till konsumenten med bekräftelse av meddelandets tidpunkt och innehåll. För varor och icke-finansiella tjänster finns en

liknande skyldighet som innebär att näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av ett meddelande om frånträde som lämnats på näringsidkarens webbplats (2 kap. 10 §). Denna regel gäller oavsett hur avtalet ingåtts och möjliggör inte för konsumenten att ange eller bekräfta medlet för mottagningsbeviset. En särskild bestämmelse om mottagningsbevis bör därför införas i förhållande till funktionen. *Sparbankernas Riksförbund* anser att bekräftelsen ska skickas utan onödigt dröjsmål. Enligt regeringen bör dock uttrycket utan dröjsmål innebära att bekräftelsen ska skickas så snart det är möjligt och medger en tillräcklig flexibilitet för näringsidkaren.

Enligt direktivet bör en konsument anses ha utövat sin ångerrätt om förklaring om frånträde skickas innan ångerfristen löpt ut. Motsvarande bestämmelser finns i det hittillsvarande kapitlet (2 kap. 10 § andra stycket respektive 3 kap. 10 § andra stycket). Av förtydligande skäl bör även funktionen knytas till dessa bestämmelser.

5.6 Rättsmedel och påföljder

Regeringens förslag

Marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser ska tillämpas vid överträdelser.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer delvis överens med regeringens. Utredningen föreslår en ny utformning av distansavtalslagens sanktionsbestämmelse. Utredningen föreslår också att en ny sanktionsbestämmelse ska gälla för funktionen för utövande av ångerrätten, som innebär att näringsidkaren kan åläggas att tillhandahålla en sådan, men lämnar inget förslag på sanktion för näringsidkarens förklaringsskyldighet.

Remissinstanserna

Merparten av remissinstanserna yttrar sig inte särskilt om utredningens förslag. *Konsumentverket* anser att nuvarande utformning av sanktionsbestämmelserna bör gälla fortsatt. *Svea hovrätt* anser att skyldigheten att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten och reglerna om näringsidkarens förklaringsskyldighet bör regleras på samma sätt som reglerna om tilläggsskydd för onlinegränssnitt. *Svenska Bankföreningen* och *Finansbolagens Förening* anser att sanktioner kopplade till utformningen av onlinegränssnitt bör tas in i distansavtalslagen.

Skälen för regeringens förslag

Vissa skyldigheter omfattas av befintliga sanktionsbestämmelser

Kraven på att det finns lämpliga och effektiva metoder som säkerställer direktivets efterlevnad motsvarar i allt väsentligt reglerna i 2002 års direktiv. Dessa har genomförts i det nuvarande kapitlet genom en hänvisning till marknadsföringslagens sanktionssystem och genom bestämmelser i avtals-

villkorslagen (prop. 2004/05:13 s. 76–77 och prop. 2013/14:15 s. 64–65). Denna ordning bör gälla även fortsättningsvis.

Utredningen föreslår att nu gällande sanktionsbestämmelser omformuleras, något som *Konsumentverket* invänder mot. Enligt regeringen motiverar inte direktivet en ändrad formulering och nuvarande lydelse bör gälla fortsatt.

En nyhet i direktivet är att medlemsstaterna ska säkerställa att överträdelser av bestämmelser som är tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster kan angripas genom sanktionsavgifter (artikel 24.6). Gällande rätt lever upp till direktivets krav i detta avseende genom möjligheten att enligt marknadsföringslagen utdöma marknadsstörmingsavgift. Någon åtgärd behövs därför inte i anledning av artikeln (jfr prop. 2021/22:174 s. 122–125).

Sanktionerna bör gälla kapitlets nya bestämmelser

Informationsskyldighet för avtal som ingås på en marknadsplats online bör regleras på samma sätt som motsvarande bestämmelse i andra kapitlet (prop. 2021/22:174 s. 163–164).

Svenska Bankföreningen och *Finansbolagens Förening* anser att sanktioner för bestämmelsen om vilseledande utformning av onlinegränssnitt bör tas in i lagen i stället för att det görs en hänvisning till marknadsföringslagen. Enligt regeringen framstår det dock som ändamålsenligt att marknadsföringslagens sanktionsbestämmelser kopplas till bestämmelserna och att den systematik som gäller i dag införs brett i kapitlet. Sanktioner för reglerna om otillåten utformning av onlinegränssnitt och näringsidkarens förklaringskyldighet bör därför regleras genom marknadsföringslagens bestämmelser.

Utredningen föreslår vidare att funktionen för utövande av ångerrätten regleras genom en ny bestämmelse om åläggande i marknadsföringslagen. *Svea hovrätt* anser att möjligheten till sanktioner därigenom skulle begränsas och föreslår att sanktioner för funktionen regleras på samma sätt som reglerna om vilseledande utformning av onlinegränssnitt. För att möjliggöra att marknadsföringslagens sanktionssystem i sin helhet kan tillämpas så att även brister i funktionen kan angripas, anser regeringen att sanktionsbestämmelsen för funktionen bör utformas i enlighet med övriga bestämmelser. Därigenom införs lämpliga och effektiva rättsmedel och effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner för överträdelser av de nya bestämmelserna.

6 Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

Regeringens förslag

Lagändringarna ska träda i kraft den 19 juni 2026 och vara tillämpliga på avtal som ingås efter ikraftträdandet.

Utredningens förslag

Utredningens förslag stämmer i huvudsak överens med regeringens. Utredningen förslår en särskild övergångsbestämmelse för försäkringsavtal.

Remissinstanserna

De flesta remissinstanserna tillstyrker eller invänder inte mot utredningens förslag.

Skälen för regeringens förslag

Ikraftträdande

Enligt direktivet ska bestämmelserna tillämpas från och med den 19 juni 2026 då också 2002 års direktiv upphör att gälla. De föreslagna lagändringarna bör alltså träda i kraft den 19 juni 2026. Härigenom får berörda aktörer tid att anpassa sig till de nya kraven.

Övergångsbestämmelser

Direktivet saknar övergångsbestämmelser. Som utgångspunkt gäller att ny lag bara ska tillämpas på avtal ingångna efter lagens ikraftträdande. De lagändringar som regeringen föreslår bör gälla för avtal som ingås efter ikraftträdandet. Denna utgångspunkt gäller även utan en särskild övergångsbestämmelse. Förslagen innebär dock att många av de nuvarande bestämmelserna får ett nytt eller anpassat innehåll och av klargörande skäl föreslår regeringen därför en övergångsbestämmelse (jfr Lagrådets yttrande i prop. 1984/85:110 s. 366–367 och prop. 2024/25:17 s. 41–42). Till skillnad från vad utredningen föreslår behövs ingen särskild övergångsbestämmelse för försäkringsavtal. Om exempelvis ett försäkringsavtal förlängs eller på annat sätt omförhandlas efter ikraftträdandet, får det bedömas om det är fråga om ett nytt avtal eller om det är samma avtal som fortsätter tillämpas (prop. 2017/18:72 s. 70 och prop. 2024/25:17 s. 51).

7 Konsekvenser

Regeringens bedömning

Förslagen medför ett stärkt skydd för konsumenter som ingår distansavtal om finansiella tjänster och andra varor och tjänster online.

För företag som erbjuder finansiella tjänster på distans eller andra varor och tjänster på webbplatser eller i applikationer kan reglerna medföra vissa kostnader för att anpassa sig till de nya reglerna och utforma onlinegränssnitt i enlighet med dem. Med hänsyn till reglernas syfte får dessa konsekvenser anses godtagbara.

Förslagen bedöms inte medföra ökade kostnader för det allmänna.

Utredningens bedömning

Utredningens bedömning stämmer överens med regeringens.

Remissinstanserna

De flesta remissinstanserna lämnar utredningens bedömning utan invändning. *Regelrådet* bedömer att utredningens konsekvensutredning inte uppfyller kraven i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning då det saknas en storleksmässig beskrivning av företagen. *Kommerskollegium* framhåller att vissa av förslagen skulle kunna aktualisera EU:s anmälningsprocedur för informationssamhällets tjänster.

Skälen för regeringens bedömning

Allmänt om konsekvenserna

Syftet med regeringens förslag är att förtydliga och stärka konsumentskyddet vid distansavtal. Förslagen genomför det EU-direktiv som Sverige har en skyldighet att genomföra i svensk rätt. Utrymmet för alternativa lösningar eller att avstå från att lämna förslag är begränsade. De som påverkas av lagen är i huvudsak näringsidkare och konsumenter, samt till viss del myndigheter som ska tillförsäkra reglernas efterlevnad.

Konsumenter

Reglerna kommer att stärka skyddet för konsumenter som ingår avtal om finansiella tjänster på distans eller en annan vara eller tjänst via ett online-gränssnitt. Reglerna kommer ha betydelse för många. Information och tydliga regler är grundläggande för konsumentskyddet.

Funktionen för utövande av ångerrätt kan förväntas göra det lättare för konsumenter att utöva sina rättigheter enligt lagen. Regler som begränsar hur näringsidkare får utforma sina webbplatser och applikationer bör tillsammans med funktionen och övriga förslag bidra till att konsumenter kan fatta informerade och välgrundade beslut som passar deras behov och ekonomiska situation.

Att det införs regler som klargör hur distansavtalslagen förhåller sig till annan specifik lagstiftning på området för finansiella tjänster och finansiella instrument kan väntas medföra att bättre anpassad information når konsumenten.

Ett genomförande av direktivet i svensk rätt bidrar till att skapa enhetliga regler inom EU och bör kunna leda till en förbättrad konkurrens och bättre villkor för konsumenterna oavsett i vilket land ett avtal ingås.

Näringsidkare

Reglerna ställer krav på näringsidkare som erbjuder avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument på distans och utanför affärslokaler.

Finansinspektionen har uppskattat att cirka 500–1 000 företag med tillstånd bedriver verksamhet som omfattas av reglerna om finansiella tjänster och finansiella instrument. Bland dessa näringsidkare finns exempelvis kreditinstitut, värdepappersbolag och försäkringsdistributörer. För flertalet näringsidkare kommer förslagen innebära att de inte behöver

tillämpa reglerna om förhandsinformation och ångerrätt i distansavtalslagen då deras produkter omfattas av sektorspecifika regler som har sin grund i unionsrätten. Detta innebär en regellättnad för företagen.

För näringsidkare som blir skyldiga att tillhandahålla funktionen för utövande av ångerrätten kommer det uppstå kostnader för att ta fram funktionen. Enligt uppgifter som Svensk Handel lämnat till utredningen kommer merparten av deras 9 000 medlemsföretag att omfattas av skyldigheten. Kostnaden bör vara beroende av om näringsidkaren har den kompetens som krävs eller om sådan kompetens behöver hämtas utifrån för att anpassa näringsidkarens onlinegränssnitt. Kostnaden bör också påverkas av på vilket sätt näringsidkaren väljer att utforma funktionen. Inom ramen för utredningen har den enklaste tekniska utformningen av funktionen som införs i befintliga onlinegränssnitt uppskattats innebära initiala kostnader om cirka 20 000–50 000 kronor. En tekniskt mer avancerad utformning kan innebära högre kostnader. Regeringen konstaterar att företagen kommer ha stor möjlighet att välja en lösning i ett lägre kostnadsspann.

För näringsidkare som omfattas av skyldigheten att lämna förklaringar innebär regeln ökade krav genom att förklaringar ska tillhandahållas genom mänsklig medverkan. Skyldigheten kan begränsas till vissa angivna tider så länge förklaringarna i realiteten är tillgängliga för konsumenten under kontorstid. Förklaringarna kan också ges på olika sätt även om de förutsätter mänsklig medverkan. I de fall näringsidkaren sedan tidigare erbjuder kontaktvägar som ger en konsument rätt till mänsklig kontakt medför förslaget inte några kostnader alls. För andra näringsidkare kan förslaget medföra ökade personalkostnader.

Bestämmelserna om informationskrav för näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatser online bedöms medföra vissa marginella kostnader för att anpassa informationen. Detsamma gäller övriga informationskrav.

Kostnader för en anpassning till förslagen om skydd mot vilseledande onlinegränssnitt är beroende av hur näringsidkaren sedan tidigare utformar sina onlinegränssnitt. Enbart de näringsidkare som använder sådana metoder som avses kommer att behöva vidta åtgärder som skulle kunna medföra ökade kostnader. I första hand bör reglerna vara handlingsdirigerande.

Regelrådet anger att det i utredningens konsekvensanalys saknas en storleksmässig beskrivning av företagen, särskilt mot bakgrund av att de små företagen bedöms påverkas mer ingripande av förslaget. Regelrådet anser därför inte att utredningens konsekvensanalys lever upp till kraven i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning. Regeringen konstaterar att de förväntade konsekvenserna är avhängiga ett antal variabler och att det finns ett stort utrymme för företagen att själva påverka sina kostnader. Konsekvensanalysen bör därför godtas.

Konsekvenser för det allmänna

För det allmänna bedöms förslagen medföra endast begränsade merkostnader i anledning av att reglerna ändras. Konsumentverkets tillsynsuppgifter ändras inte på något annat sätt än att myndigheten ska utöva tillsyn över ändrade regler och ett fåtal nya. De kostnader en anpassning innebär bör rymmas inom myndighetens befintliga anslagsramar. De före-

slagna reglerna bör inte innebära några ökade kostnader för konsumentvägledare, Allmänna reklamationsnämnden, domstolar eller andra myndigheter.

Övrigt

Kommerskollegium lyfter frågan om förslagen innebär tekniska föreskrifter som behöver anmälas till kommissionen enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535 av den 9 september 2015 om ett informationsförfarande beträffande tekniska föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (anmälningsdirektivet). Tekniska föreskrifter kan bland annat vara regler för etablering av e-tjänsteleverantörer eller leverans av e-tjänster. Föreskrifter som genomför EU-lagstiftning behöver som utgångspunkt inte anmälas. Från anmälningsplikten undantas frågor som omfattas av unionsbestämmelser för finansiella tjänster.

Regeringen konstaterar att de förslag som innebär en ändring av gällande rätt omfattas av unionsbestämmelser som i huvudsak gäller finansiella tjänster. Anmälningsskyldighet enligt anmälningsdirektivet föreligger därmed inte.

8 Författningskommentar

8.1 Förslaget till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

1 kap. Inledande bestämmelser

Kostnadsfri information

6 § *Den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt denna lag ska vara kostnadsfria för konsumenten.*

Paragrafen är ny och förtydligar att den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt lagen ska vara kostnadsfria för konsumenten. Kravet gäller alla avtal som omfattas av lagen. Paragrafen genomför delvis artikel 16d.1 i konsumenträttsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.3.

2 kap. Avtal om varor och icke finansiella tjänster

Information innan ett avtal ingås

2 § Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,

4. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

5. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,

6. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

7. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställningsprocessen anges vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen,

8. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

9. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation kan göras och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standard-formulär för utövande av ångerrätten *samt förekomst av den funktion som avses i 10 a § och var den finns tillgänglig*,

11. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,

12. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,

13. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för varan, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,

14. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

15. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,

16. avtalets löptid,

17. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

18. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

19. funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst, inbegripet tekniska skyddsåtgärder,

20. kompatibilitet och driftkompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster, i den utsträckning näringsidkaren känner till eller borde känna till det, och

21. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 9 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Av paragrafen framgår vilken information näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett avtal om varor och icke-finansiella tjänster ingås. Ändringarna genomför artikel 6.1 h i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

I *första stycket 10* görs ett tillägg i anledning av näringsidkarens skyldighet att tillhandahålla en sådan funktion för utövande av ångerrätten som införs genom 10 a §. Näringsidkaren är skyldig att informera om funktionen när den förekommer och om var den då finns tillgänglig. Skyldigheten att tillhandahålla funktionen finns när avtalet ingåtts via ett onlinegränssnitt och då det finns ångerrätt, se 10 a §. Funktionen kan exempelvis finnas tillgänglig via näringsidkarens webbplats där konsumenten kan behöva logga in.

10 § Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a § *eller den funktion som avses i 10 a §*. Om konsumenten *i annat fall än enligt 10 a §* lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Paragrafen innehåller grundläggande bestämmelser om konsumentens ångerrätt och hur ångerrätten utövas. Den genomför artikel 11a.5 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

I *första stycket andra meningen* görs ett tillägg med innebörden att konsumenten även kan frånträda avtal om en vara eller en icke-finansiell tjänst genom en funktion som avses i 10 a §, se kommentaren till den paragrafen. En konsument som har sänt sitt meddelande genom funktionen innan ångerfristen har löpt ut ska anses ha sänt detta på ett ändamålsenligt sätt enligt andra stycket.

I *första stycket tredje meningen* förtydligas att bestämmelsen om näringsidkarens bekräftelse gäller när konsumenten lämnar ett meddelande på dennes webbplats i andra fall än när konsumenten använder sig av funktionen i 10 a §. Används en sådan funktion ska bekräftelse i stället lämnas enligt 10 a §.

10 a § När ett avtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten. Funktionen ska finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet under hela ångerfristen och vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

I funktionen ska det vara möjligt för konsumenten att
– i ett meddelande ange eller bekräfta sitt namn, uppgifter om det avtal som konsumenten vill frånträda samt i vilken elektronisk läsbar och varaktig form näringsidkaren ska bekräfta meddelandet (mottagningsbevis), och
– sända meddelandet genom att uttryckligen bekräfta frånträdet.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål och på det sätt som konsumenten angett eller bekräftat enligt andra stycket sända ett mottagningsbevis till konsumenten med bekräftelse av tidpunkten för mottagandet.

I paragrafen, som är ny, finns bestämmelser om att näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten när avtal ingåtts genom ett onlinegränssnitt. Paragrafen genomför artikel 11a i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

I *första stycket* finns övergripande bestämmelser om näringsidkarens skyldighet att tillhandahålla funktionen, dess syfte och hur den ska utformas och finnas tillgänglig. Funktionen innebär en teknisk lösning som möjliggör för konsumenten att utöva sin ångerrätt. Näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla funktionen för avtal som omfattas av kapitlet under två förutsättningar. Den första förutsättningen är att avtal har ingåtts genom ett onlinegränssnitt. Uttrycket onlinegränssnitt har samma innebörd som i 3 § och innefattar bland annat en webbplats eller en applikation i en mobiltelefon som syftar till att ge konsumenten tillgång till näringsidkarens varor eller tjänster (prop. 2021/22:174 s. 164). Den andra förutsättningen är att det finns en rätt att ångra avtalet enligt lagen eller någon annan författning. Paragrafen konstituerar inte i sig en sådan rätt.

Funktionen ska under hela ångerfristen finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet och vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt. När ångerfristen börjar löpa och hur lång den ska vara regleras i 10 och 12 §§. Bestämelsen hindrar inte att näringsidkaren har en funktion som alltid finns tillgänglig men som bara under ångerfristen kan leda till ett frånträde. Att funktionen ska finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet innebär att den ska vara lätt för konsumenten att hitta på exempelvis den webbplats eller applikation där avtalet ingicks. Att funktionen ska vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt kan innebära att den märks med orden ”ångra avtalet här” eller annan otvetydig motsvarande formulering som är läslig för konsumenten.

I *andra stycket* finns bestämmelser om funktionens närmare utformning. Enligt första strecksatsen ska det vara möjligt för konsumenten att i ett meddelande ange eller bekräfta vissa uppgifter som behövs för att identifiera avtalet som konsumenten vill frånträda. Det kan ske genom att konsumenten själv fyller i sina personuppgifter och avtalsnummer, eller att en konsument som identifierat sig genom att logga in får möjlighet att bekräfta nämnda uppgifter. Konsumenten ska även kunna ange eller bekräfta i vilken elektronisk läsbar och varaktig form näringsidkaren ska skicka mottagningsbeviset enligt tredje stycket. Näringsidkaren kan utforma funktionen så att konsumenten antingen kan ange eller bekräfta formen för mottagningsbeviset. Med läsbar och varaktig form avses detsamma som i lagen i övrigt (se exempelvis prop. 2004/05:13 s. 135 och prop. 2017/18:129 s. 44). Enligt andra strecksatsen ska konsumenten kunna sända meddelandet genom att uttryckligen bekräfta sitt frånträde. Finns det en knapp som konsumenten ska klicka på för att bekräfta frånträdet, ska texten på eller i omedelbar anslutning till knappen ange att bekräftelsen medför ett frånträde, jfr 2 kap. 9 § (se prop. 2013/14:15 s. 86–87).

I *tredje stycket* anges att näringsidkaren utan dröjsmål ska bekräfta tidpunkten för mottagandet genom ett mottagningsbevis. Konsumenten ska genom beviset få kännedom om och när näringsidkaren tagit emot konsumentens meddelande om frånträde. Mottagningsbeviset ska lämnas på det sätt som konsumenten valt eller bekräftat enligt andra stycket. Att bekräftelsen ska skickas utan dröjsmål innebär att den ska skickas så snart det är möjligt.

10 b § Om näringsidkaren handlar i strid mot 10 a § ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen ska handlandet anses vara otillbörligt.

Paragrafen är ny och reglerar vilka påföljder som kan komma i fråga om en näringsidkare handlar i strid mot 10 a §. Paragrafen genomför artikel 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

Paragrafen innehåller en hänvisning till marknadsföringslagen vars sanktionssystem är tillämpligt om näringsidkaren handlar i strid mot 10 a §. Det innebär att den lagens sanktioner kan användas om en näringsidkare inte tillhandahåller en funktion för utövande av ångerrätten som är utformad i enlighet med vad som föreskrivs i 10 a §. Sådant handlande ska vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen anses otillbörligt mot konsumenten.

3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Det hittillsvarande 3 kap. upphävs samtidigt som det införs ett nytt kapitel med samma namn.

Tillämpningsområde

1 § Detta kapitel gäller för avtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

Paragrafen anger kapitlets tillämpningsområde för lagens bestämmelser om distansavtal och avtal utanför affärslokaler när det gäller finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 1 § första och femte styckena samt delvis andra stycket (se prop. 2004/05:13 s. 145–150 och prop. 2013/14:15 s. 96). Undantag från tillämpningsområdet och vissa bestämmelser i kapitlet framgår av 2 och 3 §§. Paragrafen genomför delvis artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.1.

2 § Kapitlet gäller inte för avtal utanför affärslokaler om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

Kapitlet gäller inte heller för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Paragrafen anger undantag från kapitlets tillämpningsområde och motsvarar delvis hittillsvarande 1 § andra och tredje styckena (se prop. 2004/05:13 s. 145–150 och prop. 2013/14:15 s. 96). Undantag för avtal som omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846) följer av 7 §, 12 § tredje stycket och 16 §. Paragrafen genomför delvis artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.1.

3 § Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna förklaringar eller information enligt 4–6, 9, 11 och 12 §§.

Paragrafen anger undantag från tillämpningen av vissa av kapitlets paragrafer och motsvarar delvis hittillsvarande 1 § fjärde stycket (se prop. 2004/05:13 s. 145–150). Jämfört med vad som hittills gällt görs ett tillägg som innebär att näringsidkaren vid återkommande tjänster inte är skyldig att på nytt ge konsumenten förklaringar. Vad som avses med förklaringar framgår av 12 §. Paragrafen genomför delvis artikel 3.1b i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.1.

Information innan ett avtal ingås

4 § Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, telefonnummer, adress, e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd, samt tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument 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,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, uppgift om vad konsumenten enligt 20 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten samt förekomst av den funktion som avses i 14 § och var den finns tillgänglig,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förmåas automatiskt,

13. påföljder vid dröjsmål med betalning,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig,

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas, inklusive näringsidkarens kontaktuppgifter för hantering av reklamationer och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns,

18. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

19. sociala och miljömässiga mål när sådana faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi, och

20. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Näringsidkaren ska också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

Av paragrafen framgår vilken information näringsidkaren ska lämna till konsumenten innan ett avtal ingås. Paragrafen motsvarar delvis hittillsvarande 4 § första och tredje styckena (se prop. 2004/05:13 s. 153–157, prop. 2013/14:15 s. 98 och prop. 2017/18:129 s. 48). Paragrafen genomför delvis artikel 16a.1 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Första stycket innehåller i tjugio punkter en uppräknig av den förhandsinformation som näringsidkaren ska ge, varvid viss information tillförs och viss information tas bort i förhållande till de informationskrav som gäller enligt den hittillsvarande regleringen. I *första punkten* görs ett tillägg om att näringsidkaren kan ange ett alternativ till e-postadress i form av ett annat medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form. Näringsidkaren kan därmed välja mellan att ange e-postadress eller ett annat medel för kommunikation. En förutsättning är att kommunikationsmedlet medger att konsumenten kan bevara informationen i en läsbar och varaktig form. Med läsbar och varaktig form avses detsamma som i lagen i övrigt, se exempelvis 2 kap. 10 a §. Om näringsidkaren agerar för någon annans räkning ska motsvarande uppgifter anges för denne.

I *andra punkten* görs ett tillägg om att tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter ska anges. Syftet är att konsumenten på ett enkelt sätt ska kunna kontakta tillsynsmyndigheten. Med andra kontaktuppgifter avses exempelvis telefonnummer eller e-postadress.

I *åttonde punkten* görs ett tillägg om att näringsidkaren ska ange telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten. Det görs även ett tillägg i anledning av näringsidkarens skyldighet att tillhandahålla en sådan funktion för utövande av ångerrätten som införs genom 14 §. Näringsidkaren är skyldig att informera om funktionen när den förekommer och var den då finns tillgänglig, se kommentaren till 2 kap. 2 §.

Trettonde punkten ändras så att det inte längre föreskrivs att uppgift ska lämnas om vilket lands lag om marknadsföring som har följts. I stället ska uppgift om vilka påföljder som kan bli aktuella vid dröjsmål med betalning lämnas. Det är tillräckligt att näringsidkaren anger vad som i allmänhet kan bli följderna om konsumenten inte betalar, som att avtalet sägs upp.

I *sextonde punkten* görs ett tillägg om att näringsidkaren ska ange kontaktuppgifter för hantering av reklamationer. Om näringsidkaren agerar för annans räkning ska motsvarande uppgifter anges även för den näringsidkaren. Skyldighet att lämna uppgift om vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol framgår av punkten tjugio.

Artonde punkten saknar motsvarighet i den hittillsvarande paragrafen och innebär att uppgift ska lämnas om personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande. Med detta avses detsamma som i 2 kap. 2 § 4 (se prop. 2021/22:174 s. 161).

Nittonde punkten saknar motsvarighet i den hittillsvarande paragrafen och innebär att uppgift ska lämnas om sociala och miljömässiga mål när dessa är integrerade i den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi.

Tjugonde punkten motsvarar hittillsvarande punkten sexton såvitt avser information om möjligheten att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol. Skyldigheten att informera om hur klagomål behandlas framgår i stället av punkten sexton.

Bestämmelser om hur informationen ska ges till konsumenten i hittillsvarande 3 § första, andra och fjärde styckena framgår nu i stället av 5 och 8 §§. Undantag från informationskrav för betaltjänster införs i 4 kap. 20 b § lagen (2010:751) om betaltjänster, se kommentaren till den paragrafen.

5 § Informationen och avtalsvillkoren som avses i 4 § ska ges i rimlig tid innan ett avtal ingås.

Om information ges senare än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren inom sju dagar efter avtalets ingående på nytt ge konsumenten information om dennes ångerrätt enligt 4 § första stycket 8.

I paragrafen finns regler om vid vilken tidpunkt förhandsinformationen och avtalsvillkoren ska ges till konsumenten och följderna av att informationen lämnas senare än en dag innan avtalet ingås. Paragrafens första stycke motsvarar delvis hittillsvarande 3 § första och tredje styckena. Paragrafen genomför artikel 16a.5 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Enligt *andra stycket* ska näringsidkaren, om information ges senare än en dag innan avtalet ingås, efter avtalets ingående på nytt ge information om ångerrätten enligt 4 § första stycket 8. Skyldigheten gäller om konsumenten har ångerrätt. Informationen ska lämnas inom sju dagar efter avtalets ingående.

6 § Innan ett avtal ingås på en marknadsplats online ska den näringsidkare som tillhandahåller marknadsplatsen ge konsumenten information om

1. de kriterier som främst bestämmer rankningen av erbjudanden som presenteras vid en sökning och deras betydelse jämfört med andra kriterier,

2. huruvida den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument är näringsidkare eller inte, baserat på den uppgift om det som denne lämnat,

3. ifall den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument inte är näringsidkare, att bestämmelserna i denna lag och andra konsumentskyddande lagar inte gäller, och

4. i de fall förpliktelserna enligt avtalet är uppdelade mellan den som erbjuder en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument och den som tillhandahåller marknadsplatsen, hur förpliktelserna är uppdelade.

I paragrafen regleras näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten information innan ett avtal ingås på en marknadsplats online. Paragrafen genomför artiklarna 3.1 b och 6a i konsumenträttighetsdirektivet. Paragrafen har samma innebörd som 2 kap. 2 b § (se prop. 2021/22:174 s. 161–163) men anpassas till att gälla finansiella tjänster och finansiella instrument. Vad som avses med uttrycket marknadsplats online framgår av 1 kap. 2 §. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

7 § Bestämmelserna i 4, 5, 8, 9 och 11 §§ gäller inte om förhandsinformation ska ges enligt lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden, lagen (2010:751) om betaltjänster, konsumentkreditlagen (2010:1846), lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution eller en EU-förordning, om inte annat föreskrivs där.

Information ska trots första stycket lämnas enligt 4 § första stycket 8 om 13 § i detta kapitel är tillämplig.

Paragrafen anger undantag för kapitlets bestämmelser om förhandsinformation som ska ges till konsumenten. Paragrafen saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap. och genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Enligt *första stycket* ska kapitlets bestämmelser om information inte tillämpas om information ska ges enligt de angivna lagarna eller en EU-förordning. När det i de angivna lagarna eller en EU-förordning, som omfattar avtal om finansiella tjänster eller instrument till konsumenter enligt kapitlets tillämpningsområde, finns regler om information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal ingås ska kapitlets bestämmelser alltså inte tillämpas. För att informationsskyldigheten i kapitlet inte ska tillämpas krävs att informationskraven i de hänvisade författningarna har samband med ett specifikt avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument. Detsamma gäller om det i en EU-förordning finns sådana regler. Ett exempel är förordningen (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-förordningen). Att kapitlets informationskrav inte ska tillämpas i de fall som anges i paragrafen gäller oavsett informationskravens detaljnivå (jfr artikel 16a.10) och om inte annat anges i de angivna lagarna eller en EU-förordning. Det senare innebär att information kan behöva ges enligt kapitlet om det anges uttryckligen i en lag eller en EU-förordning, se exempelvis 10 och 10 a §§ konsumentkreditlagen (2010:1846).

Av *andra stycket* framgår att kapitlets krav på förhandsinformation om ångerrätt, trots vad som sägs i första stycket, ska gälla om kapitlets regler om ångerrätt är tillämpliga. Bestämmelsen tar sikte på situationen där förhandsinformation ska lämnas enligt annan författning, men där kapitlets regler om ångerrätt är tillämpliga, se 16 §. Information enligt 4 § första stycket 8 är då av betydelse för ångerfristen, jfr 17 §.

Hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås

8 § Informationen och avtalsvillkoren som avses i 4–6 §§ ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen ska ges klart och begripligt och på ett sätt som är anpassat till det medel för distanskommunikation som används. Om informationen ges i elektronisk form ska information enligt 4 § första stycket 1, 3–5 och 8 vara omedelbart synlig för konsumenten.

Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behoven hos underåriga och andra särskilt utsatta personer samt på begäran anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

Informationen som avses i 6 § 1 ska ges i ett särskilt avsnitt i onlinegränssnittet och vara direkt och lätt tillgänglig från den plats där sökresultaten presenteras.

Paragrafen reglerar hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås enligt 4–6 §§. Första och andra styckena motsvarar delvis hittillsvarande 3 § andra och fjärde styckena (se prop. 2004/05:13 s. 157–158 och prop. 2017/18:129 s. 34–35 och 48). Ändringarna genomför artiklarna 6a och 16a.1 samt artikel 16a.6 och 16a.7 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Den tredje meningen i *första stycket* saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap. och reglerar vad som ska gälla när informationen ges i elektronisk form, som på en webbplats, i en applikation eller via e-post. Bestämmelsen möjliggör för näringsidkaren att anpassa informationen på exempelvis en mobiltelefonskärm där all information inte kan vara synlig samtidigt. Viss angiven information ska då vara omedelbart synlig för konsumenten. Bestämmelsen är tillämplig när information visas i en sådan elektronisk form som medger att konsumenten visuellt kan ta del av den. Information enligt 4 § första stycket 1, 3–5 och 8 ska i sådana fall vara omedelbart synlig för konsumenten. Detta innebär att konsumenten ska kunna se informationen även utan att agera aktivt genom att exempelvis klicka. Övrig information kan näringsidkaren anpassa exempelvis på så sätt att den tillgängliggörs för konsumenten genom rubriker eller informationskategorier som, när konsumenten klickar på dem, visar ytterligare och mer detaljerad information. All information ska dock vara lättillgänglig och presenteras på ett tydligt sätt. Näringsidkaren får alltså inte gömma undan information eller avleda konsumentens uppmärksamhet (jfr 22 §).

I *andra stycket* görs ett tillägg jämfört med den hittillsvarande regleringen. Genom tillägget förtydligas att näringsidkaren på begäran är skyldig att anpassa informationen på ett lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning. Kravet innebär att näringsidkaren exempelvis kan vara skyldig att anpassa informationen så att den kan uppfattas med ett annat sinne än synen.

Tredje stycket motsvarar delvis 2 kap. 3 § första stycket och innebär att information enligt 6 § 1 ska ges i ett särskilt avsnitt i onlinegränssnittet och vara direkt och lätt tillgängligt från den plats där sökresultaten presenteras (se prop. 2021/22:174 s. 163–164).

Särskilda regler vid telefonförsäljning

9 § Vid telefonförsäljning ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, syftet med samtalet och om samtalet kan komma att spelas in.

I paragrafen finns bestämmelser om informationskrav som gäller vid telefonförsäljning. Paragrafen motsvarar i huvudsak hittillsvarande 4 § första stycket men med vissa justeringar och tillägg (se prop. 2004/05:13 s. 158–160 och prop. 2017/18:129 s. 48–49). Paragrafen genomför artikel 16a.3 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Av paragrafen framgår att näringsidkaren vid varje telefonsamtal som innebär telefonförsäljning ska lämna viss angiven information till konsumenten. Lydelsen anpassas för att motsvara direktivet och begreppet telefonförsäljning används. Att uppgift om namnet på den person som ringer upp och dennes relation till näringsidkaren ska lämnas framgår inte längre av bestämmelsen. Att så ändå sker är i de flesta fall naturligt. Genom bestämmelsen införs ett krav på att näringsidkaren ska ange om samtalet kan komma att spelas in. Skyldigheten gäller så snart en sådan möjlighet finns oavsett om en faktisk inspelning görs.

10 § Om ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

Paragrafen innehåller bestämmelser om formkrav som gäller vid viss telefonförsäljning. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 4 § andra och tredje styckena men ändras redaktionellt till följd av att bestämmelserna om informationskrav vid telefonförsäljning i stället framgår av 9 § (se prop. 2017/18:129 s. 48–49). Paragrafen genomför artikel 8.6 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

11 § I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren samt information enligt 4 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information och samtliga avtalsvillkor som avses i 4 § i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Paragrafen innehåller en särreglering för informationsskyldigheten när avtal får ingås per telefon. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 4 a § (se prop. 2017/18:129 s. 49–50) och genomför artikel 16a.4 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

I *första stycket* görs ett tillägg jämfört med hittillsvarande reglering. Enligt tillägget ska näringsidkaren lämna uppgift om sin huvudsakliga verksamhet och, om näringsidkaren agerar för någon annan, motsvarande uppgift för den näringsidkaren, jfr 4 § första stycket 1.

Näringsidkarens förklaringskyldighet

12 § Näringsidkaren ska på konsumentens begäran ge de förklaringar som konsumenten behöver för att avgöra om avtalet och kompletterande tjänster som erbjuds är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Förklaringarna ska omfatta förhandsinformation enligt 4 §, avtalets viktigaste egenskaper och de verkningar som avtalet kan medföra.

Konsumenten har rätt att på begäran få förklaringarna genom mänsklig medverkan och på det språk som anges i 4 § första stycket 15.

Första och andra styckena gäller inte om förklaringar ska ges enligt en annan lag eller en EU-förordning.

Enligt paragrafen ska näringsidkaren på konsumentens begäran ge vissa upplysningar om de avtal som erbjuds. Paragrafen saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap. och genomför artikel 16d i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2 och 5.3.

I *första stycket* framgår näringsidkarens skyldighet att lämna förklaringar, förklaringarnas syfte och deras närmare innehåll. För en näringsidkare som erbjuder avtal utan att vara i direktkontakt med konsumenten medför paragrafen att näringsidkaren behöver tillhandahålla en kommunikationsväg som konsumenten kan använda för att få tillgång till förklaringarna. Det kan handla om ett telefonnummer till näringsidkarens kundtjänst eller en chattfunktion. Förklaringsskyldigheten gäller hela avtals tiden. I första hand är den dock avsedd att ge konsumenten ett tillräckligt underlag inför avtalets ingående.

Enligt första stycket *första meningen* ska näringsidkaren på konsumentens begäran ge de förklaringar som konsumenten behöver för att avgöra om avtalet och eventuella kompletterande tjänster som erbjuds är anpassade efter hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Näringsidkarens förklaringsskyldighet aktualiseras därmed på konsumentens initiativ. Näringsidkaren ska lämna den information som den enskilda konsumenten behöver i förhållande till den erbjudna produkten. Konsumentens behov av förklaringar kan variera beroende på produktens komplexitet eller konsumentens förståelse. Förklaringarna behöver därmed anpassas efter de behov som konsumenten ger uttryck för. Kraven på näringsidkarens förklaringar är högre för produkter som innebär särskilt stora risker eller vars konstruktioner är komplicerade. Någon skyldighet att lämna råd till konsumenten följer inte av paragrafen.

Första stycket *andra meningen* anger omfattningen av vilka förklaringar näringsidkaren ska ha beredskap att ge. Vilka förklaringar näringsidkaren ska ge i det enskilda fallet beror dock på det behov konsumenten ger uttryck för. Hänvisningen till 4 § innebär att näringsidkaren vid behov ska återge eller förklara den närmare innebörden av förhandsinformationen. En beskrivning av avtalets viktigaste egenskaper kan omfatta hur tjänsten fungerar, avtalets huvudsakliga villkor och det totala pris som konsumenten ska betala. Konsumenten kan också behöva förklaringar för att välja mellan olika tjänster eller för att förstå om en kompletterande tjänst kan avslutas separat och vad konsekvenserna då blir. Förklaringar av avtalets verkningar kan innefatta de rättsliga och ekonomiska konsekvenserna vid konsumentens avtalsbrott, en beskrivning av riskerna med tjänsten eller konsekvenserna av att konsumenten inte skyddar sin personliga behörighetsfunktion för ett konto.

Av *andra stycket* framgår att konsumenten har rätt att på begäran få förklaringarna genom mänsklig medverkan och på det språk som anges i förhandsinformationen. Mänsklig medverkan innebär att konsumenten ska kunna kommunicera med en människa till exempel genom att ringa till näringsidkarens kundtjänst eller genom en chattfunktion på näringsidkarens webbplats. Chattbotar eller interaktiva verktyg som styrs av artificiell intelligens uppfyller inte kravet på mänsklig medverkan. Möjligheten till förklaringar kan erbjudas under vissa angivna tider så länge förklaringarna i realiteten är tillgängliga för konsumenten under kontorstid.

I *tredje stycket* anges att första och andra styckena inte gäller när förklaringar ska lämnas enligt annan lag eller en EU-förordning. Detta gäller alltså när annan lag eller en EU-förordning omfattar avtal om finansiella tjänster eller instrument till konsumenter enligt kapitlets tillämpningsområde och innehåller tillämpliga regler om förklaringar. För att förklaringarna i annan författning ska ha företräde ska förklaringarna ha ett samband med ett

specifikt avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument. En sådan förklaringskyldighet finns i exempelvis konsumentkreditlagen (2010:1846).

Konsumentens ångerrätt

13 § Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 17 § (ångerfrist). Om avtalet ingåtts genom ett onlinegränssnitt kan konsumenten för detta ändamål använda en sådan funktion som avses i 14 §. Vid avtal om privat individuellt pensionssparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) är ångerfristen 30 dagar.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Paragrafen innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att frånträda ett avtal och motsvarar i huvudsak hittillsvarande 8 § (se prop. 2004/05:13 s. 161–162 och 176–177, prop. 2013/14:15 s. 98 och prop. 2022/23:7 s. 276). Paragrafen genomför artiklarna 11a, 16b.1 och 16b.3 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Första stycket ändras jämfört med hittillsvarande 8 § första stycket genom att den förlängda ångerfristen för livförsäkringar tas bort. För livförsäkringar har konsumenten i stället en uppsägningsrätt enligt 11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen (2005:104). Det görs också ett tillägg om att ett avtal som ingåtts genom ett onlinegränssnitt kan frånträdas genom en sådan funktion som avses i 14 §, se kommentaren till den paragrafen. Ett meddelande som har sänts genom funktionen ska anses ha sänts på ett ändamålsenligt sätt enligt paragrafens andra stycke.

14 § När ett avtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten. Funktionen ska finnas lättillgänglig i onlinegränssnittet under hela ångerfristen och vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

I funktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

- i ett meddelande ange eller bekräfta sitt namn, uppgifter om det avtal som konsumenten vill frånträda samt i vilken elektronisk läsbar och varaktig form näringsidkaren ska bekräfta meddelandet (mottagningsbevis), och
- sända meddelandet genom att uttryckligen bekräfta frånträdet.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål och på det sätt som konsumenten angett eller bekräftat enligt andra stycket sända ett mottagningsbevis till konsumenten med bekräftelse av tidpunkten för mottagandet.

Paragrafen anger att näringsidkaren är skyldig att tillhandahålla en funktion för utövande av ångerrätten när avtal ingåtts genom ett onlinegränssnitt. Paragrafen saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap. Motsvarande paragraf för varor och icke finansiella tjänster införs i 2 kap. 10 a §, se kommentaren till den paragrafen. Hur ångerfristen beräknas framgår av 13 och 17 §§ eller av bestämmelser i annan författning som ska tillämpas i stället, jfr 16 §. Paragrafen genomför artikel 11a i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Undantag från ångerrätten

15 § Bestämmelserna om ångerrätt i 13, 14 och 17–21 §§ gäller inte avtal om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, om priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, om priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1, eller

3. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet.

Paragrafen innehåller undantag från kapitlets bestämmelser om ångerrätt och motsvarar i huvudsak hittillsvarande 2 § (se prop. 2004/05:13 s. 150–153 och prop. 2013/14:15 s. 96–97). Innebörden av det som hittills gällt om att bostadskrediter inte omfattas av kapitlets regler om ångerrätt följer nu i stället av 16 §. Paragrafen genomför artikel 16b.2 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

16 § Bestämmelserna i 13, 15 och 17–21 §§ gäller inte om konsumenten enligt en annan lag eller en EU-förordning har rätt att ångra avtalet eller under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet.

Enligt paragrafen ska kapitlets regler om ångerrätt inte gälla om det i en annan lag eller en EU-förordning finns bestämmelser om ångerrätt eller annan rätt för konsumenten att under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet. Paragrafen saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap. och genomför artikel 16b.6 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2 och 5.5.

När det i annan lag eller en EU-förordning, som omfattar avtal om finansiella tjänster eller instrument till konsumenter enligt kapitlets tillämpningsområde, finns regler om att konsumenten har rätt att ångra avtalet eller under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet ska alltså kapitlets regler inte tillämpas. Med annan rätt för konsumenten att under viss tid överväga konsekvenserna av avtalet avses exempelvis betänketid för att överväga erbjudandet eller rätt att när som helst säga upp avtalet (jfr till exempel 13 a § andra stycket konsumentkreditlagen [2010:1846] och 11 kap. 5 § försäkringsavtalslagen [2005:104]). I paragrafen hänvisas inte till 14 § vilket innebär att en funktion som avses i den paragrafen tillämpas även när det finns regler om ångerrätt i annan författning.

Ångerfristen

17 § Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Ångerfristen börjar dock löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 4 §, 7 § eller 11 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

Har information enligt 4 § första stycket 8 lämnats börjar ångerfristen trots första stycket aldrig löpa senare än den dag som infaller ett år efter avtalets ingående.

I paragrafen anges vilken dag ångerfristen börjar löpa. Första stycket motsvarar delvis hittillsvarande 9 § (se prop. 2004/05:13 s. 161–162).

Paragrafen genomför artikel 16b.1 andra och tredje stycket i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Jämfört med vad som hittills gällt så särregleras inte ångerfristen för livförsäkringar och det införs i *första stycket* en hänvisning till 7 §. Hänvisningen innebär att ångerfristen börjar löpa också i de fall näringsidkaren lämnar information till konsumenten enligt en annan lag eller en EU-förordning vars bestämmelser ska gälla i stället för kapitlets bestämmelser om information.

Andra stycket innebär att det införs en yttre tidsgräns för ångerfristen. Om konsumenten fått information om ångerrätten enligt 4 § första stycket 8 börjar, trots vad som sägs i första stycket, ångerfristen löpa senast dagen som infaller ett år efter avtalets ingående. Vid en ångerfrist om 14 dagar innebär bestämmelsen att avtalet kan frånträdas senast efter tolv månader och 14 dagar även om de avtalsvillkor eller den förhandsinformation som överlämnats är ofullständig.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

18 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad näringsidkaren betalat till konsumenten. Tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds.

Paragrafen anger vilka skyldigheter konsumenten har när denne utövar ångerrätten och motsvarar hittillsvarande 10 § med den skillnaden att det inte längre föreskrivs en skyldighet för konsumenten att sända tillbaka det material som erhållits från näringsidkaren (se prop. 2004/05:13 s. 162–163). Paragrafen genomför artikel 16c.5 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 20 §. Tiden ska räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

Paragrafen anger vilka skyldigheter näringsidkaren har när konsumenten utövar sin ångerrätt och motsvarar hittillsvarande 10 § (se prop. 2004/05:13 s. 163). Paragrafen genomför artikel 16c.4 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

20 § Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt avtalet innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 4 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller
2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

Paragrafen reglerar näringsidkarens rätt till ersättning när konsumenten har utövat sin ångerrätt och motsvarar hittillsvarande 11 § (se prop. 2004/05:13

s. 164–166). Paragrafen genomför artikel 16c.1 och 16c.3 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Anknytande avtal

21 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av avtalet har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

Paragrafen reglerar automatisk återgång av vissa anknytande avtal och motsvarar hittillsvarande 12 § (se prop. 2004/05:13 s. 166). Paragrafen genomför artikel 16b.4 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.5.

Otillåten utformning av onlinegränssnitt

22 § Näringsidkaren får inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Vid bedömningen enligt första stycket ska det särskilt beaktas om näringsidkaren

1. upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts,

2. ger större synlighet åt ett visst val, eller

3. gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.

Paragrafen, som saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap., begränsar hur näringsidkaren får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt. Paragrafen genomför artikel 16e.1 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.4.

Av *första stycket* framgår att näringsidkaren inte får utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Med detta avses att näringsidkaren inte får tillhandahålla en webbplats eller mobilapplikation som är designad så att konsumentens förmåga att fatta självständiga och välgrundade beslut eller göra val väsentligen snedvrids eller försämrar. Så kan vara fallet om en webbplats utformas för att styra konsumenten till val eller handlingar som gynnar näringsidkaren men som inte ligger i konsumentens intresse. Så kan också vara fallet om val presenteras på ett oneutralt sätt, till exempel genom att framhäva vissa val visuellt eller med ljud. Med onlinegränssnitt avses detsamma som i 2 kap. 10 a §, se kommentaren till den paragrafen. Kravet på väsentlighet innebär att åtgärden ska ha betydande påverkan på konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Effekten av åtgärder ska bedömas objektivt. Det innebär att en bedömning ska göras av om åtgärden typiskt sett kan anses vara vilseledande.

I *andra stycket* anges åtgärder som vid bedömningen enligt första stycket ska beaktas särskilt. Uppräkningen av åtgärder är inte uttömmande och en prövning av om åtgärden är sådan som anges i första stycket ska göras i det enskilda fallet. Åtgärden i *första punkten* innebär att näringsidkaren upprepade gånger begär att en konsument ska göra ett

visst val som konsumenten redan har gjort. Det kan handla om att konsumenten upprepat behöver avböja en tilläggstjänst som erbjuds i anslutning till avtalet. Åtgärden i *andra punkten* innebär att en större synlighet ges åt ett visst val. Ett exempel är när möjligheten att välja en tilläggstjänst exponeras visuellt med större text medan möjligheten att avstå göms undan. *Tredje punkten* tar sikte på metoder som gör det svårare för konsumenten att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den. Det kan handla om att konsumenten behöver ta fler steg än vad som är motiverat för att avsluta avtalet eller flera gånger bekräfta att det sägs upp. Punkten hindrar inte åtgärder som är motiverade så som att konsumenten behöver föra över pengar från ett konto som ska avslutas, eller åtgärder som näringsidkaren behöver vidta av säkerhetsskäl eller för att exempelvis efterleva regelverket för att motverka penningtvätt. Sådana åtgärder kan inte anses väsentligen snedvrída eller försämra konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Påföljder

23 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 4–6, 8, 9 eller 11 §, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Paragrafen reglerar vilka påföljder som kan komma i fråga för näringsidkare som inte uppfyller informationskraven i 4–6, 8, 9 eller 11 §. Paragrafen motsvarar hittillsvarande 6 § (se prop. 2007/08:115 s. 179 och prop. 2021/22:174 s. 169–170). Paragrafen genomför artikel 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

24 § Om näringsidkaren handlar i strid mot 12, 14 eller 22 § ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen ska handlandet anses vara otillbörligt.

Paragrafen, som saknar motsvarighet i hittillsvarande 3 kap., reglerar vilka påföljder som kan komma i fråga för en näringsidkare som agerar i strid mot 12 § om näringsidkarens förklaringsskyldighet, 14 § om tillhållande av en funktion för utövande av ångerrätten eller 22 § om otillåten utformning av onlinegränssnitt. Paragrafen genomför artikel 24.1 och 24.6 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.6.

Hänvisningen innebär att marknadsföringslagens sanktionssystem är tillämpligt om näringsidkaren handlar i strid mot vad som föreskrivs i angivna paragrafer. Motsvarande paragraf införs i 2 kap. 10 b § i förhållande till det kapitlets regler om en funktion för utövande av ångerrätt, se kommentaren till den paragrafen.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.
2. För avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.

Genom *andra punkten* tydliggörs att reglerna inte gäller för avtal som har ingåtts före ikraftträdandet. Om ett äldre avtal förlängs eller på något annat sätt omförhandlas efter ikraftträdandet, får det bedömas om det är fråga om ett nytt avtal eller om det är samma avtal som fortsätter tillämpas. Vid den bedömningen får det bland annat beaktas i vilken utsträckning tidigare villkor fortsätter gälla oförändrade eller om det snarare är fråga om villkorsändringar eller införande av nya villkor för avtalets fortsatta tillämpning (se bland annat prop. 2017/18:72 s. 70 och prop. 2024/25:17 s. 51).

Paragrafen genomför artikel 2.1 i direktiv 2023/2673/EU. Övervägandena finns i avsnitt 6.

8.2 Förslaget till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

9 kap. Uppföranderegler och investerarskyddsregler

14 § Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lämplig och lättbegriplig information enligt 15–17 §§ i god tid innan institutet tillhandahåller en investerings-tjänst eller sidotjänst.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av de investeringstjänster och finansiella instrument som institutet erbjuder och vilka risker som är förknippade med dem. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486). Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Paragrafen innehåller bestämmelser om information till kund. Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Upplysningen i *fjärde stycket* om att det i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler finns bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunder tas bort. Ändringen görs med anledning av nya 3 kap. 7 § distansavtalslagen, som föreskriver att bland annat värdepappersmarknadslagens regler om den information som näringsidkaren ska ge till konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument ingås ska tillämpas i stället för motsvarande regler i distansavtalslagen.

8.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster

4 kap. Informationskrav vid tillhandahållande av betaltjänster

20 b § Om avtalet är ett sådant avtal som avses i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska information som ges enligt 4–4 b eller 10 § även innehålla de uppgifter som avses i 3 kap. 4 § första stycket 5–10 och 17 den lagen.

Paragrafen, som är ny, anger att vissa informationsbestämmelser enligt distansavtalslagen ska tillämpas för avtal som omfattas av 3 kap. den lagen. Paragrafen genomför artikel 39 andra stycket i det andra betaltjänstdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Paragrafen motsvarar hittillsvarande 3 kap. 3 § femte stycket distansavtalslagen men ändras redaktionellt (se prop. 2009/10:220 s. 370). Till följd av att bestämmelserna i distansavtalslagen ändras och struktureras om överförs paragrafen till betaltjänstlagen.

8.4 Förslaget till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

10 § Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § samma lag i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt den lagen ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

Paragrafen innehåller särskilda bestämmelser om information som ska lämnas vid telefonförsäljning av konsumentkrediter. Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

I första stycket görs ändringar till följd av att den hänvisade bestämmelsen i distansavtalslagen struktureras om och får en ny numrering.

10 a § Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § samma lag i stället för 9 a §. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt den lagen ska åtminstone innehålla de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Första stycket gäller dock inte för en bostadskredit där kreditfordran ska betalas först i samband med att den egendom som utgör säkerhet överläts med anledning av att låntagaren uppnår en viss ålder eller på grund av låntagarens sviktande hälsa eller död.

Paragrafen innehåller särskilda bestämmelser om information som ska lämnas vid telefonförsäljning av bostadskrediter. Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

I första stycket görs ändringar till följd av att de hänvisade bestämmelserna i distansavtalslagen struktureras om och får en ny numrering.

8.5 Förslaget till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution

5 kap. Informationskrav och prövning av kundens krav och behov

14 § All information, inklusive marknadsföringsmaterial, som en försäkringsdistributör lämnar till kunder ska vara rättvisande och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska alltid klart och tydligt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486).

Paragrafen innehåller bestämmelser om information till kund. Paragrafen genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Upplysningen i andra stycket om att det i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler finns bestämmelser om vilken information som ska lämnas till kunder tas bort. Ändringen görs med anledning av nya 3 kap. 7 § distansavtalslagen som föreskriver att informationskrav i den lagen inte ska gälla när förhandsinformation ska ges enligt bland annat försäkringsdistributionslagen om inte annat föreskrivs där.

16 § *Vid sådan telefonförsäljning av en försäkring som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § samma lag i stället för 1–9, 11, 13 och 15 §§.* Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås.

Snarast efter det att ett försäkringsavtal har ingåtts per telefon ska försäkringsdistributören lämna kunden den information som avses i 1–9, 11 och 12 §§ på det sätt som anges i 15 § och ett produktfaktablad enligt 13 §.

Paragrafen innehåller bestämmelser om hur försäkringsdistributörer ska lämna information till kunder när avtal ingås per telefon. Paragrafen

genomför artikel 16a.10 i konsumenträttighetsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 5.2.

Första stycket omformuleras på så sätt att den reglering som ska tillämpas i stället för lagen anges uttryckligen. Ändringarna är redaktionella.



2023/2673

28.11.2023

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2023/2673

av den 22 november 2023

om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

efter att ha hört Europeiska centralbanken,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ⁽¹⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) I Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG ⁽³⁾ fastställs regler på unionsnivå om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter. Samtidigt fastställs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ⁽⁴⁾ bland annat regler för distansavtal om försäljning av varor och tillhandahållande av tjänster som ingås mellan näringsidkare och konsumenter.
- (2) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) ska unionen bidra till att uppnå en hög konsumentskyddsnivå genom åtgärder som beslutas enligt artikel 114 däri. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna (stadgan) ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (3) Inom ramen för den inre marknaden, och för att säkerställa valfriheten, krävs konsumentskydd på hög nivå på området avtal om finansiella tjänster som ingås på distans, så att konsumenterna får större tillit till och förtroende för distansförsäljning.
- (4) Säkerställandet av samma höga nivå för konsumentskydd över hela den inre marknaden uppnås bäst genom fullständig harmonisering. En fullständig harmonisering är nödvändig för att alla konsumenter i unionen ska kunna tillförsäkras ett högt och likvärdigt konsumentskydd som tillvaratar deras intressen och för att en väl fungerande inre marknad ska kunna skapas. Medlemsstaterna bör därför inte kunna bibehålla eller införa andra bestämmelser i sin nationella lagstiftning än de som fastställs i detta direktiv med avseende på de aspekter som omfattas av detta direktiv, såvida inte något annat anges i detta direktiv. Det bör således stå medlemsstaterna fritt att behålla eller införa bestämmelser i sin nationella lagstiftning om det inte finns några sådana harmoniserade bestämmelser.

⁽¹⁾ EUT C 486, 21.12.2022, s. 139.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 5 oktober 2023 (ännu inte offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 23 oktober 2023.

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

- (5) Direktiv 2002/65/EG har varit föremål för olika översyner. Av dessa översyner har framgått att det gradvisa införandet av unionens sektorsspecifika lagstiftning har lett till betydande överlappningar av den lagstiftningen med direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen har förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdas genom det direktivet.
- (6) Digitaliseringen har bidragit till att marknaden utvecklats på ett sätt som inte förutsågs när direktiv 2002/65/EG antogs. Den snabba tekniska utvecklingen sedan dess har lett till betydande förändringar på marknaden för finansiella tjänster. Även om många sektorsspecifika rättsakter har antagits på unionsnivå har de finansiella tjänster som erbjuds konsumenterna utvecklats och diversifierats avsevärt. Nya produkter har dykt upp, särskilt på nätet, och användningen av dem utvecklas vidare, ofta på ett snabbt och oförutsett sätt. Den övergripande tillämpningen av direktiv 2002/65/EG är härvidlag fortfarande relevant. Tillämpningen av det direktivet på finansiella tjänster till konsumenter som inte regleras av sektorsspecifik unionslagstiftning har inneburit att ett antal harmoniserade regler tillämpas till gagn för konsumenter och näringsidkare. Det "skyddsnätet" bidrar till en hög konsumentskyddsnivå samtidigt som lika villkor gäller för alla näringsidkare.
- (7) För att ta itu med det faktum att det gradvisa införandet av sektorsspecifik unionslagstiftning har medfört betydande överlappningar mellan den lagstiftningen och direktiv 2002/65/EG och att digitaliseringen förvärrat vissa aspekter som inte till fullo åtgärdades i det direktivet, inbegripet hur och när information bör lämnas till konsumenten, är det nödvändigt att se över de regler som är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingås mellan en konsument och en näringsidkare på distans, samtidigt som tillämpningen av skyddsnätsfunktionen säkerställs för finansiella tjänster som antingen inte omfattas av sektorsspecifik unionslagstiftning eller som undantas från tillämpningsområdet för de unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster.
- (8) För att säkerställa en enhetlig konsumentskyddsnivå i hela unionen och förhindra skillnader som hämmar ingåendet av avtal om finansiella tjänster på den inre marknaden, är det nödvändigt med regler för att skapa rättssäkerhet och transparens för näringsidkare, inbegripet mikroföretag samt små och medelstora företag, och för att ge konsumenter i alla medlemsstater rättsligt verkställbara rättigheter och skyldigheter. Medlemsstaterna uppmuntras att ta hänsyn till mikroföretagens och de små och medelstora företagens särskilda behov vid tillämpningen av de regler som införlivar detta direktiv. Begreppen *mikroföretag* samt *små och medelstora företag* bör förstås enligt definitionen i artikel 2 i bilagan till kommissionens rekommendation 2003/361/EG ^(*).
- (9) I direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i likhet med i direktiv 2002/65/EG, en rätt till förhandsinformation och ångerrätt för vissa konsumentavtal som ingås på distans. Komplementariteten mellan dessa direktiv är dock begränsad eftersom direktiv 2011/83/EU inte omfattar finansiella tjänster, som i det direktivet definieras som banktjänster och tjänster som avser krediter, försäkringar, privata individuella pensioner, investeringar eller betalningar. I detta sammanhang bör ett bostadssparkonto och ett konsumentkreditavtal betraktas som finansiella tjänster. Försäljning av varor såsom ädelmetaller, diamanter, vin eller whisky bör inte i sig betraktas som en finansiell tjänst.
- (10) En utvidgning av tillämpningsområdet för direktiv 2011/83/EU till att omfatta avtal om finansiella tjänster som ingås på distans torde säkerställa nödvändig komplementaritet. På grund av den specifika karaktären hos finansiella tjänster för konsumenter, i synnerhet med tanke på sådana tjänsters komplexitet, är det emellertid inte lämpligt att alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU att vara tillämpliga på avtal om finansiella tjänster för konsumenter som har ingåtts på distans. Genom att lägga till ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU med regler som endast är tillämpliga på avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans kan nödvändig klarhet och rättssäkerhet säkerställas.
- (11) Avtal om finansiella tjänster som ingås på annat sätt än på distans omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna kan därför, i enlighet med unionsrätten, fastställa vilka regler som ska tillämpas på sådana avtal, inbegripet genom att tillämpa de krav som fastställs i detta direktiv på avtal som inte omfattas av dess tillämpningsområde.

(*) Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

- (12) Även om inte alla bestämmelser i direktiv 2011/83/EU bör tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans på grund av dessa tjänsters särskilda karaktär, bör ett antal bestämmelser i direktiv 2011/83/EU, exempelvis relevanta definitioner och reglerna om tilläggsbetalningar, efterlevnad, leverans utan föregående beställning och rapportering, även tillämpas på avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Tillämpningen av dessa bestämmelser säkerställer att de olika typerna av avtal ingångna på distans kompletterar varandra.
- (13) Vad gäller sanktioner bör medlemsstaterna fastställa regler om sanktioner för överträdelse av bestämmelser i sin nationella lagstiftning som antagits enligt detta direktiv och vidta alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande, i enlighet med artikel 24.1 i direktiv 2011/83/EU. Detta direktiv bör också innehålla särskilda bestämmelser om åläggande av sanktioner i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ⁽⁶⁾ för distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster. De övriga bestämmelserna om sanktioner i artikel 24.2–24.5 i direktiv 2011/83/EU är inte tillämpliga på distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster.
- (14) Ett särskilt kapitel i direktiv 2011/83/EU bör innehålla de regler i direktiv 2002/65/EG som fortfarande är relevanta och nödvändiga, särskilt de som gäller rätten till förhandsinformation och ångerrätten samt regler som säkerställer skäliga nätvillkor när avtal om finansiella tjänster ingås på distans.
- (15) Eftersom distansavtal om finansiella tjänster oftast ingås på elektronisk väg bör regler om säkerställande av skäliga nätvillkor när finansiella tjänster ingås på distans bidra till att uppnå de mål som fastställs i artikel 114 i EUF-fördraget och artikel 38 i stadgan. Regeln om tillräckliga förklaringar torde säkerställa ökad transparens och ge konsumenterna rätt att begära mänsklig medverkan när de interagerar med näringsidkaren via helautomatiserade onlinegränssnitt, t.ex. chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel.
- (16) Vissa finansiella tjänster för konsumenter regleras av särskilda unionsakter som fortsatt är tillämpliga på sådana finansiella tjänster. Detta direktiv ändrar inte befintliga sektorsspecifika unionsakter. För att säkerställa rättssäkerhet och säkerställa att dubbelarbete eller överlappningar undviks bör det klargöras att om andra unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation, om ångerrätten eller om tillräckliga förklaringar, och oavsett detaljnivån i dessa regler, bör endast respektive bestämmelser i dessa andra unionsakter tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter, inbegripet en uttrycklig möjlighet för medlemsstaterna att undanta tillämpningen av dessa specifika regler. När det i detta sammanhang i en specifik unionsakt fastställs regler som ger medlemsstaterna möjlighet att inte tillämpa den specifika unionsakten utan i stället hänvisa till tillämpningen av en annan specifik unionsakt, såsom i artikel 3.3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU ⁽⁷⁾, bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde, och detta direktiv bör inte tillämpas. På samma sätt bör reglerna i den specifika unionsakten ha företräde i de fall där det i en specifik unionsakt föreskrivs regler om lämpliga alternativa arrangemang för att säkerställa att konsumenterna får information i god tid innan avtal ingås, såsom i artikel 3.5 i direktiv 2014/17/EU, och det här direktivet bör inte tillämpas.

⁽⁶⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

⁽⁷⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).

- (17) När det gäller förhandsinformation innehåller vissa unionsakter, som reglerar specifika finansiella tjänster, regler som är anpassade till sådana specifika finansiella tjänster som är utformade för att säkerställa att konsumenterna kan förstå det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper. Till exempel föreskriver Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 ⁽⁸⁾ samt Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU ⁽⁹⁾, 2014/65/EU ⁽¹⁰⁾ och (EU) 2016/97 ⁽¹¹⁾ bestämmelser om förhandsinformation i den grundläggande specifika unionsakten och ger även kommissionen befogenhet att anta delegerade akter eller genomförandeakter. Endast de krav på förhandsinformation som fastställs i sådana unionsakter bör tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, om inte annat föreskrivs i dessa akter. Detta bör också vara fallet när den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller andra regler eller minimiregler för förhandsinformation jämfört med reglerna i det här direktivet.
- (18) När det gäller ångerrätten bör, om den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster ger konsumenterna tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet, och oavsett vad den kallas i den unionsakten, endast de respektive bestämmelserna i den unionsakten vara tillämpliga på dessa specifika finansiella tjänster för konsumenter, såvida inte annat föreskrivs i den akten. När till exempel artikel 186 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG ⁽¹²⁾ är tillämplig är det de regler om "uppsägningstid" som fastställs i direktiv 2009/138/EG och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet som är tillämpliga, och när artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU är tillämplig är det reglerna om möjligheten att välja mellan ångerrätt och betänketid i direktiv 2014/17/EU som är tillämpliga och inte reglerna om ångerrätt i det här direktivet.
- (19) I enlighet med direktiv 2014/17/EU och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 ⁽¹³⁾ kan medlemsstaterna tillämpa dessa direktiv i enlighet med unionsrätten på områden som inte omfattas av deras tillämpningsområde. Det bör därför klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artikel 14.6 i direktiv 2014/17/EU på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 3.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde. Det bör också klargöras att medlemsstaterna kan tillämpa artiklarna 26 och 27 i direktiv (EU) 2023/2225 på kreditavtal, trots det faktum att sådana avtal enligt artikel 2.2 i det direktivet inte omfattas av det direktivets tillämpningsområde.
- (20) När det gäller regler om tillräckliga förklaringar fastställer vissa unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster, såsom direktiven 2014/17/EU, 2014/65/EU och (EU) 2016/97, redan regler om de tillräckliga förklaringar som näringsidkare ska ge konsumenter vad avser det föreslagna avtalet. För att säkerställa rättssäkerhet bör de regler om tillräckliga förklaringar som anges i det här direktivet inte tillämpas på finansiella tjänster som omfattas av unionsakter som reglerar en specifik finansiell tjänst som innehåller regler om tillräckliga förklaringar som ska lämnas till konsumenten innan avtal ingås oavsett vad de kallas i den unionsakten.

⁽⁸⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) (EUT L 198, 25.7.2019, s. 1).

⁽⁹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

⁽¹⁰⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU av den 15 maj 2014 om marknader för finansiella instrument och om ändring av direktiv 2002/92/EG och av direktiv 2011/61/EU (EUT L 173, 12.6.2014, s. 349).

⁽¹¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97 av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (EUT L 26, 2.2.2016, s. 19).

⁽¹²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II) (EUT L 335, 17.12.2009, s. 1).

⁽¹³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör bestämmelserna om ångerrätt i detta direktiv tillämpas. I direktiv 2009/138/EG fastställs till exempel regler om krav på förhandsinformation, men när det gäller skadeförsäkring fastställs inte någon rätt att ge konsumenten tid att överväga konsekvenserna av det undertecknade avtalet. I detta fall bör de regler om förhandsinformation som fastställs i den unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster och reglerna om ångerrätt enligt detta direktiv tillämpas. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt, bör näringsidkaren tillhandahålla den informationen i enlighet med detta direktiv för att säkerställa att konsumenten har tillräcklig kännedom om relevant information.
- (22) Om unionsakter som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om förhandsinformation men inte fastställer regler om ångerrätt, bör den ångerfrist som anges i detta direktiv tillämpas och börja löpa antingen från och med den dag då distansavtalet ingås i enlighet med detta direktiv, eller från den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med de unionsakter som reglerar dessa specifika finansiella tjänster, om den dagen är senare än den dag då distansavtalet ingås. Om en unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster inte innehåller bestämmelser om information om ångerrätt bör näringsidkaren, för att ångerfristen ska börja löpa, utöver avtalsvillkoren och förhandsinformationen i enlighet med den unionsakt som reglerar dessa specifika finansiella tjänster också tillhandahålla den information om ångerrätt som fastställs i detta direktiv.
- (23) Avtal om finansiella tjänster för konsumenter som förhandlas fram på distans innebär att olika sorters teknik för distanskommunikation används inom ramen för ett system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster där näringsidkaren och konsumenten inte är närvarande samtidigt. För att bemöta den ständiga utvecklingen av denna kommunikationsteknik bör det fastställas principer som gäller även för teknik som ännu bara används i begränsad omfattning eller som ännu inte är känd.
- (24) Ett enskilt avtal om finansiella tjänster som omfattar flera på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden kan ha olika rättslig innebörd i de olika medlemsstaterna, men det är viktigt att reglerna tillämpas på samma sätt i samtliga medlemsstater. De bestämmelser som reglerar distansavtal om finansiella tjänster bör därför vara tillämpliga på den första i en rad på varandra följande transaktioner eller separata transaktioner av samma slag fördelade över tiden som kan anses utgöra en helhet, oberoende av om denna transaktion eller rad av transaktioner är föremål för ett enda avtal eller för flera på varandra följande avtal. Om det inte finns något ursprungligt avtal bör bestämmelserna om avtal om finansiella tjänster som ingås på distans tillämpas på alla på varandra följande eller separata transaktioner, med undantag för förhandsinformation, som endast bör tillämpas på den första transaktionen. Med ett "inledande avtal om tjänster" avses t.ex. att öppna ett bankkonto, medan en "transaktion" t.ex. kan avse insättning eller uttag från bankkontot. Tillägg av nya delar till ett inledande avtal om tjänster, till exempel en möjlighet att använda ett elektroniskt betalningsinstrument tillsammans med det egna befintliga bankkontot, utgör inte en "transaktion" utan ytterligare ett avtal.
- (25) För att begränsa tillämpningsområdet för detta direktiv bör reglerna beträffande avtal om finansiella tjänster till konsumenter ingångna på distans inte tillämpas på tjänster som endast tillhandahålls tillfälligt utanför en affärsstruktur som inrättats för ingåendet av distansavtal.
- (26) Användningen av teknik för distanskommunikation ger goda möjligheter att inhämta information och bör inte leda till att konsumentens information begränsas på ett obefogat sätt. Vid användning av taltelefonikommunikation kan näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast en begränsad uppsättning förhandsinformation innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. Näringsidkaren bör tillhandahålla den återstående informationen omedelbart efter det att avtalet ingåtts. Med tanke på öppenheten bör krav fastställas med avseende på när informationen bör lämnas till konsumenten innan distansavtalet ingås, och på vilket sätt informationen bör nå konsumenten. För att konsumenterna ska kunna fatta sina beslut med fullständig kännedom om alla fakta bör de få all förhandsinformation i god tid före och inte samtidigt med ingåendet av distansavtalet eller något motsvarande erbjudande. Syftet är att säkerställa att konsumenten har tillräckligt med tid för att läsa och förstå

förhandsinformationen, jämföra erbjudanden och fatta ett välgrundat beslut. När informationen lämnas mindre än en dag innan distansavtalet för finansiella tjänster ingås, bör näringsidkaren vara skyldig att på ett varaktigt medium påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet om finansiella tjänster. Om förhandsinformation lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av ett distansavtal bör näringsidkaren på ett varaktigt medium, mellan en och sju dagar efter ingåendet av avtalet, påminna konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet.

- (27) Informationskraven bör moderniseras och framtidssäkras. Näringsidkaren bör därför meddela konsumenten sitt telefonnummer, men även sin e-postadress eller uppgift om andra kommunikationsmedel som kan omfatta olika kommunikationsmetoder, samt information om vart klagomål kan ställas. Kraven på policyn för hantering av klagomål kan fastställas av medlemsstaterna. Konsumenterna bör informeras om de särskilda merkostnaderna för användning av medlet för distanskommunikation. Vissa näringsidkare använder automatiserat beslutsfattande för att differentiera priser mellan olika konsumentgrupper, och i vissa fall anpassas priserna till konsumenternas individuella priskänslighet. Därför bör konsumenterna innan de blir bundna av ett distansavtal informeras om att priset för den finansiella tjänsten har individpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- (28) Enligt direktiv 2002/65/EG kunde medlemsstaterna behålla eller införa strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation, om de bestämmelserna var förenliga med unionsrätten. Flera medlemsstater har behållit eller infört strängare informationskrav i detta sammanhang. Möjligheten att erbjuda en högre konsumentskyddsnivå när det gäller reglerna om förhandsinformation bör kvarstå. Detta bör tillämpas för både informationskatalogen och sättet att presentera information. Tillämpningen av strängare regler kan också omfatta tillämpningen av krav angivna i unionsakter som gäller specifika finansiella tjänster på finansiella tjänster som inte omfattas av dessa sektorsspecifika unionsakter.
- (29) Vissa finansiella tjänster kan integrera miljömässiga eller sociala faktorer i sin investeringsstrategi. För att konsumenterna ska kunna fatta ett välgrundat beslut bör de också informeras om de särskilda miljömässiga eller sociala målen för den finansiella tjänsten.
- (30) All förhandsinformation bör tillhandahållas på ett varaktigt medium i ett läsbart format och på ett sådant sätt att informationen både är lättbegriplig för konsumenten och är i ett läsbart format. Läsbart format innebär att tecken av läsbar storlek och färger som inte minskar informationens begriplighet används, till exempel när dokumentet presenteras, trycks eller fotokopieras i svartvitt. Dessutom bör alltför långa och komplexa beskrivningar, finstilt text och överdriven användning av hyperlänkar i möjligaste mån undvikas, eftersom sådana metoder försämrar konsumenternas förståelse. Om informationen inte kan tillhandahållas på ett varaktigt medium innan avtalet ingås på grund av de medier som konsumenten valt, bör den tillhandahållas omedelbart efter ingåendet.
- (31) Informationskraven bör anpassas till tekniska begränsningar i vissa medier, t.ex. begränsat antal tecken för vissa mobiltelefonskärmar. Om näringsidkaren, när det gäller mobiltelefonskärmar, har specialanpassat innehållet i och presentationen av onlinegränssnittet för sådana enheter bör information lämnas i förväg och på så synligt sätt som möjligt, om näringsidkarens identitet, de huvudsakliga egenskaperna hos den finansiella tjänsten för konsumenter, det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, inklusive alla skatter som betalas via näringsidkaren, eller, när det inte går att ange ett exakt pris, grunden för att beräkna priset så att konsumenten kan kontrollera det samt förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt, inklusive villkoren, tidsgränsen och förfarandena för utövandet av den rätten. Resten av informationen skulle kunna skiktas. All information bör dock tillhandahållas på ett varaktigt medium innan distansavtalet ingås.

- (32) När förhandsinformation lämnas genom elektroniska medel, bör sådan information presenteras på ett tydligt och omfattande sätt. Härvid skulle informationen kunna markeras, inramas och kontextualiseras ändamålsenligt i skärmbilden. Skiktningstekniken, som innebär att vissa krav på förhandsinformation anses vara centrala delar och därmed placeras synligt i det första skiktet och andra detaljerade delar av förhandsinformationen presenteras i åtföljande lager, har testats och visat sig vara användbar för vissa finansiella tjänster. Vid användning av skiktningstekniken enligt detta direktiv bör näringsidkare åtminstone i det första skiktet i det elektroniska medlet ange sin identitet och huvudsakliga verksamhet, den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper, det totala pris som konsumenten ska betala, information om möjligheten att andra skatter eller kostnader skulle kunna förekomma och förekomsten eller avsaknaden av ångerrätt. Övriga återstående krav på förhandsinformation kan visas i andra skikt. När skiktning används bör all information vara lättillgänglig för konsumenten och användningen av åtföljande skikt bör inte avleda kundens uppmärksamhet från dokumentets innehåll eller skymma viktig information. Det bör vara möjligt att skriva ut alla delar av förhandsinformationen i ett enda dokument.
- (33) Ett annat möjligt sätt att lämna förhandsinformation genom elektroniska medel är användandet av en innehållsförteckning med expanderbara rubriker. På den högsta nivån skulle konsumenterna hitta huvudämnena, som vart och ett kan expanderas genom att man klickar på det, så att konsumenterna dirigeras vidare till en mer detaljerad presentation av den aktuella informationen. På så sätt får konsumenterna all information som krävs på ett och samma ställe, samtidigt som de fortfarande har kontroll över vad de kan granska och när. Konsumenterna bör ha möjlighet att ladda ner alla dokument med förhandsinformation och spara dem som fristående dokument.
- (34) Konsumenterna bör ha ångerrätt utan att det leder till sanktioner och utan skyldighet att lämna någon motivering. Om ångerrätten inte är tillämplig på grund av att konsumenten uttryckligen har begärt att ett distansavtal ska fullgöras innan ångerfristen löper ut, bör näringsidkaren informera konsumenten om detta innan avtalet börjar fullgöras.
- (35) Ångerfristen bör löpa ut 14 kalenderdagar efter antingen den dag då distansavtalet ingicks eller den dag då konsumenten får både förhandsinformationen och avtalsvillkoren, om den dagen infaller senare än den dag då distansavtalet ingicks. Fristen bör förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar. För att öka rättssäkerheten bör ångerfristen löpa ut senast 12 månader och 14 kalenderdagar efter det att distansavtalet ingåtts, om konsumenten inte har fått denna förhandsinformation och dessa avtalsvillkor. Ångerfristen bör inte löpa ut om konsumenten inte har informerats på ett varaktigt medium om ångerrätten.
- (36) För att säkerställa att ångerrätten utövas ändamålsenligt, bör förfarandet för att utöva denna rätt inte vara mer betungande än förfarandet för att ingå distansavtalet.
- (37) Om näringsidkaren erbjuder möjligheten att ingå distansavtal med hjälp av ett onlinegränssnitt, till exempel genom en webbplats eller applikation, bör näringsidkaren utöver andra befintliga ångermetoder, såsom den ångerblankett som fastställs i bilaga I B till direktiv 2011/83/EU, vara skyldig att göra det möjligt för konsumenten att frånträda ett sådant avtal via en funktion. Detta bör säkerställa att konsumenterna kan frånträda ett avtal lika lätt som de kan ingå det. För att uppnå detta bör näringsidkaren tillhandahålla konsumenten en ångerfunktion som är lätt för konsumenten att hitta och som är kontinuerligt tillgänglig och väl synlig under ångerfristen. Konsumenten bör kunna hitta och få tillgång till funktionen på ett lätt och enkelt sätt. Konsumenten bör till exempel inte behöva vidta åtgärder för att hitta eller få tillgång till funktionen, till exempel ladda ned en applikation om avtalet inte ingicks via den applikationen. För att underlätta processen skulle näringsidkaren till exempel kunna tillhandahålla hyperlänkar som leder konsumenten till ångerfunktionen. Konsumenten bör ha rätt att avge en förklaring om frånträde och att tillhandahålla eller bekräfta den information som krävs för att identifiera avtalet. Exempelvis bör en konsument som redan har identifierat sig, till exempel genom att logga in, kunna frånträda avtalet utan att på nytt behöva identifiera sig eller, när så är tillämpligt, identifiera det avtal som han eller hon önskar frånträda. För att undvika att konsumenten utövar ångerrätten oavsiktligt bör näringsidkaren kräva att konsumenten bekräftar beslutet att frånträda avtalet, på ett sätt som innebär att konsumenten bekräftar sin avsikt att göra detta. Om konsumenten har beställt flera varor eller tjänster inom ramen för samma distansavtal kan näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att frånträda en del av avtalet i stället för hela avtalet. När konsumenten använder funktionen för att utöva ångerrätten bör näringsidkaren utan dröjsmål lämna ett mottagningsbevis på frånträdet av avtalet på ett varaktigt

medium till konsumenten. Denna skyldighet bör inte endast gälla distansavtal om finansiella tjänster, utan alla distansavtal som omfattas av ångerrätt enligt direktiv 2011/83/EU. Syftet med ångerrättens funktion är att öka konsumenternas medvetenhet om deras ångerrätt och att förenkla möjligheten att dra nytta av denna rätt, eftersom konsumenterna när det gäller distansförsäljning av både finansiella och icke-finansiella produkter eller tjänster inte har möjlighet att få personliga förklaringar eller personligen få kännedom om den eventuellt komplexa eller omfattande karaktären hos en produkt eller tjänst. Denna skyldighet bör därför fastställas inte endast för distansavtal om finansiella tjänster, utan även för distansavtal om andra varor och tjänster där unionsrätten föreskriver ångerrätt för att stärka konsumenternas möjligheter att komma ur avtal genom frånträde.

- (38) Utöver den förhandsinformation som näringsidkaren tillhandahåller, kan konsumenterna fortfarande behöva hjälp för att avgöra vilken finansiell tjänst som är bäst lämpad för deras behov och ekonomiska situation. Huvudsyftet med att tillhandahålla tillräckliga förklaringar är att säkerställa att konsumenten förstår den finansiella tjänst som näringsidkaren erbjuder innan han eller hon undertecknar avtalet. För att säkerställa att detta syfte uppnås bör dessa tillräckliga förklaringar lämnas i god tid så att konsumenten får tillräckligt med tid för att granska dem innan avtalet ingås. Att endast återge förhandsinformationen är eventuellt inte tillräckligt och det bör därför undvikas. Medlemsstaterna bör därför se till att näringsidkare, innan avtal om finansiella tjänster ingås på distans, tillhandahåller denna hjälp i fråga om de finansiella tjänster som de erbjuder konsumenten, genom att i tillräcklig omfattning lämna förklaringar om avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster, och de specifika effekter som avtalet kan ha på konsumenten. När det gäller avtalets viktigaste egenskaper bör näringsidkaren förklara huvuddragen i erbjudandet, såsom det totala pris som konsumenten ska betala till näringsidkaren och beskrivningen av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper och dess inverkan på konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, huruvida de kompletterande tjänsterna kan eller inte kan avslutas separat och konsekvenserna av sådant avslutande. När det gäller de specifika effekterna av det föreslagna avtalet bör näringsidkaren också förklara de viktigaste konsekvenserna av bristande efterlevnad av de avtalsenliga skyldigheterna i detta.
- (39) Avtal som omfattas av tillämpningsområdet för detta direktiv kan vara av olika finansiell beskaffenhet och kan alltså variera avsevärt. Medlemsstaterna bör därför anpassa sättet på vilket dessa förklaringar ges till de förhållanden som råder vid erbjudandet om finansiella tjänster och till konsumentens behov av hjälp, med beaktande av konsumentens kunskap och erfarenhet vad gäller den finansiella tjänsten och dess beskaffenhet. För att säkerställa att konsumenten får tillräckliga förklaringar bör medlemsstaterna uppmana näringsidkarna att lämna sådana förklaringar till konsumenten på ett enkelt och okomplicerat sätt, i konsumentens intresse.
- (40) Skyldigheten att ge tillräckliga förklaringar är särskilt viktig när konsumenterna avser att ingå ett avtal om finansiella tjänster på distans och näringsidkaren tillhandahåller förklaringar via helautomatiserade nätverktyg såsom chattbotar, robotrådgivning, interaktiva verktyg eller liknande medel. För att säkerställa att konsumenterna förstår vilken inverkan avtalet kan ha på deras ekonomiska situation bör konsumenten alltid, innan avtal ingås, kostnadsfritt kunna få mänsklig medverkan från näringsidkarens sida under näringsidkarens kontorstid. Konsumenten bör också, i motiverade fall och utan att det medför onödigt börd för näringsidkaren, ha rätt att begära mänsklig medverkan efter det att distansavtalet har ingåtts. Detta kan inbegripa en rätt till mänsklig medverkan vid förlängning av ett avtal, i händelse av betydande svårigheter för konsumenten eller när det krävs ytterligare förklaringar av avtalsvillkoren.
- (41) Mörka mönster i näringsidkarens onlinegränssnitt är metoder som avsevärt snedvrider eller försämrar, antingen avsiktligt eller i praktiken, möjligheten för konsumenterna som är mottagare av den finansiella tjänsten att fatta självständiga och välgrundade beslut eller val. Detta gäller särskilt avtal om finansiella tjänster som ingås på distans. Näringsidkare kan använda sådana metoder för att förmå konsumenterna som är mottagare av deras tjänster att ägna sig åt oönskade beteenden eller fatta oönskade beslut som kan få negativa konsekvenser för dem. Näringsidkare bör därför förbjudas att vilseleda eller "puffa" konsumenterna som är mottagare av deras tjänster och att förvränga eller

undergräva deras oberoende, beslutsfattande eller val via strukturen, utformningen eller funktionen hos ett onlinegränssnitt eller en del av detta. Detta kan omfatta, men är inte begränsat till, exploaterande utformningsval för att styra konsumenten till val eller handlingar som gynnar näringsidkaren, men som kanske inte ligger i konsumentens intresse, genom att presentera val på ett icke-neutralt sätt, till exempel genom att framhäva vissa val visuellt, med ljud eller på andra sätt, när konsumenten uppmanas att fatta ett beslut. Medan Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065⁽¹⁴⁾ förbjuder leverantörer av förmedlingstjänster som driver onlineplattformar att använda mörka mönster i utformningen och organiseringen av sina onlinegränssnitt, bör detta direktiv ålägga medlemsstaterna att hindra näringsidkare som erbjuder finansiella tjänster på distans från att använda sådana mönster när de ingår avtal om sådana tjänster. Bestämmelserna i den förordningen och i detta direktiv kompletterar därför varandra, eftersom de är tillämpliga på näringsidkare som agerar i olika kapaciteter. Eftersom finansiella tjänster, på grund av sin komplexitet och sina inneboende allvarliga risker, kan komma att kräva ytterligare detaljerade krav i fråga om mörka mönster, bör medlemsstaterna, som ett undantag från den fullständiga harmoniseringen, tillåtas att behålla eller införa strängare bestämmelser, förutsatt att sådana bestämmelser är förenliga med unionsrätten. Den möjligheten är i linje med artikel 3.9 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG⁽¹⁵⁾ med avseende på otillbörliga affärsmetoder i samband med finansiella tjänster, där det anges att medlemsstaterna också får ställa mer inskränkande eller mer föreskrivande krav när det gäller ramen för finansiella tjänster.

- (42) Finansiella tjänster som ingås på distans kan marknadsföras på sociala medier, till exempel av influerare. Det kan hända att konsumenterna uppmuntras att fatta beslut utan att reflektera över de konsekvenser och risker det innebär, och att de köper finansiella tjänster som inte motsvarar deras behov. Kommissionen bör bedöma näringsidkarnas marknadsföringsmetoder på sociala medier som främjar finansiella tjänster som ingås på distans och det eventuella behovet av åtgärder i detta avseende. Detta bör till exempel göras mot bakgrund av tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och annan relevant unionslagstiftning på sådana metoder. Det har förekommit fall i medlemsstaterna där konsumenterna har vilseletts av marknadsföring från influerare som gjort reklam för vissa finansiella tjänsteprodukter på sociala medieplattformar utan att informera om konsumenters förlustrisk. Direktiv 2005/29/EG innehåller bestämmelser som säkerställer att vilseledande metoder som vilseleder eller sannolikt kommer att vilseleda genomsnittskonsumenten är förbjudna och att väsentlig information som genomsnittskonsumenten behöver för att fatta ett välgrundat affärsbeslut inte får utelämnas. Dessa bestämmelser kan anses omfatta influerarens marknadsföringsmetoder på sociala medieplattformar.
- (43) Direktiv 2011/83/EU bör därför ändras i enlighet med detta.
- (44) Direktiv 2002/65/EG bör därför upphävas.
- (45) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till att den inre marknaden fungerar korrekt genom att uppnå en hög nivå av konsumentskydd, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (46) I enlighet med den gemensamma politiska förklaringen av den 28 september 2011 från medlemsstaterna och kommissionen om förklarande dokument⁽¹⁶⁾, har medlemsstaterna åtagit sig att, när det är motiverat, låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av ett eller flera dokument som förklarar förhållandet mellan de olika delarna i direktivet och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. Lagstiftaren anser att det är motiverat att sådana dokument översänds avseende detta direktiv.

⁽¹⁴⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1).

⁽¹⁵⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenterna på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽¹⁶⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändringar av direktiv 2011/83/EU

Direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 3 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"1b. Vid distansavtal som ingås mellan en näringsidkare och en konsument om tillhandahållande av finansiella tjänster ska endast artiklarna 1, 2, 3.2, 3.5, 3.6, 4, 6a, 8.6, 11a, 16a–16e, 19, 21–23, 24.1, 24.6, 25–27 och 29 tillämpas.

När de avtal som avses i första stycket består av ett inledande avtal om tjänster som följs av en rad på varandra följande transaktioner, eller en rad separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden, ska, med undantag av artikel 21, bestämmelserna i första stycket endast tillämpas på det inledande avtalet.

Om det inte finns något inledande avtal om tjänster, men det finns på varandra följande transaktioner, eller separata transaktioner, av samma slag som utförs över tiden avseende samma avtalsslutande parter, ska artiklarna 16a och 16d endast tillämpas på den första transaktionen.

När det under mer än ett år inte utförs någon transaktion av samma slag ska emellertid nästa transaktion anses vara den första i en ny rad av transaktioner och följaktligen ska artiklarna 16a och 16d tillämpas."

b) I punkt 3 ska led d ersättas med följande:

"d) om finansiella tjänster som inte omfattas av artikel 3.1b,".

2. I artikel 6.1 ska led h ersättas med följande:

"h) När konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med artikel 11.1, samt standardblanketten för utövande av ångerrätten enligt bilaga I B, och, i tillämpliga fall, information om förekomsten och placeringen av den ångerfunktion som avses i artikel 11a."

3. Följande artikel ska införas:

"Artikel 11a

Utövande av ångerrätten vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt

1. Vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten också kan frånträda avtalet med hjälp av en ångerfunktion.

Ångerfunktionen ska märkas med orden "ångra avtalet här" eller en otvetydig motsvarande formulering på ett lättläst sätt. Ångerfunktionen ska vara kontinuerligt tillgänglig under hela ångerfristen. Den ska visas väl synligt på onlinegränssnittet och vara lättillgänglig för konsumenten.

2. Ångerfunktionen ska göra det möjligt för konsumenten att skicka en förklaring om frånträde online genom vilken näringsidkaren informeras om konsumentens beslut att frånträda avtalet. Den förklaringen om frånträde online ska göra det möjligt för konsumenten att lätt tillhandahålla eller bekräfta följande information:

a) Hans eller hennes namn.

b) Uppgifter som identifierar det avtal han eller hon önskar frånträda.

c) Uppgifter om det elektroniska medel på vilket bekräftelsen av frånträdet kommer att skickas till konsumenten.

3. När konsumenten har fyllt i förklaringen om frånträde online i enlighet med punkt 2 ska näringsidkaren ge konsumenten möjlighet att lämna in den till näringsidkaren med hjälp av en bekräftelsefunktion.

Den bekräftelsefunktionen ska märkas på ett lättläst sätt med orden "bekräfta frånträde" eller med en otvetydig motsvarande formulering.

4. När konsumenten har aktiverat bekräftelsefunktionen ska näringsidkaren utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis för frånträdet till konsumenten på ett varaktigt medium, inklusive dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet.

5. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den relevanta ångerfristen om han eller hon skickade den förklaring om frånträde online som avses i denna artikel innan den fristen löpte ut."

4. Följande kapitel ska införas:

"KAPITEL IIIa

Regler för avtal om finansiella tjänster som ingås på distans

Artikel 16a

Informationskrav för avtal om finansiella tjänster för konsumenter som ingås på distans

1. I god tid innan en konsument blir bunden av ett distansavtal eller något motsvarande erbjudande ska näringsidkaren på ett klart och tydligt sätt ge konsumenten följande information:

- a) Näringsidkarens identitet och huvudsakliga verksamhet och, i tillämpliga fall, identitet och huvudsaklig verksamhet avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- b) Geografisk adress där näringsidkaren är etablerad samt näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om eventuellt andra medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren och, i förekommande fall, avseende den näringsidkare för vars räkning denne agerar; alla dessa medel för kommunikation som erbjuds av näringsidkaren ska göra det möjligt för konsumenten att snabbt kontakta näringsidkaren och kommunicera effektivt med denne och garantera att konsumenten kan behålla all skriftlig korrespondens med näringsidkaren på ett varaktigt medium.
- c) Relevanta kontaktuppgifter som ger konsumenten möjlighet att vända sig med eventuella reklamationer till näringsidkaren och, i tillämpliga fall, till den näringsidkare för vars räkning denne agerar.
- d) Om näringsidkaren är registrerad i ett handelsregister eller liknande offentligt register, uppgift om vilket register denne är registrerad i samt registreringsnumret eller motsvarande identifieringsuppgifter i detta register.
- e) Om näringsidkarens verksamhet kräver tillstånd, namn, adress, webbplats och andra kontaktuppgifter avseende den berörda tillsynsmyndigheten.
- f) En beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper.
- g) Det totalpris som konsumenten ska betala till näringsidkaren för den finansiella tjänsten, med uppgift om alla arvoden, avgifter och kostnader samt alla skatter och avgifter som betalas genom näringsidkaren, eller, om ett exakt pris inte kan anges, grunden för beräkningen av priset vilket gör det möjligt för konsumenten att kontrollera detta.
- h) Om tillämpligt, information om konsekvenserna av sena eller uteblivna betalningar.
- i) Om tillämpligt, information om att priset har personanpassats på grundval av automatiserat beslutsfattande.
- j) I tillämpliga fall, en upplysning som anger att den finansiella tjänsten gäller instrument som medför särskilda risker beroende på deras särdrag eller de transaktioner som ska utföras eller vilkas pris beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka samt en upplysning som anger att tidigare fullgöranden inte är indikatorer för framtida fullgöranden.
- k) Uppgifter om att det skulle kunna förekomma andra skatter och avgifter och/eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne.
- l) Eventuella begränsningar av den tid under vilken informationen i enlighet med denna punkt är giltig.

- m) Sättet för betalning och för fullgörande.
- n) Alla särskilda extra kostnader som konsumenten kan bli tvungen att betala vid användning av tekniken för distanskommunikation, om sådana extra kostnader tas ut.
- o) När miljömässiga eller sociala faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens investeringsstrategi, information om eventuella miljömässiga eller sociala mål för den finansiella tjänsten.
- p) Förekomsten eller frånvaron av ångerrätt och, för det fall ångerrätt föreligger, uppgift om ångerfristen och villkoren för utövande av den rätten, inklusive uppgift om det belopp konsumenten kan bli skyldig att betala samt vad som kan bli följderna av att inte utöva denna rättighet.
- q) Distansavtalets kortaste löptid, vid avtal om fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiella tjänster.
- r) Information om den rätt parterna kan ha enligt avtalsvillkoren att säga upp distansavtalet i förväg eller ensidigt samt om eventuella sanktioner enligt avtalet i dessa fall.
- s) Praktiska instruktioner och förfaranden för utövande av ångerrätten i enlighet med artikel 16b.1, med angivande av bland annat näringsidkarens telefonnummer och e-postadress eller uppgifter om andra kommunikationsmedel som är relevanta för översändandet av förklaringen om frånträde och, för avtal om finansiella tjänster som ingås genom ett onlinegränssnitt, information om förekomsten och placeringen av den ångerknapp som avses i artikel 11a.
- t) Eventuella klausuler i avtalet om vilken lag som ska tillämpas på distansavtalet och/eller vilken domstol som är behörig.
- u) På vilket eller vilka språk avtalsvillkoren och den förhandsinformation som anges i denna artikel tillhandahålls samt även på vilket eller vilka språk näringsidkaren, med konsumentens medgivande, åtar sig att kommunicera under distansavtalets löptid.
- v) Om tillämpligt, möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol, vilket näringsidkaren omfattas av, och metoderna för att få tillgång till det.
- w) Om att det finns garantifonder eller andra ersättningssystem som inte omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU (*) och 97/9/EG (**).
2. Medlemsstaterna får i nationell rätt behålla eller införa språkkrav i samband med den information som avses i punkt 1 för att säkerställa att informationen är lättbegriplig för konsumenten.
3. Vid taltelefonikommunikation ska varje samtal med konsumenten inledas med att uppgifter lämnas om näringsidkaren och om det affärsmässiga syfte som näringsidkaren har med samtalet. När ett samtal spelas in eller kan spelas in ska näringsidkaren också underrätta konsumenten om detta.
4. Genom undantag från punkt 1 får näringsidkaren, vad gäller taltelefonikommunikation som avses i punkt 3, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, tillhandahålla endast den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p innan konsumenten blir bunden av distansavtalet. I sådant fall ska näringsidkaren informera konsumenten om arten av och tillgången till den övriga information som avses i punkt 1. Näringsidkaren ska tillhandahålla den övriga information som krävs enligt punkt 1 på ett varaktigt medium omedelbart efter det att distansavtalet ingåtts.
5. Om den information som avses i punkt 1 lämnas mindre än en dag innan konsumenten blir bunden av distansavtalet, ska medlemsstaterna kräva att näringsidkaren skickar en påminnelse till konsumenten om möjligheten att frånträda distansavtalet och om det förfarande som ska följas för att frånträda det, i enlighet med artikel 16b. Denna påminnelse ska lämnas till konsumenten på ett varaktigt medium mellan en och sju dagar efter det att distansavtalet ingåtts.
6. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas konsumenten på ett varaktigt medium och vara enkel att läsa.

Den information som avses i punkt 1 ska på begäran tillhandahållas i ett lämpligt och tillgängligt format för konsumenter med funktionsnedsättning, inbegripet personer med synnedsättning.

7. Med undantag för den information som avses i punkt 1 a, f, g, k och p ska näringsidkaren ha rätt att skicka informationen när den tillhandahålls på elektronisk väg.

När information skickas ska det vara möjligt att se, spara och skriva ut den information som avses i punkt 1 som ett enda dokument.

I sådana fall ska näringsidkaren säkerställa att konsumenten får all den förhandsinformation som avses i punkt 1 innan distansavtalet ingås.

8. Vad gäller efterlevnaden av informationskraven i denna artikel ska bevisbördan åvila näringsidkaren.

9. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser om krav på förhandsinformation än dem som avses i denna artikel, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

10. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om den information som konsumenten ska få innan avtalet ingås, ska endast reglerna i den unionsakten tillämpas på de specifika finansiella tjänsterna, oavsett detaljnivån i dessa regler, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Om den andra unionsakten inte innehåller regler om information om ångerrätten ska näringsidkaren informera konsumenten om förekomsten eller frånvaron av en sådan rätt i enlighet med punkt 1 p.

Artikel 16b

Ångerrätt vid distansavtal om finansiella tjänster

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten har en tidsfrist på 14 kalenderdagar under vilken han eller hon kan utöva sin ångerrätt utan att det leder till någon sanktion och utan att konsumenten behöver ange några skäl. Den tidsfristen ska förlängas till 30 kalenderdagar i distansavtal som rör privata individuella pensionsförsäkringar.

Den ångerfrist som avses i första stycket ska börja löpa antingen

- a) från och med den dag då distansavtalet ingås, eller
- b) från och med den dag då konsumenten får avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a, om denna dag infaller senare än den dag som avses i led a i detta stycke.

Om konsumenten inte har fått avtalsvillkoren och informationen i enlighet med artikel 16a ska ångerfristen under alla omständigheter löpa ut 12 månader och 14 dagar efter ingåendet av distansavtalet. Detta ska inte tillämpas om konsumenten inte har informerats om sin ångerrätt i enlighet med artikel 16a.1 p.

2. Ångerrätten ska inte tillämpas på följande:

- a) Finansiella tjänster för konsumenter vilkas pris är beroende av svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen, exempelvis tjänster med anknytning till
 - utländska valutor,
 - penningmarknadsinstrument,
 - överlåtbara värdepapper,
 - andelar i företag för kollektiva investeringar,
 - terminskontrakt, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning,

- framtida räntesäkringsavtal,
 - ränte-, valuta- och aktieswappar,
 - köp- och säljoptioner avseende alla de instrument som anges i detta led, inbegripet motsvarande instrument med kontantavräkning. Denna kategori inbegriper särskilt valuta- och ränteoptioner.
- b) Rese- och bagageförsäkringar eller liknande kortfristiga försäkringar med kortare löptid än en månad.
- c) Avtal som båda parter har fullgjort på konsumentens uttryckliga begäran, innan konsumenten har utövat sin ångerrätt.
3. Konsumenten ska anses ha utövat sin ångerrätt inom den ångerfrist som avses i punkt 1 om han eller hon har skickat sitt meddelande om utövandet av ångerrätten före den tidsfristens utgång.
4. Om en kompletterande tjänst med anknytning till distansavtalet för finansiella tjänster tillhandahålls av näringsidkaren eller av en tredje part på grundval av ett avtal mellan denna tredje part och näringsidkaren ska konsumenten inte vara bunden av biavtalet om konsumenten utövar sin ångerrätt i enlighet med denna artikel. När konsumenten väljer att säga upp biavtalet ska det ske utan någon kostnad för konsumenten.
5. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av regler i nationell rätt som fastställer en tidsperiod under vilken fullgörandet av avtalet inte kan påbörjas.
6. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om ångerrätten, ska endast den unionsaktens regler om ångerrätt tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten. Om den andra unionsakten ger medlemsstaterna rätt att välja mellan ångerrätt och ett alternativ, såsom betänketid, ska endast de motsvarande reglerna i den unionsakten tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den andra unionsakten.
7. Med avvikelse från denna artikel får medlemsstaterna välja att i stället tillämpa följande bestämmelser på följande finansiella tjänster vad gäller ångerrätt eller betänketid:
- a) Artikel 14.6 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU (***) på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 3.2 i det direktivet.
- b) Artiklarna 26 och 27 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 (****) på kreditavtal som är undantagna från det direktivets tillämpningsområde enligt artikel 2.2 i det direktivet.

Artikel 16c

Betalning för den tjänst som tillhandahållits innan ångerrätten utövas

1. Om konsumenten utövar ångerrätten enligt artikel 16b, får konsumenten endast åläggas att betala för den tjänst som näringsidkaren i enlighet med distansavtalet faktiskt har tillhandahållit. Konsumenten ska betala för den tjänsten utan onödigt dröjsmål. Det belopp som ska betalas får inte
- a) överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den redan tillhandahållna tjänsten, jämförd med samtliga prestationer som föreskrivs i distansavtalet,
- b) i något fall vara så stort att det kan tolkas som en sanktion.
2. Medlemsstaterna får föreskriva att konsumenter inte får avkrävas någon betalning om de utövar sin ångerrätt i samband med ett försäkringsavtal.
3. Näringsidkaren får inte kräva att konsumenten ska betala något belopp på grundval av punkt 1 i denna artikel om inte näringsidkaren kan styrka att konsumenten i vederbörlig ordning har underrättats om det belopp som ska betalas i enlighet med artikel 16a.1 p. Näringsidkaren får emellertid inte kräva denna betalning om näringsidkaren utan föregående begäran från konsumentens sida påbörjade fullgörandet av avtalet innan den ångerfrist som anges i artikel 16b.1 löpte ut.

4. Näringsidkaren ska, utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren mottar meddelandet om utövandet av ångerrätten, till konsumenten betala tillbaka alla belopp som näringsidkaren erhållit från konsumenten i enlighet med distansavtalet, med undantag för det belopp som avses i punkt 1.

5. Konsumenten ska utan onödigt dröjsmål och senast 30 kalenderdagar från den dag då näringsidkaren frånträder avtalet till näringsidkaren skicka tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren.

Artikel 16d

Tillräckliga förklaringar

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare är skyldiga att ge konsumenten tillräckliga förklaringar om de föreslagna avtalen om finansiella tjänster som sätter konsumenten i stånd att bedöma huruvida det föreslagna avtalet och de kompletterande tjänsterna är anpassade till hans eller hennes behov och ekonomiska situation. Sådana förklaringar ska tillhandahållas konsumenten kostnadsfritt och innan avtalet ingås. Förklaringarna ska inbegripa följande delar:

- a) Förhandsinformation som krävs innan avtal ingås.
- b) Det föreslagna avtalets viktigaste egenskaper, inbegripet eventuella kompletterande tjänster.
- c) De specifika verkningar som det föreslagna avtalet kan medföra för konsumenten, inbegripet, i tillämpliga fall, konsekvenserna av utebliven eller sen betalning från konsumentens sida.

2. Medlemsstaterna får ange hur och i vilken omfattning de förklaringar som avses i punkt 1 ska ges. Medlemsstaterna får anpassa sättet för och omfattningen av detta till de omständigheter under vilka de finansiella tjänsterna erbjuds, till vem de erbjuds och den typ av finansiella tjänster som erbjuds.

3. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenten, om näringsidkaren använder nätverktyg, har rätt att begära och erhålla mänsklig medverkan i skedet innan avtal ingås och, i motiverade fall, efter det att distansavtalet har ingåtts, på samma språk som det som används för den förhandsinformation som tillhandahålls i enlighet med artikel 16a.1.

4. Vad gäller efterlevnaden av kraven om tillräckliga förklaringar i denna artikel har uppfyllts ska bevisbördan åvila näringsidkaren.

5. Om en annan unionsakt som reglerar specifika finansiella tjänster innehåller regler om de tillräckliga förklaringar som konsumenten ska få, ska endast den unionsaktens regler om tillräckliga förklaringar tillämpas på dessa specifika finansiella tjänster, om inte annat föreskrivs i den unionsakten.

Artikel 16e

Tillägsskydd avseende onlinegränssnitt

1. Utan att det påverkar tillämpningen av direktiv 2005/29/EG och förordning (EU) 2016/679 ska medlemsstaterna säkerställa att näringsidkare, när de ingår distansavtal om finansiella tjänster, inte utformar, organiserar eller driver sina onlinegränssnitt, enligt definitionen i artikel 3 m i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 (****), på ett sätt som vilseleder eller manipulerar konsumenterna som är mottagare av deras tjänster eller på annat vis väsentligt snedvrider eller försämrar deras förmåga att fatta fria och välgrundade beslut. Medlemsstaterna ska särskilt anta åtgärder som, i enlighet med unionsrätten, hanterar minst en av följande metoder från näringsidkarens sida:

- a) Större synlighet ges åt vissa val när konsumenterna, som är mottagare av näringsidkarens tjänster, uppmanas att fatta ett beslut.
- b) Näringsidkaren begär upprepade gånger att konsumenterna som är mottagare av tjänsten ska göra ett val när det valet redan har gjorts, särskilt genom att presentera popup-fönster som stör användarupplevelsen.
- c) Förfarandet för att avsluta en tjänst görs svårare än att ansluta sig till den.

2. Medlemsstaterna får anta eller behålla strängare bestämmelser i fråga om de krav på näringsidkare som anges i punkt 1, när bestämmelserna är förenliga med unionsrätten.

- (*) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/49/EU av den 16 april 2014 om insättningsgarantisystem (EUT L 173, 12.6.2014, s. 149).
- (**) Europaparlamentets och rådets direktiv 97/9/EG av den 3 mars 1997 om system för ersättning till investerare (EGT L 84, 26.3.1997, s. 22).
- (***) Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/17/EU av den 4 februari 2014 om konsumentkreditavtal som avser bostadsfastighet och om ändring av direktiven 2008/48/EG och 2013/36/EU och förordning (EU) nr 1093/2010 (EUT L 60, 28.2.2014, s. 34).
- (****) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG (EUT L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1)."

5. I artikel 24 ska följande punkt läggas till:

"6. Vad gäller överträdelse av de åtgärder som antagits enligt de bestämmelser som avses i artikel 3.1b som är tillämpliga på distansavtal om finansiella tjänster för konsumenter ska medlemsstaterna säkerställa att när sanktioner ska åläggas i enlighet med artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 ska de inbegripa en möjlighet antingen att ålägga sanktionsavgifter via administrativa förfaranden eller att inleda rättsliga förfaranden för åläggande av sanktionsavgifter, eller båda delarna."

6. I artikel 29 ska punkt 1 ersättas med följande:

"1. Om en medlemsstat utnyttjar något av de lagstiftningsval som avses i artiklarna 3.4, 6.7, 6.8, 7.4, 8.6, 9.1a, 9.3, artikel 16 andra och tredje styckena, artiklarna 16a.2, 16a.9, 16b.7 och 16e ska den informera kommissionen om detta senast den 19 december 2025 och om alla eventuella senare ändringar."

7. Bilaga I ska ändras i enlighet med bilaga I till det här direktivet.

Artikel 2

Införlivande och översyn

1. Medlemsstaterna ska senast den 19 december 2025 anta och offentliggöra de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om texten till dessa bestämmelser.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 19 juni 2026.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. De ska även innehålla en uppgift om att hänvisningar i befintliga lagar och andra författningar till det direktiv som upphävs genom det här direktivet ska anses som hänvisningar till det här direktivet. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras och om hur uppgiften ska formuleras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

3. Senast den 31 juli 2030 ska kommissionen lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av detta direktiv, som också inbegriper ångerfunktionen. Den rapporten ska innehålla en utvärdering av hur den inre marknaden för finansiella tjänster som ingår på distans i unionen fungerar och hur detta direktiv påverkar annan relevant unionsrätt.

*Artikel 3***Upphävande**

Direktiv 2002/65/EG upphör att gälla med verkan från och med den 19 juni 2026.

Hänvisningar till det upphävda direktivet ska anses som hänvisningar till direktiv 2011/83/EU, i dess ändrade lydelse enligt det här direktivet, och ska läsas i enlighet med jämförelsetabellen i bilagan till det här direktivet.

*Artikel 4***Ikraftträdande**

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

*Artikel 5***Adressater**

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 22 november 2023.

På Europaparlamentets vägnar
R. METSOLA
Ordförande

På rådets vägnar
P. NAVARRO RÍOS
Ordförande

BILAGA I

Bilaga I till direktiv 2011/83/EU ska ändras på följande sätt:

I "A. Mall för information om ångerrätt" ska instruktion 3 under rubriken "Instruktioner för komplettering av blanketten:" ersättas med följande:

"[3] Om du är skyldig att tillhandahålla en funktion som ger konsumenten möjlighet att frånträda det avtal som ingåtts online, ska följande skrivas in: "Du kan också utöva din ångerrätt online på [skriv in internetadress eller ge en annan lämplig förklaring av var ångerfunktionen finns tillgänglig]. Om du använder onlinefunktionen kommer vi att utan onödigt dröjsmål skicka ett mottagningsbevis på frånträdet på ett varaktigt medium (t.ex. via e-post), med information om dess innehåll samt datum och tidpunkt för inlämnandet. Om du ger konsumenten möjlighet att fylla i och lämna in standardångerblanketten elektroniskt på din webbplats, ska följande skrivas in: "Du kan också på vår webbplats [skriv in internetadressen] elektroniskt fylla i och skicka in standardblanketten för utövande av ångerrätten eller något annat otvetydigt meddelande. Om du väljer det här alternativet kommer vi utan dröjsmål att på ett varaktigt medium (till exempel med hjälp av e-post) bekräfta att vi tagit emot ditt beslut om att utöva ångerrätten.""

BILAGA II

Jämförelsetabell

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 1.1	–
Artikel 1.2 första stycket	Artikel 3.1b andra stycket
Artikel 1.2 andra stycket	Artikel 3.1b tredje och fjärde styckena
Artikel 2 a	Artikel 2.7
Artikel 2 b	Artikel 2.12
Artikel 2 c	Artikel 2.2
Artikel 2 d	Artikel 2.1
Artikel 2 e	Artikel 2.7
Artikel 2 f	Artikel 2.10
Artikel 2 g	–
Artikel 3.1	Artikel 16a.1
Artikel 3.1.1 a, b och c	Artikel 16a.1 a och b
Artikel 3.1.1 d	Artikel 16a.1 d
Artikel 3.1.1 e	Artikel 16a.1 e
Artikel 3.1.2 a	Artikel 16a.1 f
Artikel 3.1.2 b	Artikel 16a.1 g
Artikel 3.1.2 c	Artikel 16a.1 j
Artikel 3.1.2 d	Artikel 16a.1 k
Artikel 3.1.2 e	Artikel 16a.1 l
Artikel 3.1.2 f	Artikel 16a.1 m
Artikel 3.1.2 g	Artikel 16a.1 n
Artikel 3.1.3 a	Artikel 16a.1 p
Artikel 3.1.3 b	Artikel 16a.1 q
Artikel 3.1.3 c	Artikel 16a.1 r
Artikel 3.1.3 d	Artikel 16a.1 s
Artikel 3.1.3 e	–
Artikel 3.1.3 f	Artikel 16a.1 t
Artikel 3.1.3 g	Artikel 16a.1 u
Artikel 3.1.4 a	Artikel 16a.1 v
Artikel 3.1.4 b	Artikel 16a.1 w

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 3.2	–
Artikel 3.3 första stycket a	Artikel 16a.3
Artikel 3.3 första stycket b och andra stycket	Artikel 16a.4
Artikel 3.4	–
Artikel 4.1 och 4.5	Artikel 16a.10
Artikel 4.2	Artikel 16a.9
Artikel 4.3 och 4.4	–
Artikel 5.1	Artikel 16a.1 första stycket, 16a.5 och 16a.6 första stycket
Artikel 5.2	–
Artikel 5.3	–
Artikel 6.1 första stycket första meningen	Artikel 16b.1 första stycket,
Artikel 6.1 första stycket andra meningen	–
Artikel 6.1 andra stycket första strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket a
Artikel 6.1 andra stycket andra strecksatsen	Artikel 16b.1 andra stycket b
Artikel 6.1 tredje stycket	–
Artikel 6.2 a	Artikel 16b.2 a
Artikel 6.2 b	Artikel 16b.2 b
Artikel 6.2 c	Artikel 16b.2 c
Artikel 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 och 6.8	–
Artikel 7.1 inledningen	Artikel 16c.1 inledningen
Artikel 7.1 första strecksatsen	Artikel 16c.1 a
Artikel 7.1 andra strecksatsen	Artikel 16c.1 b
Artikel 7.2	Artikel 16c.2
Artikel 7.3	Artikel 16c.3
Artikel 7.4	Artikel 16c.4
Artikel 7.5	Artikel 16c.5
Artikel 9	–
Artikel 10	–
Artikel 11 första och tredje styckena	Artikel 24.1

Direktiv 2002/65/EG	Direktiv 2011/83/EU, ändrat genom det här direktivet
Artikel 11 andra stycket	–
Artikel 12.1	Artikel 25 första stycket
Artikel 12.2	–
Artikel 13.1	Artikel 23.1
Artikel 13.2	Artikel 23.2
Artikel 13.3	–
Artikel 14	–
Artikel 15	–
Artikel 16	–
Artikel 17	–
Artikel 18	–
Artikel 19	–
Artikel 20	–
Artikel 21	–
Artikel 22	–
Artikel 23	–

Sammanfattning av betänkandet Ett modernare konsumentskydd vid distansavtal (SOU 2025:34)

Bakgrund

Under de senaste åren har digitaliseringen lett till betydande förändringar av marknaden för finansiella tjänster. Distansförsäljning sker i allt högre grad över internet, där också många av marknadens nya produkter erbjuds. Samtidigt har EU antagit flertalet sektorspecifika rättsakter för finansiella tjänster, vilket lett till betydande överlappning mellan den sektorspecifika lagstiftningen och det direktiv för finansiella tjänster som Europaparlamentet och rådet antog år 2002¹ (2002 års distansfinansdirektiv). På grund av utvecklingen har Europaparlamentet och rådet antagit ett nytt direktiv för distansavtal om finansiella tjänster² (det nya distansfinansdirektivet). Det nya distansfinansdirektivet ersätter 2002 års distansfinansdirektiv.

Det nya distansfinansdirektivet

Det nya distansfinansdirektivet är ett ändringsdirektiv till konsumenträttighetsdirektivet³ och innebär att regleringen för distansavtal om finansiella tjänster förs in i konsumenträttighetsdirektivet. Ändringarna innebär att det införs ett nytt kapitel som endast är tillämpligt för distansavtal om finansiella tjänster. I kapitlet finns bestämmelser om förhandsinformation och ångerrätt, som i förhållande till motsvarande regler i 2002 års distansfinansdirektiv har genomgått förändringar. Kapitlet innehåller även bestämmelser som inte har någon motsvarighet i 2002 års distansfinansdirektiv, en artikel om tillräckliga förklaringar och en artikel om tilläggsskydd avseende onlinegränssnitt. Kapitlet innehåller också bestämmelser som föreskriver att sektorspecifika unionsregler om förhandsinformation, ångerrätt och tillräckliga förklaringar som utgångspunkt ska tillämpas i stället för reglerna i konsumenträttighetsdirektivet.

Genom ändringsdirektivet blir dessutom viss befintlig reglering i konsumenträttighetsdirektivet tillämplig för distansavtal om finansiella tjänster. Detta gäller regleringen om informationskrav för avtal som ingås på marknadsplatser online, möjligheten att införa skriftlighetskrav vid

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

³ Europaparlamentet och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG.

telefonförsäljning samt några artiklar som innebär att vissa avtalsvillkor ska förbjudas eller inte ha den verkan som anges i villkoret. Bilaga 2

En nyhet som införs genom direktivet är att näringsidkare som ingår distansavtal genom ett onlinegränssnitt ska vara skyldiga att tillhandahålla en ångerfunktion, i de fall det finns en ångerrätt för konsumenten. Skyldigheten har en bred tillämplighet och gäller för alla distansavtal som omfattas av konsumenträttighetsdirektivet.

Det nya distansfinansdirektivet innehåller därtill artiklar som syftar till att säkerställa efterlevnaden av regleringen.

Utredningens uppdrag

Utredningens uppdrag har varit att analysera ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet och dess tillämpning samt hur svensk rätt förhåller sig till detta. Vidare har uppdraget omfattat att bedöma vilka författningsförslag och andra åtgärder som behövs för att genomföra ändringarna. Dessutom ska nödvändiga författningsförslag lämnas. I uppdraget har även ingått att analysera, jämföra och ta ställning till de valmöjligheter som direktivet erbjuder. Utgångspunkten för uppdraget har varit att fokusera på de delar av direktivet där det krävs att de svenska reglerna ändras.

Utredningens förslag

Det ska införas ett nytt 3 kap. i distansavtalslagen

Utredningen föreslår att de bestämmelser som endast ska tillämpas på distansavtal om finansiella tjänster genomförs i 3 kap. i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Eftersom flertalet nya bestämmelser behöver införas och vissa bestämmelser struktureras om föreslås att det nuvarande 3 kap. ersätts med ett nytt kapitel. Kapitlets tillämpningsområde ska i stort vara detsamma.

Näringsidkarens skyldighet att ge konsumenten förhandsinformation anpassas till de ökade krav som uppställs genom ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Det ska i vissa delar preciseras hur förhandsinformationen ska lämnas och informationen ska omfatta fler uppgifter. Näringsidkare som ger informationen i elektronisk form ska ha rätt att presentera informationen i olika datalager. Det ska därutöver införas en bestämmelse som innebär att om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal ingås, ska som utgångspunkt de bestämmelserna tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om förhandsinformation, om de har sin grund i unionsrätten.

Det ska införas en skyldighet för näringsidkaren att ge de förklaringar som konsumenten behöver. Konsumenten ska vidare ha rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som angetts i förhandsinformationen. Det ska förtydligas att den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt lagen ska ges utan kostnad för konsumenten. Även när det gäller förklaringskyldigheten ska det införas

en bestämmelse som innebär att en annan lag eller en förordning som innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet ska tillämpas i stället, om bestämmelserna har sin grund i unionsrätten.

Det ska vidare införas en bestämmelse som innebär begränsningar för hur näringsidkaren får utforma sitt onlinegränssnitt. Näringsidkaren får därvid inte utforma, organisera eller driva sitt onlinegränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut. Detta ska särskilt avse näringsidkare som genom onlinegränssnittet upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts, ger större synlighet åt ett visst val eller gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den. Ett handlande i strid mot bestämmelsen ska vid tillämpningen av marknadsföringslagen (2008:486) anses otillbörligt mot konsumenten.

Det nya kapitlets regler om ångerrätt anpassas till ändringarna i konsumenträttighetsdirektivet. Det föreslås införas en yttre gräns för ångerfristen. Ångerfristen ska som utgångspunkt aldrig börja löpa senare än ett år efter avtalets ingående. Det införs vidare en bestämmelse som föreskriver att en annan lag som innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet ska tillämpas i stället för distansavtalslagens regler om ångerrätt, om bestämmelserna har sin grund i unionsrätten.

Vissa bestämmelser i nuvarande 3 kap. föreslås inte överföras till det nya 3 kap., kapitlet ska t.ex. inte längre reglera lagval.

Näringsidkaren ska i vissa fall vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion

Det föreslås att näringsidkaren vid distansavtal som ingås genom ett onlinegränssnitt ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion. Bestämmelsen ska ha en bred tillämplighet och gälla för alla sådana avtal som omfattas av distansavtalslagens tillämpningsområde. En förutsättning för att näringsidkaren ska vara skyldig att tillhandahålla en ångerfunktion är dock att konsumenten har en rätt att ångra det ingångna avtalet, antingen genom reglerna i distansavtalslagen eller genom regler i sektorspecifik lagstiftning. Skyldigheten innebär att konsumenten ska ha möjlighet att genom en funktion i onlinegränssnittet skicka ett meddelande med vissa uppgifter som behövs för utövandet av ångerrätten. Näringsidkaren ska vidare vara skyldig att på visst sätt bekräfta mottagandet av konsumentens meddelande. Om en näringsidkare underlåter att tillhandahålla en ångerfunktion ska näringsidkaren enligt en särskild bestämmelse i marknadsföringslagen kunna åläggas att tillhandahålla en sådan.

Vissa övriga förslag

Bestämmelserna i 2 kap. distansavtalslagen, som reglerar näringsidkarens informationsskyldighet innan ett avtal ingås på en marknadsplats online, ska även gälla för distansavtal om finansiella tjänster och finansiella instrument. Bestämmelsen ska sanktioneras genom att informationen ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Till följd av de nya bestämmelserna som föreslås införas i 3 kap. distansavtalslagen, om att sektorspecifik lagstiftning ska ha företräde, ska det göras vissa förtydliganden i informationsbestämmelserna i lagen

(2007:528) om värdepappersmarknaden, konsumentkreditlagen Bilaga 2 (2010:1846) och lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution. Av samma anledning ska det införas en bestämmelse i lagen (2010:751) om betaltjänster som innebär att förhandsinformationen vid avtal om betaltjänster alltid ska innehålla vissa uppgifter som anges i distansavtalslagen.

Ikraftträdande och övergångsbestämmelser

De nya bestämmelserna föreslås träda i kraft den 19 juni 2026. Distansavtalslagens nya bestämmelser ska vara tillämpliga enbart på avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. I fråga om avtal som ingåtts före ikraftträdandet ska äldre bestämmelser gälla.

Förslagets konsekvenser

De förslag som lämnas i betänkandet syftar till att stärka konsumentskyddet. Det medför att kraven som ställs på företag som erbjuder finansiella tjänster och finansiella instrument på distans och utanför affärslokaler blir högre. Flertalet näringsidkare som omfattas av 3 kap. i distansavtalslagen kommer dock inte vara skyldiga att tillämpa lagens bestämmelser om förhandsinformation, ångerrätt och tillräckliga förklaringar, eftersom deras produkter omfattas av sektorspecifika regler med grund i unionsrätten som ska gälla i stället för distansavtalslagens motsvarande bestämmelser. För många av dessa företag innebär förslagen främst att anpassningar behöver göras i förhållande till skyldigheten att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion. Begränsningarna för hur näringsidkare får utforma sitt online-gränssnitt bedöms främst vara handlingsdirigerande.

Även företag som erbjuder varor och icke-finansiella tjänster på distans enligt 2 kap. distansavtalslagen berörs av skyldigheten att i vissa fall tillhandahålla en ångerfunktion. Skyldigheten förväntas medföra begränsade kostnader för såväl företag som omfattas av 2 kap. som av 3 kap. i distansavtalslagen.

Kostnaderna för det allmänna bedöms begränsade och bör kunna finansieras inom ramen för befintliga anslag.

Eftersom utredningens förslag i huvudsak är en följd av ett EU-direktiv, finns det ingen möjlighet att avstå från att genomföra en reglering som når upp till de krav som direktivet uppställer.

Betänkandets lagförslag

Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

dels att 3 kap. ska upphöra att gälla,

dels att 2 kap. 2, 6 och 10 §§ ska ha följande lydelse, och

dels att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 1 kap. 6 § och 2 kap. 10 a §, samt ett nytt kapitel, 3 kap., av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 kap.

Kostnadsfri information

6 §

Den information och de förklaringar som näringsidkaren ska lämna enligt denna lag ska ges utan kostnad för konsumenten.

2 kap.

2 §²

Innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, telefonnummer, adress, e-postadress och andra medel för kommunikation via internet som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, och, om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper i den omfattning som är lämplig med hänsyn till varan eller tjänsten och till hur informationen ges,

3. varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter, eller, om priset inte kan anges i förväg, hur priset beräknas; om avtalet löper på obegränsad tid eller avser en prenumeration, ska även kostnaderna per faktureringsperiod och per månad anges,

4. personanpassning av priset på grund av automatiserat beslutsfattande,

5. kostnader för leverans eller porto och andra tillkommande kostnader,

6. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

7. villkoren för betalning samt för leverans eller fullgörande på något annat sätt och tidpunkt för leverans eller fullgörande; om avtalet ska ingås på näringsidkarens webbplats, ska det i början av beställningsprocessen anges

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2022:655.

vilka betalningssätt som godtas och om det finns några begränsningar för leveransen, Bilaga 3

8. handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna och de villkor som gäller för detta,

9. den rätt som konsumenten har att reklamera enligt lag, hur reklamation kan göras och gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan vända sig för att framställa klagomål,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas *samt* att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten,

10. huruvida och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas, att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten *samt var den ångerfunktion som avses i 10 a § finns tillgänglig.*

11. den skyldighet konsumenten vid utövande av ångerrätten kan ha att på egen bekostnad återsända varan samt, vid distansavtal, kostnaden för att återsända varan om den är sådan att den inte kan återsändas med post,

12. huruvida konsumenten är skyldig att ersätta näringsidkaren enligt 15 § 3 eller 4,

13. åtaganden från näringsidkaren eller tillverkaren om att, utöver vad som följer av lag, betala tillbaka det som betalats för varan, byta ut eller reparera den eller utföra någon form av service på den, ifall varan inte överensstämmer med uppgifter som lämnats i utfästelser eller marknadsföring eller om det finns andra avvikelser från uppgifter som lämnats på ett sådant sätt,

14. den assistans och service som gäller efter försäljningen,

15. uppförandekoder som gäller för näringsidkaren och hur konsumenten kan ta del av dem,

16. avtalets löptid,

17. kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet,

18. villkoren för att säga upp avtalet, om det gäller tills vidare eller förnyas automatiskt,

19. funktionen hos en vara med digitala delar, digitalt innehåll eller en digital tjänst, inbegripet tekniska skyddsåtgärder,

20. kompatibilitet och driftskompatibilitet mellan varor med digitala delar, digitalt innehåll och digitala tjänster, i den utsträckning näringsidkaren känner till eller borde känna till det, och

21. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

Vid en auktion får informationen enligt första stycket 1 ersättas med motsvarande uppgifter om auktionsförrättaren, om det är möjligt att delta i auktionen även på ett annat sätt än genom att använda ett medel för distanskommunikation. Under samma förutsättning får information enligt första stycket 9 om gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål avse auktionsförrättarens verksamhetsställe.

Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 2–5 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket marknadsföringslagen.

Den information som ska lämnas enligt 2–5 §§, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett tydligt meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 12 § (ångerfrist). Konsumenten kan för detta ändamål använda det standardformulär för utövande av ångerrätten som avses i 2 a §. Om konsumenten lämnar meddelandet på näringsidkarens webbplats, ska näringsidkaren utan dröjsmål bekräfta mottagandet av meddelandet i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. I 10 a § finns särskilda bestämmelser om konsumentens möjlighet att vid avtal som ingås genom ett onlinegränssnitt utöva ångerrätten genom en ångerrättsfunktion.

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återropas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

10 a §

Om ett distansavtal ingås genom ett onlinegränssnitt ska näringsidkaren tillhandahålla en funktion för utövandet av ångerrätten (ångerrättsfunktion). Ångerrättsfunktionen ska vara märkt på ett tydligt och lättläst sätt samt under hela ångerfristen finnas lättillgänglig på onlinegränssnittet.

I ångerrättsfunktionen ska det vara möjligt för konsumenten att

³ Senaste lydelse 2022:655.

⁴ Senaste lydelse 2020:169.

– i ett meddelande ange sitt namn, uppgifter om det avtal som frånträds samt i vilken elektronisk form näringsidkaren ska bekräfta mottagandet av meddelandet, och
 – sända meddelandet genom en bekräftelsefunktion som är märkt på ett tydligt och lättläst sätt.

Näringsidkaren ska utan dröjsmål, i en läsbar och varaktig form och på det sätt som angetts enligt andra stycket bekräfta tidpunkten för mottagandet av meddelandet samt meddelandets innehåll.

Bestämmelser om att en näringsidkare kan åläggas att tillhålla en ångerfunktion finns i 25 § andra stycket marknadsföringslagen (2008:486).

3 kap. Avtal om finansiella tjänster och finansiella instrument

Tillämpningsområde

1 § Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor.

Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 4–6, 8 och 11 §§.

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

Otillåten utformning av onlinegränssnitt

2 § Näringsidkaren får inte utforma, organisera eller driva sitt on-line-gränssnitt på ett sätt som väsentligen snedvrider eller försämrar konsumentens förmåga att fatta välgrundade beslut.

Första stycket avser särskilt näringsidkare som genom onlinegränssnittet

1. upprepade gånger begär att konsumenten ska göra ett visst val när det valet redan har gjorts,
2. ger större synlighet åt ett visst val, eller
3. gör det svårare att avsluta en tjänst än att ansluta sig till den.

3 § Om näringsidkaren handlar i strid mot 2 § ska detta vid tillämpningen av 5, 23 och 26 §§ marknadsföringslagen (2008:486) anses vara otillbörligt mot konsumenten.

Näringsidkarens förklaringskyldighet

4 § Näringsidkaren ska ge de förklaringar som konsumenten behöver. Förklaringarna ska även omfatta andra tjänster som erbjuds tillsammans med den finansiella tjänsten eller det finansiella instrumentet.

Konsumenten har rätt att få förklaringarna lämnade under medverkan av en person och på det språk som anges i enlighet med 5 § första stycket 15.

Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om näringsidkarens förklaringskyldighet tillämpas de bestämmelserna i stället för första och andra styckena, om de har sin grund i unionsrätten.

Information innan ett avtal ingås

5 § I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om

1. sitt namn, organisationsnummer, huvudsakliga verksamhet, adress, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som näringsidkaren tillhandahåller och som gör det möjligt för konsumenten att bevara uppgifter i en läsbar och varaktig form, samt om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

2. ansvarig tillsynsmyndighet, om verksamheten kräver tillstånd, samt tillsynsmyndighetens adress, webbplats och andra kontaktuppgifter,

3. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets huvudsakliga egenskaper,

4. den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets pris, inbegripet arvoden, skatter och avgifter,

5. att det med avtalet kan följa skatter, avgifter eller kostnader som varken betalas genom näringsidkaren eller påförs av denne,

6. de särskilda risker som följer med det finansiella instrument 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,

7. sättet för betalning och för fullgörande,

8. vad som gäller om ångerrätt enligt denna lag, inklusive uppgift om vad konsumenten enligt 21 § kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, telefonnummer och e-postadress eller andra medel för kommunikation som kan användas för utövande av ångerrätten samt var den ångerfunktion som avses i 2 kap. 10 a § finns tillgänglig,

9. kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om inte kostnaden är beräknad efter normaltaxa,

10. den tid under vilken erbjudandet gäller,

11. avtalets kortaste löptid, om avtalet avser en fortlöpande eller periodiskt återkommande finansiell tjänst,

12. vad som gäller om uppsägning av avtalet i förtid eller ensidigt,

13. påföljder vid dröjsmål med betalning,

14. avtalsvillkor om vilket lands lag som ska tillämpas på avtalet och om vilken domstol som är behörig, Bilaga 3

15. på vilket språk avtalsvillkoren och informationen tillhandahålls och på vilket språk näringsidkaren åtar sig att kommunicera under avtalstiden,

16. hur klagomål i fråga om avtalet behandlas, inklusive näringsidkarens kontaktuppgifter för hantering av reklamationer, och om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren,

17. vilka garantifonder eller liknande ersättningssystem som finns,

18. att priset helt grundar sig på en automatisk behandling av uppgifter,

19. sociala och miljömässiga mål när sådana faktorer är integrerade i den finansiella tjänstens eller det finansiella instrumentets investeringsstrategi, och

20. vilka möjligheter som finns att få en tvist med näringsidkaren prövad utanför domstol.

I rimlig tid innan ett avtal ingås ska näringsidkaren också tillhandahålla samtliga avtalsvillkor.

6 § Om informationen enligt 5 § ges mindre än en dag innan avtalet ingås ska näringsidkaren inom sju dagar ge konsumenten en påminnelse om dennes ångerrätt samt informera om villkoren för utövande av ångerrätten enligt 14–22 §§. Påminnelsen ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

7 § Bestämmelserna om information innan ett avtal ingås på en marknadsplats online i 2 kap. 2 b § gäller även för avtal som omfattas av detta kapitel.

Hur information och avtalsvillkor ska ges innan ett avtal ingås

8 § Informationen och avtalsvillkoren som avses i 5 § ska ges i en handling eller i någon annan läs-bar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Informationen ska ges klart och begripligt. Näringsidkaren ska ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga och andra särskilt utsatta personer samt på begäran anpassa informationen på lämpligt sätt för personer med funktionsnedsättning.

Om informationen enligt 5 § ges i elektronisk form har näringsidkaren, med undantag för information enligt 5 § första stycket 1, 3–5 och 8, rätt att även presentera informationen i olika datalager.

Informationen som avses i 7 § ska ges i enlighet med 2 kap. 3 § första stycket.

Särskilda regler vid telefonförsäljning

9 § Vid telefonsamtal som syftar till att ingå ett distansavtal ska konsumenten i början av samtalet informeras om näringsidkarens identitet, namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och om samtalet kan komma att spelas in.

Om näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten ska konsumenten i början av samtalet dessutom informeras om närings-

idkarens syfte med samtalet och relationen mellan näringsidkaren och den person som är i kontakt med konsumenten.

10 § Om ett avtal ska ingås till följd av att näringsidkaren på eget initiativ kontaktar konsumenten per telefon i syfte att ingå ett distansavtal ska näringsidkaren bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Ett avtal som inte har ingåtts på detta sätt är ogiltigt och konsumenten är då inte skyldig att betala för några finansiella tjänster eller finansiella instrument. Konsumenten ska informeras om detta i näringsidkarens bekräftelse av anbudet.

11 § I de fall ett avtal får ingås per telefon behöver näringsidkaren, om konsumenten uttryckligen samtycker till det, under samtalet endast ge information om näringsidkarens huvudsakliga verksamhet och om näringsidkaren agerar för någon annans räkning, motsvarande uppgifter för den näringsidkaren samt information enligt 5 § första stycket 3–6, 8 och 15. Näringsidkaren ska dock upplysa konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och ange vad denna information avser.

Snarast efter det att avtalet har ingåtts ska näringsidkaren ge konsumenten all den information som avses i 5 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Informationsbestämmelser i annan författning

12 § Om en annan lag eller en förordning innehåller bestämmelser om den information som näringsidkaren ska ge konsumenten innan ett avtal om en finansiell tjänst eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument ingås, tillämpas de bestämmelserna i stället för 5, 6, 8, 9 och 11 §§, om de har sin grund i unionsrätten.

Om de bestämmelser som enligt första stycket ska tillämpas inte föreskriver en skyldighet för näringsidkaren att ge information om ångerrätten ska dock information ges enligt 5 § första stycket 8.

Påföljd vid utebliven information

13 § Den information som ska lämnas enligt 5–9 eller 11 §, ska anses vara väsentlig vid tillämpningen av 10 § tredje stycket marknadsföringslagen (2008:486).

Konsumentens ångerrätt

14 § Konsumenten har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till näringsidkaren lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag som anges i 18 § (ångerfrist). Vid avtal om privat individuellt pensionssparande eller sparande i en sådan PEPP-produkt som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1238 av den 20 juni 2019 om en paneuropeisk privat pensionsprodukt (PEPP-produkt) är ångerfristen dock 30 dagar.

Bestämmelserna om en ångerfunktion i 2 kap. 10 a § gäller även för distansavtal som omfattas av detta kapitel. Bilaga 3

Om konsumenten i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt har lämnat eller sänt ett meddelande enligt första stycket, får meddelandet återopas även om det försenas, förvanskas eller inte kommer fram.

Undantag från ångerrätten

15 § Bestämmelserna om ångerrätt i 14 och 18–22 §§ gäller inte avtal om

1. finansiell tjänst eller överlåtelse av finansiellt instrument, om priset beror på sådana svängningar på finansmarknaden som näringsidkaren inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen,

2. deltagande i emission eller annan likartad aktivitet, om priset för den rättighet som aktiviteten avser efter teckningstidens utgång kommer att bero på sådana svängningar på finansmarknaden som sägs i 1, eller

3. försäkring med en avtalad giltighetstid om en månad eller mindre.

Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parter på konsumentens begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt avtalet.

Ångerrätt m.m. i annan författning

16 § Om en annan lag innehåller bestämmelser om ångerrätt eller en annan rätt för konsumenten att under en viss tid överväga konsekvenserna av det ingångna avtalet, tillämpas de bestämmelserna i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§, om de har sin grund i unionsrätten.

Särskilt om ångerrätt för kreditavtal

17 § I fråga om kreditavtal enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) tillämpas bestämmelserna om betänketid i 13 a § och om ångerrätt i 21–25 §§ den lagen i stället för 14 § första och tredje styckena, 15 och 18–22 §§.

Ångerfristen

18 § Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 8 § första stycket, 11 § andra stycket eller 12 § kommer konsumenten till handa.

Ångerfristen börjar aldrig löpa senare än den dag som infaller ett år efter avtalets ingående. Detta gäller dock inte om konsumenten inte fått information om ångerrätten enligt 5 § första stycket 8.

Verkan av att konsumenten utövar sin ångerrätt

19 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska konsumenten snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka de belopp som konsumenten har erhållit från näringsidkaren. Tiden ska räknas från den dag då konsumenten lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds.

20 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt, ska näringsidkaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren, med avräkning för vad näringsidkaren får kräva enligt 21 §. Tiden ska räknas från den dag då näringsidkaren tog emot konsumentens meddelande om att avtalet frånträds.

21 § Näringsidkaren har rätt till ersättning för den tjänst som har tillhandahållits enligt avtalet innan ångerrätten utövades. Ersättningen får inte överstiga ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten, jämförd med den fullständiga tjänsten enligt avtalet.

Näringsidkaren får inte kräva betalning enligt första stycket, om näringsidkaren

1. har underlåtit att lämna information enligt 5 § första stycket 8 om vad konsumenten kan komma att få betala vid utövande av ångerrätten, eller
2. utan begäran från konsumenten har påbörjat fullgörandet av avtalet innan ångerfristen har löpt ut.

Anknytande avtal

22 § Om konsumenten utövar sin ångerrätt och det med anledning av avtalet har ingåtts ett anknytande avtal om tjänster som tillhandahålls av näringsidkaren eller av någon annan på grund av en överenskommelse mellan denne och näringsidkaren, ska det anknytande avtalet upphöra att gälla utan att konsumenten får åläggas någon påföljd för detta.

-
1. Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.
 2. I fråga om avtal som har ingåtts före ikraftträdandet gäller äldre bestämmelser.
 3. I fråga om försäkringsavtal som har förnyats efter ikraftträdandet gäller de nya bestämmelserna.

Förslag till lag om ändring i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden att 9 kap. 14 § ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

9 kap.

14 §²

Ett värdepappersinstitut ska förse sina kunder med lämplig och lättbegriplig information enligt 15–17 §§ i god tid innan institutet tillhandahåller en investeringstjänst eller sidotjänst.

Informationen ska ge kunderna rimliga möjligheter att förstå arten av de investeringstjänster och finansiella instrument som institutet erbjuder och vilka risker som är förknippade med dem. Informationen får lämnas i standardiserad form.

All information som ett värdepappersinstitut lämnar till sina kunder ska vara rättvisande och tydlig och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska lätt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörmingsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486). Om information inte lämnas i enlighet med denna paragraf och 15–17 §§, ska marknadsföringslagen tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörmingsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2017:679.

Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs i fråga om marknadsföringslagen (2008:486) att 25 § och rubriken närmast före 25 § ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

***Åläggande att tillhandahålla
tekniska hjälpmedel***

Övriga ålägganden

25 §

En tjänsteleverantör enligt lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster som i strid med 10 § i den lagen låter bli att tillhandahålla sådana tekniska hjälpmedel som avses där får åläggas att tillhandahålla hjälpmedlen.

En näringsidkare som i strid med 2 kap. 10 a § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler låter bli att tillhandahålla en sådan ångerfunktion som avses där får åläggas att tillhandahålla funktionen.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

Förslag till lag om ändring i lagen (2010:751) om betaltjänster

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (2010:751) om betaltjänster att det ska införas en ny paragraf, 4 kap. 20 b §, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

4 kap.

20 b §

Om avtalet är ett sådant som avses i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska information som ges enligt 4–4 b eller 10 § även innehålla de uppgifter som avses i 3 kap. 5 § första stycket 5–10 och 17 den lagen.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

Förslag till lag om ändring i konsumentkreditlagen (2010:1846)

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om konsumentkreditlagen (2010:1846) att 10 och 10 a §§ ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

10 §²

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 4 a § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *det stycket* ska innehålla information om

Vid sådan telefonförsäljning av en kredit som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket *samma lag* i stället för 8 § första stycket och 9 § första stycket. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen* ska innehålla information om

1. kreditbeloppet och villkoren för utnyttjande av krediten,
2. kreditavtalets löptid,
3. varan eller tjänsten och dess kontantpris vid kreditköp,
4. krediträntan, villkoren för krediträntan med angivande av referensindex eller referensräntor samt tidpunkter, förfaranden och andra villkor för ändring av krediträntan,
5. den effektiva räntan, med angivande av ett representativt exempel, och det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten, och
6. avbetalningarnas storlek, antal och förfallotidpunkter samt den ordning enligt vilken betalningarna ska fördelas på krediter med olika krediträntor.

Om det är fråga om en kredit som avses i 9 §, ska beskrivningen innehålla information om kreditbeloppet, krediträntan med villkor för den och angivande av referensindex eller referensräntor samt den effektiva räntan med angivande av ett representativt exempel. Om avtalet innebär att konsumenten kan uppmanas att betala tillbaka hela den utestående krediten, ska också det anges.

10 a §³

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap.

Vid sådan telefonförsäljning av en bostadskredit som avses i 3 kap.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

² Senaste lydelse 2018:1322.

³ Senaste lydelse 2018:1322.

4 a § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *gäller att den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt det stycket åtminstone ska innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler *tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 9 a §*. Den beskrivning av den finansiella tjänstens huvudsakliga egenskaper som ska ges enligt *den lagen ska åtminstone innehålla* de uppgifter som avses i det i 9 a § angivna standardiserade EU-faktabladets del A, avsnitten 3–6.

Bilaga 3

Första stycket gäller dock inte för en bostadskredit där kreditfordran ska betalas först i samband med att den egendom som utgör säkerhet överlåts med anledning av att låntagaren uppnår en viss ålder eller på grund av låntagarens sviktande hälsa eller död.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

Förslag till lag om ändring i lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution att 5 kap. 14 och 16 §§ ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

5 kap.

14 §

All information, inklusive marknadsföringsmaterial, som en försäkringsdistributör lämnar till kunder ska vara rättvisande och får inte vara vilseledande. Marknadsföringsmaterial ska alltid klart och tydligt kunna identifieras som sådant.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486) och lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Särskilda bestämmelser om en näringsidkares marknadsföring av produkter och tjänster och vilken information som ska lämnas till kunder finns i marknadsföringslagen (2008:486).

16 §

När ett försäkringsavtal ingås per telefon tillämpas inte 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås. Särskilda bestämmelser om information som ska lämnas till en konsument innan ett avtal ingås per telefon finns i 3 kap. lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Vid sådan telefonförsäljning av en försäkring som avses i 3 kap. 11 § första stycket lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas det stycket och 3 kap. 9 § första stycket samma lag i stället för 1–9, 11, 13 och 15 §§. Försäkringsdistributören ska dock alltid upplysa kunden om vilken typ av information som finns tillgänglig enligt detta kapitel innan ett avtal ingås på sådant sätt. Kunden har alltid rätt att på begäran få den informationen muntligen innan ett avtal ingås.

Snarast efter det att ett försäkringsavtal har ingåtts per telefon ska försäkringsdistributören lämna kunden den information som avses i 1–9, 11 och 12 §§ på det sätt som anges i 15 § och ett produktfaktablad enligt 13 §.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2023/2673 av den 22 november 2023 om ändring av direktiv 2011/83/EU vad gäller avtal om finansiella tjänster som ingåtts på distans och om upphävande av direktiv 2002/65/EG.

Denna lag träder i kraft den 19 juni 2026.

Förteckning över remissinstanserna

Efter remiss har yttrande över betänkandet lämnats av Allmänna reklamationsnämnden, Finansbolagens Förening, Finansförbundet, Finansinspektionen, Fondbolagens förening, Kommerskollegium, Konkurrensverket, Konsumentverket, Konsumentvägledarnas förening, Lunds universitet, Pensionsmyndigheten, Regelrådet, Sparbankernas Riksförbund, Stockholms tingsrätt, Stockholms universitet, Svea hovrätt, Svensk Försäkring, Svensk Handel, Svensk Värdepappersmarknad, Svenska Bankföreningen, Sveriges advokatsamfund, Sveriges riksbank, Swedish FinTech Association, Umeå tingsrätt och Umeå universitet.

Aktiespararna, Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Näringslivets regelnämnd, Småföretagarnas Riksförbund, Svenska Försäkringsföreningen, Svenska Försäkringsförmedlares förening, Svenskt Näringsliv och Sveriges Konsumenter har avstått från att yttra sig.

En sammanställning av bestämmelser i konsumenträttsdirektivet och motsvarande eller närmast motsvarande bestämmelser i föreslagen svensk lagstiftning. I det fall det inte anges någon motsvarighet har bedömningen gjorts att ingen genomförandeåtgärd i form av lagstiftning är nödvändig.

Direktivet

Artikel 1

Artikel 2

Artikel 3.1b

Artikel 3.2

Artikel 3.3d

Artikel 3.5

Artikel 3.6

Artikel 4

Artikel 6.1h

Artikel 6a

Artikel 8.6

Artikel 11a1-11a4

Artikel 11a.5

Artikel 16a.1

Artikel 16a.2

Artikel 16a.3

Artikel 16a.4

Artikel 16a.5

Artikel 16a.6

Artikel 16a.7

Artikel 16a.8

Artikel 16a.9

Artikel 16a.10

Artikel 16b.1

Artikel 16b.2

Artikel 16b.3

Artikel 16b.4

Artikel 16b.5

Artikel 16b.6

Artikel 16b.7

Artikel 16c.1

Artikel 16c.2

Artikel 16c.3

Artikel 16c.4

Artikel 16c.5

Artikel 16d

Artikel 16e.1

Artikel 16e.2

Artikel 19

Distansavtalslagen m.m.

Ingen motsvarighet

1 kap. 2 §

3 kap. 1–3 §§

Ingen motsvarighet

3 kap. 1 §

Ingen motsvarighet

Ingen motsvarighet

Ingen motsvarighet

2 kap. 2 § första stycket 10

3 kap. 6 § och 8 § tredje stycket

3 kap. 10 §

2 kap. 10 a § och 3 kap. 14 §

2 kap. 10 § andra stycket och 3 kap. 13 § andra stycket

3 kap. 4 § och 8 § första stycket

Ingen motsvarighet

3 kap. 9 §

3 kap. 11 §

3 kap. 5 §

3 kap. 8 § första och andra stycket

3 kap. 8 § första stycket

Ingen motsvarighet

3 kap. 8 § och 3 kap. 11 §.

3 kap. 7 §

3 kap. 13 § första stycket och 17 § första stycket

3 kap. 15 §

3 kap. 13 § andra stycket

3 kap. 21 §

Ingen motsvarighet

3 kap. 16 §

3 kap. 16 §

3 kap. 20 §

Ingen motsvarighet

3 kap. 20 §

3 kap. 19 §

3 kap. 18 §

1 kap. 6 § och 3 kap. 12 §

3 kap. 22 §

Ingen motsvarighet

5 kap. 1 § lagen (2010:751) om betaltjänster

Bilaga 5	Artikel 21	3 a § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
	Artikel 22	13 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
	Artikel 23, 24.1 och 24.6	2 kap. 10 b § och 3 kap. 23 och 24 §§
	Artikel 25	1 kap. 4 §
	Artikel 26	Ingen motsvarighet
	Artikel 27	Lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område