UNIVERSITY OF HELSINKI

https://helda.helsinki.fi

Ångerrätten vid försäljning av varor på distans enligt nordisk rätt

Bärlund, Johan C

2025-11-20
Juridiska Föreningen i Finland
http://hdl.handle.net/10138/604177
Bärlund, J C 2025, 'Ångerrätten vid försäljning av varor på distans enligt nordisk rätt', Tidskrift utgiven av Juridiska föreningen i Finland, vol. 161, nr. 4, s. 209-245. < https://journal.fi/jft/article/view/177733/119685 >

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository. https://helda.helsinki.fi
This is an electronic reprint of the original article.
This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.
Please cite the original version.

JFT 4/2025 s. 209–245

ARTIKLAR

Refereegranskad artikel

Johan Bärlund, professor, Helsingfors universitet

Ångerrätten vid försäljning av varor på distans enligt nordisk rätt[1]

1. Inledning

Konsumenternas intresse för att handla på nätet fick ett tydligt uppsving i samband med coronapandemin. Statistik visar att en majoritet av de nordiska konsumenterna handlar på nätet. Under de senaste tolv månaderna har 71 procent av de finländska konsumenterna i åldern 16–89 år gjort inköp på nätet och andelen ökar till 95 procent i åldersgruppen 25–34 år. Även regionala skillnader förekommer: konsumenter i huvudstadsregionen är mer aktiva nätkonsumenter än de som bor i mindre städer eller på landsbygden.[2] En liknande utveckling har observerats i de övriga nordiska länderna. I Sverige hade 69 procent av konsumenterna i åldern 18–89 år handlat på nätet i augusti 2023.[3] I Norge uppgick motsvarande andel till 88 procent för personer i åldern 18–79 år under år 2023[4], och i Danmark handlade 82 procent av konsumenterna i åldern 16–74 år online år 2024.[5] Den nordiska trenden ligger i linje med den allmäneuropeiska, även om de nordiska konsumenterna är något mer aktiva på nätet än konsumenterna i Sydeuropa och Österuropa.[6] Handeln på nätet upplevs av konsumenterna som en bekväm och tillgänglig inköpskanal, särskilt när det finns tydliga rättsliga ramar som erbjuder skydd och förutsägbarhet vid distansköp.

Utbudet inom e-handeln fortsätter att expandera, särskilt i takt med att kinesiska e-handelsplattformar i allt större utsträckning når de nordiska konsumenterna. Dessa

---

[1] Artikeln bygger på mitt referat till Juridiska Föreningen i Finlands diskussionsfråga nr 6/2025 med lydelsen: ”Ska man få koka kaffe med en kaffekokare som är köpt på nätet och sedan returnera den?” Jag vill varmt tacka både professor Lena Sisula-Tulokas och den anonyma refereen för goda synpunkter på artikeln.

[2] Gäller år 2024. Se Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik, https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__sutivi/, besökt 5.5.2025.

[3] https://www.svenskhandel.se/api/documents/rapporter/e-handelsindikatorn/e-handelsindikatorn-aug-2023.pdf, besökt 5.5.2025.

[4] https://nettpilot.no/norsk-e-handelsrapport-2023-forteller-om-stor-okning-i-online-handel/, besökt 5.5.2025.

[5] https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=52301, besökt 5.5.2025.

[6] https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-commerce_statistics_for_individuals#70_.25_of_EU_citizens_aged_16-74_years_bought_or_ordered_goods_or_services_online_in_2023, besökt 28.2.2025.

kinesiska aktörer har ofta bedrivit intensiv marknadsföring via sociala medier, och de konkurrenskraftiga priserna har visat sig locka ett stort antal konsumenter. I februari 2025 gick fyra svenska ministrar offentligt ut med krav på att försäljningen från vissa kinesiska lågprisplattformar ska begränsas, med hänvisning till att produkterna visat sig vara potentiellt hälsovådliga och att prisnivåerna snedvrider konkurrensen.[7] Ett annat växande fenomen är så kallad dropshipping, där en e-handelsplattform – inhemsk eller utländsk men ofta med lokal framtoning – agerar mellanhand mellan konsumenter och leverantörer. I dessa fall hanterar plattformen både beställning och betalning, medan varan skickas direkt från den utländska leverantören till konsumenten. Denna modell har medfört en rad konsumentskyddsproblem, bland annat vad gäller produktkvalitet, ansvarsfördelning och praktiska svårigheter vid frånträdande av avtal. Konsumenter har ofta rapporterat att varorna håller låg kvalitet, och det har förekommit fall där konsumenterna ålagts att betala tullavgifter eller höga kostnader för returfrakt för att kunna utöva sin avtalsenliga ångerrätt.[8]

De kinesiska e-handelsaktörernas ökade närvaro på den europeiska marknaden har medfört att stora volymer lågprisvaror importeras till EU från tredjeländer. Enligt uppskattningar rörde det sig år 2024 om cirka 4,6 miljarder [sic!] föremål till ett värde understigande 150 euro per vara.[9] Oron inom EU gäller inte enbart den ofta bristfälliga kvaliteten på dessa varor, utan även den betydande påverkan som denna handel har på miljön och på konkurrensvillkoren inom unionen. Problemet förvärras i de fall där de utländska leverantörerna inte följer EU:s regelverk för produktsäkerhet och marknadsföring.[10]

En viktig del av konsumentens rättigheter vid distanshandel utgörs numera av rätten att ångra ett köp. Jag föredrar att på svenska använda termen ”ångerrätt” för att beskriva denna rätt att ångra sig, trots att också begreppet ”frånträdelserätt” eller ”frånträdesrätt” har använts i Finland för rätten att ångra ett köp.[11] Ångerrätten medför att en konsument, som huvudregel, har möjlighet att frånträda det distansavtal om leverans av varor som denne ingått inom 14 dagar efter mottagandet av varorna, utan

[7] https://www.regeringen.se/debattartiklar/2025/02/regeringen-tar-krafttag-mot-shein-och-temu/, besökt 28.2.2025.

[8] https://www.konsumentverket.se/konsumentratt/dropshipping/ och https://www.konsumentverket.se/aktuellt/omfattande-problem-med-nathandel-konsumentverket-inleder-stor-granskning/, besökt 5.5.2025.

[9] Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions – A comprehensive EU toolbox for safe and sustainable e-commerce, COM(2025) 37 final, s. 2.

[10] COM(2025) 37 final, s. 21.

[11] I finsk lag hittas begreppet ”frånträdesrätt” i 10 kap. 4 och 9 § i konsumentskyddslagen (38/1978). Se även Thomas Wilhelmsson, Konsumentskyddet i Finland – Allmän del. Juristförbundets förlag 1989, s. 214, och RP 181/1997 till Riksdagen med förslag till lagar om ändring av konsumentskyddslagen och om ändring av 8 § lagen om konsumentskydd vid fastighetsförmedling, passim.

krav på förklaring eller kostnad. Införandet av en sådan ångerrätt motiveras främst av att konsumenten inte har möjlighet att undersöka den beställda varan lika noggrant som vid ett traditionellt köp i en fysisk butik. Dessutom har det inom EU länge funnits en ambition att främja gränsöverskridande handel.[12]

En annan framträdande trend är att konsumenterna i allt större utsträckning nyttjar sin ångerrätt, särskilt när den mottagna varan inte motsvarar konsumenternas förväntningar eller när ett klädesplagg inte uppfyller deras krav gällande storlek eller passform. Aktuell statistik från Europa indikerar att cirka 50–60 procent av konsumenterna i Schweiz, Tyskland och Förenade kungariket väljer att returnera sina varor. De mest frekvent returnerade artiklarna inkluderar kläder, skor och väskor.[13] Det är uppenbart att denna frekventa transport av varor, både till och från konsumenterna, medför en betydande miljöpåverkan och bör väcka oro hos oss alla, särskilt i ljuset av de ökande svårigheterna att uppnå uppsatta klimatmål av olika anledningar.

I denna artikel ämnar jag närmare analysera konsumentens ångerrätt i nordisk rätt, med fokus på distansköp av fysiska varor. Behandlingen kommer att exkludera tjänster och digitala nyttigheter, trots att ångerrätten i dessa fall medför specifika utmaningar. I det följande kommer jag att undersöka både de förhållanden under vilka konsumentens ångerrätt inträder eller uteblir och de villkor under vilka konsumenten kan utöva denna rätt. Trots att ångerrätten inte får leda till andra kostnader för konsumenten än eventuellt kostnaderna för returneringen av varan, finns det situationer där utövandet av rätten medför en skyldighet för konsumenten att ersätta näringsidkaren för en eventuell värdeminskning av den returnerade varan. En ytterligare aspekt som kommer att behandlas är beräkningen av konsumentens ersättningsskyldighet vid värdeminskningen. Artikeln avslutas med en diskussion kring huruvida den nuvarande regleringen av ångerrätten är förenlig med eller står i konflikt med de hållbarhetskrav som ska ställas på verksamheten.

Perspektivet i denna artikel är nordiskt. Eftersom denna del av konsumenträtten i högsta grad styrs av direktiv, kommer jag att behandla förutom den nationella nordiska rätten även EU-rätten. EU-rätten spelar en avgörande roll vid tolkningen av de nationella reglerna gällande ångerrätten, vilket gör det EU-rättsliga materialet till

[12] Redan år 2002 konstateras detta av Marie Larsson, Konsumentskyddet över gränserna – Särskilt inom EU: En studie i internationell privat- och processrätt. Iustus Förlag 2002, s. 21–22.

[13] https://www.ecommerce-nation.com/ecommerce-returns-european-market/, besökt 9.4.2025. Robert Magnus, Wertersatz nach Widerruf – Die problematische Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie durch den deutschen Gesetzgeber, Juristenzeitung (JZ) 2017, s. 983–990, 983, skriver träffande om konsumenternas beteende: ”Viele Verbraucher bestellen im Internet ganze Produktpaletten, um sich dahin das passende Modell in der richtigen Größe und Farbe aussuchen und die restlichen zurückschicken zu können. Das Kaufhaus wird sozusagen ins Wohnzimmer verlegt.” Magnus artikel tar inte alls ställning till det hållbarhetsproblem som en sådan verksamhet orsakar.

ett väsentligt underlag för en korrekt förståelse och tolkning av den nordiska rätten.[14] Enligt min uppfattning bidrar en grundlig analys av det nordiska materialet till att skapa en mer omfattande förståelse av de problem och tolkningsmöjligheter som föreligger. Det är även av betydande intresse att på mikronivå undersöka likheter och skillnader mellan de lösningar som implementerats i de olika nordiska länderna. Det är ändå tydligt att det finns en ökande tendens i Norden att, vid införlivandet av ett direktiv i nationell lagstiftning, ofta välja att i stor utsträckning direkt återge direktivtexten, särskilt när det rör sig om ett harmoniserande direktiv.[15]

I fråga om några detaljfrågor gör jag även nedslag i tysk rätt i syfte att ytterligare få ett jämförande material från ett land där både praxis och doktrin är mer omfattande än i de nordiska länderna. Någon systematisk genomgång av tysk rätt har jag ändå inte gjort.

2. En kort översikt över den historiska utvecklingen av ångerrätten i Norden

Det är värt att notera att ursprunget till ångerrätten kan spåras till den anglosaxiska rättstraditionen, där en möjlighet för konsumenterna att ångra sina avtal infördes redan under 1960-talet. I Storbritannien infördes en sådan bestämmelse i lagen om avbetalningsköp, Hire-Purchase Act, från 1964, vilken gav vissa specifikt definierade köpare, som hade förvärvat en vara på avbetalning eller genom kreditköp, rätt att frånträda avtalet (*right of cancellation*) inom fyra dagar från avtalets undertecknande. Efter denna inledande lagstiftning infördes liknande bestämmelser i Australien, Kanada och USA.[16]

Det är viktigt att erinra läsaren om den avgörande betydelse som *John F. Kennedys* tal inför den amerikanska kongressen den 15 mars 1962 hade för det globala konsumentskyddet. I sitt tal betonade Kennedy vikten av ett effektivt konsumentskydd och framhöll att konsumenterna bör ha rätt att: 1) fritt välja, 2) bli hörda, 3) erhålla information, och 4) vara skyddade. Dessa principer utgjorde grunden för det federala skyddet av de amerikanska konsumenterna och har kommit att kallas Consumer Bill of Rights. Enligt *Kathleen Gutman* råder det ingen tvekan om att Kennedys budskap har haft en betydande inverkan på utvecklingen av konsumentskyddslagstiftning även

[14] Detta framgick klart av EU-domstolens dom C-371/02 Björnekulla Fruktindustrier AB mot Procordia Food AB, punkt 13: ”När en nationell domstol gör en tolkning av nationell rätt är den, oavsett om det rör sig om bestämmelser som antagits före eller efter ett direktiv, skyldig att i den utsträckning det är möjligt tolka den nationella rätten mot bakgrund av direktivets ordalydelse och syfte så att det resultat som avses i direktivet uppnås …, även om det finns upplysningar av motsatt innebörd, om hur lagen skall tolkas, i förarbetena till den nationella bestämmelsen.”

[15] Se anvisningarna om hur EU-direktiv implementeras i finsk rätt, https://lainkirjoittaja.finlex.fi/7-euroopan-unionin-saadosten-taytantoonpano/7-3/#jakso-7-3-2, besökt 9.4.2025.

[16] Se närmare Byron D. Sher, The Cooling-Off Period in Door-to-Door Sales. UCLA Law Review 15(3) 1968, s. 717–786, 718–721.

utanför USA, inklusive inom EU. De ursprungliga fyra konsumenträttigheterna har sedan utökats till fem i EU-kontexten och kan sammanfattas som: 1) rätten till skydd för hälsa och säkerhet, 2) rätten till skydd för ekonomiska intressen, 3) rätten att söka gottgörelse, 4) rätten till information och utbildning, samt 5) rätten till representation, vilket innebär rätten att bli hörd.[17] Dessa rättsgoda ingick redan i EEC:s program från 1975 för en konsumentskydds- och informationspolitik.[18]

Inom Norden har Sverige utan tvekan varit föregångslandet i fråga om utvecklingen av konsumentskyddet. De nordiska ländernas strävan att sedan slutet av 1950-talet försöka förnya och samtidigt harmonisera lagstiftningen mot illojal konkurrens ledde nämligen aldrig till resultat. Orsaken berodde mycket på att svenskarna hade en önskan att införa ett mera långtgående allmänt skydd för konsumenterna mot otillbörlig marknadsföring av varor och tjänster i stället för den mer traditionella lagstiftningen mot illojal konkurrens. Detta accepterades inte av de andra nordiska länderna.[19] Enligt en anglosaxisk förebild hade man i Sverige redan från 1950-talet börjat oroa sig över konsumenternas oöverlagda kredittagning, och redan 1966 föreslogs i SOU 1966:42 att en lag införs om rätten att frånträda avtal i vissa fall.[20] Förslaget förverkligade ändå inte.

En drivande kraft bakom den svenska konsumenträttsliga lagstiftningen var konsultativa statsrådet *Carl Lidbom* i Olof Palmes första regering under åren 1969–1974. Efter den generella marknadsföringslagen från 1970 tillkom i rask takt omfattande både civilrättslig och marknadsrättslig lagstiftning till konsumenternas fördel.[21] Sverige valde initialt att gå sin egen väg, men i ljuset av att den svenska lagstiftningen bedömdes vara både nödvändig och framgångsrik, följde de övriga nordiska länderna snart efter och vidtog liknande lagstiftningsåtgärder.

De första nordiska lagregler som gav konsumenten rätt att frånträda sitt köp gällde uttryckligen post-, telefon- och hemförsäljning, vilka var den tidens sätt att handla utanför näringsidkarens affärslokaler. Föregångslandet Sverige stiftade redan 1971 en lag (1971:238) om hemförsäljning m.m., men i enlighet med lagens namn gällde lagen enligt 1 § bara hemförsäljning och annan motsvarande försäljning utanför

[17] Kathleen Gutman, The Development of Consumer Law in the US: Comparisons with the EU Experience. Journal of European Consumer and Market Law 4/2012, s. 212–222, 213.

[18] Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. EUT C/92, 25.04.1975, s. 2–16, 2.

[19] Göran Petrén, Juridiska frågor vid Nordiska rådets adertonde session. Svensk Juristtidning (SvJT) 1970, s. 690–692.

[20] SOU 1966:42, Konsumtionskrediter i Sverige – Betänkande avgivet av konsumtionskreditutredningen, s. 184.

[21] Staffan Vängby, Carl Lidbom död. SvJT 2005, s. 126–127.

näringsidkarens fasta försäljningsställe.[22] Telefonförsäljning föll inte under lagens tillämpningsområde.[23] Av betydelse i fråga om denna första lag var ändå att det i 4 § föreskrevs en ångerrätt för konsumenten på en vecka: ”Köparen kan frånträda sitt anbud eller svar … inom en vecka.” Ordvalet i denna paragraf har lett till att rätten framöver på svenska har kallats ’ångerrätt’ med ’frånträdesrätt’[24] som synonym. I danska används begreppet ”fortrydelsesret” medan man i norskan använder begreppet ”angrerett”.

Norge fick 1972 sin Lov om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp mm (angrefristloven av 24.3.1972 nr 11) som ursprungligen gällde bara hemförsäljning, men där ångerrätten enligt lagens § 2 varade i tio dagar i stället för en vecka. Den danska Lov om visse forbrugeraftaler (Dørsalg m.v., postordresalg og løbende tjenesteydelser), även kallad forbrugeraftaleloven, nr 139 av 29.3.1978, som från första början gällde förutom hemförsäljning, även postorderförsäljning och telefonförsäljning, hade i likhet med den svenska lagen enligt § 6 och § 11 en ångerfrist på en vecka.[25] Också i Finland stannade man för en ångerfrist på en vecka i 6 kap. 3 och 6 § i konsumentskyddslagen (38/1978) för både hem- och postförsäljning.

I Sverige stiftades 1981 en ny hemförsäljningslag (1981:1361) som i jämförelse med den tidigare lagen utsträcktes till att omfatta även telefonförsäljning. Också här var ångerfristen enligt lagens 6 § en vecka. Genom en lov 3.6.1983 nr 45 utvidgades även den norska angrefristloven till att gälla både telefon- och postförsäljning med bibehållande av ångerfristen på tio dagar. Man såg ingen orsak till att förkorta tiden till sju dagar.[26] Det är anmärkningsvärt hur de olika nordiska lagarna initialt uppvisade betydande skillnader på detaljnivå, vilket jag inte kommer att analysera närmare i detta sammanhang.[27] Denna variation berodde utan tvivel på att lagstiftningen inte var resultatet av ett traditionellt nordiskt lagberedningssamarbete.

Under årens lopp har de nordiska regelverken ändrats åtskilliga gånger till följd av utvecklingen inom EU. När Finland, Norge och Sverige blev medlemmar av Europeiska

[22] Det är intressant att märka att i Danmark var hemförsäljning förbjuden med stöd av vissa bestämmelser i 1966 års næringslov nr 212 av 8.6.1966. Vissa undantag från förbudet fanns ändå, så försäljning av böcker och av naturaprodukter kunde ske genom hemförsäljning, likaså vissa abonnemangsavtal. Någon motsvarande näringsrättslig reglering av hemförsäljning fanns inte i de andra nordiska länderna, se SOU 1970:35 Hemförsäljning, s. 18.

[23] Reg. prop. 1981/82:40 om hemförsäljningslag, s. 6.

[24] I betänkandet SOU 1966:42, s. 184 används även begreppet ’frånträdanderätt’.

[25] Visserligen hade man även föreslagit en tiodagars ångerfrist enligt norsk modell, men i Forslag til Lov om visse forbrugeraftaler L39, Folketingstidende, Folketingsåret 1977–78, sp. 756, stannade man för fristen på en vecka med motiveringen att den var lättare att räkna än tiodagarsfristen.

[26] Ot prp nr 53 (1982–83) Om lov om endringer i lov 24 mars 1972 nr 11 om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp (angrefristloven), s. 32.

[27] Den norska propositionen Ot prp nr 53 (1982–83) har på s. 11–32 en relativt noggrann analys av skillnaderna mellan norsk, dansk, finsk och svensk rätt.

ekonomiska samarbetsområdet (EES) år 1994 hade länderna genomfört Europeiska ekonomiska gemenskapens direktiv 85/577/EEG eller det så kallade hemförsäljningsdirektivet[28], som ju från tillkomsten hade varit bindande för Danmark till följd av landets EG-medlemskap år 1973. I förhållande till tematiken för denna artikel är EG:s direktiv 97/7/EG om konsumentskydd vid distansavtal[29] av särskilt intresse, då direktivet innehöll bestämmelser som potentiellt bättre motsvarar dagens hållbarhetskrav jämfört med den gällande regleringen.

I dagsläget regleras ångerrätten vid distansförsäljning i Norden av EU:s direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter[30]. Enligt detta direktiv är ångerfristen 14 dagar, räknad från det datum då varan eller det sista varupartiet togs emot eller, om det är fråga om regelbunden varuleverans, från det datum då det första varupartiet togs emot. I finsk rätt återfinns bestämmelserna om ångerrätten vid distansförsäljning av konsumtionsnyttigheter i KSL 6 kap. 14–22 §. Dessa bestämmelser har kommit till genom en implementering av de motsvarande reglerna i direktivet om konsumenträttigheter. De svenska bestämmelserna ingår i 2 kap. 8–16 § i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59), de danska i § 18–25 i lov om forbrugeraftaler (nr 1457 av 17.12.2013) och de norska i §§ 20–27 i lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (20.6.2014 nr 27) med några senare ändringar. Till följd av att direktivet om konsumenträttigheter är ett harmoniserande direktiv, är de nordiska reglerna som en utgångspunkt identiska till sitt innehåll.

I tysk rätt finns reglerna om konsumentens ångerrätt i Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). Sedan 2002 ingår konsumentavtalsrätten i BGB, vilket ändå har medfört att de konsumenträttsliga reglerna inte är alldeles lättillgängliga i det monumentala regelverket. De regler om ångerrätten som jag här kommer att åberopa finns i BGB § 312g och § 357a.[31]

---

[28] Rådets direktiv 85/577/EEG av den 20 december 1985 för att skydda konsumenten i de fall då avtal ingås utanför fasta affärslokaler, EGT L 372, 31.12.1985, s. 31.

[29] Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal, EUT nr L 144, 4.6.1997, s. 19.

[30] 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 nr L 304, 22.11.2011, s. 64. Direktivet gäller även hemförsäljning, eller mer exakt avtal som ingås utanför näringsidkarens affärslokaler.

[31] Fram till 28.5.2022 fanns bestämmelsen om ersättning av värdeminskning i BGB § 357. Se Artikel 1 - Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs und des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche in Umsetzung der EU-Richtlinie zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union und zur Aufhebung der Verordnung zur Übertragung der Zuständigkeit für die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 auf das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Gesetz von 10.08.2021 BGBl. I S. 3483 (Nr. 53); Geltung ab 28.05.2022.

I detta sammanhang kommer jag inte att fördjupa mig i alla aspekter av reglerna kring ångerrätten, såsom den exakta beräkningen av tidsfristen. I stället ligger fokus här uttryckligen på den situation där konsumenten väljer att frånträda köpet och returnera varan som erhållits vid distansförsäljning. För att ge läsaren en korrekt bild av regleringen, kommer jag kortfattat att behandla de situationer där konsumenten helt saknar ångerrätt, exempelvis när konsumenten har öppnat förseglade varor som av hälsoskäl eller hygieniska skäl inte kan återlämnas i öppnat skick. I den finska konsumentskyddslagen finns undantagsreglerna i KSL 6:16, i den svenska distansavtalslagen i 2:11, i den danska forbrugeraftaleloven i § 18 och i norsk rätt i angrerettloven i § 22. Undantagsreglerna har självfallet betydelse för helheten av regleringen av ångerrätten.

I det följande tar jag som utgångspunkt att konsumenten har valt att frånträda sitt köp av en vara som hen inhandlat på distans och vill returnera den vara som hen fått levererad. Vilka regler gäller för konsumenten i fråga om den vara som hen mottagit, men som hen nu inte vill ha? Hur ska konsumenten förhålla sig till varorna som hen trots allt inte vill behålla? I avsnitt 3 redogör jag för huvuddragen av ångerrätten. I vissa specifika situationer saknar konsumenten helt ångerrätt. I avsnitt 4 behandlar jag närmare näringsidkarens möjlighet att begränsa konsumentens ångerrätt dels genom att försegla varan med stöd av hälsoskydds- och hygienskäl, dels om varan har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller annars har fått en personlig prägel. En mer detaljerad analys av ångerrätten och konsumentens ansvar för varan följer i avsnitt 5 och 6. En särfråga som jag behandlar i avsnitt 7 är vilkendera parten som bär risken för varan under den tid då ångerrätten gäller. Artikeln avlutas i avsnitt 8 med en analys av huruvida ångerrätten är alltför väl tilltagen med tanke på de hållbarhetskrav som idag kan ställas på distanshandeln.

3. Konsumenten har mottagit varor som hen senare beslutar att återsända med stöd av sin ångerrätt

Ångerrätten vid distansförsäljning syftar till att ge konsumenten möjlighet att noggrant överväga sitt köp efter att ha inspekterat de mottagna varorna. Historiskt sett infördes ångerrätten i samband med hemförsäljning som ett skydd för konsumenten, vilket gav denne möjlighet att frånträda ett köp som ingåtts under påverkan av en aktiv hemförsäljare, ibland under tvivelaktiga förhållanden.[32] Även de första nordiska lagreglerna om hem-, telefon- och postförsäljning baserar sig på önskan om att konsumenten rationellt och fritt ska kunna överväga sitt köp på basis av tillräcklig

[32] Sher, UCLA Law Review 1968, s. 721–722.

information.[33] Vid distansförsäljning är det lika viktigt att ge konsumenten en möjlighet att dra sig ur köpet, om inte hen känner sig nöjd med kvaliteten av varan. Det kan ofta vara utmanande att enbart utifrån fotografier och beskrivningar bedöma en varas kvalitet på ett tillförlitligt sätt.

Den första svenska lagen om hemförsäljning från 1971 innehöll en bestämmelse i 4 § som angav att köparen, för att kunna frånträda köpet, ”håller godset tillgängligt för säljaren *i väsentligen oförändrat och oförminskat skick.*” Likaså föreskrevs att köparen inte ansvarade för en förändring i varan ”till följd av en åtgärd *som varit nödvändig för undersökning av godset.*” Av detta kunde slutas att konsumenten efter att hen hade tagit emot varan som hen köpt på distans, fick undersöka och prova varan på så sätt att varan inte längre helt och hållet var i samma skick som när konsumenten mottog den. Denna bestämmelse hade sitt ursprung i motsvarande bestämmelse i 57 § i de gamla nordiska köplagarna där hävningsrätten förutsatte att köpeobjektet var i *väsentligen oförändrat skick*.[34] I propositionen betonades att öppnandet av förpackningen av en hushållsmaskin inte ledde till att konsumenten förlorade sin ångerrätt. Om säljaren till och med fick stå för en ny förpackning, fråntog detta inte konsumentens ångerrätt. Förutom att förpackningen fick öppnas, fick konsumenten även undersöka varan, förutsatt att undersökningen skedde med ”tillbörlig omsorg”. Dessutom betonades att konsumenten inte var berättigad att använda godset ”i vidare mån än som behövs för att han skall kunna undersöka det”. Ångerrätten förlorades, om konsumenten använde varan ”i större utsträckning” än detta.[35] Denna balans syftade till att skydda konsumentens rätt att bedöma varan samtidigt som reglerna begränsade möjligheten att utnyttja ångerrätten efter att varan hade använts i betydande grad. Det var en avvägning mellan att ge konsumenten en rimlig möjlighet att inspektera varan och att skydda säljaren från att få tillbaka en vara som inte längre kunde säljas som ny.

Den första norska angrerettloven från 1972 innehöll en motsvarande bestämmelse om att konsumenten inte kunde frånträda köpet om inte varan kunde återlämnas ”i vesentlig samme stand og mengde” med undantag för de situationer då varan hade försämrats utan att konsumenten brustit i ”tilbørlig omsorg”. Den norska lagstiftaren valde uttryckligen att inte nämna konsumentens möjlighet att undersöka varan, utan lät möjligheten att undersöka varan ingå som en del av konsumentens omsorgsplikt.[36]

---

[33] RP 8/1977 med förslag till konsumentskyddslag s. 53. Kungl. Maj:ts prop. 1971:86 med förslag till lag om hemförsäljning m. m., s. 16 anger att konsumenten är i ett psykologiskt underläge när en hemförsäljare besöker konsumentens hem. Se även Ot prp nr 14 (1971–72) Om lov om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp, s. 6 och Forslag til Lov om visse forbrugeraftaler L39, Folketingstidende, Folketingsåret 1977–78, sp. 731 och 751.

[34] SOU 1970:35, s. 55.

[35] Prop. 1971:86, s. 104–105.

[36] Ot prp nr 14 (1971–72), s. 22.

Också i den ursprungliga finska konsumentskyddslagen var förutsättningen för konsumentens ångerrätt vid hemförsäljning enligt KSL 6:4.1 att den köpta varan hölls ”tillgänglig för säljaren i väsentligen oförändrat och oförminskat skick”. Ordalydelsen var densamma som i den svenska lagen. En motsvarande regel saknades för postförsäljningens del, men i litteraturen hade man angivit att konsumentens rätt att prova varan var av samma omfattning som vid hemförsäljning.[37] I KSL 6:4.2 angavs ändå att konsumenten inte ansvarade för en sådan värdeminskning som orsakats ”av att förpackningen brutits eller varan undersökts eller av annan sådan orsak.”

Den första danska lagen, forbrugeraftaleloven från 1978, innehöll i § 8 och § 11 stk. 2 motsvarande regler om ångerrätten. I slutet av § 8 stk. 1 fanns ett förtydligande om att konsumenten förlorade sin ångerrätt om hen hade tagit varan i bruk, om det var uppenbart att ett ibruktagande minskade varans försäljningsvärde. I fråga om brytandet av varans förpackning angavs i det danska lagförslaget att om förpackningen normalt användes av konsumenten för uppbevaring av varan, måste även förpackningen vara i väsentligt oförändrat skick för att konsumenten skulle kunna frånträda köpet.[38] Ett ibruktagande enligt motiveringen till lagrummet angavs vara att konsumenten tog i bruk en fabriksny bil eller öppnade plomberingen på en grammofonskiva av vinyl. I bägge situationerna ansågs det att försäljningsvärdet minskade, vilket avskar konsumentens möjlighet att frånträda köpet, varför konsumenten borde ha frånträtt köpet innan varan togs i bruk.[39]

De första nordiska bestämmelserna om ångerrätten utgick alltså från att konsumentens ångerrätt var bunden vid konsumentens möjlighet att återställa varan till säljaren i ett sådant skick som lagen förutsatte, eller med andra ord i väsentligen oförändrat och oförminskat skick, dock med beaktande av att konsumenten skulle ha rätt att undersöka och prova varan. I kommentaren till den finska lagen analyserades konsumentens rätt att undersöka och prova varan kort. Där angavs att måttstocken för var gränsen går för konsumentens möjlighet att undersöka och prova varan efter att hen hade mottagit den, var att konsumentens åtgärder avseende varan skulle få vara likadana som i en fysisk affär, men inte avsevärt mer omfattande.[40] *Thomas Wilhelmsson* betonade att konsuments rätt att ha varan i sin besittning för att undersöka och prova den inte motsvarade ett

[37] Så enligt Antti Kivivuori – C. G. Af Schultén – Leif Sevón – Jyrki Tala, Kuluttajansuoja. Kustannusosakeyhtiö Tammi 1978, s. 198. Denna tolkning bygger på formuleringen i RP 8/1977, s. 57. Jfr med Wilhelmsson 1989, s. 224, som anger att avsaknaden av bestämmelsen att varan ska hållas i väsentligen oförändrat och oförminskat skick ska tolkas att man vid postförsäljning eventuellt kunde tillåta att varan som återställs är i sämre skick än vid hemförsäljning.

[38] Forslag L39, s. 761.

[39] Forslag L39, s. 761–762.

[40] Kivivuori et al. 1978, s. 186.

vederlagsfritt lån av varan. Meningen var alltså inte att konsumenten kunde ta varan i bruk under tiden för ångerfristen.[41]

Redan från början har lagstiftningen alltså haft som mål att tydligt skilja mellan två typer av åtgärder som konsumenten kan vidta efter att ha mottagit en vara köpt på distans. Å ena sidan finns åtgärder som syftar till att undersöka och prova varan, vilket är nödvändigt för att konsumenten ska kunna fatta ett informerat beslut om huruvida hen vill behålla varan eller utnyttja sin ångerrätt. Dessa åtgärder är tillåtna och påverkar inte konsumentens rätt att ångra köpet. Å andra sidan finns åtgärder som innebär att konsumenten börjar använda varan på ett sätt som går utöver en enkel undersökning eller provning. När konsumenten enligt den ursprungliga lagstiftningen tog varan i bruk på ett sådant sätt som överskred undersökning och provning, förlorade konsumenten ångerrätten, eftersom varan då inte längre kunde anses vara i ett sådant skick som gjorde den återlämningsbar som ny eller oanvänd. Denna distinktion var viktig för att upprätthålla balansen mellan konsumentens rätt att bedöma varan och säljarens rätt att få tillbaka varor som kunde säljas vidare.

Införandet av EG-direktivet 97/7/EG om konsumentskydd vid distansavtal gjorde även längden på ångerfristen enhetlig i de nordiska länderna. Direktivet var enligt art. 14 ett så kallat minimidirektiv. Enligt art. 6.1 i direktivet skulle konsumenten ha rätt till en frist på minst sju arbetsdagar för att frånträda sitt avtal. Vid genomförandet av direktivet enades de nordiska lagberedarna ändå om att ”en 14 dagars ångerfrist skall vara utgångspunkten för beredningen i alla de nordiska länderna”.[42] Det säger sig självt att ju längre ångerfristen är, desto större risk finns det för att konsumenten förfar med varan på ett sätt som går utöver undersökning och provning av den. Därför är den förlängning av ångerfristen som skedde i de nordiska länderna relevant för frågan vilket konsumentens ansvar är för varan under tiden från att hen mottog varan tills det att hen beslutar att frånträda köpet och sända tillbaka varan.

Direktivet från 1997 reglerade inte frågan om det ansvar som konsumenten har, utan här hade medlemsstaterna frihet att nationellt reglera ansvaret. Därför fortsatte rättsläget i Norden såsom före direktivet: Sverige var först ute med sin nya lag (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, som trädde i kraft 1.6.2000. I 17 § reglerades konsumentens ansvar för den mottagna varan i händelse av att hen åberopade ångerrätten. Rättsläget blev till denna del oförändrat med motiveringen att direktivet tillät nationella regler i fråga om dessa påföljder.[43] I Finland genomfördes direktivet genom lagändringen 1072/2000, som trädde i kraft

[41] Wilhelmsson 1989, s. 224.

[42] RP 79/2000 till Riksdagen med förslag till lagar om ändring av konsumentskyddslagen och 2 § lagen om otillbörligt förfarande i näringsverksamhet, s. 17.

[43] Reg. prop. 1999/2000:89 Lag om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal, s. 52. I en ny lag (2005:59) har lagrummet flyttats till 2 kap. 12 § med samma innehåll.

1.3.2001. Konsumenten fick utan att förlora sin rätt att frånträda köpet, enligt KSL 6:23 undersöka varan och kontrollera dess funktion ”på samma sätt som detta kan göras vid motsvarande köp i affärslokaler”.[44] Ett ibruktagande av varan ledde ändå till att konsumenten förlorade sin ångerrätt. Den nya norska angrerettloven 21.12.2000 nr 105 trädde i kraft 1.5.2001 med en sådan reglering av konsumentens ansvar för varan som motsvarade den tidigare regleringen. I lagförslaget betonades att den exakta gränsdragningen för till exempel konsumentens undersökningsrätt måste slås fast i praxis, bland annat av Forbrukertvistutvalget.[45] Den danska reformen av lov om visse forbrugeraftaler kom något senare genom lov nr 451 av 9.6.2004 med bestämmelsen om konsumentens ansvar för varan i § 20. Till väsentliga delar fortsatte den tidigare regleringen om konsumentens ansvar att gälla i dansk rätt.[46]

EU-direktivet 2011/83/EU om konsumenträttigheter introducerade en viktig förändring i den nordiska rättstraditionen gällande ångerrätten vid distansförsäljning. Enligt direktivet, som är ett harmoniserande direktiv och som senast 13.12.2013 skulle genomföras i nationell rätt, kan konsumenten använda varan utan att förlora sin ångerrätt, men blir ansvarig för en sådan eventuell värdeminskning som uppstår genom användningen. Utan risk för att bli ersättningsskyldig ska konsumenten enligt skäl 47 i direktivets ingress tillåtas hantera och undersöka en vara på samma sätt som kunden får göra i en affär för att fastställa varornas beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet. Art. 14.2 i direktivet föreskriver således: ”Konsumenten ska bara hållas ansvarig för varornas minskade värde till följd av annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.” Dessutom, om näringsidkaren inte har uppfyllt sin informationsskyldighet beträffande konsumentens rätt att frånträda avtalet, bortfaller konsumentens ansvar för värdeminskningen helt. Detta skyddar konsumenten ytterligare och understryker vikten av att näringsidkaren ger konsumenten korrekt och fullständig information. Denna förändring syftar till att stärka konsumenternas rättigheter och säkerställa att de kan göra informerade beslut utan att riskera att bli ekonomiskt ansvariga för att ha undersökt varan på ett sätt som går utöver det normala.

De gällande nordiska direktivstyrda reglerna om konsumentens ansvar för varan i samband med ångerrätten vid distansköp borde nu ha samma innehåll som direktivet.

---

[44] RP 79/2000, s. 38. I den detaljerade motiveringen anges: ”Av bestämmelsen följer att konsumenten har rätt att göra sådana ingrepp i varan som är nödvändiga för att kunna undersöka den, även om varan därigenom undergår en värdeminskning. Det krävs naturligtvis att undersökningen utförs med varsamhet och inte görs mer omfattande än som är nödvändigt.” Denna formulering tyder på en något mer omfattande undersökning av varan än vad som normalt kan ske i en affärslokal.

[45] Ot prp nr 36 (1999–2000) Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven), s. 99.

[46] Forslag til Lov om visse forbrugeraftaler og om ændring af lov om forsikringsaftaler og lov om beskatningen af pensionsordninger mv. L220, Folketingstidende, Samling 2003–04 lovforslag, s. 7606.

I KSL 6:18 (1211/2013) finns i 1 mom. angivet att en konsument som vid hem- eller distansförsäljning har tagit emot en vara, ”ska hålla varan i väsentligen oförändrat och oförminskat skick” till dess att hen har fattat beslut om att behålla varan. Lagrummets 2 mom. ålägger konsumenten ett ansvar för varans värdeminskning, om konsumenten tar varan i bruk och frånträder avtalet. Uttryckligen anges att varan inte ska anses ha tagits i bruk, ”om konsumenten har hanterat den uteslutande på ett sätt som behövs för att fastställa varans art, egenskaper och funktion”. Konsumenten behöver alltså inte ersätta en sådan värdeminskning som följer av att hen har undersökt och provat varan. Fortsättningsvis anges att måttstocken för vad som är möjligt för konsumenten i fråga om en undersökning och provning av varan är vilka åtgärder som konsumenten kan vidta i en fysisk affärslokal. Konsumenten får i regel öppna en förpackning och undersöka egenskaperna och funktionaliteten hos varan. Då anses inte konsumenten ännu ha tagit varan i bruk.[47]

Den danska, svenska och norska lösningen vid genomförandet av direktivet är på så sätt annorlunda i jämförelse med den finska regleringen att lagarna i Danmark, Sverige och Norge inte längre föreskriver att varan ska hållas i väsentligen oförändrat och oförminskat skick. Av de nordiska länderna var Danmark det första landet som satte i kraft sin lag som genomför EU-direktivet om konsumenträttigheter. Lov om forbrugeraftaler gavs 17.12.2013 med nr 1457. Någon anvisning om hur konsumenten ska behandla varan finns inte, utan i § 24 femte ledd finns regeln att konsumenten har en skyldighet att ersätta en värdeminskning ”som skyldes anden håndtering af varen, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på”, under förutsättning att näringsidkaren i övrigt har uppfyllt sin informationsskyldighet. I lagförslaget anges ändå att reglerna utgår från att konsumenten vid en hantering och undersökning av varan måste ske med behörig omsorg.[48]

I den svenska propositionen anges att ångerrätten enligt direktivet inte längre är beroende av hur konsumenten hanterat varan, vilket uppenbarligen har föranlett att hela bestämmelsen har strukits.[49] Kvar finns bara den regel i 2 kap. 15 § 2 punkten (2014:14) i distansavtalslagen enligt vilken konsumenten har en skyldighet att ersätta en värdeminskning ”i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess

[47] RP 157/2013 till riksdagen med förslag till lagar om ändring av konsumentskyddslagen och av 88 § i Elmarknadslagen, s. 44. Samma ståndpunkt anges i Konsumentombudsmannens riktlinje om Hemförsäljning i punkt 11 (https://www.kkv.fi/sv/konsumentarenden/information-och-anvisningar-till-foretag/konsumentombudsmannens-riktlinjer/hemforsaljning/, besökt 28.3.2025) samt av Anja Peltonen – Kalle Määttä, Kuluttajansuojaoikeus. Talentum Pro 2015, s. 447.

[48] L 39 Forslag til lov om forbrugeraftaler. Samling 2013–14 lovforslag, specialmotivering till § 24.

[49] Se Reg. prop. 2013/14:15 Gemensamt konsumentskydd i EU, s. 51. Lakoniskt konstateras i Ds 2013:15 Gemensamt konsumentskydd i EU, s. 76: ”Den bestämmelsen måste upphävas när direktivet genomförs.”

egenskaper eller funktion", under förutsättning att näringsidkaren i övrigt uppfyllt sin informationsskyldighet.

Den norska angrerettloven ändrades på samma sätt som den svenska vid genomförandet av EU-direktivet om konsumenträttigheter. I § 25 tredje ledd finns regeln enligt lov 20.6.2014 nr 27. I den norska propositionen anges att man nu övergår till en skadeståndsrättslig lösning även om det i direktivet inte anges hur ersättningen beräknas. Likväl antar det norska Departementet att EU-kommissionen kommer att ge närmare anvisningar om ersättningsberäkningen våren 2014.[50]

Inte heller i den tyska BGB § 357a finns någon plikt formulerad för konsumenten att hålla varan i väsentligen oförändrat skick, utan lagrummet innehåller endast en regel om konsumentens skyldighet att ersätta värdeminskningen om konsumenten har förfarit med varan på ett sätt som inte var nödvändigt för att fastslå varans art, egenskaper och funktionalitet. I tysk rätt har man ändå föreskrivit att konsumenten måste förfara omsorgsfullt med varan för att hen ska undvika ett ansvar för varans värdeminskning.[51] Detta tänkesätt motsvarar den norska uppfattningen om att konsumenten har ålagts ett skadeståndsrättsligt ansvar.

En noggrann läsning av direktivet om konsumenträttigheter ger inte stöd för den finska tolkningen att konsumenten kan åläggas en skyldighet att hålla varan i väsentligen oförändrat och oförminskat skick. I det finska lagberedningsmaterialet som utgör grunden för genomförandet av direktivet i Finland hävdas att konsumenten har en *vårdplikt* under ångerfristen på samma sätt som enligt tidigare lag.[52] I den svenska propositionen betonas däremot uttryckligen att den gamla bestämmelsen saknas i direktivet, varför den ströks ur den svenska lagen.[53] Också i de danska förarbetena anges tydligt att den gamla bestämmelsen inte kan vidareföras vid en korrekt implementering av direktivet.[54] Visserligen är rättsföljden enligt den finska KSL vid brott mot vårdplikten densamma som enligt dansk, norsk och svensk rätt följer av att konsumenten förfar med varan på ett sätt som går utöver hens rätt att prova och undersöka varan. Jag hävdar ändå att den finska lösningen lätt i praktiken ställer större krav på konsumenten än vad som gäller i de övriga nordiska länderna. Inte heller kommissionens vägledning ger

[50] Prop. 64 L (2013–2014) Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter), s. 73.

[51] Magnus JZ 2017, s. 986.

[52] RP 157/2013, s. 17. Samma påstående finns redan i Betänkande av arbetsgruppen för konsumenträttigheter, Justitieministeriets betänkanden och utlåtanden 28/2013, s. 33. I finsk doktrin anger Joonas Huuhtanen, Peruuttamisoikeus etämyynnissä – Rajoitukset ja tuotteen arvon alenemisen perustuva korvausvelvollisuus, Defensor Legis 2018, s. 82–99, 97, att det följer av direktivet att konsumenten ska förfara varsamt med varan.

[53] Reg. prop. 2013/14:15, s. 51.

[54] Lovforslag L 39, avsnitt 4.11.3.1.

stöd för att tala om en regelrätt vårdplikt för konsumenten, varför den finska lösningen ter sig mindre lyckad med tanke på en riktig implementering av direktivet. Men om den finska lösningen stävjar konsumenternas missbruk av ångerrätten, vilket jag ändå betvivlar att sker i mer än i marginell bemärkelse, kunde man ändå argumentera för att den finska lösningen faller inom staternas möjlighet att genomföra direktivet på ett ändamålsenligt sätt, särskilt om det inom EU höjs röster för att ångerrätten enligt direktivet är för väl tilltagen ur ett hållbarhetsperspektiv. Oavsett detta är det beklagligt att de nordiska länderna inte har kunnat ena sig om en gemensam lösning på denna punkt.

Efter implementeringen av direktivet om konsumenträttigheter är konsumentens rätt att frånträda köpet inom 14 dagar alltså en huvudregel. I vissa situationer saknas ångerrätten ändå helt och dessa typfall är definierade i både direktivet och de nationella lagarna. I art. 16 i direktivet har man valt att föreskriva att medlemsländerna inte får tillåta den ångerrätt som följer av direktivet i ett antal närmare definierade situationer. I den nationella regleringen finns de motsvarande undantagen i den finska KSL 6:16, i den svenska distansavtalslagens 11 §, i den danska loven om forbrugeraftal § 18 och i den norska angrerettlovens § 22. Jag ska kort behandla dessa undantag till den del de gäller distansköp av varor.

Det är viktigt att märka att näringsidkaren enligt direktivets art. 6.1 punkt k har en skyldighet att informera konsumenten om begränsningarna i ångerrätten enligt art. 16, antingen så att konsumenten över huvud taget inte har någon ångerrätt, eller information om under vilka omständigheter konsumenten förlorar sin ångerrätt.

Om distansavtalet däremot inte gäller sådana varor som saknar ångerrätt, har konsumenten alltid rätt att frånträda avtalet oavsett hur konsumenten har förfarit med varan. En separat gränsdragning utgörs då av frågan i vilka situationer konsumenten blir tvungen att ersätta näringsidkaren för den värdeminskning som den återställda varan har drabbats av och i vilka fall ångerrätten är möjlig utan ersättning. I det följande behandlar jag de tre fallen: i avsnitt 4 ett par situationer där konsumenten helt saknar ångerrätt, i avsnitt 5 de situationer då konsumenten kan frånträda avtalet och få tillbaka hela köpepriset samt i avsnitt 6 de situationer där konsumenten blir tvungen att ersätta värdeminskningen.

4. Konsumentens ångerrätt är begränsad

4.1 Direktivets bestämmelse om begränsad ångerrätt

De fall då konsumenten med stöd av undantagen i de nationella lagarna helt saknar ångerrätt ska enligt kommissionens tillkännagivande om hur direktivet om

konsumenträttigheter ska tolkas[55], som en allmän regel underkastas en restriktiv tolkning.[56] I direktivets art. 16 finns de olika typfallen angivna där nationalstaterna inte får medge konsumenterna någon ångerrätt. De punkter som uttryckligen gäller köp av varor är art. 16 b som förbjuder en ångerrätt för varor som är underkastade starka prisfluktuationer, art. 16 c som inte tillåter att konsumenten ångrar ett köp av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel, art. 16 d som förbjuder ångerrätt för varor som snabbt kan försämras eller bli för gamla, art. 16 e som inte tillåter konsumenten att ångra ett köp av sådana förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av konsumenten efter att de har levererats, art. 16 f gällande varor som, till sin natur, efter leverans blandas med andra föremål på så sätt att de inte kan skiljas från varandra, art. 16 g i fråga om vissa alkoholhaltiga drycker som även är underkastade starka prisfluktuationer samt art. 16 i gällande plomberade ljud- eller plomberade bildinspelningar eller datorprogram vilkas plombering brutits av konsumenten och art. 16 j i fråga om tidningar och tidskrifter, om det inte är fråga om avtal om prenumeration på sådana publikationer. De nordiska länderna har plikttroget infört dessa undantag i sin nationella lagstiftning.

En viktig iakttagelse är att ångerrätten inte per automatik saknas för begagnande varor, förutsatt att säljaren är en näringsidkare och köparen en konsument. I praktiken är det inte ovanligt att näringsidkare som bjuder ut begagnade varor till försäljning, underlåter att informera konsumenten om ångerrätten, vilket näringsidkaren är skyldig att göra enligt de gällande bestämmelserna. Det är inte ovanligt att näringsidkarna till och med påstår att ångerrätten saknas för begagnade varor.[57]

Av dessa undantag, då konsumenten saknar ångerrätt, behandlar jag i det följande endast art. 16 e, c och d i denna ordning till följd av att jag här kan ange något mer teoretiska synpunkter på avsaknaden av en ångerrätt.

[55] Kommissionens tillkännagivande: Vägledning om tolkningen och tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter, EUT C 525, 29.12.2021, s. 1.

[56] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 14.

[57] Av en nyligen utförd undersökning av kommissionen och de nationella myndigheterna i EES framgick det att 40 % av de undersökta näringsidkare som sålde begagnande varor underlät att informera konsumenterna om deras ångerrätt, se https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_25_706, besökt 29.4.2025. Andelen är oroväckande hög. Också den finska konsumentombudsmannen deltog i utförande av undersökningen och resultatet var detsamma i Finland, eller med andra ord att många näringsidkare som säljer begagnade varor underlåter att ge korrekt information om ångerrätten, se https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/kuluttajaviranomaisten-valvontakampanja-paljasti-puutteita-kaytetyn-tavaran-verkkokaupassa/?snb_adname=kuluttaja-asiamiehen-uutiskirje-22025&snb_adtype=email&snb_admedia=K-a_uutiskirje_2_25, besökt 29.4.2025.

4.2 Försegling till följd av hälsoskydds- eller hygienskäl

Bestämmelsen som reglerar undantaget från ångerrätten för förseglade varor, vilka av hälsoskydds- eller hygienskäl inte är lämpliga att returnera efter att förseglingen brutits av konsumenten, är särskilt relevant för produkter inom områden såsom kläder, kosmetika och hälsorelaterade varor. EU-domstolen har den 19 mars 2019 gett en intressant dom som till denna del berörde tolkningen av art. 16 e i direktivet om konsumenträttigheter, eller med andra ord varor som av hygienskäl är förseglade.[58] Fallet handlade om en madrass som konsumenten köpt på distans och som var försedd med en skyddsfilm som avlägsnats av konsumenten vid provningen av madrassen. Domstolen jämställde madrassen med ett klädesplagg, som konsumenten kan prova på ett sätt att klädesplagget kommer i kontakt med huden, utan att detta skulle äventyra ”kraven avseende hälsoskydd och hygien”.[59] Domstolen konkluderade med att den madrass vars skyddsfilm hade avlägsnats av konsumenten inte kunde jämställas med en vara ”som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras”. Konsumenten skulle därför inte anses ha gått förlustig sin rätt att frånträda avtalet. Domstolen påpekade ändå att det är möjligt att konsumenten ansvarar för en minskning av varans värde till följd av hen hanterat varan på ett annat sätt än vad som har varit nödvändigt för att fastställa varans beskaffenhet, egenskaper och funktionsduglighet.[60]

I kommissionens vägledning framhålls kosmetiska produkter, såsom läppstift, samt hygienartiklar, exempelvis tandborstar, som typiska exempel på varor som av hygienskäl är förseglade. Förseglingen av dessa produkter syftar till att säkerställa att de förblir orörda och hygieniska fram till dess att de når konsumenten. När förseglingen bryts, anses produkterna inte längre vara lämpliga för retur, vilket motiverar undantaget från ångerrätten. Detta är en viktig aspekt av konsumentskyddet, då det garanterar att varor som kan påverkas negativt av hantering inte återförs till marknaden.[61] I en affärslokal brukar konsumenten ändå kunna testa en kosmetisk produkt genom en så kallad tester så att hen bättre får en uppfattning om varans konsistens och doft. I det finska konkurrens- och konsumentverkets anvisningar lyfts kontaktlinser, fuktighetskrämer och läkemedel fram som ytterligare exempel på varor som omfattas av undantaget från ångerrätten när förseglingen har brutits av konsumenten. Dessa produkter är känsliga för hantering och kan inte garanteras vara säkra eller hygieniska för återförsäljning efter att förpackningen har öppnats.[62]

[58] Domen C-681/17 av den 27 mars 2019, slewo – schlafen leben wohnen GmbH mot Sasha Ledowski.

[59] Domen C-681/17, skäl 46.

[60] Domen C-681/17, skäl 47.

[61] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 67.

[62] https://www.kkv.fi/sv/konsumentarenden/nathandel/angerratt-vid-nathandel/, besökt 31.3.2025.

> I fallet KTN 3749/36/08 ansågs att kosmetika och skönhetsprodukter, inklusive parfymer, är av sådan art att de av hygieniska skäl inte kan återlämnas för vidareförsäljning efter att förpackningen har öppnats. Näringsidkarens villkor om en sådan begränsning stred därför inte mot konsumentskyddslagstiftningen.
>
> Nämnden ansåg i fallet KTN 4360/32/08 att hörlurar inte var sådana varor som saknar ångerrätt till följd av hygieniska skäl och som på grund av sin beskaffenhet inte kan returneras för återförsäljning.
>
> I fallet KTN 02/36/968 hade konsumenten köpt kontaktlinser på distans. Enligt konsumenten hade han provat endast ett par linser, varför ångerrätten inte gällde detta par. Konsumenten hade rätt att utnyttja sin ångerrätt för de andra två paren. Nämnden ansåg att konsumenten hade haft rätt att lämna tillbaka och frånträda köpet av de oanvända kontaktlinserna.

För att konsumenten ska sakna ångerrätt med stöd av hälsoskydds- eller hygienskäl krävs först och främst att varorna verkligen är sådana att det finns sådana hälsoskydds- eller hygienskäl som motiverar att varan försluts i till exempel skyddsomslag eller skyddsfilm. I kommissionens vägledning betonar man att ”den vara som förpackningen innesluter *definitivt inte längre kan säljas av hälsoskydds- eller hygienskäl*”. Varans art måste i sig medföra att det blir ”omöjligt eller orimligt svårt för näringsidkaren att vidta åtgärder som gör det möjligt att sälja varan på nytt utan att det äventyrar något av dessa krav.”[63] Av ordalydelsen av kommissionens vägledning kan man sluta sig till att det är fråga om en mycket begränsad mängd varor som kan omfattas av undantaget och som alltså får inneslutas i en försegling så att konsumenten förlorar sin ångerrätt om hen bryter förseglingen. Det är uppenbart att konsumenten har ångerrätt för alla klädesplagg inklusive underkläder och badkläder, om de inte är inneslutna i en förseglad förpackning.

> I fallet KTN 1471/36/2016, som gällde distansköp av kläder, underkläder och kosmetik, angav nämnden att näringsidkaren inte hade visat eller ens hävdat att kosmetikan och underkläderna (i min översättning) ”var förseglade i den mening som avses i bestämmelsen” i KSL 6:16.1 p. 5. Följaktligen kunde inte villkoret för begränsning av ångerrätten tillämpas i fallet.

Men i ljuset av kommissionens vägledning kan man med fog fråga om det över huvud taget är möjligt att försegla underkläder och badkläder i en förpackning på så sätt att konsumenten inte kan prova dem och samtidigt behålla sin ångerrätt. Det är även

[63] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 67–68.

lockande för näringsidkaren att försöka utvidga tolkningen av hurdana varor som är möjliga att innesluta i en förseglad förpackning. Kläder köpta på distans måste i regel provas om konsumenten vill försäkra sig om att de passar. Den allmänna uppfattningen om att dessa klädesplagg saknar ångerrätt är således inte juridiskt hållbar. På denna punkt är *Kuttenkeuler* i svensk rätt mindre restriktiv när hon anger att underkläder kunde utgöra varor som näringsidkaren får försegla så att konsumenten mister sin ångerrätt, om förseglingen bryts.[64] Denna ståndpunkt är enligt min mening alltför generell.

Min tolkning stöds av EU-domstolens argumentation om att ett klädesplagg som vid provningen kan komma i direkt kontakt med människokroppen, kan ”genom en behandling som rengöring eller desinfektion” återställas i sådant skick att ”de kan användas på nytt av en tredje man och därmed säljas igen, utan att det äventyrar kraven avseende hälsoskydd eller hygien”.[65] Tanken bakom ångerrätten är ju att konsumenten ges ett skydd i samband med ett distansavtal där konsumenten saknar den faktiska möjligheten att prova varan före avtalsslutet.[66]

Ett starkt argument mot näringsidkarens rätt att försegla klädesplagg, inklusive underkläder och badkläder, är att det finns tekniska lösningar som tillåter konsumenten att prova dessa plagg utan att hygienkraven behöver åsidosättas. En sådan lösning är användningen av hygientejp på insidan av plagget, vilket möjliggör provning utan att konsumenten förlorar ångerrätten. Denna metod erbjuder ett sätt att balansera konsumentens rättigheter med hygieniska hänsyn, utan att hela produkten behöver förseglas. Om konsumenten däremot avlägsnar hygientejpen, förlorar hen rätten att ångra köpet, vilket är en rimlig kompromiss mellan konsumentskydd och hygienstandarder. Denna lösning kan bidra till att skapa en mer flexibel och konsumentvänlig praxis inom handeln med kläder, samtidigt som den säkerställer att hygieniska krav upprätthålls.

Inom handeln med begagnade varor har det likaså förekommit att näringsidkaren förseglat varan och hävdat att konsumenten förlorar sin ångerrätt om sigillet bryts. Detta framkom i den undersökning av marknaden som konsumentombudsmannen utförde på uppdrag av kommissionen och såsom en del av den aktion som de europeiska övervakningsmyndigheterna företog i slutet av 2024.[67]

---

[64] Anne Kuttenkeuler, Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler – En kommentar. Norstedts juridik 2018, s. 135. Hon stöder sig på ett uttalande i den svenska Reg. prop. 2013/14:15, s. 89: ”Ett exempel på sådana varor kan vara underkläder.”

[65] Domen C-681/17, skäl 46.

[66] Domen C-681/17, skäl 33.

[67] Se exempelvis konsumentombudsmannens avgörande KKV/224/14.08.01.05/2025 och https://www.kkv.fi/sv/aktuellt/meddelanden/konsumentmyndigheternas-tillsynskampanj-avslojade-brister-i-forsaljning-av-begagnade-varor-pa-natet/ samt https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sv/ip_25_706, besökt 14.5.2025.

Däremot ska näringsidkaren ha en möjlighet att försegla varor i fråga om vilka en provning medför att konsumenten konsumerar av själva produkten, såsom kosmetiska produkter i formen av parfymer, smink, deodoranter, tvål, tandkräm, hudkräm och schampo. Också föremål som sätts i ögonen, såsom kontaktlinser, och munnen, såsom en tandborste eller en visselpipa, får förseglas, vilket innebär att konsumenten hindras från att frånträda köpet om förseglingen är bruten.

> I fallet KTN 03/36/3370 konstaterade nämnden att en älgvissla, som sätts i munnen vid användning, är en vara som på grund av sin beskaffenhet inte kan återlämnas för återförsäljning av hygieniska skäl.

Precis såsom kosmetiska produkter omfattas livsmedel med lång hållbarhet, såsom torrvaror och konserver, av undantaget från ångerrätten när förpackningen fungerar som en försegling. Dessa livsmedel är förseglade för att säkerställa deras kvalitet och säkerhet fram till konsumtion. När förpackningen bryts, kan produkternas innehåll inte längre garanteras vara oskadat eller hygieniskt, vilket motiverar att de undantas från möjligheten att returneras. Detta skyddar konsumenterna genom att säkerställa att livsmedel inte återförs till marknaden efter att ha blivit hanterade, vilket kan påverka deras säkerhet och kvalitet. Därför är det viktigt att konsumenterna är medvetna om att ångerrätten inte gäller för dessa typer av livsmedel när förpackningen har öppnats. Här fungerar förpackningen som försegling.[68] I tysk rätt betonas ändå att varan ska vara sådan att konsumenten inser att öppnandet av förpackningen samtidigt innebär att varan av hälsoskydds- eller hygienskäl inte kan säljas vidare.[69]

4.3 Varor tillverkade enligt anvisningar eller som fått en personlig prägel

Direktivet föreskriver enligt art. 16 c att ångerrätten saknas även i fråga om sådana varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som annars har fått en tydlig personlig prägel. På det svenska konsumentverkets webbplats anges att glasögon ibland är sådana varor att ångerrätten saknas, till exempel om glasögonen enligt konsumentens önskan fått en personlig prägel eller om glasögonens styrka är avpassad för konsumenten.[70] Om konsumenten kan välja mellan standardiserade alternativ som presenteras i en webbutik, är det inte fråga

[68] Se Kuttenkeuler 2018, s. 135.

[69] J. von Staudingers Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch mit Einführungsgesetz und Nebengesetz Buch 2 Recht der Schuldverhältnisse §§ 312-312m / Neubearbeitung 2024 von Gregor Thüsing, De Gruyter 2024, s. 299.

[70] https://www.konsumentverket.se/varor-och-tjanster/glasogon/#:~:text=Du%20kan%20%C3%A5ngra%20k%C3%B6pet%20om,att%20du%20inte%20har%20%C3%A5ngerr%C3%A4tt., besökt 31.3.2025.

om en sådan vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller annars fått en personlig prägel.

> I fallet KTN 856/36/06 var det fråga om en klocka av en modell som presenterats på Internet och som inte graverats eller på något annat sätt ändrats enligt konsumentens önskemål. Nämnden ansåg att den aktuella klockan inte var en sådan vara som inte omfattades av ångerrätten. Näringsidkaren hade inte rätt att begränsa konsumentens ångerrätt i fallet, eftersom ett avtalsvillkor som till nackdel för konsumenten avviker från bestämmelserna i kap. 6 i konsumentskyddslagen är ogiltigt enligt KSL 6:2. Konsumenten hade rätt att frånträda avtalet enligt KSL 6:15 eftersom hen, så snart hen mottagit klockan, hade meddelat näringsidkaren att hen ville lämna tillbaka den och byta ut den mot en annan.

I kommissionens anvisningar betonas alltså att det handlar om en undantagsbestämmelse som ska tolkas restriktivt. Detta gäller särskilt i fråga om vad som ska uppfattas som en vara som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har fått en personlig prägel till följd av konsumentens önskemål. Som en måttstock anges att varorna till följd av konsumentens önskemål ska bli unika. Möbler som tillverkas eller gardiner som sys enligt konsumentens mått är varor som omfattas av undantaget. Likaså omfattas varan av undantaget, om konsumenten i sin beställning har bett om särdrag i varan som är unika för konsumenten, till exempel en sådan specialbeställd komponent i en dator som näringsidkaren skaffar separat och som inte normalt bjuds ut till köparna. Även om varan förses med ett broderat namn eller ett foto som konsumenten tillställt näringsidkaren, saknas ångerrätten.[71]

> Den danska forbrugerombudsmanden tog i ett förhandsbesked 17/03630 ställning till att en näringsidkare som på nätet sålde kosttillskott i form av piller och kapslar i små påsar med köparens namn tryckt på dem inte behövde ge konsumenterna ångerrätt, eftersom innehållet i påsarna hade satts samman efter konsumentens individuella önskemål. I ett motsvarande förhandsbesked 17/02118 där en näringsidkare på nätet sålde rep, tåg och kedjor som metervara ansåg forbrugerombudsmanden däremot att konsumenten hade ångerrätt, trots att näringsidkaren brände ändorna på repet enligt den längd som konsumenten beställt. I fallet 15/08324 var det fråga om en näringsidkare som sålde tavlor med tryckta panoramamotiv. I sin bedömning fäste den danska forbrugerombudsmanden vikt bland annat vid att tillverkningen av taveldukarna inte baserades på konsumenternas individuella val, utan på standardval utifrån i förväg fastställda mått och utvalda motiv. Dessutom

[71] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 66.

> kunde dessa standardval inte anses vara så omfattande och atypiska att panoramatavlorna inte skulle kunna säljas vidare om en konsument ångrade sitt köp.

Om det alltså är så att näringsidkaren erbjuder standardalternativ som konsumenten kan välja mellan, så är det inte fråga om sådana unika varor som faller under undantaget. Undantaget omfattas därför inte av en sådan situation där konsumenten kan välja färg eller särskild klädsel på de varor som konsumenten beställer, eller då en bil utrustas med extra utrustning utgående från tillval som näringsidkaren erbjuder eller om konsumenten kan plocka ihop en möbelgrupp utgående från standarddelar.[72]

Om det är fråga om en sådan vara som enligt undantaget om specialbeställning eller personlig prägel saknar ångerrätt, är det oväsentligt om näringsidkaren har börjat vidta åtgärder för att framställa varan eller inte. Enligt EU-domstolen i målet C-529/19 saknas ångerrätten inherent i dessa slags varor oavsett produktionsskedet.[73] Denna dom klargör rättsläget och innebär att uppfattningen i doktrinen om att konsumenten alltid kan ångra köpet om inte tillverkningen har inletts, inte längre är aktuell.[74]

4.4. Andra undantag

Slutligen kan här ytterligare nämnas undantaget i art. 16 d som gäller varor ”som snabbt kan försämras eller bli för gamla”, såsom livsmedel med kort hållbarhet, färdiglagad mat eller färska blommor. Dessa exempel som nämns i kommissionens vägledning är alla sådana varor som svårligen kunde förenas med en 14-dagars ångerrätt.[75] Är det fråga om levande växter som inte snabbt försämras eller blir för gamla, då gäller ångerrätten.[76]

Direktivet och de nationella bestämmelserna kring ångerrätten vid distansförsäljning betonar alltså att undantag från ångerrätten ska tolkas restriktivt. Detta innebär att huvudregeln är att konsumenten har rätt att frånträda köpet. Denna rättighet gäller även för varor som hushållsapparater, exempelvis en kaffekokare, där konsumenten kan testa produkten hemma på ett sätt som kanske inte är möjligt i en fysisk butik. Jag kunde

[72] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 66.

[73] Skäl 24 i domen den 21 oktober 2020, Möbel Kraft GmbH & Co. KG mot ML (C-529/19). Orsaken till denna hållning är att detta skapar en bättre förutsebarhet inte minst när det gäller näringsidkarens skyldighet att informera konsumenten om när ångerrätten saknas, se Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 66–67. Så också i tysk rätt, se Staudinger / Thüsing 2024, s. 296.

[74] Se Kuttenkeuler 2018, s. 133.

[75] I Staudinger / Thüsing 2024, s. 297 nämns ytterligare kosmetika och läkemedel. Här är förklaringen till att de kan inkluderas i undantaget säkerligen att en felaktig uppbevaring, exempelvis fel temperatur, kan försämra varans kvalitet.

[76] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 67.

tänka mig att konsumenten har rätt att testköra kokaren enbart med vatten för att höra hur ljudlig kokaren är i användning. Dock finns det regler som behandlar konsumentens ekonomiska ansvar om varan försämras under tiden den är i konsumentens besittning. Konsumenten har rätt att undersöka och prova varan för att fastställa dess egenskaper och funktion, men om konsumenten använder varan på ett sätt som går utöver vad som är nödvändigt för att göra denna bedömning, kan konsumenten bli ansvarig för en eventuell värdeminskning. Om det är fråga om en kaffekokare, är min bedömning av gränsen för ibruktagandet överskrids, om konsumenten brygger kaffe med kokaren. Detta innebär att konsumenten måste vara försiktig med vad hen vidtar och begränsa användningen till det som är nödvändigt för att avgöra om hen vill behålla varan.

I följande avsnitt behandlar jag därför reglerna för när konsumenten får ett ekonomiskt ansvar för att varan har försämrats medan den varit i konsumentens besittning och konsumenten förfarit på ett sätt med varan som överskrider åtgärder som kan beskrivas som undersökning och provning i en sådan utsträckning som konsumenten har rätt till.

5. Konsumentens rätt att frånträda sitt köp utan att betala ersättning för värdeminskningen

Enligt artikel 14.2 i direktivet om konsumenträttigheter finns det två specifika situationer där konsumenten inte blir ansvarig för en minskning av värdet av den köpta varan:

1. *Normal hantering för bedömning*: Konsumenten är inte skyldig att ersätta en värdeminskning om hen har hanterat varan endast i den utsträckning som är nödvändig för att fastställa varans art, egenskaper och funktion. Detta innebär att konsumenten som en tumregel har rätt att undersöka och prova varan ungefär på samma sätt som hen skulle kunna göra i en fysisk butik, utan att bli ansvarig för att varans värde minskar.

2. *Underlåtenhet att informera om ångerrätten*: Konsumenten är också befriad från ansvar för värdeminskning om näringsidkaren har underlåtit att ge information om ångerrätten i enlighet med artikel 6.1 h i direktivet. Det innebär att om näringsidkaren inte har informerat konsumenten om ångerrätten på ett tydligt och korrekt sätt, kan konsumenten inte hållas ansvarig för en eventuell värdeminskning.

Dessa bestämmelser syftar till att skydda konsumentens rättigheter och säkerställa att hen kan göra informerade beslut utan att riskera ekonomiskt ansvar för värdeminskningen,

så länge hen följer de angivna reglerna för hantering av varan.[77]

Om alltså näringsidkaren underlåter sin upplysningsskyldighet enligt art. 6.1 h, kan näringsidkaren aldrig kräva ersättning för värdeminskningen. Likaså är det viktigt att märka att tiden under vilken konsumenten kan frånträda köpet, enligt art. 10 förlängs i vissa fall upp till till och med 12 månader efter utgången av den ursprungliga fristen på 14 dagar. Regeln är sträng mot näringsidkaren, eftersom den gäller både utebliven och bristfällig information om ångerrättens existens, utövande och begränsningar.

Om konsumenten har hanterat varan på ett annat sätt än vad som är nödvändigt för att fastställa varans art, egenskaper och funktion och varan har minskat i värde till följd av denna hantering som går utöver den tillåtna hanteringen, blir konsumenten ersättningsskyldig för den värdeminskning som orsakats av den otillåtna delen av hanteringen. I direktivet anges i skäl 47 måttstocken för hur konsumenten kan hantera varan utan att en ersättningsskyldighet uppstår. Om konsumenten hanterar och undersöker varan ”på samma sätt som man skulle få göra i en affär” blir inte konsumenten ersättningsskyldig. Ett klädesplagg får konsumenten prova, men inte använda, anges även i skäl 47 i direktivet. Där anges ytterligare att konsumenten ”följaktligen bör ... hantera och undersöka varan med tillbörlig omsorg under ångerfristen”. Denna sistnämnda skyldighet har man i Finland valt att ta in i lagen, medan de övriga nordiska länderna har uppfattat situationen som sådan ett denna aktsamhetsstandard inte längre får nämnas i lagen. *Anne Kuttenkeuler* påpekar att möjligheterna att undersöka en vara kan variera från affär till affär, varför det ska vara sådana åtgärder som en konsument ”typiskt sett” får göra i en affär.[78] Om det i affären finns ett utställningsexemplar, till exempel en madrass utan skyddsfilm, måste konsumenten under ångerfristen ha samma rätt att undersöka varan hemma. Men om praxis numera är att möbelaffärer typiskt sett har till påseende provexemplar av madrasser utrustade med sådan skyddsfilm att konsumenten kan prova madrassen med denna skyddsfilm, kan konsumenten vid ett distansköp bli ersättningsskyldig för en värdeminskning om skyddsfilmen avlägsnas hemma.

Den stora utmaningen är ändå att dra den exakta gränsen mellan vad som innefattas i rätten att undersöka och prova varan å ena sidan och en sådan hantering som kan karakteriseras som en användning eller med andra ord ett ibruktagande av varan å andra sidan. En provning av kläder förutsätter inte att vidhängande lappar med varumärke, pris och annan information avlägsnas.[79] Bortklippandet av dessa lappar är i regel ett indicium på att konsumenten har tagit varan i bruk, och då uppstår frågan om hur stor

[77] Enligt punkt h i art. 6.1 måste näringsidkaren före avtalet klart och tydligt ge konsumenten information om huruvida konsumenten har en ångerrätt, villkoren, tidsfristen och förfarandena för att utöva den, i enlighet med art. 11.1, samt den standardblankett för utövande av ångerrätten som anges i direktivets bilaga I B.

[78] Kuttenkeuler 2018, s. 173.

[79] Kettenkeuler 2018, s. 173.

värdeminskningen är av konsumentens åtgärd. Provningen av klädesplagg eller skor räcker tidsmässigt aldrig mer än högs ett tiotal minuter. En användning av varorna i flera timmars tid utgör därför ett ibruktagande. Men den förpackning inklusive nålar, plaststöd och skyddspapper som till exempel en förpackad skjorta har får konsumenten öppna för att kunna prova skjortan. Likaså kan ett par osnörda skor snöras så att konsumenten kan knyta skosnörena för att prova dem.

I fallet KTN 36/30/2014 hade konsumenten beställt två uppsättningar festkläder för pojkar i åldern 2 och 4 från en barnklädesaffär på nätet till ett sammanlagt pris av 105 euro. Leveransen skedde per post den 24 juli 2014 och den 28 juli 2014 meddelade konsumenten via e-post att hen skulle returnera de två beställda uppsättningarna kläder. Som skäl angavs att skjortan, västen och slipsen på 2-åringens kostym var förstörda (gulnade) och att knappen och kardborreknäppningen på slipsen på 4-åringens kostym hade lossnat under provningen. Byxorna på kostymerna kunde inte heller justeras.

Vid granskningen av varorna konstaterade nämnden att båda skjortorna hade en mörkbrun fläck på framsidan och att den vänstra manschetten på den större skjortan hade blivit noppig. Vid en undersökning drog nämnden emellertid slutsatsen att fläckarna på skjortornas framsida möjligen var choklad, som hade hamnat på skjortorna antingen genom provning eller genom användning, troligen när västarna inte användes av barnen. Eftersom skjortorna dessutom var genomgående skrynkliga kunde säljarens uppgift om att skjortorna återlämnades i en plastpåse i stället för i originalförpackningen anses trovärdig.

Nämnden ansåg att den grundläggande principen är att de varor som ska returneras ska återlämnas till säljaren i rent och gott skick. Särskilt varor som är avsedda för festbruk måste provas med försiktighet och förpackas omsorgsfullt så att de inte skrynklas när de returneras. Nedsmutsning av varorna kan leda till ersättningsskyldighet. Vid inspektionen konstaterades också att knäna på de mindre byxorna var utdragna. Byxorna hade tydliga knäpåsar vid vecken och tyget var något uppfrätt vid vänster knä. Detta tydde på att byxorna hade använts av ett krypande barn. Liknande märken kunde inte hittas på de större byxorna. Sömnaden på kardborrebanden på slipsarna hade lossnat och metalldekorationerna hängde löst. Nämnden lät konsumenten stå för 65 euro som ersättning för värdeminskningen.

I ett annat fall i KTN var det fråga om en baddräkt som konsumenten returnerade. Konsumenttvistenämnden granskade varan och de fotografier som tagits av den och konstaterade att baddräkten var fläckig på flera ställen.

> Baddräkten hade provats och använts på ett sådant sätt att den hade blivit smutsig. Eftersom varan hade blivit osäljbar var konsumenten skyldig att betala hela varans värde. Nämnden rekommenderade inte återbetalning av priset i detta fall.[80]

> I det svenska fallet ARN 2014-05617 hade en konsument köpt ett par sandaler på distans och ”provat skorna under en helg”. Nämnden ansåg att skorna hade ”använts betydligt mycket mer än som krävts för att undersöka deras egenskaper och funktion”. Konsumentens ansvar för värdeminskningen utgjorde hälften av varans pris.

Extra svår blir gränsdragningen om varan i sig är begagnad, särskilt om det gäller kläder. Också här ska gränsen vara densamma, det vill säga att konsumenten har rätt att undersöka och prova klädesplagget, men inte ta det i användning. Utmaningen att slå fast om konsumenten har överskridit sin rätt att undersöka och prova en begagnad vara är större än vid fabriksnya varor.

Lika svårbedömda kan sådana fall vara där konsumenten köpt en hushållsapparat, en dator, en television eller en ljudanläggning och testat den hemma. Här omfattas konsumentens rätt att undersöka och prova varan av att förpackningen öppnas omsorgsfullt så att den inte i onödan skadas. I en affär finns dessa varor i regel till påseende och i viss mån kan de testas: en hårtork eller en TV kan kopplas på, men många köksmaskiner kan inte provas, såsom kylskåp, ugnar eller kaffekokare. Enligt Kommissionens vägledning om tillämpningen av direktivet om konsumenträttigheter ska det som en konsument kan göra i en vanlig butik utgöra ”en god utgångspunkt” för bedömningen.[81]

> I fallet KTN D/6551/32/2019 ansåg konsumenttvistenämnden att den tid som behövs för att fastställa en elektronisk standardprodukts art, egenskaper och funktionalitet i princip är cirka 2 timmar.

> Två danska fall FKN 18/14282 och FKN 20/07352 handlade om espressomaskiner som konsumenten returnerade. I det ena fallet hade konsumenten bryggt ca 20 koppar kaffe och i det andra fallet närmare 40 koppar kaffe. I bägge fallen ansåg forbrugerklagenævnet att konsumentens hantering hade gått utöver vad som behövs för en undersökning av espressomaskinen. I det förstnämnda fallet bestämdes värdeminskningen utgående från kostnaden för att rengöra och avkalka maskinen. I bägge fallen ansvarade konsumenten för värdeminskningen.

[80] https://www.stjm.fi/palvelut-ja-tietoa-yrityksille/lakipalvelut/kuluttajansuoja/esimerkkejakiistatilanteista/, besökt 2.4.2025.

[81] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 56–57.

När det gäller datorer och mobiltelefoner anger *Anne Kuttenkeuler* att konsumenten som ett led i undersökningen och provningen av varan får öppna förpackning, ta ut apparaten och starta den, men inte ladda ner appar eller skapa användarkonton. Detta sistnämnda kan man ju inte heller göra i en affär.[82] Om mobiltelefonens glas är skyddat av plastfilm, får konsumenten avlägsna filmen enbart om undersökningen av varan strikt taget förutsätter det.[83] Detta är knappast fallet.

Saknas originalförpackningen när konsumenten återställer varan är tumregeln att konsumenten blir tvungen att ersätta näringsidkaren, särskilt om det är fråga om märkesvaror där man till och med kan uppfatta förpackningen som en del av varan.[84] Men saknar förpackningen funktionen att vara en del av marknadsföringen, ska förpackningen inte ses som en sådan del av varan som konsumenten måste returnera varan i till näringsidkaren.

> I norska Forbrukertvistutvalgets beslut 2014/190533 ångrade konsumenten sig ett köp av fyra stolar vilket han ingått på nätet. Utvalget ansåg att näringsidkaren inte kunde kräva värdeersättning för borttagna förpackningar, eftersom värdeminskningen måste avse varan som sådan och inte förpackningen. Utvalget ansåg att även om stolarna inte längre kunde säljas som nya, var detta i sig inte tillräckligt för att anse att det skett en värdeminskning. Därtill kom att lagen är tvingande till konsumenternas fördel och att näringsidkarens standardvillkor med en uppmaning att returnera varan i originalförpackning därför inte kunde läggas till grund.

Den danska forbrugerombudsmanden har angett att en näringsidkare inte får hindra konsumenten från att undersöka en vara genom att förpacka varan så att den i själva verket är förseglad med den följden att konsumenten ansvarar för skador på förpackningen om förseglingen bryts. Om det inte är nödvändigt att bryta förpackningen för att fastställa varans art, egenskaper och funktion eller om varan normalt presenteras på samma sätt i en fysisk butik – med andra ord att det inte normalt finns någon visningsmodell i fysiska butiker, får varan vara förseglad.[85] Då är det emellertid fråga om sådana situationer som ovan behandlades i avsnitt 4.2 då förseglingen kan motiveras med hälsoskydds- och hygienskäl.

[82] Kuttenkeuler 2018, s. 174.

[83] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 57.

[84] Kuttenkeuler 2018, s. 173 nämner en mobiltelefon som exempel på en vara där förpackningen uppfattas som en del av varan. Samma exempel finns i Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 57.

[85] Forbrugerombudsmandens notat om værdiforringelse ved internethandel – Notat 2014, s. 7.

6. Konsumentens skyldighet att ersätta värdeminskningen

Konsumentens ansvar för varornas minskade värde gäller alltså bara en sådan minskning i värdet som skett till följd av en annan hantering av varorna än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion. Om värdeminskningen beror både på sådan hantering av varorna som är nödvändig för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion och på sådan hantering som går utöver detta, ska konsumentens ersättningsskyldighet omfatta bara den hantering som går utöver vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.[86]

Det är inte alldeles lätt att i praktiken fastställa hur stor den värdeminskning är som konsumenten ska ersätta då en ersättningsskyldighet uppstår. I kommissionens vägledning anges att värdeminskningen måste bedömas *in casu* med utgångspunkten i vad en konsument kan göra i en fysisk affärslokal.[87] Här kan vi tänka oss olika sätt att bedöma värdeminskningen då konsumenten har överskridit sin rätt att prova och undersöka varans funktionalitet. En vara som blivit smutsig eller trasig kan återfår sitt fullgoda skick efter en rengöring eller reparation. Då kan värdeminskningen motsvaras av rengörings- och reparationskostnaderna. Om varan trots allt inte kan säljas som ny och alltså inte har sitt fulla försäljningsvärde, kan värdeminskningen dessutom utgöras av den prisskillnad som näringsidkaren drabbas av. Även kostnaden för en ny originalförpackning, som konsumenten låtit bli att returnera, kan utgöra en grund för värdeminskningen. Däremot behöver konsumenten inte betala ersättning för den nytta som hen har haft av att ha varan i sin besittning, också i sådana situationer då konsumenten ansvarar för värdeminskningen.[88]

Om en del av varans värdeminskning beror på att konsumenten har utövat sin rätt att undersöka och prova varan, ska denna del självfallet inte ersättas av konsumenten, utan näringsidkaren står kostnaden för denna värdeminskning.

Anne Kuttenkeuler betonar att värdeminskningen som varan drabbas av ibland kan bli stor, men också då kommer näringsidkaren att ta ansvar för det ”restvärde” som finns kvar i den returnerade varan. Det är endast i sådana fall då varan helt och hållet förlorat sitt värde som konsumenten följaktligen inte har rätt att få något alls tillbaka av köpepriset. I ett sådant fall kan det helt saknas incentiv för konsumenten att åberopa ångerrätten.[89] Det är uppenbart att det ibland föreligger svårigheter att visa hur stor värdeminskningen är och då blir det i sista hand en rättslig instans som avgör värdeminskningens belopp.

[86] Kuttenkeuler 2018, s. 172.

[87] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 56.

[88] Kommissionens tillkännagivande 2021, s. 56–57.

[89] Kuttenkeuler 2018, s. 174–177. Också så enligt Sonny Kristoffersen, Forbrugeraftaleloven – med kommentarer, Ex Tuto Publishing 2021, s. 368.

> Belysande är avgörandet från norska Forbrukertvistutvalget 21/3517 där en konsument hade köpt en solsäng som hen returnerade, men där kudden hade skadats synbarligen vid öppnandet av förpackningen med kniv. Näringsidkaren hade utöver bilder på den skadade varan ingen dokumentation av en eventuell värdeminskning. Utvalget fann det sannolikt att varan inte kunde säljas vidare till sitt fulla pris på grund av skadan, men att solsängen ändå hade ett restvärde. I avsaknad av konkreta hållpunkter ansåg utvalget att värdeminskningen för varan i detta fall kunde fastställas till 30 procent och att konsumenten kunde kräva 70 procent av köpesumman tillbaka.

Anmärkningsvärt är att den finska propositionen i fråga om hur värdeminskningen ska bestämmas innehåller föreskriften om att detta ska ske ”enligt skäligt belopp”.[90] I inget annat nordiskt land kan motsvarande anvisning hittas om att det är fråga om en skälighetsbedömning. Inte heller EU-materialet ger belägg för att bedömningen ska bygga på skälighet. Däremot finns anvisningen i litteraturen om att det är fråga om en bedömning där man eftersträvar att fastställa varans objektiva marknadsvärde. Enligt *Anne Kuttenkeuler* måste bedömningen ofta ske ”på ett ganska schablonmässigt sätt”.[91]

> I fallet ARN 2014-05617 motiverar nämnden närmare hur värdeminskningen bedöms. Det är fråga om en objektiverad bedömning av andrahandsvärdet med utgångspunkt i ”vad en använd vara generellt kan förväntas säljas för på den öppna marknaden”, utan att man i det enskilda fallet beaktar vad näringsidkaren i fråga har fått för den eller kunde få för den till exempel beroende på att näringsidkaren inte handlar med begagnade varor.[92] Näringsidkaren hade endast lämnat in skorna till nämnden, men inte lagt fram någon utredning om hur värdeminskningen kunde beräknas.

Enligt EU-domstolens dom i målet C-489/07, Pia Messner mot Firma Stefan Krüger, ska bevisbördan för värdeminskningens storlek ligga på näringsidkaren. När det i regel är näringsidkaren som meddelar konsumenten hur mycket hen får tillbaka, måste näringsidkaren samtidigt försäkra sig om att hen till exempel med bilder kan styrka föremålets skick eller lägga fram dokument om rengöring och reparationsutgifter. I praktiken är det säkerligen ofta så att konsumenten står för en mindre del av värdeminskningen än vad lagen förpliktar, till följd av att näringsidkaren vill undvika

[90] RP 157/2013, s. 44. På finska är uttrycket ”kohtuuden mukaan” eller med andra ord ”enligt skälighet”. Huuhtanen, DL 2018, s. 96, hävdar att skälighetsbedömningen innebär en avvägning mellan konsumentens och näringsidkarens intressen.

[91] Kuttenkeuler 2018, s. 181.

[92] Jfr med Susanne Karstoft, Gennemførelse af forbrugerrettighedsdirektivet i Danmark. Ugeskrift for Retsvæsen (UfR) 2013 B, s. 51–59, 56, där man får bilden att det är fråga om värdeminskningen för konsumentens motpart som är avgörande. Så är det alltså inte utan bedömningen är objektiverad.

onödiga tvister. En del näringsidkare säljer returnerade varor och utställningsexemplar till lägre priser på sin regelrätta webbplats. Även om prisnivån nödvändigtvis inte är objektiv på en sådan handelsplats, kan den ändå ge fingervisning om värdeminskningens belopp.

7. Vem bär risken för varan medan ångerrätten gäller?

En intressant fråga i detta sammanhang är vem som står för risken för att varan – efter att konsumenten har tagit emot varan och under den tid då konsumentens ångerrätt gäller – förstörs, kommer bort, försämras eller minskar genom en händelse som inte beror på konsumenten. Den normala regeln vid ett konsumentköp är ju att det är konsumenten som enligt KSL 5:6 bär risken efter avlämnandet. Samma regel finns i dansk rätt i købelovens § 73 stk. 1, i norsk rätt i forbrukerkjøpslovens § 14 annet ledd och i svensk rätt i konsumentköplagens 8 § 2 stk.

Från denna huvudregel har det redan i de första lagarna om hem-, post- och telefonförsäljning funnits ett klart undantag. Under den tid då varan finns i konsumentens besittning och konsumenten enligt speciallagstiftningen har en ångerrätt, ligger risken för varan på näringsidkaren. Om varan till exempel förstörs till följd av att en brand i grannens bostad sprider sig till konsumentens bostad, kan konsumenten således frånträda köpet, om tiden för ångerrätten fortfarande löper. Detta kan konsumenten göra också om hen tidigare har beslutat behålla varan.[93] I den ursprungliga KSL 6:4 föreskrevs detta i 2 momentets första mening: ”Har varan förstörts, försämrats eller minskats utan köparens förskyllan, medför detta ej förlust av rätten till frånträdande.” Ordalydelsen var i den finska lagen tydligare än i den svenska, men också enligt 8 § i hemförsäljningslagen från 1981 bar näringsidkaren risken för varan.[94] Regeln var densamma även i dansk och norsk rätt där det alltså har funnits en specialregel om riskens övergång vid distansavtal. Regeln fanns i den danska forbrugeraftaleloven § 20 stk. 2 och i den norska forbrukerkjøpsloven § 14 fjärde ledd.

Vid införandet av direktivet 2011/83/EU om konsumenträttigheter behandlades frågan om vilken part som bär risken för varan under ångerrättens bestånd endast i dansk och svensk rätt. I det danska betänkandet anges att åsikterna hade gått isär vid beredningen. En majoritet av arbetsgruppens medlemmar hade ansett att art. 20 i direktivet om konsumenträttigheter ska tolkas omfatta även risken för varan då tiden för konsumentens ångerrätt löper och då varan är i konsumentens besittning.

[93] Om konsumenten har tagit i bruk varan, borde hen ändå betala ersättning för den värdeminskning som orsakats av ibruktagandet. Hur detta ska bevisas om varan har förstörts i en brand är en svår fråga.

[94] Se Reg.prop. 1981/82:40, s. 35: ”Konsumenten förlorar inte heller sin ångerrätt, om godset förstörs genom en olyckshändelse eller om det ändras av någon annan orsak som konsumenten inte kan belastas för.” Samma bestämmelse fanns redan i 4 § i 1971 års hemförsäljningslag, se Prop. 1971:86, s. 104–105.

Därför ska det vara konsumenten som bär risken för att varan skadas också av en sådan händelse som konsumenten inte kan klandras för.[95] Minoriteten uppfattade art. 14.2 som en undantagsregel till art. 20, varför det skulle vara näringsidkaren som bär risken för varan medan tiden för ångerrätten pågår.[96] I propositionen omfattades majoritetens förslag.[97] I doktrinen har denna ståndpunkt godtagits, med undantag för att näringsidkaren ska bära risken för varan så fort konsumenten kan visa att hen har sänt iväg varan på ett betryggande sätt. Eller med andra ord ska konsumenten inte bära risken för att varan utan konsumentens förskyllan skadas, förstörs eller kommer bort under returneringen av varan.[98]

När man i Norge införde direktivet om konsumenträttigheter angavs utan närmare diskussion att specialregeln i forbrukerkjøpsloven § 14 fjärde ledd flyttar så att den blir femte ledd i stället. Diskussionen om var risken ska läggas under ångerrättens bestånd enligt direktivet om konsumenträttigheter saknas i förarbetena.[99] I doktrinen anges likväl att det är näringsidkaren som med stöd av angrerettlovens § 25 bär risken under den tid då varan är i konsumentens besittning och konsumenten kan utöva eller har utövat sin ångerrätt.[100]

I de svenska lagförarbetena anges utan närmare diskussion att den tidigare regeln i 2:12, andra meningen, i distans- och hemförsäljningslagen, måste upphävas, eller med andra ord att det inte är möjligt att ha en regel om att näringsidkaren bär risken för att varan utan konsumentens förskyllan skadas eller förstörs. Som orsak anges att direktivet inte längre möjliggör undantaget för distansköp.[101]

I svensk doktrin hittas ändå angivelsen om att det är näringsidkaren som bär risken för varan under den tid som ångerrätten gäller, om händelsen inte beror på konsumenten. I motsats till två avgöranden av Allmänna reklamationsnämnden ARN 2017-10274 och 2017-11943 som bägge avgjordes i förstärkt sammansättning, argumenterar *Anne Kuttenkeuler* i sin lagkommentar till distansavtalslagen att näringsidkaren fortsättningsvis efter reformen 2014 står för risken för varan under den tid då varan finns i konsumentens besittning och följaktligen även då konsumenten returnerar varan till näringsidkaren. Grunden utgörs av att i lagrummen om konsumentens ansvar för

[95] Gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder. Betænkning nr. 1540/2013 afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, s. 332.

[96] Betænkning nr. 1540/2013, s. 334.

[97] Lovforslag LSF 39 Forslag til Lov om forbrugeraftaler, s. 159.

[98] Susanne Karstoft, Risikoen for salgsgenstanden ved forbrugerens udøvelse af fortrydelsesret. UfR 2018 B, s. 68–74, 74.

[99] Prop. 64 L (2013–2014), s. 106.

[100] Roald Martinussen, Forbrukerkjøp. Cappelen Damm Akademisk. 3 utgave 2016, s. 50.

[101] Ds 2013:15, s. 79 samt Reg.prop. 2013/14:15, s. 60.

en värdeminskning entydigt slås fast att ansvaret gäller endast ”i den mån den beror på att konsumenten hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion” såsom formuleringen lyder i 2:15.1 punkt 2 i den svenska lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.[102] Kuttenkeuler åberopar även tysk och österrikisk doktrin som stöd för sin ståndpunkt.[103]

Robert Magnus argumenterar ingående i tysk rätt för att risken ligger på näringsidkaren om varan skadas eller förstörs utan att konsumenten kan klandras för det. Endast när konsumenten har agerat på ett sådant sätt med varan som objektivt inte kan bedömas som omsorgsfullt handlande, inträder ett ersättningsansvar. Ansvaret inträder också i fråga om sådant handlande som inte kan beskrivas som ett ibruktagande, till exempel om konsumenten lämnar den oanvända varan obevakad så att den blir stulen.[104] Risken bärs alltså här av näringsidkaren. Enligt tysk rätt är det fråga om ett skadeståndsansvar som bygger på en vårdslöshetsbedömning, som kompletterar det regelrätta ansvaret för värdeminskningen då konsumenten använt varan på ett sätt som går utöver en undersökning och provning av varan.

I den pinfärska kommentaren till konsumentköplagen behandlar även *Johnny Herre* frågan om riskens placering. Han hävdar att svaret på frågan är osäkert och han rekommenderar att EU-domstolen tar ställning i saken.[105]

Det finska lagberedningsmaterialet tiger om att det har skett en förändring i rättsläget. Jag har inte hittat någon som mer ingående skulle ha behandlat frågan i finsk rätt.[106] I sådana fall är det värdefullt att kunna beakta materialet från övriga Norden. I nämndpraxis finns ändå ett fall som styrker principen att så fort konsumenten har returnerat varan på ett omsorgsfullt sätt, övergår risken för varan på näringsidkaren.[107] Argumentationen i tysk rätt övertygar också för finsk rätts del och innebär alltså att det tidigare rättsläget inte har ändrat, särskilt när den finska lagstiftaren inte uttryckligen tagit ställning till förändringen. Enligt min mening är riskfördelningen skälig: näringsidkaren står fortsättningsvis för risken om varan skadas eller förstörs

[102] Kuttenkeuler 2018, s. 177–178. Motiveringarna till fallen i ARN hade skrivits av Torgny Håstad, som påpekar detta i sin artikel Torgny Håstad, Ångerrätt och avbeställningsrätt i Sverige, s. 483–501, i verket Henrik Udsen – Jan Schans Christensen – Jesper Lau Hansen – Torsten Iversen – Linda Nielsen (red.) Festskrift til Mads Bryde Andersen. Jurist- og Økonomforbundets Forlag 2018, s. 490.

[103] Kuttenkeuler 2018, s. 178.

[104] Magnus JZ 2017, s. 986.

[105] Johnny Herre, Konsumentköplagen – En kommentar, 6. uppl. Norstedts Juridik 2025, s. 203.

[106] Ett undantag är Niko Puronens anvisningar om distanshandeln Verkkokaupan toimitusehdot, https://lekantti.fi/verkkokaupan-toimitusehdot/, besökt 6.5.2025, där han anger (i min översättning): ”Kunden är skyldig att ta hand om varorna. Ansvaret för godsets skick övergår på kunden när kunden har tagit godset i sin besittning. Kundens risk för varan upphör när kunden returnerar varan, exempelvis genom att lämna in varan i transportföretagets box för returneringar.”

[107] KTN D/4505/37/2019.

utan att konsumenten på något sätt kan klandras för det. Men har konsumenten förfarit med varan på ett sätt så att risken för skada har ökat, är det rimligt att konsumenten svarar för värdeminskningen. Också om konsumenten har tagit varan i bruk på ett sätt som alltså går utöver rätten att undersöka och prova varan, ska detta enligt min mening leda till att konsumenten samtidigt får bära risken för att varan skadas eller förstörs även om konsumenten inte kan klandras för själva värdeminskningen till följd av ett olycksfall. Ibruktagandet ska därför vara den åtgärd som normalt för över risken på konsumenten.

På denna punkt ansluter jag mig därför till Kettenkeulers uppfattning i svensk rätt enligt vilken hon förespråkar att risken fortsättningsvis ska ligga hos näringsidkaren. Samma lösning gäller även i norsk rätt. Det oaktat håller jag med Herre som anger att det här behövs ett auktoritativt ställningstagande av EU-domstolen för att klarlägga rättsläget. Det är inte ändamålsenligt att samma regler tolkas på olika sätt i de länder som berörs av direktivet. Lika beklagligt är det om vi i Norden inte kan enas kring en enhetlig tolkning.

8. En utvärdering av ångerrätten med hänsyn till hållbarhetskraven

Den statistik som jag i början av artikeln angav väcker oro med tanke på hållbarheten. En betydande del av de köp som görs på nätet återgår till följd av att konsumenterna använder sig av sin ångerrätt. Detta aktualiserar frågan om huruvida de harmoniserade europeiska reglerna kring ångerrätten är utformade på ett sätt som gör denna rättighet alltför generös. I doktrinen finns en antydan om att konkurrensen bland de näringsidkare som idkar distansförsäljning har lett till att konsumenterna för det första ofta inte behöver stå för kostnaderna för returneringen av varorna trots att lagstiftningen ger näringsidkarna en möjlighet att låta konsumenterna stå för dessa kostnader. För det andra finns det tecken på att en del näringsidkare låter bli att göra ett avdrag för den värdeminskning som konsumenterna kan bli tvungna att stå för, om varan har använts på ett sätt som går utöver provning och undersökning av den.[108] *Evelyne Terryn* och *Elias Van Gool* presenterar några åtgärdsförslag i syfte att minska på distanshandelns miljöbelastning. Enligt författarna kan man inom EU inte längre undvika att göra en avvägning mellan kravet på konsumentskydd, som stipuleras i art. 12 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (FEUF), och kravet på miljöskydd enligt art. 11 i samma fördrag, i syfte att säkerställa en skälig levnadsnivå för framtida generationer. Det kan bli nödvändigt att justera de nuvarande konsumenträttsliga

[108] Evelyne Terryn – Elias Van Gool, The role of European consumer regulation in shaping the environmental impact of e-commerce, accepterad version 2021, https://lirias.kuleuven.be/retrieve/613857, besökt 2.5.2025, s. 11–13.

reglerna för att främja en mer hållbar konsumtion.[109] Vidare påpekar författarna att den omfattande ångerrätten medför att kostnaderna för denna rättighet sprids över hela konsumentkollektivet, vilket i sin tur leder till att varorna blir dyrare än vad de skulle vara utan en sådan rättighet. Författarna föreslår slutligen att det borde göras insatser för att förbättra informationen om varornas egenskaper, exempelvis genom mer exakta storleksangivelser, för att minska behovet av returer och därmed bidra till en mer hållbar konsumtion.[110]

Att återgå till den reglering som gällde före direktivet om konsumenträttigheter, eller med andra ord att konsumenten gick miste om sin ångerrätt, om hen tog varan i bruk i stället för att bara prova och undersöka den, är också något som *Terryn* och *Van Gool* förespråkar som ett medel för att försöka stävja det allt mer frekventa frånträdandet efter att konsumenten tagit i bruk varan.[111] Vill man i ännu högre grad begränsa ångerrättens negativa inverkan på miljön hävdar författarna att hinder måste införas mot att en och samma konsument beställer olika storlekar och olika färger av samma vara i syfte att hålla bara en och samtidigt sända tillbaka resten. Författarna antyder att en överdriven användning av ångerrätten kan betraktas som en form av missbruk som inte är förenlig med ett hederligt konsumentbeteende. De föreslår att det kunde vara rimligt att låta ett sådant missbruk påverka konsumentens framtida möjligheter att handla hos den berörda näringsidkaren. Denna åtgärd skulle kunna fungera som ett incitament för konsumenterna att använda ångerrätten på ett mer ansvarsfullt sätt, och samtidigt skydda näringsidkare från att bära de oskäligt stora kostnader som uppstår vid överdrivna returer. Genom att införa mekanismer som begränsar möjligheten att missbruka ångerrätten kan man sträva efter en mer balanserad relation mellan konsumentens rättigheter och de krav som hållbarheten ställer på dagens näringsverksamhet.[112]

När man bedömer ångerrättens utsträckning borde man inte bortse från den ekonomiska analysen av den: Ur ekonomisk synvinkel är det nämligen enkelt att avgöra ångerrättens omfattning. Ångerrätten ska bli aktuell endast om fördelarna väger tyngre än kostnaderna.[113] Kvantifieringen av både fördelarna och kostnaderna är varken enkel eller entydig. Utan att gå in på detaljerna för hur fördelarna och kostnaderna kan fås att variera, är det ändå uppenbart att man kunde skapa regleringar

[109] Jfr med Hans-W. Micklitz, La quadrature du cercle? Concilier le droit de la consommation et l'économie circulaire. Revue internationale de droit économique 2020, s. 97–125, 122, som anser att det inte är möjligt att bara reformera konsumenträtten, utan att den borde byggas upp från noll.

[110] Terryn – Van Gool, https://lirias.kuleuven.be/retrieve/613857, besökt 2.5.2025, s. 14.

[111] Terryn – Van Gool, https://lirias.kuleuven.be/retrieve/613857, besökt 2.5.2025, s. 16.

[112] Terryn – Van Gool, https://lirias.kuleuven.be/retrieve/613857, besökt 2.5.2025, s. 17–18.

[113] Se Horst Eidenmüller, Why Withdrawal Rights? European Review of Contract Law (ERCL) 2011, s. 1–24, 5.

där konsumenten kan avstå från ångerrätten och därigenom få varan billigare eller där konsumenten kan betala extra för att få en ångerrätt i ett system där huvudregel är att en obligatorisk ångerrätt saknas.[114] När hållbarshetsaspekten beaktas i ekvationen, borde ju miljöpåverkan självfallet beaktas, vilket i slutändan kan leda till att den nuvarande utformningen av regleringen innebär att de fördelar som de enskilda konsumenterna får till godo inte uppvägs av de kostnader som dagens system med en vidsträckt ångerrätt medför.

Med syfte att minska omfattningen av hur ångerrätten används föreslår *Marta Santos Silva* och *Tomàs Gabriel García-Micó* att listan över undantag som helt saknar ångerrätt utökas med två kategorier: för det första sådana varor som till följd av ångerrättens användning inte kan säljas som nya och för det andra engångsvaror som inte är förbjudna enligt direktivet om minskning av vissa plastprodukters inverkan på miljön.[115] Jag är inte övertygad att kategorin varor som trots ångerrätten kan säljas som nya är en fungerande kategori, eftersom så gott som alla slags varor kan säljas som antingen nya eller begagnade beroende på skicket efter ångerrätten. Vid sidan om denna utvidgning av undantagen då ångerrätten saknas, konkluderar författarna med konstaterandet att ångerrätten i övrigt inte borde begränsas. Det nya som författarna föreslår är ändå ett system där alltför ivriga utnyttjare av ångerrätten hindras från att alltför snabbt handla på nytt på samma e-handelsplats. På detta sätt skulle det bli obekvämt för sådana konsumenter som är alltför ivriga ”ångrare” att handla, om deras möjlighet att ingå nya avtal ”fryses” för en tid framåt. Författarna antar att de fall där konsumenten uthärdar funktionen att inte genast kunna ingå ett nytt avtal, är sannolikt ett tecken på en verklig avsikt att förvärva (och eventuellt behålla) varan. Att klara av att uthärda den frusna möjligheten att ingå avtal och slutligen köpa produkten är enligt författarna ett uttryck för en sådan verklig vilja som konsumentlagstiftningen ska skydda.[116]

Idén om att skapa hinder för avtalsingåendet för dem som alltför flitigt använder sig av ångerrätten påminner om den fördröjning som ofta finns i datasystem efter att man matat en felaktig kod tre gånger. Om ett sådant system leder till att en enskild konsument minskar på sitt beteende att alltför frekvent ångra ett köp, är inte säkert. Risken torde vara överhängande att konsumenten i stället byter till en annan e-handelsplats

[114] Enligt Eidenmüller ERCL 2011, s. 14, borde konsumenten alltid ha en sådan rätt att välja om hen vill ha en avgiftsbelagd ångerrätt eller inte i samband med sitt distansavtal.

[115] Europaparlamentets och Rådets Direktiv (EU) 2019/904 av den 5 juni 2019 om minskning av vissa plastprodukters inverkan på miljön, EUT L 155, 12.6.2019, s. 1. Se Marta Santos Silva – Tomàs Gabriel García-Micó, Kapitel 23 Cooling-Off Hot Deals – A Plea for Green Sludge in Distance Sales Contracts, i verket Marta Santos Silva – Andrea Nicolussi – Christiane Wendehorst – Pablo Salvador Coderch – Marc Clément – Fryderyk Zoll (eds.), Routledge Handbook of Private Law and Sustainability. Routledge 2024, 366–396, 374.

[116] Santos Silva – García-Micó 2024, s. 376–377.

för att komma runt hindret respektive beställer varan i någon annan familjemedlems namn. Konsumenter som är påhittiga kan säkert komma på sätt för att ändå ingå avtal som de senare frånträder.

Ett faktum är ändå att dagens reglering inte i tillräckligt stor mån beaktar sådana hållbarhetskrav som man med fog kan ställa på konsumenters handlande. I själva verket saknar regleringen helt incentiv för en mer hållbar konsumtion. Därför skulle den enda effektiva lösningen vara att utveckla en hållbar konsumenträtt.[117]

Om vi vill ta hållbarhetskraven på allvar måste också konsumtionen begränsas av sådana varor som belastar miljön alltför mycket. Rösterna för att den nuvarande konsumtionstrenden inte kan fortsätta blir ju allt fler. Ett exempel är den japanska filosofen *Kohei Saito* som presenterar en kritisk uppgörelse med kapitalismens tillväxtlogik i ljuset av klimatkrisen. Hans bok Slow Down argumenterar för att ständig ekonomisk tillväxt är oförenlig med ekologisk hållbarhet och att vi måste bromsa farten – i både ekonomin och våra liv. Saito bygger vidare på *Karl Marx* sena, ofta förbisedda texter, och hävdar att Marx insåg behovet av att harmonisera mänsklig produktion med naturens gränser. Boken innehåller även kritik mot ”grön tillväxt” och teknologiska lösningar som inte ifrågasätter det nuvarande systemet.[118]

Det är uppenbart att många inom EU har vaknat till insikt om att ångerrätten idag är för omfattande som en generell rätt vid all slags distanshandel, särskilt eftersom distanshandeln har vuxit i volym. Den nuvarande regleringen möjliggör att opportunistiska konsumenter missbrukar ångerrätten på ett sätt som är oförenligt med hållbarhetskraven. En reform av regleringen efterlyses inte bara av forskare som lägger vikt på en mer hållbar konsumtion[119], utan också av sådana representanter för en mer traditionell rättsekonomisk analys som har riktat kritik mot den gällande regleringen.[120] Det faller ändå utanför min artikel att mer i detalj elaborera hur regleringen av ångerrätten borde begränsas annat än att ett första steg kunde vara en återgång till distansavtalsdirektivets reglering: Ångerrätten faller bort om konsumenten har tagit varan i bruk.

[117] Detta omdöme fälls av Hans-W. Micklitz – Nikola Schiefke – Christa Liedtke – Peter Kenning – Louisa Specht-Riemenschneider – Nina Baur, E-commerce and the trade-off between consumer protection and sustainability. Publications of the Advisory Council for Consumer Affairs, 2020, s. 16 och 30.

[118] Kohei Saito, Slow Down: The Degrowth Manifesto, Astra Publishing House 2024.

[119] Micklitz – Schiefke – Liedtke – Kenning – Specht-Riemenschneider – Baur 2020, s. 38.

[120] Antonios Karampatzos – Nikola Ilić, Law and Economics of the Withdrawal Right in EU Consumer Law. Review of Law & Economics 2023, s. 435–452.

9. Avslutning

Under de senaste decennierna har utvecklingen inom konsumenträtten präglats av ett allt starkare skydd för konsumenterna inte bara i Norden utan också i det övriga Europa. Den drivande kraften har varit den europeiska integrationen. Ett tydligt exempel på denna utveckling är konsumenternas ångerrätt. Förändringarna på marknaden, inklusive en ökning av massproducerade, billiga varor med bristande hållbarhet, samt den betydande miljöpåverkan som mänsklig aktivitet medför, har väckt frågor om huruvida ångerrätten är alltför generös med tanke på mänskligheten framtid och överlevnad på vår planet.

I denna artikel drar jag slutsatsen att den utökade ångerrätt för konsumenter som infördes genom 2011 års direktiv om konsumenträttigheter, inte har gynnat konsumentkollektivet. I stället har den främjat ett oönskat beteende också här i Norden där en allt större andel av köpen återgår när konsumenter utnyttjar sin ångerrätt. I en tid då kraven på hållbara lösningar får allt starkare genomslag, framstår motiveringen för att upprätthålla den nuvarande omfattande ångerrätten som allt svagare.

Denna analys indikerar att det kan bli nödvändigt att ompröva och eventuellt revidera den befintliga lagstiftningen, för att bättre balansera konsumenternas rättigheter med behovet av att främja hållbarhet och ansvarstagande i medborgarnas konsumtionsmönster.