

Checklista för Ångerrätten

Trygg E-handel är mycket noggranna med informationen kring ångerrätten. Vi har genom åren av certifieringar uppmärksammat att informationskraven för ångerrätten är svåra att uppfylla. Svaren på frågorna i checklistan utgör i sig inga kompletta villkor för ångerrätten, utan svaren ligger till grund för hur dessa kan utformas.

1. Vad innebär ångerrätten?

En konsument som köper en vara på distans eller utanför säljarens affärslokal har rätt att ångra sitt köp genom att meddela säljaren detta inom en ångerfrist om 14 dagar. Ångerrätten innebär att kunden har rätt att lämna tillbaka varan och få sin betalning åter.

2. När börjar ångerfristen löpa?

Fristen om 14 dagar börjar löpa när konsumenten tagit emot varan. Om avtalet avser flera varor eller en vara som består av flera delar, börjar fristen löpa den dag då konsumenten tagit emot den sista varan/sista delen. Vid köp av en tjänst räknas ångerfristen från dagen då avtalet ingicks.

Att ångerfristen ska börja löpa förutsätter dock att säljaren, innan köpet, har lämnat konsumenten följande information:

- Om ångerrätten gäller och, i sådant fall, under vilka förutsättningar
- Hur lång ångerfristen är
- Hur konsumenten ska gå tillväga för att ångra köpet och att Konsumentverket har en standardblankett som kan användas för att lämna säljaren meddelande om att köpet ångras.

Om säljaren inte har uppfyllt sin skyldighet att lämna informationen ovan förlängs ångerfristen. Fristen räknas då istället från den dag då säljaren fullgör sin informationsskyldighet. Konsumenten kan som längst få ett år på sig att ångra köpet.

Konsumentverkets standardblankett för ångerrätt hittas på Konsumentverkets hemsida.

Konsumentverket har även en mall som säljaren kan använda för att lämna korrekt information till konsumenten om ångerrätten.

3. Hur ska en konsument gå tillväga för att ångra sitt köp?

En konsument som vill ångra sitt köp ska meddela säljaren detta inom ångerfristen. Meddelandet lämnas lämpligen i skriftlig form (se Konsumentverkets standardblankett). Därefter ska konsumenten skicka tillbaka varan inom 14 dagar från meddelandet.

4. Kan en konsument ångra ett köp sedan varan har använts?

Ja, en konsument får använda en vara i syfte att undersöka varans egenskaper och funktion. Om konsumenten har använt eller hanterat varan på ett sätt som inte varit nödvändigt för att undersöka dess egenskaper eller funktion, kan dock säljaren ha rätt till ersättning för värdeminskning. För att ha rätt till ersättning måste säljaren vid avtalets ingående ha informerat konsumenten om förutsättningarna för värdeminskningsavdrag.

5. Finns det några undantag från ångerrätten?

Ja, det finns ett par undantag från ångerrätten. En förutsättning för att ett undantag ska gälla är dock att säljaren innan köpet har informerat konsumenten om detta. Om någon information inte har lämnats gäller alltså ångerrätten.

Nedan lämnas exempel på varor och tjänster som kan undantas från ångerrätten:

- Resor och boenden, t.ex. flygbiljetter och hotellnätter
- Varor som snabbt kan försämrats, t.ex. livsmedel
- Lösnummer av en tidning eller tidskrift
- Varor som är specialtillverkade efter konsumentens önskemål eller som har en tydlig personlig prägel, t.ex. en måttanpassad eller graverad vara
- Varor som på grund av hälso- eller hygienskäl har förseglats och förseglingen har brutits av konsumenten, t.ex. underkläder
- Digitalt innehåll, t.ex. nedladdning av en film, om konsumenten uttryckligen har samtyckt till att det inte finns någon ångerrätt

6. Vem betalar för returfrakten?

Konsumenten betalar för returfrakten, förutsatt att säljaren har informerat om detta innan avtalet ingicks. Om varan inte kan skickas med vanlig post ska säljaren även ha informerat om kostnaden för att återsända varan. Konsumenten står alltid för förhöjda leveranskostnader på grund av konsumentens val av leveransmetod, förutsatt att säljaren inte åtagit sig att ersätta den kostnaden.

Senast uppdaterad: 200227