

**Frågan gällde om ett bilköp utgjorde ett distansavtal och om konsumenten därmed hade rätt att ångra köpet. Konsumenten hade besökt företaget och provkört bilen, någon kommunikation rörande avtalet förekom inte vid besöket. Avtalet ingicks därefter på distans.**

**ARN konstaterade att ett avtal kan vara ett distansavtal även om konsumenten har besökt säljarens affärslokaler och till och med provkört bilen, under förutsättning att avtalsförhandlingarna uteslutande har skett på distans. I detta fall hade ingen diskussion om avtalet förts vid besöket och avtalet ingicks genom digital signering inom ramen för företagets organiserade system för distansavtal.**

**ARN bedömde därför att avtalet var ett distansavtal och att konsumenten hade rätt att ångra köpet. Eftersom företaget inte hade lämnat tillräcklig information om ångerrätten saknade det rätt till ersättning för värdeminskning. ARN rekommenderade därför företaget att återbetala hela köpesumman mot att bilen återlämnas på företagets bekostnad.**

### **Beslut 2026-06-16; 2026-00382**

*TF* begärde att få frånträda köpet av en bil utan att behöva betala ersättning för värdeminskning.

I sin anmälan till nämnden uppgav *TF* följande. Hon hittade en annons på Blocket om bilen och kontaktade företaget på distans. Den 20 december 2025 åkte hon till företaget och provkörde bilen. Hon träffade då ingen säljare utan tog emot en nyckel av en receptionist. Vid besöket förekom ingen kontakt med någon säljare och ingen dialog fördes om bilen, villkor eller pris. All kommunikation skedde per telefon och sms.

Efter besöket tog hon kontakt med företaget per telefon för att diskutera priset på grund av stenscott på vindrutan. Köpeavtalet signerades digitalt den 22 december 2025. Priset var 315 000 kr.

Avtalet ingicks genom ett av företaget organiserat system för att ingå distansavtal. Företaget hade bland annat vidtagit åtgärder med digital signering och hemleverans. Detta förutsatte etablerade rutiner för distansköp. Företaget använde också villkor för distansavtal.

Den 26 december 2025 krävde hon att få frånträda avtalet med stöd av distansavtalslagen. Företaget nekade henne detta med hänvisning till att hon hade provkört bilen vid företagets butik.

Att fallet har dragit ut på tiden beror på att företaget motsatte sig hennes begäran om att få frånträda avtalet. Företaget bör därför ansvara för eventuell värdeminskning.

*Företaget* motsatte sig kravet.

I sitt svar till nämnden uppgav företaget följande. Avtalet mellan parterna var inte ett distansavtal och *TF* har därför inte rätt att ångra avtalet. Hon var på plats i företagets lokaler och provkörde bilen. Med hänsyn till det kan affären inte anses ha genomförts uteslutande via distanskommunikation. Att kommunikationen skedde via mejl, telefonsamtal och sms betydde inte att avtalet ingicks genom ett organiserat system för distansköp av bil.

**Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning.**

TF har med företaget ingått ett avtal om köp av en bil. Frågan är om avtalet är ett så kallat distansavtal och om hon har rätt att ångra avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen).

Är avtalet mellan parterna ett distansavtal?

Begreppet distansavtal definieras i 1 kap. 2 § distansavtalslagen som ett avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans.

Distansavtalslagen genomför Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter och utgångspunkten är att lagen ska tolkas på ett EU-konformt sätt (se t.ex. EU-domstolens dom i mål C-529/19, punkt 21, Möbel Kraft, EU:C:2020:846).

Av skäl 20 i direktivet framgår att definitionen av distansavtal omfattar samtliga fall då avtal ingås mellan en näringsidkare och en konsument med stöd av ett organiserat system för distansförsäljning eller tillhandahållande av tjänster på distans och enbart med utnyttjande av ett eller flera medel för distanskommunikation (t.ex. postorder, internet och telefon) fram till och med den tidpunkt då avtalet ingås. Vidare framgår att definitionen omfattar situationer då konsumenten besöker affärslokalerna endast för att få upplysningar om varan eller tjänsten och de därpå följande förhandlingarna och ingåendet av avtalet sköts på distans. Det framgår att ett avtal som förhandlas fram i näringsidkarens affärslokaler och slutligen ingås genom distanskommunikation däremot inte bör betraktas som ett distansavtal.

Det avgörande är alltså om avtalsförhandlingarna uteslutande har skett på distans. En konsument kan då besöka företagets lokaler för att där undersöka varan och ställa frågor utan att detta leder till att avtalet inte är ett distansavtal.

TF har uppgett att hon såg en annons på Blocket om försäljning av den aktuella bilen och att hon med anledning av den kontaktade företaget på distans. Hon har även uppgett att hon efter den inledande kontakten besökte företagets affärslokaler och provkörde bilen men att hon vid besöket inte hade kontakt med någon säljare och att det då inte förekom någon diskussion om bilen, priset eller andra avtalsvillkor. Efter besöket diskuterade parterna på distans bl.a. frågor om pris. Avtalet ingicks på distans genom digital signering. Företaget har inte ifrågasatt TF:s uppgifter om detta, varför nämnden lägger dem till grund för sin bedömning.

Nämnden konstaterar att kontraktet mellan parterna har undertecknats digitalt utan att parterna var samtidigt närvarande. Även de förhandlingar som dessförinnan förekom mellan parterna om avtalets innehåll skedde på distans. Distansavtalslagens krav på att kommunikationen mellan parterna uteslutande ska ha skett på distans är alltså uppfyllt. Den omständigheten att TF provkörde bilen i företagets affärslokaler motiverar ingen annan bedömning eftersom det vid det tillfället inte fördes några diskussioner som gällde avtalet.

Enligt nämndens bedömning måste företaget genom bl.a. annonseringen på Blocket och anordnandet av digital avtalssignering anses ha haft ett organiserat system för att träffa avtal på distans. Avtalet har ingåtts inom ramen för detta och är därför ett distansavtal i den mening som avses i distansavtalslagen.

### Har anmälaren rätt att ångra avtalet?

Enligt distansavtalslagen har konsumenten rätt att ångra ett avtal inom 14 dagar från den dag då konsumenten får varan i sin besittning (2 kap. 10 och 12 §§). Innan avtalet ingås ska näringsidkaren ge konsumenten information om och under vilka förutsättningar det finns en ångerrätt, tidsfristen och övriga villkor för ångerrätten, hur ångerrätten utövas och att det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten (2 kap. 2 § första stycket 10). Om konsumenten inte har fått sådan information upphör ångerrätten ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut om informationen hade getts på rätt sätt (2 kap. 12 § fjärde stycket).

Det är näringsidkaren som ska bevisa att denne lämnat föreskriven information till konsumenten.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt ska näringsidkaren betala tillbaka vad konsumenten har betalat (2 kap. 14 §). Konsumenten ska ersätta näringsidkaren för varans värdeminskning under vissa förhållanden men detta gäller bara om konsumenten har fått föreskriven information (2 kap. 15 § 2). Som huvudregel ska konsumenten dessutom stå för kostnaden för att lämna tillbaka varan men också detta förutsätter att näringsidkaren har lämnat föreskriven information (2 kap. 13 §).

Det är utrett att TF har begärt att få frånträda avtalet inom 14 dagar från att bilen levererades. Hon har alltså ångrat köpet i rätt tid och har rätt att få tillbaka det som hon har betalat för bilen mot att hon lämnar eller sänder tillbaka den till företaget.

Av ingivet avtal framgår följande villkor om ångerrätten: ”Vid distansförsäljning gäller, utöver dess villkor, lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler som bland annat innefattar ångerrätt”. Nämnden bedömer att villkoren inte uppfyller distansavtalslagens krav på information och att företaget därför inte har rätt till ersättning för eventuell värdeminskning av varan.

Eftersom företaget inte har bevisat att TF informerats om kostnaderna för att lämna tillbaka bilen ska företaget stå för den kostnaden.

Det är utrett att köpet delvis finansierats med kredit genom ett anknytande avtal med en kreditgivare. Det avtalet har automatiskt upphört att gälla till följd av att TF har utövat sin ångerrätt i förhållande till företaget. TF:s skyldigheter enligt kreditavtalet har alltså upphört att gälla och eventuella prestationer som hon har fullgjort inom ramen för det avtalet ska återgå. Eftersom TF i ärendet inte har riktat något krav mot kreditgivaren kan nämnden inte ta ställning till hur det förhållandet ska regleras. Nämnden utgår dock från att företaget verkar för att reglera förhållandet med kreditgivaren så att TF hålls skadelös mot kreditgivaren.

---

Beslutet har fattats av Linda Mossberg Karlström (nämndens vice ordförande och rättschef), ordförande, Anne Kутtenkeuler (hovrättsråd), referent, Ricardo Valenzuela (rådman) samt ledamöter.