

Advokaten Agneta

Agneta Gustafsson är advokat på Advokatbyrån Nywa. I Bil & Bostad svarar hon varannan vecka på läsarnas frågor kring juridik, avtalsrätt och bostadsköp.

Om skriftligt avtal vid telefonförsäljning

Hej Agneta!

Vad gäller vid ett muntligt avtal som en telefonförsäljare påstår att jag har ingått? Säljaren ringde upp mig och berättade om ett abonnemang på kosttillskott i tolv månader, men jag beställde inte något. Telefonförsäljaren säger nu att avtal träffats per telefon och att jag måste betala för kosttillskottet. Vad gäller, mitt ord eller säljarens?

Hälsningar
Lukas

Hej,

Tack för din fråga om muntliga avtal som ingås per telefon. Avtal kan ingås både skriftligen och muntligen. Huvudregeln är att muntliga avtal är giltiga, om inte lagen särskilt anger något annat.

För vissa typer av avtal finns det i lag angivet *formkrav* som måste vara uppfyllda för ett giltigt avtal. Till exempel måste avtal som avser köp av fastighet eller bostadsrätt upprättas skriftligen.

Om du köper till exempel en begagnad cykel på Blocket är det *muntliga avtalet* bindande. Det är dock alltid säkrast med ett skriftligt avtal, eftersom ett muntligt avtal kan vara *svårt att bevisa*. Blir du och säljaren oense om något står ord mot ord och det blir då svårt att bevisa vad som gäller i ert muntliga avtal. Dessutom kan det vara svårt att minnas alla detaljer som ni diskuterade och vad som egentligen överenskomts.

Av din fråga framgår inte *vilket datum* som telefonförsäljaren påstår att avtalet ingicks. Avtalsdagen har betydelse eftersom det införts nya regler som gäller från den 1 september 2018. De nya reglerna medför att det inte längre är möjligt att *ingå muntligt avtal med en försäljare per telefon*.

Bakgrunden till ändringen i lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokal är att det konstaterats brister i konsumentskyddet. Tidigare kunde avtal med konsument ingås muntligt per telefon, varvid ibland tvist uppkommit om avtal överhuvudtaget ingåtts samt om vilseledande eller andra omständigheter vid det påstådda avtalet tillkomst. Det har av den anledningen riktats många klagomål mot telefonförsäljare. Syftet med lagändringen är alltså att öka konsumentens trygghet.

Regler har införts om ytterligare information som en telefonförsäljare ska lämna till konsumenten. En telefonförsäljare måste i början av samtalet informera konsumenten om vem som är näringsidkare, nedan kallat "Företaget", vad som är syftet med telefonsamtalet, sitt namn och sin relation till Företaget.

Bestämmer du dig för att ingå ett avtal med Företaget ska telefonförsäljaren *efter samtalet* lämna sitt erbjudande i en skriftlig handling. Efter samtalet ska även du skriftligen bekräfta att avtalsvillkoren är i enlighet med överenskommelsen per telefon. *Bekräftelsen* kan lämnas i pappersform, per sms, genom e-post eller elektroniskt genom att du till exempel kryssar för ett svarsalternativ om att du accepterar alla villkoren i avtalet. *Skriftlighetskravet* är ett formkrav, vilket måste vara uppfyllt för att ett bindande avtal ska uppstå, annars är avtalet ogiltigt.

Lagen gäller dock endast när *Företaget*

på eget initiativ, oombett, ringer dig i egen skap av konsument i syfte att sälja en vara eller tjänst. Om det däremot är du som konsument som kontaktar Företaget för att ingå ett avtal per telefon gäller inte de nya skyddsreglerna. Detsamma gäller om du har *bett Företaget att kontakta dig* i syfte att ingå ett avtal per telefon. Det spelar, i sammanhanget, ingen roll om du sedan tidigare är kund hos Företaget.

Vid distansavtal ska Företaget bland annat ge konsumenten information om:

1. Företagets namn, organisationsnr, telefonnr, adress och e-post
2. Varan eller tjänstens egenskaper
3. Varan eller tjänstens pris
4. Kostnader för leverans, porto och andra tillkommande kostnader
5. Kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används
6. Betalningsvillkoren
7. Handpenning eller andra ekonomiska garantier som konsumenten ska lämna
8. Konsumentens rätt att reklamera och hur reklamation kan göras
9. Ångerrätt
10. Konsumentens skyldigheter vid utövande av ångerrätt
11. Konsumentens ersättningsskyldighet i vissa fall
12. Garantier eller liknande utfästelser samt assistans och service
13. Företagets uppförandekoder och hur konsumenten kan få del av dem
14. Avtalets löptid
15. Kortaste giltighetstid för konsumentens skyldigheter enligt avtalet
16. Villkoren för att säga upp avtalet
17. Funktionen hos digitalt innehåll, tekniska skyddsåtgärder samt vilken maskin- och programvara som krävs
18. Om tvist kan prövas utanför domstol

Svaret på din fråga beror på en rad olika omständigheter, bland annat när telefonförsäljaren påstår att avtal träffats. Som framgår ovan är muntligt avtal bindande före den 1 september 2018, men därefter krävs en skriftlig bekräftelse på avtalet. Om telefonförsäljaren oombedd har kontaktat dig efter den 1 september 2018 är det av betydelse om du skriftligen har *bekräftat* avtalet.

Om du är osäker på om du är bunden av avtalet bör du kontakta konsumentvägledare eller advokat som kan ta del av alla specifika uppgifter i ditt enskilda fall.

Även om lagändringen har till syfte att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning är det viktigt att du alltid läser igenom alla slags avtal *innan* du skriver under, så du kan överväga för dig ofördelaktiga villkor.

Kom ihåg att det som verkar vara för bra för att vara sant, oftast också är det.

AGNETA GUSTAFSSON

Advokat,
Advokatbyrån Nywa



Har du en fråga? Skriv till Agneta!

Om du har funderingar kring bostadsköp, bilköp, juridik eller avtal, skicka din fråga till Agneta på e-postadressen advokaten@nywa.nu.

Vänligen notera att alla upplysningar enbart är informativa och inte utgör legal rådgivning. Rättslig rådgivning kan endast lämnas av advokat eller jurist som erhållit handlingar och fullständig information om omständigheterna i det enskilda fallet.

Kalender

Ett urval av veckans händelser och evenemang i Umeå.

SVENSKTOPPS-KALASET

Onsdag 10 oktober

Fem dansband spelar svensk-toppshits.

Ersboda Folkets hus. Kl 19.

UMEMARAN

Lördag 13 oktober

Löpning i motions- och tävlingsklasser samt veteran-SM i marathon.

Start vid Tegs Centralskola.

UMA OBSCURA

12-13 oktober

Festivalen med musik, konst, dans föreläsninga och mer.

Umeå Folkets hus.

ITALIENSKA VECKAN

15-21 oktober

Temavecka med fokus på italiensk kultur. På olika platser i Umeå.

FOLKRACE

Lördag 13 oktober

Laitis anordnar folkracetävling.

Bussjö motorstadion. Start kl 10.

LEIF

Tisdag 16 oktober

Skådespelaren Leif Andréé berättar om sitt liv.

Ersboda Folkets hus. Kl 9.

Med reservation för eventuella ändringar eller fel

Fri försäljningsvärdering



Kontakta mig, jag har mer än 25 års erfarenhet av Umeås bostadsmarknad.

Du når mig direkt på 070-545 59 34.
Jörgen Isacsson

Visste ni...
att flyttsläp ingår när ni byter bostad via oss?



mäklarringen

Skolgatan 49, Umeå. 090-14 93 90. www.maklarringen.se