

Granskning av avtalsvillkor

Avtalsvillkor är viktiga när något inte går som förväntat, exempelvis om en prisuppgift visar sig vara felaktig eller om varan inte överensstämmer med avtalet. Genom avtalet klargörs vem som ansvarar för vad och i vilken omfattning. För att fördelningen av ansvar ska vara skälig enligt avtalsvillkorlagen¹ måste den följa konsumentskyddande lagstiftning. Det innebär bland annat att villkoren inte får ge konsumenter sämre rättigheter än vad som följer av exempelvis konsumentköplagen². Eftersom det är viktigt att standardvillkor i konsumentavtal är skäliga har Konsumentverket genomfört en granskning av 50 företag³, varav 46 hade avtalsvillkor som bedömdes vara oskäliga. Samtliga granskade företag innehar Svensk Handels kvalitetsmärkning Trygg E-handel, vilken förutsätter att företagen följer de lagkrav som gäller för e-handel, däribland konsumenträttslig lagstiftning. Konsumentverket har granskat följande typer av villkor⁴.

- Hur företaget tar ansvar för eventuella fel i informationen som finns på webbplatsen när det gäller exempelvis pris.
- Om företaget har beskrivit när avtalet blir bindande och i så fall vad som gäller innan båda parter är bundna.
- Om företaget har rätt att ändra sina villkor och i så fall under vilka omständigheter.
- Om företaget har reglerat under vilka omständigheter konsumenten kan ha rätt till skadestånd.
- Om företaget har ett generellt villkor om vad som gäller vid force majeure⁵ och hur det i så fall är utformat.

¹ Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

² Konsumentköplag (2022:260).

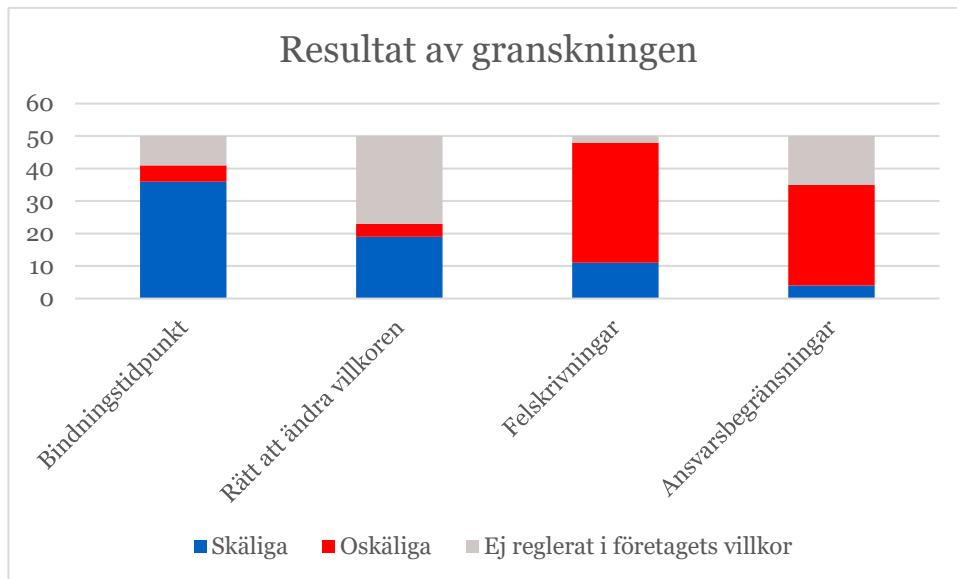
³ En förteckning över de granskade företagen finns i bilagan.

⁴ Granskningen har även omfattat förekomsten av hänvisningar till tvistlösningsplattformen Online Dispute Resolution.

⁵ Med force majeure avses en händelse som är oförutsedd och extraordinär.

Resultat

Granskningen visar att det främst är villkor som berör ansvar för felskrivningar och ansvarsbegränsningar⁶ som bedömts vara oskäligen.



Felskrivningar

I granskningen har Konsumentverket uppmärksammat att flera företag använde villkor som syftade till att begränsa eller utesluta deras ansvar för felaktiga prisuppgifter. Företag har rätt att ändra information på en webbplats, men ett pris kan inte justeras efter att ett bindande avtal har ingåtts enbart på grund av att företaget lämnat en felaktig prisuppgift. Det krävs att konsumenten insåg eller borde ha insett att prisuppgiften var felaktig (32 § avtalslagen⁷). Något som också förekom i villkoren var att näringsidkare inte tog ansvar för eventuella felaktigheter i produktinformationen eller produktbilderna. En vara kan dock anses vara felaktig om den inte stämmer överens med uppgifterna som lämnats vid köpet (4 kapitlet 2 § fjärde punkten och 4 kapitlet 5 § konsumentköplagen).

Granskningen visar att 37 av 50 företag har villkor som felaktigt begränsar företagets ansvar för felskrivningar.

Ansvarsbegränsningar

Det är vanligt att företag i sina avtalsvillkor reglerar vad som gäller vid skadeståndsanspråk och force majeure. Konsumentverkets granskning visar att 31 av 50 företag hade villkor om ansvarsbegränsning som bedömdes vara oförenliga med konsumentköplagen.

⁶ Med ansvarsbegränsningar avses både villkor för skadestånd och generella villkor vid force majeure.

⁷ Lag (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område.

Skadestånd

Konsumenter har som utgångspunkt rätt till ersättning för den skada som uppkommer till följd av att företaget är i dröjsmål eller att varan är felaktig. Företag är dock inte skyldiga att betala skadestånd om de kan visa att dröjsmålet eller felet beror på ett hinder utanför företagets kontroll som företaget inte skäligen kunde ha förutsett vid köpet och vars följder det inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit (6 kapitlet 1 § konsumentköplagen). Konsumentverket har uppmärksammat att många företag som begränsar sitt skadeståndsansvar inte återger samtliga förutsättningar för ansvarsfrihet enligt lagen. Vanligtvis saknas uppgift om att företaget även måste kunna visa att hindret och dess följder inte skäligen hade kunnat undvikas eller övervinnas. För att villkoret ska ge en korrekt bild av rättsläget behöver samtliga lagstadgade förutsättningar för ansvarsfrihet framgå av villkoret.

I granskningen har Konsumentverket även uppmärksammat att vissa företag använder villkor som begränsar konsumentens rätt till skadestånd till ett visst belopp. Konsumenten har dock enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer rätt till ersättning för hela den ersättningsgilla skada som uppkommit. Avtalsvillkor som begränsar näringsidkarens skadeståndsansvar till ett visst belopp är därför oskäligen (se dåvarande Marknadsdomstolens dom MD 2002:23).

Generella friskrivningar

Begreppet force majeure förekommer inte i konsumentköplagen men är ändå något som används i företags avtalsvillkor mot konsumenter. Konsumentköplagen innehåller en fördelning av ansvar och beskriver i vilken utsträckning skador och dröjsmål ska ersättas och när en vara inte behöver levereras. Eftersom den riskfördelningen redan är gjord i lagstiftningen är det inte möjligt för företag att generellt begränsa sina skyldigheter ytterligare vid så kallad force majeure.

Bindningstidpunkt

Den vanligaste modellen för att ingå avtal är att konsumenten lämnar sitt anbud på en webbplats genom sin beställning. Anbudet bekräftas sedan av företaget och avtalet är då bindande. En del företag har dock valt att avtalet blir bindande först i samband med att beställningen skickas och konsumenten får en leveransbekräftelse. När företag använder den senarelagda tidpunkten kan det uppstå problem om företaget samtidigt skriver i sina villkor att konsumenten inte får göra ändringar i sin beställning även om varan inte skickats. Konsumenten har rätt att avbeställa varan utan att behöva betala om företaget ännu inte har accepterat anbudet (7 kapitlet 3 och 8 §§ konsumentköplagen). Konsumentverket har i granskningen uppmärksammat att fem företag använde oskäligen villkor som berörde bindningstidpunkten.

Rätt att ändra villkor

Företag har rätt att ändra sina villkor mellan olika köptillfällen. Det är de villkor som gäller vid tidpunkten för köpet som blir en del av avtalet mellan parterna. Villkor som ger företaget en obegränsad rätt att ändra avtalsvillkor under avtalstiden är typiskt sett oskäligen (punkten j i bilagan till direktivet oskäligen avtalsvillkor 93/13/EEG). I granskningen har Konsumentverket uppmärksammat att fyra av företagen hade förbehållit sig rätten att ändra villkoren i bindande avtal utan att ange under vilka omständigheter sådana ändringar får göras.

Övrigt

Konsumentverket har uppmärksammat att det finns anledning för företag att se över sina avtalsvillkor i fler avseenden än de som omfattats av denna granskning.

- Det förekommer att villkor inte är daterade. För att säkerställa spårbarhet bör det framgå när villkoren senast uppdaterades så att det går att avgöra vilka villkor som gällde vid en viss tidpunkt.
- Företag blandar ibland begreppen ångerrätt, retur och öppet köp, vilket kan skapa oklarhet om vilka rättigheter konsumenten har. Särskilt viktigt är att tydligt skilja ångerrätten från övriga begrepp, eftersom den utgör en lagstadgad rättighet för konsumenter.
- Vid användning av exempel på omständigheter som kan medföra ansvarsfrihet från skadeståndsskyldighet är det viktigt att dessa är tydligt avgränsade och avser händelser som typiskt sett ligger utanför företagets kontroll.
- Granskningen visar att 33 av de granskade företagen fortfarande hänvisar till EU-kommissionens plattform för tvistlösning, trots att plattformen avvecklades den 20 juli 2025 och inte längre tar emot nya ärenden.

På Konsumentverkets webbplats finns tips för hur man kan arbeta med sina villkor, vad man bör tänka på och hur vissa villkor kan skrivas [Arbeta med avtalsvillkor - för företag | Konsumentverket](#).

Uppföljning

Av de 50 företag som omfattades av granskningen hade 46 ett eller flera avtalsvillkor som bedömdes vara oskäligen. I de fall oskäligen avtalsvillkor har identifierats har Konsumentverket inlett riktade tillsynsärenden. Företagen ska inkomma med svar till Konsumentverket senast i slutet av september och redogöra för hur villkoren kommer att ändras samt när ändringarna kommer att vara genomförda.

Konsumentverket uppmanar även företag som inte ingått i granskningen att se över sina villkor och genomföra ändringar i den mån det behövs.

Bilaga, granskade bolag

AB Skruvat Reservdelar

Adlibris AB

Apotea Sverige AB

Apotek Hjärtat AB

Apoteket AB

Arc E-commerce AB (Outl1)

Babyland Online Nordic AB

Bagaren och Kocken AB

Bokus AB

Boozt Fashion AB

Bonti (Latens 1 AB)

Byggmax AB

Bythjul Norden AB

CDON AB

Clas Ohlson Aktiebolag

Cocopanda Sweden AB

Din VVS Butik (Triopart Int AB)

Dressmann AB

Elgiganten Aktiebolag

Ellos AB

Fyndiq AB

Granngården AB

H & M Hennes Mauritz Sverige AB

Happy Homes Försäljning AB

Jula Sverige AB

JYSK AB

Kappahl Sverige AB

Kjell & Co Elektronik AB

Komplett Services Sweden AB

Kronans Apotek AB

Lager 157 AB

Mekonomen E-handel AB

Mio AB

Nakdcom One World AB

Naturkompaniet AB

Nelly NLY AB

Original Brands Sweden AB (Kids Brand Store)

Panduro Hobby AB (publ)

Pen Store Sthlm AB

Proffsmagasinet Svenska AB

Rapunzel of Sweden AB

Royal Design Group AB (Rum21)

Rugvista AB

Scandinavian Photo AB

SmartaSaker i Stockholm AB

Stadium Sverige AB

Svenskt Tenn AB

Tretti AB

Webbhallen Sverige AB

Willab Garden AB