



**FORBRUKERRÅDET**

# VEILEDER TIL LOV OM OPPLYSNINGSPLIKT OG ANGRETT VED FJERNSALG OG SALG UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER **(ANGRETTLOVEN)**

(gjennomføring av direktiv 2011/82/EU om forbrukerrettigheter)



# INNHOOLD

	<b>DEL 1</b>	
1.	<b>Om Veilederen</b> .....	4
2.	<b>Kort om angrerettloven</b> .....	5
3.	<b>Avtaler som omfattes av loven</b> .....	5
3.1	Avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler .....	5
3.2	Fjernsalg .....	7
3.2.1	Regelen .....	7
3.2.2	Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig .....	7
3.2.3	Avtalen må være inngått ved en organisert ordning .....	8
4.	<b>Unntak fra lovens virkeområde</b> .....	8
5.	<b>Unntak fra angreretten</b> .....	10
	<b>DEL 2</b>	
6.	<b>Opplysningsplikt før avtaleinngåelse</b> .....	14
6.1	Generelt .....	14
6.2	Opplysningskrav før avtaleinngåelse .....	15
6.3	Opplysnings skjema og angreskjema .....	16
6.4	Særlige regler for fjernsalgsavtaler .....	16
6.4.1	Generelt .....	16
6.4.2	Uanmodet telefonsalg .....	17
6.5	Reduserte krav til opplysninger i visse tilfeller .....	18
6.5.1	Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500 .....	18
6.5.2	Informasjonsbegrensninger .....	19
7.	<b>Krav til avtalen</b> .....	19
7.1	Generelt .....	19
7.2	Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler .....	19
7.3	Fjernsalgsavtaler .....	20
	<b>DEL 3</b>	
8	<b>Krav, plikter og gjennomføring</b> .....	22
8.1	Generelt .....	22
8.2	Fristens lengde .....	22
8.3	Utgangspunktet for fristen .....	22
8.4	Utvidelse av angrefristen ved brudd på opplysningsplikten .....	24
8.5	Krav til melding om angrerett .....	24
8.6	Gjennomføring av oppgjøret .....	24
8.7	Forbrukerens plikter ved kjøp av varer .....	25
8.8	Forbrukerens plikter ved kjøp av tjenester .....	27
8.9	Den næringsdrivendes plikter ved kjøp av varer og tjenester .....	28
8.10	Særlig om tilknyttede avtaler .....	29

	<b>DEL 4</b>	
9	<b>Finansielle tjenester</b> .....	30
9.1	Virkeområde for reglene.....	30
9.2	Forhåndsopplysninger og avtalebekreftelse .....	30
9.3	Opplysninger som skal gis før avtaleinngåelse ved fjernsalg.....	31
9.4	Hvordan opplysningene skal gis.....	32
9.5	Særlige regler.....	32
9.6	Salg utenom faste forretningslokaler – opplysninger på varig medium.....	33
10	<b>Angrerett ved finansielle tjenester</b> .....	34
10.1	Angrefristens lengde og utgangspunkt.....	34
10.2	Krav til melding om angrerett.....	34
10.3	Gjennomføring av angreretten .....	35
10.3.1	Fjernsalg.....	35
10.3.2	Salg utenom faste forretningslokaler.....	36
10.4	Særlig om kredittavtaler .....	37
	<b>DEL 5</b>	
11	<b>Tilsyn og håndhevelse</b> .....	38
12	<b>Verneting og lovvalg i EU/EØS-området</b> .....	40
	<b>DEL 6</b>	
13	<b>Særlig til forbrukere</b> .....	42
13.1	Vilkår for bruk av angrerett.....	42
13.2	Krav om overholdelse av angrefristen .....	42
13.3	Krav om særskilt melding om angrerett.....	44
13.4	Retur av varen .....	44
13.5	Kompensasjon for redusert verdi på varen .....	45
13.6	Kjøp av tjenester .....	46
13.7	Kort om den næringsdrivendes plikter.....	46
13.8	Klage i enkeltsaker.....	47

# Del 1

## Kort om angrerettloven og dens virkeområde

### KILDER

Angrerettloven er tilgjengelig på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no)

**Prop. 64 L (2013-2014)** Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven). Prop. 64 L (2013-2014) er tilgjengelig på [www.regjeringen.no](http://www.regjeringen.no)

**Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU** av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet) er tilgjengelig på [www.regjeringen.no](http://www.regjeringen.no)

Kommisjonens veileder: [ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

### 1. OM VEILEDEREN

Ny angrerettlov gjennomfører reglene i direktiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 (forbrukerrettighetsdirektivet) i norsk rett. Den nye loven erstatter angrerettloven av 21. desember 2000 nr. 105. Mange av reglene videreføres og forenkles. Loven gjelder ved salg av varer og tjenester fra næringsdrivende til forbruker i hele EØS-området, såfremt avtalen inngås ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler.

Forbrukerrådet har på oppdrag fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (departementet) påtatt seg å utarbeide en praktisk veileder til loven. Reglene illustreres med eksempler og tips.

Hoveddelen av Veilederen er rettet mot næringsdrivende, men den kan også leses av andre, ikke minst forbrukere som loven er ment å beskytte. Denne tilnærmingen er valgt fordi mange av lovens plikter retter seg mot næringsdrivende, f.eks. reglene om opplysningsplikt og kravene til avtalens innhold. Veilederen kapittel 13 retter seg spesielt til forbrukere, og inneholder bl.a. informasjon om hvilke krav som må overholdes for at angrerett kan gjøres gjeldende, samt tips til hvordan reglene kan overholdes og angreretten gjennomføres.

Veilederen er basert på loven med forarbeider og på tidligere relevant praksis. Det er også sett hen til direktivet og dets fortale. I tillegg gir kommisjonens veileder til

forbrukerrettighetsdirektivet nyttig informasjon om hvordan direktivet og loven er å forstå.

Det er Juridisk enhet i Forbrukerrådet v/rådgiver Kristin Eliasson Rydning og seniorrådgiver Anne Sofie Faye-Lund som har stått for utarbeidelsen av Veilederen, med god hjelp fra kolleger i Forbrukerrådet og i Forbrukerombudet.

## 2. KORT OM ANGRERETTLOVEN

Angrerettloven gjelder for avtaler om kjøp av varer og tjenester som forbrukere inngår med næringsdrivende. Loven gjelder ved to ulike salgssituasjoner. Den gjelder for avtaler inngått ved fjernsalg og for avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Med fjernsalg menes at avtale inngås uten at partene er til stede samtidig. Det klassiske eksemplet på fjernsalg er kjøp av varer og tjenester på Internett. Eksempler på salg inngått utenom den næringsdrivendes forretningslokaler er avtaler inngått på messer, gate- og dørsalg. Angrerettloven gjelder ikke ved kjøp av varer og tjenester i butikk.

Angrerett kan gjøres gjeldende uten at forbrukeren må begrunne hvorfor han angrer på kjøpet. Ved bruk av angreretten faller avtalen bort, og begge parter tilbakefører det de har mottatt. Loven er ufravikelig til fordel for forbrukeren, dvs. at det ikke kan avtales vilkår som begrenser forbrukerens rettigheter etter loven.

Loven pålegger den næringsdrivende en omfattende opplysningsplikt før avtale inngås. I tillegg oppstiller loven en rekke vilkår som må fremgå av avtalen. Dersom den næringsdrivende ikke oppfylder sine plikter etter loven, vil angrefristen på 14 dager utvides, og forbrukeren vil ikke bli forpliktet til å betale kostnader som det ikke er gitt informasjon om.

For at forbrukeren skal kunne angre på kjøp av en vare eller tjeneste, må han gi melding til den næringsdrivende om at han ønsker å angre, innen angrefristens utløp. I tillegg må han som hovedregel returnere varen og betale returkostnadene. I noen tilfeller må forbrukeren også godta fradrag i kjøpesummen for redusert verdi av varen, og for en forholdsmessig del av påbegynt tjeneste. Angreretten faller imidlertid bort så snart tjenesten er fullført.

## 3. AVTALER SOM OMFATTES AV LOVEN

### 3.1 Avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler

Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler er avtaler der forbrukeren inngår avtale eller inngir bindende tilbud til den næringsdrivende på et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Med *faste forretningslokaler* menes det stedet der den næringsdrivende utøver sin faste eller sedvanlige virksomhet. Også flyttbare forretningslokaler for detalj- salg (f.eks. markedsboder og varevogner) omfattes dersom dette må anses å være den næringsdrivendes faste eller sedvanlige utsalgs- eller forretningslokale.



#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 5 første ledd bokstav d), jf. c)
- Direktivet artikkel 2 nr. 8 og 9
- Direktivets fortale nr. 21 og 22

En næringsdrivende kan ha flere utsalgssteder som oppfyller kravet til faste forretningslokaler.

Forretningslokalets ytre karakter, dvs. om det er permanent, og i hvor lang tid lokalet har vært benyttet som forretningslokale av den næringsdrivende, er av betydning for spørsmålet om avtalen anses inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Et typisk eksempel på avtaler inngått utenom faste forretningslokaler er kjøpsavtaler som inngås på salgsmesser der forbrukeren fristes med rabatt dersom avtale inngås på stedet. Et annet eksempel er der den næringsdrivende uoppfordret kommer hjem til forbrukeren og foretar salg, eller der forbrukeren har anmodet om besøk hjemme av den næringsdrivende, men under besøket blir overtalt til å inngå avtale om andre eller flere typer tjenester eller varer enn det som var hensikten med besøket.

Kun fysiske lokaler omfattes av begrepet faste forretningslokaler, noe som innebærer at Internett som salgskanal faller utenfor begrepet.

Avtaler inngått under utflukter arrangert av den næringsdrivende med formål å presentere og selge varer eller tjenester, anses for å være inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Sesongbaserte utsalgssteder, f.eks. vintersportsutsalg som kun er åpent i turistsesongen, kan også utgjøre faste forretningslokaler dersom utsalget gjennomføres jevnlig, for eksempel hver sesong.

For at den næringsdrivende ikke skal kunne omgå reglene om angrerett for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, regnes det som salg utenom faste forretningslokaler selv om kjøpsavtalen inngås og betaling gjennomføres i den næringsdrivendes faste forretningslokale umiddelbart etter at forbrukeren er blitt kontaktet. Det samme gjelder der avtalen er inngått ved hjelp av et fjernkommunikasjonsmiddel (se definisjonen i punkt 3.2.2). Forutsetningen er at forbrukeren er blitt personlig og individuelt kontaktet av den næringsdrivende (eller en representant) utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler.



## EKSEMPEL

Det arrangeres markedsdager på torg og gater, og forbrukeren er blitt kontaktet av selger, men avtaleinngåelsen og betaling foregår innendørs i den næringsdrivendes butikk, som ligger i nærheten. Avtale anses likevel for å være inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, slik at forbrukeren har angrerett.

Det samme vil gjelde der forbrukeren oppsøkes i sitt hjem og overtales til umiddelbart å komme til den næringsdrivendes faste forretningslokaler for å ta produktet/tjenesten i øyesyn og slutføre avtalen der. Dette i motsetning til de tilfellene der forbrukeren venter med å oppsøke den næringsdrivende til senere fordi han trenger tid til å bestemme seg for om han skal inngå avtale.



## 3.2 Fjernsalg

### 3.2.1 Regelen

For at en avtale kan anses inngått ved fjernsalg, må tre vilkår være oppfylt:

1. Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler.
2. Avtalen må være inngått uten at partene er til stede samtidig.
3. Avtalen må være inngått ved at forbrukeren benytter et bestillings- og betalings-system som tilbys av den næringsdrivende som en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

### 3.2.2 Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig

*Fjernkommunikasjonsmidler* er postordre, Internett, telefon, telefaks og tekstmeldinger på mobil (sms), dvs. i praksis kommunikasjon som skjer uten at partene er fysisk til stede samtidig.

Så lenge avtalen om kjøp av en vare er inngått på Internett, vil avtalen anses for å være inngått ved fjernsalg selv om forbrukeren velger å hente varen i butikken eller hos den næringsdrivende.

#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 5 første ledd bokstav b)
- Direktivet artikkel 2 nr. 7
- Direktivets fortale nr. 20

#### EKSEMPEL

Forbrukertvistutvalgets avgjørelse i sak 2008-673. Forbrukeren kjøpte en iPad på den næringsdrivendes nettside der han kunne velge mellom å få den tilsendt eller hente den selv i butikken. Han valgte det siste, og fikk medhold av Forbrukertvistutvalget (2-1) i sitt krav om angrerett ettersom avtalen ble ansett å være inngått ved fjernsalg.

At avtalen *utelukkende* må være inngått ved fjernkommunikasjon, innebærer som utgangspunkt at både de forutgående forhandlingene og selve inngåelsen av avtalen må ha skjedd ved fjernkommunikasjon. Samtidig innebærer det at forbrukeren og den næringsdrivende ikke må være fysisk til stede samtidig under avtaleslutningen.

Et typisk eksempel på fjernsalg vil være når forbrukeren kjøper varer eller tjenester hos en næringsdrivende direkte på hans hjemmeside på Internett. Hvis forhandlingene om avtalevilkår gjennomføres ved fjernkommunikasjon, men den endelige avtalen inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler i ettertid med partene til stede, vil det derimot ikke være et fjernsalg.

Hvorvidt avtalen utelukkende må sies å være inngått ved fjernkommunikasjon, må vurderes konkret. Avgjørende for vurderingen vil være hvordan avtalen inngås, og på hvilket tidspunkt.

I de tilfellene der forbrukeren oppsøker den næringsdrivendes forretningslokaler for å innhente opplysninger om varen eller tjenesten, mens selve avtalen forhandles og inngås i ettertid ved fjernkommunikasjon, vil avtalen anses for å være inngått ved fjernsalg selv om partene har møttes og muligens diskutert vilkår.

Dersom avtalen derimot forhandles ferdig og inngås under forbrukerens besøk i den næringsdrivendes forretningslokaler, men først bekreftes ved fjernkommunikasjon



etter hjemkomst, vil det normalt ikke være et fjernsalg selv om avtalen først underskrives etter hjemkomst. Dette fordi avtalen må anses for å være inngått hos den næringsdrivende med begge parter til stede.

Ettersom vurderingen av når avtale må anses å være inngått vil være avhengig av de konkrete omstendighetene, er det viktig at partene er enige om dette. Dersom det oppstår uenighet om avtaletidspunktet i ettertid, må det mest sannsynlige tidspunktet legges til grunn.

### 3.2.3 Avtalen må være inngått ved en organisert ordning

Avtalen må være inngått som et resultat av en organisert ordning for at den skal falle inn under lovens fjernsalgsbegrep. Det betyr at den næringsdrivende har et system for bestilling av varer eller tjenester som forbrukeren må benytte ved avtaleinngåelsen. Et eksempel på en slik ordning er at forbrukeren både inngår avtale om kjøp og betaler på den næringsdrivendes internettside.

Det oppfyller ikke kravet til organisert ordning om den næringsdrivende på hjemmesiden kun markedsfører eller opplyser om sine produkter uten å tilby mulighet til å inngå avtale direkte.

## EKSEMPEL/RETTSPRAKSIS

I en dom fra Høyesterett referert i Rt. 2010 s. 1003 («finn.no-dommen»), kom Høyesterett til at en ordinær annonsering på finn.no normalt ikke innfrir kravet til fjernsalg. Det ble blant annet lagt vekt på at finn.no ikke legger opp til at forbrukeren skal inngå kjøpsavtale via finn.no, men at forbrukeren i stedet blir linket eller henvist videre til selger som avtalepart. Det samme må også gjelde for «fjernsalg» etter angrerettloven av 2014.

Ved bestilling eller reservasjon på Internett av varer og tjenester, vil det bare foreligge fjernsalg dersom bestillingssystemet innebærer at bestillingen er bindende for forbrukeren. Hvis bestilling og betaling gjøres samtidig, vil avtalen normalt være bindende, og partene har da inngått en fjernsalgsavtale. Dersom bestillingen ikke er bindende og kan trekkes tilbake eller endres, vil det ikke foreligge et fjernsalg.

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 2
- Direktivet artikkel 3 nr. 3
- Direktivets fortale nr. 26–32

## 4. UNNTAK FRA LOVENS VIRKEOMRÅDE

De avtalene som skal gjennomgås i det følgende, er avtaler som er unntatt fra angrerettlovens virkeområde. For disse avtalene kommer ingen av angrerettlovens bestemmelser til anvendelse, verken reglene om forhåndsinformasjon, skriftlig bekreftelse eller angrerett.

### Salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler

For avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler, gjelder ikke angrerettloven. Dette er varer og tjenester som ofte har en lav verdi, og hvor kjøpene som oftest er helt enkle og kurante. Unntaket omfatter for eksempel varer som kjøpes i automat, f.eks. billetter. Også kjøp av bensin fra en helautomatisk selvbetjent bensinstasjon, automatisk bilvask og parkering vil omfattes av unntaket.



**Fast eiendom**

Angrerettloven gjelder heller ikke avtaler om salg eller oppføring av og rettigheter i fast eiendom. For utleie gjelder imidlertid loven. Dette gjelder både utleie til boligformål, av for eksempel hybel eller leilighet, og utleie som ikke er til boligformål, for eksempel av en garasje eller selskapslokaler.

**Småkjøp opp til 300 kroner**

For kjøp og salg av varer og tjenester utenom faste forretningslokaler (typisk ved gatesalg og på messer) kommer angrerettloven ikke til anvendelse når det samlede beløpet som forbrukeren skal betale (inkludert eventuelle frakt- og tilleggskostnader), er kr 300 eller lavere.

Unntaket fra lovens virkeområde for småkjøp gjelder ikke ved fjernsalg, og heller ikke ved kjøp av finansielle tjenester.

**Avtaler som omfattes av tidspartloven og pakkereiseloven**

Angrerettloven gjelder ikke for avtaler som er omfattet av tidspartloven og pakkereiseloven.

Tidspartloven gjelder avtaler som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere om

- Deltidsbruksrett
- Langtidsferieprodukter
- Viderealg av deltidbruksrett og langtidsferieprodukter
- Bytte av deltidbruksrett

Pakkereiseloven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise (pakkereiseloven § 1 første ledd).

**Persontransport**

Angrerettloven gjelder ikke for avtaler om persontransporttjenester (for eksempel kjøp av buss-, tog- eller flybilletter).

Dersom en avtale om persontransporttjeneste inngås som en fjernsalgsavtale, kreves det likevel at den næringsdrivende oppfyller noen av opplysningskravene i angrerettloven. Umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen, er den næringsdrivende



forpliktet til å gjøre forbrukeren oppmerksom på tjenestens viktigste egenskaper, den samlede prisen for tjenesten, avtalens varighet og minste bindingstid, eventuelt vilkårene for å gå fra avtalen. I tillegg skal den næringsdrivende sørge for at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen av tjenesten medfører en plikt til å betale. Se nedenfor under kapittel 6 om hva som ligger i disse opplysningskravene.

#### **Enkelte avtaler med ekomtilbyder**

Angrerettloven får ikke anvendelse på avtaler som inngås mellom en forbruker og en ekomtilbyder om bruk av offentlige betalingstelefoner for bruk av disse (f.eks. kontantkort for ringing fra telefonkiosk), eller om bruk av én enkelt telefon-, internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker (f.eks. avtale om bruk av trådløst nettverk på en kafé).

#### **Aktuelle bestemmelser**

- Angrerettloven § 22
- Direktivet artikkel 16
- Direktivets fortale nr. 49

### **5. UNNTAK FRA ANGRERETTEN**

På de varer og tjenester som skal gjennomgås nedenfor, er det ikke angrerett på varen eller tjenesten selv om avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenom faste forretningslokaler. De øvrige bestemmelsene i angrerettloven, som opplysningskravene og kravene til hva avtalebekreftelsen skal inneholde, kommer likevel til anvendelse på avtalene.

#### **Varer der selve leveringingen har medført at de ikke kan leveres tilbake**

Noen varer er av en slik karakter at selve leveringingen har medført at de blandes med andre varer, slik at de ikke kan leveres tilbake. Dette er for eksempel tilfellet ved levering av flytende brensel som fylles på forbrukerens tank. I slike tilfeller gjelder ikke angreretten, ettersom det anses urimelig å pålegge selgeren å bære tapet for at varene ikke kan returneres. Noe annet gjelder for avtaler knyttet til fjernvarme, vann, gass eller elektrisitet, som regnes som tjenester, og som forbrukeren kan angre på.

#### **Varer som forringes eller foreldes raskt**

Det er ikke angrerett for varer som forringes eller foreldes raskt. Dette omfatter varer som etter sin natur har begrenset holdbarhet, uten at det skyldes håndteringen av varen e.l., f.eks. ferske matvarer eller avskårne blomster. Unntaket fra angreretten gjelder selv om varen ennå ikke har begynt å forringes eller er foreldet.

#### **Fullførte tjenester**

Det kan ikke angres på tjenester som er fullført. For at angreretten skal være bortfalt, må leveringingen ha startet med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren må ha erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt. Det uttrykkelige forhåndssamtykket må gis skriftlig for at angreretten skal bortfalle. At samtykket skal være uttrykkelig, innebærer at det må fremgå klart og tydelig at et slikt samtykke er gitt.

Merk at det ikke er tilstrekkelig at levering av tjenesten er startet opp, for at angreretten skal bortfalle. Tjenesten må være fullstendig levert. Dette gjelder ikke for digitale tjenester, hvor angreretten bortfaller allerede når leveringingen begynner, se om digitalt innhold nedenfor.

#### **Pris avhengig av svingninger i finansmarkedet**

Angreretten gjelder ikke for varer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende. Eksempler på varer som er omfattet, er edelmetaller og visse råstoffer, som f.eks. olje.

**Tilvirkningskjøp**

Det er ikke angrerett på varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, dvs. varer som ikke er prefabrikkert, og som fremstilles på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutninger. Dette kan for eksempel være skreddersydde gardiner, bunad eller brudekjole.

**EKSEMPEL**

En ny bil som settes sammen av forbrukeren ved valg mellom en rekke standardelementer (farger, tilleggsutstyr, setetrekk m.m.), vil som hovedregel ikke omfattes av unntaket fra angrerett.

Også generisk bestemte varer som det etter forbrukerens ønske er gjort endringer på, f.eks. ved at forbrukerens navn er inngravert i varen, er unntatt fra angrerett.

Selv om avtalen omfatter standardiserte eller prefabrikkerte varer, vil en uvanlig eller omfattende kombinasjon av standardvalg likevel kunne medføre at kjøpet anses som et tilvirkningskjøp, med den konsekvens at forbrukeren ikke har angrerett på kjøpet.

Også varer som har fått et tydelig personlig preg, er unntatt fra angrerett. Kjøp av visse varer vil som regel både ha et tydelig personlig preg og være fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner. Dette gjelder for eksempel der forbrukerens navn inngraveres i en vanlig, masseprodusert vare, eller der forbrukeren bestiller private familieportretter.

Vurderingen av hvorvidt en vare er unntatt fra angrerett, må foretas konkret. Unntaket fra angrerett skal tolkes snevert. Varer som har påtrykte årstall, for eksempel diverse russeeffekter, kan illustrere grensen. Hvis det er tale om et masseprodusert produkt, som dermed verken er produsert etter forbrukerens spesifikasjoner eller kan sies å være klart personlig, vil det være angrerett på varen selv om det påtrykte årstallet kan gjøre det vanskeligere for den næringsdrivende å selge varen på nytt.

**Legemidler og medisinsk utstyr**

Avtaler om kjøp av legemidler og medisinsk utstyr er unntatt fra angreretten, og da uavhengig av om forseglingen på varene er brutt eller ikke. Dette gjelder for eksempel ved kjøp av graviditetstester, insulinmålingsinstrumenter og medisiner.

**Helsevern og hygiene**

Det er ikke angrerett på forseglede varer som ikke er egnet for retur av helsevern-messige eller hygieniske årsaker og hvor forseglingen er brutt etter levering. Dette er for eksempel varer som undertøy, badetøy og helsekostprodukter.

**Alkohol**

Ved kjøp av alkoholholdige drikker der prisen ble avtalt på det tidspunktet avtalen ble inngått, levering bare kan skje etter 30 dager og den faktiske verdien av drikken er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, gjelder ikke angreretten. Et eksempel er såkalt «vin en primeur», dvs. der det inngås avtale om kjøp av utvalgte viner til fastsatt pris samme år som druene høstes, men der vinen leveres først senere, når den er ferdig utviklet.

**Reparasjoner/vedlikehold som haster**

I tilfeller der forbrukeren selv tilkaller den næringsdrivende for å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster, er det ikke angrerett på avtalen. Det sentrale er at det må haste å få utført tjenesten, eksempelvis ved at vaskemaskinen er ødelagt og må repareres, et tett avløp må åpnes eller en oversvømt kjeller må tømmes.

Angreretten er i disse tilfellene avskåret fra det tidspunktet forbrukeren har tilkalt den næringsdrivende, selv om tjenesten ennå ikke er utført. På grunn av hastepreget er det heller ikke noe krav om at forbrukeren må samtykke uttrykkelig i at levering av tjenesten starter, eller erkjenne at angreretten går tapt.

Selv om reparasjoner og vedlikehold som haster, er unntatt fra angrerett, gjelder fortsatt de øvrige bestemmelsene i angrerettloven for disse avtalene. Det betyr at kravene til at den næringsdrivende må gi forbrukeren visse opplysninger før avtalen inngås, og til hva avtalen eller avtalebekreftelsen skal inneholde, fortsatt gjelder. Se kapittel 6 og 7 om dette.

**Levering av aviser og tidsskrifter mv.**

Det er ikke angrerett ved levering av en enkelt avis, tidsskrift eller magasin. Det er likevel angrerett på en abonnementsavtale på slike publikasjoner, se punkt 8.3.

**Offentlig auksjon**

Avtaler som inngås ved offentlig auksjon, er unntatt fra angrerett. Det siktes her til en auksjon der varer eller tjenester tilbys forbrukeren av den næringsdrivende ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre (som i enkelte land vil forutsette autorisasjon). Forbrukeren må videre være, eller ha mulighet til å være, til stede ved auksjonen.

Internettauksjoner regnes ikke som offentlige auksjoner. Avtaler som inngås ved slike auksjoner, er det angrerett på. Det samme gjelder avtaler inngått på auksjoner som arrangeres som ledd i en salgsutflukt av selgeren eller tjenesteyteren.

**Tjenester som leveres innenfor et bestemt tidsrom**

Det er ikke angrerett for enkelte bestemte tjenester som skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Dette gjelder for følgende avtaler:

- Avtaler om innkvartering for andre formål enn boligformål (f.eks. hotellrom)
- Avtaler om transport av varer
- Avtaler om bilutleie (av personbiler, motorsykler, mindre varebiler etc.)
- Catering
- Avtaler om tjenester knyttet til fritidsaktiviteter

Unntaket omfatter for eksempel avtaler om bestilling av hotell eller feriebolig, billetter til kultur- eller sportsarrangementer. Dette er tilfeller hvor angrerett vil være urimelig for den næringsdrivende, fordi han ved bestillingen må sette til side kapasitet og risikere å måtte bære hele det økonomiske tapet dersom forbrukeren skulle angre på kjøpet.

Hva som er tjenester knyttet til fritidsaktiviteter, vil ikke alltid være åpenbart. Dersom det dreier seg om aktiviteter knyttet til jobb eller utdanning, som f.eks. opplærings- eller videreutdanningskurs, er man utenfor det som anses som fritidsaktiviteter.

**Forseglet programvare mv. (brutt forsegling)**

Det er ikke angrerett ved levering av forseglet digitalt innhold som leveres på et fysisk medium (f.eks. en CD eller DVD med audio- eller videoopptak eller forseglet dataprogramvare) der forseglingen er brutt etter levering.

**Digitalt innhold**

Når det gjelder digitalt innhold, skiller angrerettloven mellom digitalt innhold som leveres på et fysisk medium, og digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium. Med digitalt innhold menes data som blir fremstilt og levert i digital form, og dette omfatter for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video og tekst.

Digitalt innhold som leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD eller DVD, anses som en vare som er omfattet av angreretten. Avtaler om kjøp av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, men som kjøpes og lastes ned eller strømmes direkte fra Internett, er derimot unntatt fra angreretten på nærmere bestemte vilkår. Forutsetningen er at forbrukeren gir uttrykkelig samtykke til å starte levering før angrefristens utløp og samtidig erkjenner at angreretten derved går tapt. Dette kan han for eksempel gjøre ved å «huke av» i en boks e.l. At dette er gjort, skal også fremgå av avtalen eller av bekreftelsen som den næringsdrivende skal gi. Se nærmere om krav til avtalen under punkt 7.2 og 7.3.

Forutsatt at kravene ovenfor er oppfylt, avskjæres angreretten allerede når leveringen av det digitale innholdet påbegynnes. Slik er det ikke for andre tjenester, hvor angreretten først avskjæres når tjenesten er fullført, og man kan angre frem til dette forutsatt at man betaler for en forholdsmessig del av tjenesten (se punkt 7.3). Ved nedlastning av digitale tjenester bortfaller imidlertid angreretten selv om forbrukeren avbryter nedlastningen av det digitale innholdet før den er fullført.

Dersom vilkårene for å unnta digitale tjenester fra angrerett ikke er oppfylt, f.eks. fordi forbrukeren ikke har gitt forhåndssamtykke til å starte levering av tjenesten, kan angrerett gjøres gjeldende fullt ut selv om leveringen har begynt. Det samme gjelder dersom levering har begynt uten at den næringsdrivende har gitt en bekreftelse på avtalen som inneholder forbrukerens forhåndssamtykke og aksept av tap av angreretten. For den næringsdrivende er det derfor viktig å huske å innhente forhåndssamtykke og aksept fra forbrukeren om tap av angreretten, samt å innta disse i bekreftelsen på avtalen.

# Del 2

## Den næringsdrivendes opplysningsplikt

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 7-9
- Direktivet artikkel 6
- Direktivets fortale nr. 33-36

### 6. OPPLYSNINGSPLIKT FØR AVTALEINNGÅELSE

#### 6.1 Generelt

Før det inngås en avtale utenom faste forretningslokaler eller ved fjernsalg, er den næringsdrivende forpliktet til å gi forbrukeren en del opplysninger om den aktuelle varen eller tjenesten og avtalen som skal inngås.

De opplysningene den næringsdrivende er forpliktet til å gi, skal gis på en klar og forståelig måte. Både opplysningene og avtalen skal være på norsk, unntatt der den næringsdrivendes markedsføring ikke er rettet mot norske forbrukere. Ved presentasjonen av opplysningene bør den næringsdrivende ta hensyn til de særlige behovene til forbrukere som er særlig sårbare, f.eks. pga. mental, fysisk eller psykologisk svakhet, alder etc.

Bortsett fra i telefonsalgstilfellene (se punkt 3.2), er det ikke noe krav om at forhåndsopplysningene skal gis skriftlig eller på et varig medium (se definisjon i 6.4.2). Det er den næringsdrivende som må bevise at opplysningene er gitt hvis det i ettertid oppstår uenighet om dette.

I tillegg til kravene om forhåndsopplysninger er det også krav til hvilke opplysninger som skal være med i selve avtalen. Se nedenfor i kapittel 7 om dette.



Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at lovens opplysningsplikt er oppfylt.

For den næringsdrivende vil det være viktig å oppfylle sin opplysningsplikt. Dersom han ikke på forhånd informerer om kostnader som vil påløpe ved bruk av angrerett, vil ikke forbrukeren være forpliktet til å betale disse utgiftene. Ved manglende informasjon om at avtalen er underlagt angrerett, vil angrefristen forlenges, se punkt 8.4 om dette.

## 6.2 Nærmere om opplysningskrav før avtaleinngåelse

### Opplysninger som skal gis om varen eller tjenesten

- Det skal opplyses om varen eller tjenestens viktigste egenskaper. Produkter med allment kjente egenskaper kan selges uten nærmere opplysninger. Forbrukeren skal imidlertid få de opplysninger som anses relevante og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen. For mindre kjente produkter kreves det derimot at flere av egenskapene angis.

#### EKSEMPEL

En vanlig bok vil kunne selges helt uten nærmere opplysninger. Hvis boken selges elektronisk, kan det stille seg annerledes, ettersom egenskapene til e-bøker og lesebrett er mindre velkjente enn egenskapene til tradisjonelle bøker (for eksempel ved at boken må lastes ned til et nettbrett, det kan være begrensninger knyttet til bruken av boken etc.).

- Digitalt innholds evne til å virke sammen med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til.

### Opplysninger som skal gis om avtalen

- Den næringsdrivendes identitet. Det skal opplyses om foretaksnavn, telefonnummer, faksnummer og e-postadresse. Videre skal adressen der den næringsdrivende er etablert, opplyses. Dersom denne adressen er forskjellig fra den registrerte adressen til den næringsdrivendes forretningssted, skal dette opplyses. Hvis noen opptrer på vegne av en næringsdrivende, skal det opplyses om identiteten og adressen til denne næringsdrivende, bl.a. slik at forbrukeren vet hvor han kan rette eventuelle klager. Ved offentlige auksjoner er det tilstrekkelig at auksjonarius' identitet opplyses.
- Samlet pris for varen eller tjenesten. Dersom den næringsdrivende unnlater å opplyse om tilleggs kostnader til varen eller tjenesten, slipper forbrukeren å betale disse kostnadene.
- Ordningene for betaling, levering, oppfyllelse og leveringsfrist.
- Eventuelle depositum e.l. inkl. vilkår.
- Kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet dersom disse ikke beregnes etter grunntakst.
- Avtalens varighet, ev. vilkårene for å gå fra avtalen.
- Dersom det ikke dreier seg om en tidsbegrenset avtale eller der avtalen forlenges automatisk, må det opplyses om vilkårene for å gå fra avtalen.
- Hvordan reklamasjoner håndteres.
- Påminnelse om rettslig garanti for at varen er kontraktsmessig.
- Garantier eller andre forpliktelser som den næringsdrivende har påtatt seg overfor forbrukeren som gir forbrukeren rettigheter i tillegg til lovens regler, f.eks. etter-salgsservice.

- Relevante atferdsregler, dvs. bransjenormer eller andre regler for god atferd, skal den næringsdrivende gi opplysninger om dette og hvor de kan finnes.
- Mulighet for å benytte seg av utenrettslig klage- og erstatningsordning.

### Opplysninger som skal gis om angreretten

- At det foreligger angrerett.
- Vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å bruke angrerett.
- Eksistensen av standardisert angreskjema.
- Kostnadene ved å returnere varene. Hvis varene ikke kan returneres med post på vanlig måte, skal kostnadene ved å returnere varene opplyses. Dersom den næringsdrivende ikke vet nøyaktig hva returkostnadene vil komme på, skal han gi et anslag, som for eksempel kan være basert på kostnadene ved leveringen av varen(e). Hvis den næringsdrivende ikke opplyser om returkostnadene, er ikke forbrukeren forpliktet til å betale disse.
- Ansvar for rimelige kostnader ved førtidig oppstart av tjeneste.
- Hvis forbrukeren har bedt om at en tjeneste skal starte opp før angrefristen utløper, skal den næringsdrivende opplyse ham om at dette vil medføre at forbrukeren må betale rimelige kostnader (dvs. et beløp som står i forhold til det som er levert så langt) hvis han senere likevel ønsker å gjøre angreretten gjeldende. Se punkt 8.8 om dette.
- Eventuelle unntak fra angreretten.
- Eventuelt tap av angreretten under visse omstendigheter.

#### TIPS til næringsdrivende

Benytt alltid standard opplysningsskjema. Dersom du sørger for at det er riktig utfyllt, er du samtidig sikret at opplysningsplikten om angreretten er overholdt.

### 6.3 Opplysningsskjema og angreskjema

Departementet har utarbeidet et opplysningsskjema for angrerett, som det er frivillig for den næringsdrivende å benytte. Men dersom det er anvendt, anses kravene til opplysninger knyttet til angreretten for oppfylt.

Den næringsdrivende er forpliktet til å gi forbrukeren et angreskjema. Departementet har utarbeidet et angreskjema som kan benyttes. Den næringsdrivende kan velge mellom å benytte dette eller et eget angreskjema. Skjemaset må i så fall tilsvare malen som ligger som vedlegg 1.B til direktivet. Forbrukeren står fritt mht. å benytte standard angreskjema. Dersom han gir melding om angrerett på annen måte enn ved utfyllt angreskjema, bør han sørge for at dette gjøres på en måte som sikrer dokumentasjon. Se mer om dette under punkt 13.3 om kravet til melding om angrerett.

Opplysningsskjema og angreskjema finnes på Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets side, se [www.bld.dep.no](http://www.bld.dep.no).

### 6.4 Særlige regler for fjernsalgsavtaler

#### 6.4.1 Generelt

Ved fjernsalgsavtaler som skal inngås elektronisk, og som medfører en betalingsforpliktelse for forbrukeren, skal opplysninger om de vesentligste avtalevilkårene gis i tydelig og fremhevet form umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen. Det er ikke tilstrekkelig at det skal hukes av i en rute som bekreftelse på at informasjon som står et annet sted, er lest. Informasjonen må derfor gis på samme sted som forbruker inngir sin bestilling, og skal fremgå nært bestill-knappen, slik at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg informasjonen.

#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 10, jf. § 5,1 f), §§ 14-18
- Direktivet artikkel 8
- Direktivets fortale nr. 36, 38 og 39

I visse tilfeller er det reduserte krav til opplysninger. Dette gjelder enkelte tjenesteeftersøknader som ikke overstiger kr 1500, og avtaler som inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel (se definisjon i punkt 3.2.2) som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger. Se nærmere om dette i punkt 6.5.1 og 6.5.2 nedenfor.

Den næringsdrivende er også forpliktet til å sørge for at forbrukeren forstår at den elektroniske bestillingen utløser en plikt til å betale. Hvis bestillingen utføres ved å trykke på et ikon på en pc, kan for eksempel ikonet benevnes «bestilling med forpliktelse til å betale/kjøpe».

Konsekvensen av at informasjon om betalingsforpliktelsen ikke er gitt på denne måten, er at forbrukeren ikke blir bundet av avtalen eller bestillingen.

Det skal også opplyses om hvilke betalingsmidler som aksepteres (Visa, Mastercard, faktura, sjekk e.l.).

Hvis det er forhold som kan begrense leveringen fra nettstedet for elektronisk handel, for eksempel begrenset varebeholdning (at varen er utsolgt, «kun to per kunde» e.l.), må nettstedet tydelig, og senest på det tidspunktet bestillingsprosessen starter, vise dette.

#### 6.4.2 Uanmodet telefonsalg

Ved uanmodet telefonsalg stilles det særlige krav til avtaleinngåelsen. Det vil foreligge et uanmodet telefonsalg i angrerettlovens forstand dersom:

- En forbruker blir oppringt av en næringsdrivende uten selv å ha bedt om det.
- Forbruker har bedt den næringsdrivende om å ringe angående en bestemt vare eller tjeneste, og den næringsdrivende markedsfører og selger andre varer eller tjenester enn dem forbrukerens anmodning gjaldt.
- Forbruker ringer den næringsdrivende, og der den næringsdrivende gjør et salg fremstøt som ikke har direkte sammenheng med forbrukerens oppringing.

For eksempel der forbruker ringer sin bredbåndleverandør for å øke hastigheten, og der leverandøren benytter anledningen til å markedsføre og selge tv-tjenester.

I ovennevnte tilfeller stilles det krav om at den næringsdrivende bekrefter sitt tilbud skriftlig overfor forbrukeren etter at samtalen er avsluttet. Forbrukeren gis med dette anledning til å vurdere tilbudet han nettopp fikk presentert. Forbrukeren blir ikke bundet av avtalen før han aksepterer tilbudet skriftlig.



Det skriftlige tilbudet skal som utgangspunkt inneholde alle opplysningene som er nevnt under punkt 6.2. Se likevel punkt 6.5.2 om hvilke krav til opplysninger som gjelder som et minimum. Det skriftlige tilbudet skal også inneholde opplysning om at forbrukeren ikke blir bundet før han har akseptert tilbudet skriftlig.

Både tilbudet og aksepten skal gis på et *varig medium*, dvs. på en innretning hvor informasjonen kan oppbevares og gjenfinnes uendret (f.eks. papir, tekstmelding eller e-post). Oppringing i etterkant med opptak av samtalen på bånd vil med andre ord ikke tilfredsstille lovens krav. Se også punkt 7.3 nedenfor. Den næringsdrivende skal kunne dokumentere at forbruker har gitt skriftlig aksept.

### Unntak for frivillige organisasjoner og salg av avisabonnement

Ved salg av avisabonnement eller ved salg fra frivillige organisasjoner etter uanmodet oppringning stilles det ikke krav om skriftlig tilbud og aksept.

## 6.5 Reduserte krav til opplysninger i visse tilfeller

### 6.5.1 Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500

Den næringsdrivende trenger ikke å gi alle de opplysningene som er omtalt ovenfor under punkt 6.2 før avtalen inngås hvis det er forbrukeren som har tatt kontakt med den næringsdrivende og bedt ham om å utføre reparasjoner eller vedlikehold. Dette forutsetter imidlertid at arbeidet utføres umiddelbart og ikke koster mer enn 1500 kr.

Den næringsdrivende er likevel forpliktet til å opplyse om sin identitet og adresse og hvordan prisen beregnes, sammen med et prisoverslag. Disse opplysningene skal i utgangspunktet gis på papir, men hvis forbrukeren samtykker, kan de gis på et annet varig medium. Forbrukeren kan videre samtykke til at ytterligere opplysninger gis muntlig (for eksempel opplysninger om de viktigste egenskapene til varen eller tjenesten). Det er viktig å merke seg at selve avtalen/avtalebekreftelsen uansett skal oppfylle kravene som fremgår i kapittel 7.

#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 13
- Direktivet artikkel 7 nr. 4



### 6.5.2 Informasjonsbegrensninger

Hvis en avtale skal inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger (for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefoner), er det også begrenset opplysningsplikt i forkant av avtaleinngåelsen. Den næringsdrivende må likevel sørge for å gi forbrukeren visse opplysninger før avtalen inngås:

- De viktigste egenskapene til varen eller tjenesten
- Den næringsdrivendes identitet
- Den samlede prisen
- Retten til å gå fra avtalen
- Avtalens varighet, eller vilkårene for å gå fra avtalen

De øvrige opplysningene som er omtalt i punkt 6.2, skal også gis før avtalen inngås, men disse kan gis til forbrukeren på en mer egnet måte ved å vise forbrukeren til en annen opplysningskilde (f.eks. med lenke til næringsdrivendes nettsted) der opplysningene er direkte og enkelt tilgjengelige, i et enkelt og forståelig språk.

Også her er det viktig å merke seg at selve avtalen (eller bekreftelsen av avtalen, dersom avtalen for eksempel er inngått muntlig) likevel skal inneholde alle opplysningene som er omtalt i punkt 6.2. Se nærmere om dette i kapittel 7.

## 7. KRAV TIL AVTALEN

### 7.1 Generelt

I kapittel 6 er opplysningskravene forut for avtaleinngåelse gjennomgått. Loven stiller også krav til hvilke opplysninger som skal være med i selve avtalen, og i hvilken form disse opplysningene skal gis. Det stilles ulike krav til avtaler som er inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler (se punkt 3.1) og fjernsalgsavtaler (se punkt 3.2). I det følgende gis en oversikt over disse kravene.

### 7.2 Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

#### Forbrukeren skal ha papirkopi av inngått kontrakt

Når det gjelder avtaler som er inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, skal de opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren før avtalen inngås, se punkt 6.2 ovenfor, også gis til forbrukeren på papir etter at avtalen er inngått. Forbrukeren skal også få en papirkopi eller bekreftelse på signert eller inngått kontrakt. Hvis forbrukeren samtykker til det, kan opplysningene og kontrakten gis på et annet varig medium (se definisjon av varig medium i 6.4.2).

#### Leselige og forståelige forhåndsopplysninger

Hvis forhåndsopplysningene er gitt på norsk, skal også avtalen utformes på norsk. Det er også et krav at opplysningene skal være lett leselige, og at de skal gis på et enkelt og forståelig språk, slik at forbrukeren faktisk har en mulighet til å sette seg inn i og forstå dem.

#### Førtidig oppstart

Forbrukeren kan la den næringsdrivende starte med å levere sin tjeneste før angreretten utløper. Den næringsdrivende må i så fall kreve at forbrukeren uttrykkelig

#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven § 15
- Direktivet artikkel 8 nr. 4
- Direktivets fortale nr. 36

#### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 11 og 12
- Direktivet artikkel 7



ber om dette på et varig medium. Forbrukeren kan for eksempel sende en anmodning om oppstart til den næringsdrivende per e-post. Hvis tjenesten leveres uten at forbrukeren uttrykkelig har anmodet om det, vil den næringsdrivende miste retten til å kreve betaling for benyttet tjeneste, se punkt 8.8 og 13.6. I disse tilfellene er det viktig å huske på at bekreftelsen av avtalen eller kopien også skal inneholde forbrukerens samtykke.

## EKSEMPEL

Dersom maleren har startet å male huset før angrefristen går ut, vil han ikke kunne kreve betaling for utført arbeid dersom forbrukeren angrer og den næringsdrivende ikke har krevd at forbrukeren uttrykkelig har bedt om dette på et varig medium.

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 14-19
- Direktivet artikkel 8
- Direktivets fortale nr. 36, 38 og 39

## 7.3 Fjernsalgsavtaler

### Plikt til å gjøre forhåndsopplysningene tilgjengelige

Ved inngåelsen av en fjernsalgsavtale skal avtalen enten inneholde de opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren før avtalen inngås (se punkt 6.2 ovenfor), eller så skal disse gjøres tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er egnet for det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet (se definisjon av fjernkommunikasjonsmiddel i punkt 3.2.2). Dette betyr for eksempel at hvis det kommunikasjonsmiddelet som benyttes er en mobiltelefon, og det derfor ikke er plass til å gi alle opplysningene i eksempelvis en sms, må den næringsdrivende opplyse hvor forbrukeren kan få resten av opplysningene. Dette kan han for eksempel gjøre ved at den næringsdrivende lenker til sitt eget nettsted der opplysningene finnes lett tilgjengelige.

### Enkelt og forståelig språk

Det kreves at opplysningene skal gis på et enkelt og forståelig språk. I motsetning til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, er det ikke noe krav om at opplysningene gis på papir eller et annet varig medium.

### Bekreftelse på varig medium

Innen rimelig tid etter at avtalen er inngått, skal den næringsdrivende gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen. Bekreftelsen skal gis på et varig medium (se definisjon i punkt 6.4.2), og den skal senest gis på leveringstidspunktet for varene, eller før utføringen av tjenesten begynner. Bekreftelsen skal inneholde de opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren før avtalen inngås, se punkt 6.2 ovenfor, med mindre forbrukeren allerede har fått disse opplysningene på et varig medium. I praksis vil dette utgjøre den skriftlige kontrakten mellom forbrukeren og den næringsdrivende.



**Oppstart før angrefristen løper ut**

Hvis det er relevant, skal bekreftelsen også inneholde en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke til oppstart av levering av digitalt innhold, og aksept av at angreretten dermed går tapt. Se nærmere om dette i punkt 7.2.

Også dersom forbrukeren ønsker at utføring av andre typer tjenester skal starte opp før utløpet av angrefristen, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette (se punkt 8.8). Det er likevel ikke noe krav om at anmodningen må være foretatt skriftlig eller på et varig medium, slik som ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. Det vil imidlertid normalt være praktisk for den næringsdrivende å innta dette i bekreftelsen til forbrukeren.

Dersom avtalen gjelder levering av digitalt innhold som ikke er levert på et fysisk medium (for eksempel en programvare som skal lastes ned fra Internett), tapes angreretten hvis leveringen har startet før angrefristens utløp. Dette forutsetter imidlertid at forbrukeren har gitt sitt uttrykkelige forhåndssamtykke til leveringen, og at han har akseptert at angreretten da tapes. Se punkt 8.8.

**Uanmodet telefonsalg**

Når det gjelder uanmodet telefonsalg, må et tilbud aksepteres skriftlig på et varig medium av forbrukeren for at bindende avtale skal være inngått. Et samtykke gitt ved en tekstmelding vil være tilstrekkelig. Se mer om uanmodet telefonsalg og definisjon av varig medium i punkt 6.4.2.

Ved avtaler som inngås ved ordinært telefonsalg, dvs. der forbrukeren selv ringer og bestiller varer eller tjenester, vil de vanlige regler om fjernsalg gjelde. I slike tilfeller vil det derfor være tilstrekkelig at den næringsdrivende bekrefter inngått avtale på et varig medium, dvs. det kreves ikke skriftlig aksept fra forbruker for at bindende avtale anses inngått.

# Del 3

## Angrerett – krav, plikter og gjennomføring

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 6, 20, 21, 23-27
- Direktivet artikkel 9-14 og 20
- Direktivets fortale nr. 41-48

### 8. KRAV, PLIKTER OG GJENNOMFØRING

#### 8.1 Generelt

Angrerettloven gir forbrukeren rett til å gå fra inngått fjernsalgsavtale og avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, selv om det ikke foreligger mangel ved varen eller tjenesten, og uten begrunnelse. Loven gir derfor forbrukerne utvidet vern i forhold til det som gjelder ellers ved kontraktsinngåelser. Loven oppstiller likevel en rekke betingelser som må være oppfylt for at angrerett kan gjøres gjeldende. Disse vil bli behandlet nedenfor.

#### 8.2 Fristens lengde

Hvis forbrukeren ønsker å benytte seg av retten til å angre, må han gi melding til den næringsdrivende innen angrefristens utløp. Fristens lengde er 14 dager både for avtaler om tjenester og varer. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag eller på en helligdag, forlenges fristen til nærmeste virkedag.

#### 8.3 Utgangspunktet for fristen

For tjenester regnes fristen fra dagen etter at avtalen ble inngått. Fristen gjelder både ved inngåelse av avtale om enkelttjenester og ved inngåelse av abonnement på tjenester. Som eksempel på en abonnements-tjeneste kan være avtaler om såkalte «fordelskort», eller avtale om medlemskap i et treningssenter. For varer regnes fristen fra den dagen forbrukeren (eller hans representant) får

varen i sin fysiske besittelse. Dette innebærer at fristen ikke starter ved forbrukers mottak av hentelapp fra posten, men begynner å løpe først når forbruker eller noen på hans vegne har hentet varen.

Det er viktig å merke seg at for å kunne legge til grunn at det er angret på kjøpet av varen eller tjenesten, må forbrukeren ha gitt den næringsdrivende melding om dette. Passivitet fra forbrukerens side, for eksempel ved at han unnlater å hente varene på posten, vil derfor ikke være tilstrekkelig for å kunne si at forbrukeren har angret på avtalen. Se punkt 8.5 nedenfor om kravet til melding om bruk av angreterett.

I de tilfellene der varene blir bestilt av en og samme leverandør, men tilsendt i flere forsendelser, vil fristens utgangspunkt variere:

- a) Ved samlet bestilling av flere ikke-innbyrdes avhengige varer, men der levering skjer i flere forsendelser, regnes fristen fra den dagen forbrukeren mottar den siste varen.

#### EKSEMPEL

Der forbrukeren foretar en samlet bestilling av klær på postordre eller på Internett og klærne blir levert i ulike forsendelser, løper fristen fra mottak av siste vare.

- b) Ved bestilling av varer som består av flere partier eller deler som innbyrdes hører sammen, er fristens utgangspunkt den dagen forbrukeren mottar det siste partiet eller delen.

#### EKSEMPEL

Der forbrukeren bestiller en stasjonær pc der harddisk og skjerm og delene blir levert til forskjellig tid, løper fristen fra mottak av siste del.

- c) Ved avtaler om regelmessig levering av identiske varer, regnes fristen fra den dagen forbrukeren mottar den første varen. Dette vil gjelde både ved tegning av løpende abonnement, og ved regelmessig tilsendelse av varer over en bestemt periode.

#### EKSEMPEL

Ved inngåelse av avtale om abonnement på kjøp av kosttilskudd eller helsekost, løper fristen fra mottak av første vare.

Ved levering av ikke-identiske varer, for eksempel der forbruker er medlem i bokklubb og mottar bøker som ikke avbestilles i tide, regnes angrefristen fra tidspunktet for mottak av hver enkelt bok. Dette fordi det er bøkens innhold som står sentralt for forbrukeren, og bøkene kan derfor ikke ses som identiske eller innbyrdes avhengige.

Ved inngåelse av avtale om abonnement på levering av varer, vil forbrukeren i tillegg til å kunne angre på enkeltvarer også ha angreterett på abonnementsavtalen. Avtalen er en tjeneste, slik at angrefristen for denne regnes allerede fra avtalen ble inngått.

I praksis innebærer dette at angrefristen for abonnementsavtalen kan utløpe før forbrukeren mottar varen(e) og angrefristen for disse starter å løpe.

#### **8.4 Utvidelse av angrefristen ved brudd på opplysningsplikten**

Dersom den næringsdrivende ikke oppfyller lovens krav om på forhånd å gi lovpålagte opplysninger om mulighet for bruk av angrerett, vilkår, tidsfrister eller fremgangsmåte, eller der det ikke gis informasjon om standardangreskjema, utvides angrefristen med inntil 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen. Maksimum angrefrist kan derfor bli på totalt 12 måneder og 14 dager.

Hvis den næringsdrivende sørger for å gi informasjon som nevnt i løpet av denne perioden, begynner en ny 14 dagers angrefrist å løpe fra forbruker mottar opplysningene.

#### **8.5 Krav til melding om angrerett**

Forbrukeren kan velge om han vil benytte utfylt standard angreskjema eller gi melding om bruk av angrerett i en annen *utvetydig erklæring*. Kravet om at erklæringen må være utvetydig, innebærer at det må gå klart frem av erklæringen at forbrukeren ønsker å angre på kjøpet, dvs. at det for eksempel ikke dreier seg om en reklamasjon over mangler ved varen.

For å kunne legge til grunn at forbrukeren har angret, kreves aktivitet fra forbrukerens side. Han må gi en klar melding til den næringsdrivende om at han ønsker å benytte angreretten. Dersom forbrukeren utviser *passivitet*, for eksempel ved å unnlate å hente varene på posten og heller ikke positivt melde fra til den næringsdrivende om at han vil angre, kan det ikke legges til grunn at angrerett er gjort gjeldende. Den næringsdrivende vil i mange tilfeller tilby forbrukerne å utøve angreretten elektronisk. Forbrukerne kan da velge mellom å sende inn et elektronisk utfylt standardangreskjema, eller å sende en utvetydig elektronisk erklæring om å angre til næringsdrivendes nettsted.

Dersom forbrukeren velger å angre elektronisk, skal den næringsdrivende umiddelbart sende en mottaksbekreftelse på et varig medium (se definisjon i punkt 6.4.2).

Forbrukeren har bevisbyrden for at melding om angrerett er avgitt innen angrefristens utløp.

#### **8.6 Gjennomføring av oppgjøret**

Virkningen av at forbrukeren gjør gjeldende angrerett, er at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort. Også avtaler som er tilknyttet denne avtalen, bortfaller automatisk når angrerett gjøres gjeldende for hovedavtalen. Eksempel på slike tilknyttede avtaler er kredittavtaler eller vedlikeholds- og serviceavtaler. Se punkt 8.10 om tilknyttede avtaler.

Dersom én eller begge parter har oppfylt sine forpliktelser helt eller delvis, må det foretas et restitusjonsoppgjør. Loven inneholder en rekke regler som regulerer partenes plikter ved gjennomføringen av det etterfølgende oppgjøret.



## 8.7 Forbrukerens plikter ved kjøp av varer

### Sende varen i retur

Etter å ha sendt melding til den næringsdrivende om bruk av angrerett, skal forbrukeren sende varene tilbake uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra meddelelse om angrerett er gitt. Alternativt kan forbrukeren innen samme frist overlevere varen til den næringsdrivende eller en representant han har godkjent. Fristene gjelder ikke dersom den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varen.

Loven sier intet om hvordan varen skal returneres. Det er likevel i mange tilfeller naturlig å returnere varen på tilsvarende måte som den ble tilsendt, jf. kravet i tidligere angrerettlov § 14 femte ledd. For eksempel gjelder dette dersom varen ble sendt i posten eller ved annen fraktfører.

Forbrukeren har bevisbyrden for at varen er sendt i retur, og bør derfor sørge for å kunne dokumentere tidspunktet for avsendelse, for eksempel i form av kvittering for avsendelse av varen. En slik dokumentasjon vil også ha betydning for den næringsdrivendes rett til å holde tilbake kjøpesummen, se punkt 8.9 nedenfor.

### Betale returkostnader

Det er normalt forbrukeren som må betale de direkte kostnadene ved retur av varene. Med direkte kostnader siktes det til forsendelses- eller transportkostnader og andre direkte utgifter som f.eks. utgifter til innkjøp av ny emballasje dersom den opprinnelige emballasjen ikke kan gjenbrukes.

Forbrukeren plikter likevel ikke å betale disse utgiftene dersom det er avtalt at den næringsdrivende skal betale disse, eller der forbrukeren ikke før avtalens inngåelse har fått informasjon om plikten til å betale returkostnader ved bruk av angrerett. Se punkt 6.2 om opplysningsplikt.

En spesialregel gjelder for avtaler inngått hjemme hos forbrukeren om kjøp av varer som etter sin art ikke kan returneres med post, og som ble levert til forbrukerens

hjem samtidig med avtaleinngåelsen der. Et eksempel på varer som etter sin art ikke kan returneres med post, er gjenstander som ikke tåler normal frakt. Den næringsdrivende har i disse tilfellene plikt til å hente varen hos forbrukeren for egen regning. Se nedenfor under punkt 8.9 om den næringsdrivendes plikter.

Forbrukeren kan uansett selv velge å bringe varen(e) tilbake til den næringsdrivende dersom dette anses mest hensiktsmessig.

Risikoen for varen går over på forbrukeren når han får den i sin fysiske besittelse. Risikoen vil forbli hos den næringsdrivende dersom forbrukeren velger ikke å hente varen ut fra posten eller ikke mottar den på annen måte.

Hvem som blir ansvarlig for skadet eller bortkommet vare ved returforsendelse der forbrukeren mottar varen før han angrer, vil måtte avgjøres etter vanlige erstatningsrettslige regler. Også posten vil kunne bli ansvarlig for sine ansattes håndtering av varene iht. postlovens bestemmelser.

#### **Retten til å foreta nødvendige undersøkelser av varen**

For å kunne ta stilling til om han vil angre på kjøpet av varen, har forbrukeren rett til å foreta nødvendige undersøkelser av varen(e) for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. For eksempel kan det være viktig for forbrukeren å undersøke varen(e)s farge eller materiale, om de(n) er enkel å bruke, hvordan de(n) fungerer m.m.

For å kunne foreta en nødvendig undersøkelse av varen må forbruker bl.a. kunne åpne emballasjen. Film/folie eller annet som beskytter varen bør ikke fjernes med mindre det er helt nødvendig for å kunne undersøke varen. Undersøkelsen må gjøres på en forsvarlig måte, uten at varen tar skade.

Undersøkelsen av varen(e) kan sammenlignes med undersøkelse av varer i butikk. Angreretten faller imidlertid bort hvis forseglingen på visse varer brytes, se kapittel 5.

En forsvarlig undersøkelse, prøving eller testing av varen for å fastslå varens egenskaper medfører ikke at angreretten faller bort eller at det kan kreves kompensasjon for undersøkelsen.

Forbrukeren må bære kostnadene til kjøp av returemballasje dersom originalemballasjen ikke kan anvendes ved returforsendelsen.

#### **Plikten til å betale kompensasjon for redusert verdi på varen**

Dersom forbrukeren bruker eller undersøker varen(e) på en måte som går utover normal og nødvendig undersøkelse som nevnt ovenfor og dette medfører at varen reduseres i verdi, mister likevel ikke forbrukeren retten til å angre på kjøpet. Den næringsdrivende kan imidlertid trekke fra et beløp tilsvarende verdireduksjonen i kjøpesummen som skal tilbakebetales til forbrukeren.

Spørsmålet om varen har redusert verdi og eventuelt hvor stor verdireduksjonen er, må avgjøres konkret.

I praksis vil reduksjonens størrelse være vanskelig å fastslå, og vil nok ikke sjelden være opphav til uenighet mellom forbruker og næringsdrivende. Stor verdireduksjon



vil medføre at angreretten får liten eller ingen verdi for forbrukeren. Det er derfor viktig at kompensasjonen ikke settes for høyt, og at den tilsvarer den reelle verdireduksjonen på varen.

#### EKSEMPEL

Nøvendige utgifter til rensing av varen for å kunne selge den videre, vil kunne være en type verdireduksjon som forbrukeren vil måtte betale.

Selger har bevisbyrden for at det foreligger en verdireduksjon og at reduksjonen skyldes forbrukerens behandling av varen.

For at den næringsdrivende skal kunne kreve reduksjon i kjøpesummen for redusert verdi av varen, er det et vilkår at forbrukeren på forhånd er blitt informert om retten til å angre, vilkårene for dette, standardangreskjema og fremgangsmåten ved bruk av angrerett.

Utgifter som er en nødvendig følge av bruken av angrerett, vil være den næringsdrivendes økonomiske risiko. Dette gjelder f.eks. den næringsdrivendes utgifter til ny emballasje ved videresalg av varen til nye kunder, i de tilfellene der denne er brutt av forbrukeren i anledning nødvendig undersøkelsen av varen.

### 8.8 Forbrukerens plikter ved kjøp av tjenester

Virkningen av at angrerett benyttes, er at partenes plikt til å oppfylle faller bort. Forbrukeren vil derfor ikke lenger kunne benytte seg av tjenesten, men har krav på å få refundert det beløpet han har betalt.

#### Kompensasjon for påbegynt tjeneste

Loven åpner for at forbrukeren kan be om tilgang til eller oppstart av tjenesten før angrefristen er utløpt. Dette kan f.eks. være tilfelle ved inngåelse av avtaler om alarmtjenester eller telefonabonnement. Under forutsetning av at den næringsdrivende i slike tilfeller ber forbrukeren om en uttrykkelig anmodning om å motta eller ta i bruk tjenesten helt eller delvis før angrefristens utløp, vil forbrukeren være forpliktet til å betale for den del av tjenesten han har hatt glede av frem til melding om bruk av angrerett mottas av den næringsdrivende.

At anmodningen skal være *uttrykkelig*, innebærer at forbrukeren må gi et aktivt samtykke der det fremgår klart og tydelig at det er dette forbrukeren ønsker. Dette kan gjøres f.eks. ved at forbrukeren gis anledning til å klikke på en boks som viser hva han ber om eller samtykker til. Anmodningen kan også fremsettes særskilt i eget dokument.

Kravet til uttrykkelig anmodning som vilkår for å kreve betalt for utført tjeneste vil også gjelde i de tilfellene der det inngås avtale både om varer og tjenester, f.eks. der det kjøpes varer som må installeres før bruk.

For salg utenom faste forretningslokaler kreves i tillegg at den uttrykkelige anmodningen må gis på et varig medium.

Beløpet som skal kompenseres, må som utgangspunkt beregnes på grunnlag av avtalt pris for tjenesten. Dersom den samlede prisen som er avtalt, er uforholds-

messig eller urimelig høy, skal beregningen foretas på grunnlag av markedspris for tilsvarende tjenester på tidspunktet for avtalens inngåelse.

Vilkåret for å kreve betaling for tjeneste som er levert før angrefristens utløp er at den næringsdrivende har oppfylt lovens regler om opplysningsplikt, bl.a. plikten til å opplyse om at angrerett gjelder, vilkårene for denne, fremgangsmåten samt informasjon om at bruk av tjenesten før fristens utløp vil medføre fradrag i kjøpesummen dersom han siden angrer.

Er disse opplysningene ikke gitt, eller forbrukeren ikke uttrykkelig har anmodet om oppstart av tjenesten, har den næringsdrivende ikke rett til betaling for den del av tjenesten som er levert.

Når det gjelder nedlastning av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium før utløpet av angrefristen, avskjæres angreretten allerede når leveringen påbegynnes (såfremt kravene til forhåndssamtykke og erkjennelse foreligger). Det vil derfor ikke bli aktuelt med noen form for kompensasjon for levert tjeneste i disse tilfellene, se kapittel 5.

## 8.9 Den næringsdrivendes plikter ved kjøp av varer og tjenester

### Tilbakeføring av alle kostnader

Den næringsdrivende plikter å tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren, dvs. forbrukerens samlede kostnader frem til melding om angrerett er gitt. Blant annet må kjøpesummen og utgifter ved frakt av varen til forbruker refunderes forbrukeren. Dersom forbrukeren har valgt eller bedt om en annen og mer kostbar levering enn standardlevering f.eks. gjennom posten, skal disse tilleggsutgiftene likevel belastes forbrukeren ved at de trekkes fra i beløpet som skal refunderes.

Den næringsdrivende kan ikke kreve gebyr av forbrukeren for bruk av angreretten.

Returutgiftene må forbrukeren selv betale, se punkt 8.7.

### Frist for tilbakeføring

Den næringsdrivende har plikt til å tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren uten unødig opphold, og senest 14 dager etter mottak av melding om bruk av angrerett.

### Samme betalingsmiddel

Tilbakebetalingen skal skje ved samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet, så sant ikke annet er eller blir avtalt med forbrukeren. Dette innebærer bl.a. at tilgodelapp, andre varer til tilsvarende verdi eller lignende ikke kan benyttes med mindre forbrukeren har godtatt dette.

For varer gjelder spesielt:

### Tilbakeholdsrett

Med unntak for de tilfellene der den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varen, har den næringsdrivende rett til å holde tilbake returoppgjøret til han enten har mottatt varene fra forbrukeren, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon for at varene er sendt tilbake.

Det er det tidligste av disse tidspunktene som skal legges til grunn for utøvelse av tilbakeholdsretten. Det holder at forbruker kan dokumentere at varen(e) er avsendt, dvs. at fristen kan begynne å løpe før den næringsdrivende har mottatt hentelapp.

Kjøpesummen må tilbakebetales til forbrukeren uten unødig opphold og senest 14 dager etter at den næringsdrivende mottok meldingen om bruk av angrerett fra forbrukeren.

#### Kjøp av spesielle varer inngått utenom faste forretningslokaler

Unntaksvis plikter den næringsdrivende å hente varer hos forbrukeren for egen regning. Det gjelder ved kjøp av varer som etter sin art ikke kan returneres med post i de tilfellene der avtalen er inngått hjemme hos forbrukeren og varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen. Som *eksempel* kan her nevnes avtaler om kjøp av skjørt kunstobjekt, f.eks. i glass. Regelen gjelder også dersom det er forbrukeren som anmoder om besøk av den næringsdrivende.

#### Manglende henting av varen hos forbruker

I de tilfellene der det er avtalt at den næringsdrivende skal hente varene hos forbrukeren, men uten at dette skjer, tilfaller varene forbrukeren vederlagsfritt tre måneder etter at den næringsdrivende mottok melding om angrerett.

#### 8.10 Særlig om tilknyttede avtaler

Det kan i mange tilfeller være nødvendig eller praktisk å inngå en avtale om tilleggsytelser i tilknytning til hovedytelsen. Den tilknyttede avtalen kan gjelde levering av varer eller tjenester, og inngås enten direkte med den næringsdrivende selv, eller med en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom ham og den næringsdrivende. Eksempler på *tilknyttede avtaler* er kredittavtaler, vedlikeholds-/serviceavtaler samt avtaler om oppdatering, tilleggsytelser eller -utstyr, forsikringer, osv.

Slike tilleggsavtaler ses sammen med hovedavtalen i sin helhet, og faller bort automatisk og kostnadsfritt når angrerett gjøres gjeldende for hovedavtalen.

#### TIPS til næringsdrivende

Opplysningskravene er ikke krav som stilles til markedsføringen. Hvis ikke alle opplysningene gis i markedsføringen, må det imidlertid opplyses om hvor forbrukeren kan få dem.

#### EKSEMPEL

En tilknyttet avtale vil typisk være en kredittavtale inngått for å finansiere kjøp av varer (hovedavtalen) og hvor kredittavtalen er inngått enten direkte med selger eller med en kredittøyer som den næringsdrivende har inngått en samarbeidsavtale med. Hvis forbruker derimot inngår en separat avtale med sin faste bankforbindelse, er denne avtalen ikke å anse som en tilknyttet avtale.

# Del 4

## Finansielle tjenester

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 28-33
- Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF)

### 9 FINANSIELLE TJENESTER

#### 9.1 Virkeområde for reglene

I tillegg til de varer og tjenester som er omhandlet foran, omfatter angrerettloven også avtaler om finansielle tjenester som inngås ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler.

Som *finansiell tjeneste* regnes blant annet forsikring og individuelle pensjonsavtaler, tradisjonelle banktjenester som kontoavtaler, avtaler om betalingskort og betalingsformidling, samt investeringstjenester, som avtaler knyttet til kjøp og salg av fondsandeler og aksjer.

Visse finansielle tjenester inngått ved fjernsalg er unntatt fra angrerett. Det gjelder bl.a. finansielle tjenester der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet, forsikringsavtaler av kortere varighet, samt kredittavtaler som er sikret ved pant i fast eiendom eller i rettighet knyttet til fast eiendom.

#### 9.2 Forhåndsopplysninger og avtalebekreftelse

Før en avtale om finansielle tjenester som faller inn under lovens virkeområde, inngås, er den næringsdrivende forpliktet til å gi forbrukeren enkelte opplysninger. Opplysningskravene er mest omfattende for avtaler som inngås ved fjernsalg, men det er også krav for avtaler som inngås utenom faste forretningslokaler.

### 9.3 Opplysninger som skal gis før avtaleinngåelse ved fjernsalg

#### Opplysninger om avtalen

- Avtalens korteste varighet.
- Eventuell rett til å avslutte avtalen førtidig eller ensidig, om det eventuelt pålegges vederlag.
- Avtalens lovvalgs- og/eller vernetingsbestemmelser.
- Hvilke(t) språk avtalevilkårene og de obligatoriske forhåndsopplysningene finnes på.
- Hvilket språk den næringsdrivende forplikter seg til å kommunisere på så lenge avtalen løper.

#### Opplysninger om den finansielle tjenesten

- Tjenestens viktigste egenskaper. Hvor utdypende opplysninger som skal gis, vil avhenge av tjenestens kompleksitet. Opplysningene skal være egnet til å gi forbrukeren et bilde av hvilken tjeneste han kjøper, og hva som kjennetegner akkurat denne tjenesten. Merk at det kan følge andre krav til opplysninger om tjenesten av annen lovgivning.

#### EKSEMPEL

En BSU-avtale (avtale om boligsparing for ungdom) innebærer særlige skattemessige konsekvenser. For en slik avtale innebærer opplysningsplikten at det skal gis relevant informasjon om de skattemessige sidene ved inngåelsen av avtalen, dvs. både fordelene en slik konto gir, men også eventuelle ulemper, f.eks. om fastlåsing og krav til bestemt bruk av det innestående beløpet på kontoen.

- Den samlede prisen som forbrukeren skal betale (spesifisert). Hvis forbrukeren belastes for særlige tilleggs kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, må dette opplyses. Alle enkeltelementer i prisen skal spesifiseres.
- Ordninger for oppgjør og betaling. Dette vil for eksempel være når og hvordan betaling skal skje, og tjenesteyterens fullmakt til å belaste forbrukerens konti.
- Særskilte risikoer knyttet til det finansielle instrumentet eller til operasjoner som skal utføres. Hvis tjenestens pris er avhengig av svingninger i finansmarkedene, skal det opplyses om dette. Den næringsdrivende skal da også opplyse forbrukeren om at det ikke er mulig å se fremtidig utvikling og avkastning ut ifra historisk verdiutvikling og avkastning.

#### Opplysninger om tjenesteyteren

- Den næringsdrivendes identitet, organisasjonsnummer og ervervsmessige hovedaktivitet.
- Eventuelle godkjenningsordninger og relevant tilsynsmyndighet.

#### Opplysninger om angreretten

- Hvorvidt det er angrerett på avtalen.
- Angrefristens lengde.
- Vilkårene for å bruke angreretten, herunder hvordan angreretten kan brukes, og hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten.

**Opplysninger om klageadgang**

- Hvorvidt det finnes utenrettslige tvisteløsningsordninger, garantifond eller erstatningsordninger.

**Opplysninger om godkjennelsesordninger og tilsynsmyndighet**

- Hvis virksomheten er underlagt godkjenningsordninger, skal dette opplyses. Det skal også opplyses om relevant tilsynsmyndighet. I Norge vil dette være Finanstilsynet.

**9.4 Hvordan opplysningene skal gis**

Formålet med opplysningene er å sette forbrukeren i stand til å vurdere det tilbudet han har fått på et godt grunnlag.

Ved fjernsalg skal opplysningene gis i rimelig tid før det blir inngått avtale. Dette betyr at opplysningene må gis før forbrukeren aksepterer et tilbud fra den næringsdrivende, eller før forbrukeren selv gir et bindende tilbud. Hva som ligger i kravet til rimelig tid, må bl.a. ses i forhold til avtalens innhold og kompleksitet.

Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte, og i en form som er tilpasset den fjernkommunikasjonsmetoden som er brukt. Dersom det ikke er mulig å gi opplysningene i en forståelig form, for eksempel ved tekstmelding til mobiltelefonen, må de gis på annen måte, for eksempel på papir. Det er også et krav at opplysningene skal være på norsk, unntatt der den næringsdrivendes markedsføring ikke er rettet mot norske forbrukere. Hensikten er at opplysningene skal gis på en slik måte at forbrukerne kan nyttiggjøre seg dem.

Forbrukeren skal få avtalevilkårene og opplysningene skriftlig på et varig medium (se definisjon i punkt 6.4.2), innen rimelig tid før avtalen blir inngått. Hvis det er forbrukeren som har tatt initiativet til avtalen og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode (se definisjon i punkt 3.2.2), som ikke gjør det mulig å gi nødvendige opplysninger før avtaleinngåelsen, skal dette gjøres med en gang avtalen er inngått.

Forbrukeren kan når som helst under avtaleforholdet be om å få avtalevilkårene på papir.

Forbrukeren har også rett til å bytte til en annen fjernkommunikasjonsmetode (se definisjon i punkt 3.2.2), med mindre dette er i strid med avtalen eller den finansielle tjenesten. Dette betyr at selv om kommunikasjonen mellom forbrukeren og den næringsdrivende tidligere har skjedd per telefon, kan forbrukeren be om at kommunikasjonen fremover skal være skriftlig og skje for eksempel via e-post eller brev.

**9.5 Særlige regler****Begrenset opplysningsplikt i telefonsamtaler**

I telefonsamtaler kan den næringsdrivende gi noe færre opplysninger enn det som er hovedregelen (se over) dersom forbrukeren samtykker til dette. Den næringsdrivende må uansett gi opplysninger om:

- Den næringsdrivendes (eller dennes norske representants) identitet.
- Den finansielle tjenestens viktigste egenskaper.
- Særskilte risikoer knyttet til det finansielle instrumentet eller operasjoner som

skal utføres, samt at det ikke er mulig å se fremtidig utvikling og avkastning ut ifra historisk verdiutvikling og avkastning dersom tjenestens pris er avhengig av svingninger i finansmarkedene.

- Hva forbrukeren skal betale til den næringsdrivende og eventuelt til andre (inkl. at det kan finnes avgifter og/eller kostnader som ikke betales eller blir pålagt gjennom den næringsdrivende).
- Om forbrukeren har angrerett. Hvis det er angrerett på avtalen, skal angrefristens lengde og vilkårene for å bruke angreretten (herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten) opplyses.

Dersom forbrukeren har samtykket til å få færre forhåndsopplysninger, skal den næringsdrivende informere forbrukeren om at flere opplysninger er tilgjengelige på forespørsel, og hva slags opplysninger dette er. Ofte vil det være i både forbrukerens og den næringsdrivendes interesse at det gis flere opplysninger enn minimumsopplysningene nevnt ovenfor.

### Særlig om uanmodet telefonsalg

Med unntak for fjernsalg av betalingstjenester, blir forbrukeren ved uanmodet telefonsalg av finansielle tjenester ikke bundet av avtalen før han har akseptert tilbudet skriftlig. Forbrukeren skal få skriftlig beskjed om dette før avtalen blir bindende. Se punkt 6.4.2 om uanmodet telefonsalg.

### Flere transaksjoner

Hvis det utføres flere separate transaksjoner av samme type mellom samme forbruker og næringsdrivende, uten at det foreligger noen innledende avtale om tjenesten (f.eks. en kontoavtale), gjelder opplysningskravene ovenfor bare for den første avtalen. Forutsetningen for at opplysningskravene bare skal gjelde den første transaksjonen, er at den eller de påfølgende avtalen(e) inngås innen ett år etter at den første avtalen ble inngått. Forbrukeren antas i disse tilfellene å kjenne til opplysningene, og vil da ikke ha behov for å få opplysningene på nytt hver gang.

Dersom man er usikker på om to eller flere transaksjoner er av samme type slik at opplysningskravene ikke gjelder for de påfølgende transaksjonene, kan man se hen til om opplysningene til forbrukeren ville være de samme ved transaksjonene.

### EKSEMPEL

En forbruker som kjøper andeler i et bestemt aksjefond annenhver måned, vil bare gis forhåndsopplysningene i forbindelse med første gangs kjøp. Dette gjelder også når det har gått mer enn ett år siden det første kjøpet, så lenge det ikke er mer enn ett år siden det siste kjøpet.

## 9.6 Salg utenom faste forretningslokaler – opplysninger på varig medium

Dersom en avtale om finansielle tjenester inngås utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende skriftlig opplyse forbrukeren om han har angrerett eller ikke på et varig medium. Hvis det er angrerett på avtalen, skal angrefristens lengde opplyses. Videre skal det gis praktisk informasjon om vilkårene for å bruke angreretten, herunder hvordan angreretten kan brukes, bl.a. hvor man skal sende melding om bruk av angreretten, og hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten.



**Aktuelle regler**

- Angrerettloven §§ 34–40
- Finansavtaleloven § 51 b)
- Forskrift om kredittavtaler av 7.5.2010
- Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF)

**10 ANGRERETT VED FINANSIELLE TJENESTER****10.1 Angrefristens lengde og utgangspunkt**

Angreretten for avtaler om finansielle tjenester inngått ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler, gir forbrukeren rett til å gå fra avtalen ved å gi melding til den næringsdrivende om dette før utløpet av angrefristen. Som for øvrige varer og tjenester trenger ikke forbrukeren å begrunne hvorfor han ønsker å gå fra avtalen. Reglene om gjennomføringen av angrerett for finansielle tjenester skiller seg imidlertid på noen punkter fra reglene som gjelder for andre typer tjenester.

Hovedregelen er at angrefristen er 14 dager. For avtaler om livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler er imidlertid fristen 30 dager.

Ved fjernsalg starter angrefristen å løpe fra avtalen ble inngått. Ved livsforsikringsavtaler løper fristen fra forbrukeren har fått melding om at avtalen er inngått.

Forutsetningen for at fristen skal starte å løpe, er i begge tilfeller at forbrukeren har fått avtalevilkårene og forhåndsopplysningene på den måten som beskrives i kapittel 9. Hvis opplysningsplikten først oppfylles etter at avtalen er inngått eller mottak av melding om at livsforsikringsavtale er inngått, løper fristen fra det tidspunktet forbrukeren mottok disse opplysningene.

Ved salg utenom faste forretningslokaler begynner fristen å løpe fra forbrukeren mottok de opplysningene som er beskrevet over i punkt 9.3 skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.

Både ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler beregnes fristen fra og med dagen etter avtaleinngåelsen, melding om avtaleinngåelse eller de relevante opplysningene ble mottatt.

**EKSEMPEL**

Hvis en avtale inngås på en onsdag, starter angrefristen å løpe dagen etter (torsdag). Fristen er 14 dager, og siste dag i fristen blir da onsdag 14 dager senere.

Alle kalenderdager regnes med i fristen. Dersom fristen ender på en lørdag, hellig- eller høytidsdag, forlenges den imidlertid til nærmeste virkedag.

**10.2 Krav til melding om angrerett**

Dersom forbrukeren vil benytte angreretten, skal han gi melding til den næringsdrivende om dette innen utløpet av den dagen fristen løper ut. I meldingen skal forbrukeren opplyse om hvordan retur av varen vil skje. Meldingen kan gis skriftlig eller muntlig etter hva forbrukeren ønsker. Forbrukeren vil ha bevisbyrden for at melding om angrerett er sendt i tide, og det kan være lettere å bevise at melding om angrerett er gitt dersom den gis skriftlig.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har utarbeidet et eget angreskjema for finansielle tjenester. Skjemaet finnes på [www.bld.dep.no](http://www.bld.dep.no).

## 10.3 Gjennomføring av angreretten

### 10.3.1 Fjernsalg

#### Tilbakeføring innen 30 dager

Ved bruk av angreretten er både forbrukeren og den næringsdrivende forpliktet til å tilbakeføre det de eventuelt har mottatt i forbindelse med avtalen.

For forbrukeren kan det enten dreie seg om et beløp eller et formuesgode som forbrukeren har mottatt i forbindelse med fjernsalgsavtalen som skal tilbakeføres. Det kan for eksempel være mottatt kreditt eller fysiske gjenstander som «digipass», sikkerhetsutstyr for elektronisk identifisering. Forbrukeren må selv bære kostnadene med tilbakeføring. For den næringsdrivende vil det dreie seg om tilbakeføring av det beløpet forbrukeren eventuelt har betalt. Der deler av avtalen er oppfylt, vil verdien av disse delene trekkes fra det beløpet som skal tilbakeføres, se nedenfor.

Fristen for begge parter til å tilbakeføre det som er mottatt, er 30 dager. For forbrukeren løper fristen for tilbakeføring fra den dagen han sendte melding om bruk av angreretten. Fristen for den næringsdrivende løper fra den dagen han mottar meldingen om at forbrukeren ønsker å benytte angreretten.

#### Tilbakeføring der deler av avtalen er oppfylt

Forbrukeren kan ha angreretten i behold selv om deler av avtalen er oppfylt. Forbruker må imidlertid betale for den delen av tjenesten som allerede er levert (i den grad det ikke allerede er gjort). Forutsetningen for at forbrukeren må betale for benyttet tjeneste, er at oppfyllelse av avtalen er påbegynt etter forbrukerens anmodning før avtalens inngåelse, og at forbrukeren er blitt opplyst hvilket beløp han kan bli avkrevd ved bruk av angreretten.

Det beløpet forbrukeren skal betale, skal stå i rimelig forhold til den delen av tjenesten som er levert, sammenholdt med avtalens fulle oppfyllelse. Dersom forbrukeren har betalt, kan det være snakk om tilbakebetaling, og hvis forbrukeren ikke har betalt, blir det et spørsmål om hvor mye som skal betales til den næringsdrivende.

Hvis det foreligger stiftelsesomkostninger, som f.eks. etableringsgebyr for opprettelsen av en avtale, må forbrukeren bære hele dette beløpet.

#### EKSEMPEL

Ved bruk av angreretten ved låneavtaler, må forbrukeren betale rente for tiden kreditten har vært benyttet, samt stiftelsesomkostninger.

Forbrukeren kan imidlertid ikke avkreves noen form for ekstra vederlag som følge av at han benytter angreretten. En prissetting av tjenesten som er innrettet slik at det i praksis fungerer som «straff» ved bruk av angreretten, er ikke tillatt.

**EKSEMPEL**

Dersom et kredittforetak stiller krav om en bestemt sum i etableringsgebyr og deretter tilbakebetaler halvparten av gebyret til forbrukeren etter tre måneder (når angrefristen vil være utløpt), vil halvparten av gebyret anses som et ekstra vederlag som følge av at han benytter angreretten. Dette er ikke tillatt.

**Oppheving av tilknyttede fjernsalgsavtaler**

Hvis det til en finansiell tjeneste (se definisjon i punkt 9.1) er knyttet en annen fjernsalgsavtale om tjenester, oppheves den andre avtalen automatisk dersom forbrukeren bruker angreretten. Dette gjelder avtaler om tilknyttede tjenester som skal leveres enten av den næringsdrivende selv eller av en annen som yter tjenesten på grunnlag av en avtale med den næringsdrivende. Forbrukeren trenger m.a.o. ikke å angre på slike avtaler.

Forbrukeren kan ikke kreves for noen form for ekstra betaling som følge av opphevelsen, som administrasjonsgebyr, opphevelsesgebyr eller lignende.

**EKSEMPEL**

Et eksempel på en tilknyttet avtale er tegning av gjeldsforsikring i forbindelse med et lån. Dersom forbrukeren benytter angreretten for låneavtalen (hovedytelsen), oppheves også avtalen om gjeldsforsikring.

Hvis den tilknyttede tjenesten ytes av en tredjemann på grunnlag av avtale mellom ham og den som yter den finansielle tjenesten (hovedytelsen), er den som yter hovedytelsen forpliktet til å gi melding til denne umiddelbart etter at han har mottatt melding om bruk av angreretten fra forbrukeren.

**10.3.2 Salg utenom faste forretningslokaler**

Ved bruk av angreretten er både forbrukeren og den næringsdrivende forpliktet til å tilbakeføre det de eventuelt har mottatt i forbindelse med avtalen. Eventuelle returkostnader skal dekkes av den næringsdrivende.

Den næringsdrivende skal betale tilbake det forbrukeren har betalt, senest 14 dager regnet fra den dagen da han mottok melding om bruk av angreretten fra forbrukeren. Dersom forbrukeren har mottatt varer i forbindelse med en tjenesteavtale, er den næringspliktige forpliktet til å betale returkostnadene for varene. Forbrukeren har da rett til å holde tilbake varen til han har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnadene. Når forbrukeren har mottatt det den næringsdrivende skal betale, er forbrukeren forpliktet til å sende eller levere eventuelle varer til den næringsdrivende innen rimelig tid.

Hvis en vare forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen er sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører, skal den sendes tilbake på tilsvarende måte dersom forbrukeren benytter seg av angreretten. Er varen levert på annen måte, skal den stilles til den næringsdrivendes rådighet for avhenting på det stedet varen ble mottatt. Er varen i disse tilfellene levert på et annet sted enn i for-

brukerens hjem, kan det avtales at varen skal sendes eller leveres på en annen måte som ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren.

Forbrukeren plikter ikke å motta eller innløse en vare før den returneres til den næringsdrivende, men kan i stedet be den som leverer varen om å returnere den til den næringsdrivende. Forbrukeren må imidlertid uansett gi den næringsdrivende egen melding om angrerett.

#### **10.4 Særlig om kredittavtaler**

Angrerett ved kredittavtaler reguleres av finansavtaleloven § 51 b. Forbrukeren har rett til å gå fra kredittavtalen ved å gi melding til kredittgiveren innen 14 kalenderdager. Dersom melding gis skriftlig, anses fristen overholdt om meldingen er avsendt innen fristens utløp.

Forbrukeren skal uten unødig opphold og senest 30 kalenderdager etter at melding om angrerett er gitt til kredittgiveren, tilbakebetale kredittbeløpet og betale nominelle renter som har påløpt fra kredittmuligheten ble utnyttet, til kredittbeløpet blir tilbakebetalt. Bortsett fra dette kan kredittgiveren kun kreve kompensasjon for kostnader i forbindelse med kredittavtalen som kredittgiveren har betalt til offentlige myndigheter, og som kredittgiveren ikke kan kreve tilbake.

Hvis forbrukeren benytter seg av angreretten, er han heller ikke lenger bundet av avtale om tilknyttet tjenesteytelse som er gitt av kredittgiveren eller en tredjeperson på grunnlag av en avtale med kredittgiveren.

Angreretten gjelder ikke for avtaler om fastrentekreditt hvor det samlede kredittbeløpet overstiger 700 000 kroner.

# Del 5

## Tilsyn, håndhevelse og kjøp over landegrensene

### Aktuelle bestemmelser

- Angrerettloven §§ 41 og 42
- Markedsføringsloven §§ 33–43
- Direktivet artikkel 23 og 24
- Direktivets fortale nr. 57

### TIPS til forbruker

Klager i enkeltsaker kan bringes inn for Forbrukerrådet, og eventuelt senere behandles i Forbrukertvistutvalget.

### 11. TILSYN OG HÅNDHEVELSE

Angrerettloven pålegger både forbruker og næringsdrivende plikter i de tilfellene forbrukeren gjør bruk av angrerett. Loven er ufravikelig til fordel for forbrukerne, dvs. at det ikke på forhånd kan avtales vilkår som gir forbrukeren dårligere vern enn hva loven gir. For å sikre at loven forstås riktig og at reglene praktiseres i tråd med loven, er det viktig at det føres tilsyn med at loven overholdes og at det finnes muligheter til å reagere overfor ulovlig praksis.

#### Forbrukerombudet er tilsynsmyndighet

Det er Forbrukerombudet som fører tilsyn med at næringsdrivende følger reglene i angrerettloven. Tilsynet skal utføres ut fra hensynet til forbrukerne. Med dette menes at Forbrukerombudet skal ivareta de kollektive forbrukerinteressene, dvs. ivareta hensynet til forbrukerfellesskapet som sådant. I praksis innebærer dette at Forbrukerombudet ikke behandler klagesaker fra enkeltpersoner, men i stedet benytter klagesakene som grunnlag for å avgjøre hvilke næringsdrivende eller bransjer man bør gripe inn overfor.

#### Forhandlingsmodellen

I de tilfellene der Forbrukerombudet mener det er grunn til å reagere på en praksis eller på utformingen av en avtale, skal Forbrukerombudet forsøke å få den næringsdrivende til å inngå en frivillig ordning. Denne forhandlingsplikten gjelder likevel

ikke uten unntak. Blant annet vil ikke Forbrukerombudet være forpliktet til å forhandle med den næringsdrivende ved handlinger som innebærer brudd på viktige regler som ligger til grunn for angrerett. For eksempel gjelder dette ved brudd på lovens krav om forhåndsopplysninger, der lovens krav til avtalens innhold eller til bekreftelsen ikke er oppfylt, samt heller ikke der den næringsdrivende ikke oppfyller sine plikter ved gjennomføring av angrerett.

Unntaket fra forhandlingsplikt gjelder likevel bare dersom det dreier seg om forsettlig eller uaktsom overtredelse og som anses som vesentlig eller som har skjedd gjentatte ganger. Dette innebærer at mindre forseelser, uhell eller misforståelser ikke gir grunnlag for unntak fra forhandlingsplikten.

### Håndheving og sanksjoner

Dersom Forbrukerombudet ikke kommer til en frivillig ordning med den næringsdrivende, eller der Forbrukerombudet får kjennskap til vesentlige eller gjentatte brudd på loven, kan både ombudet og Markedsrådet treffe vedtak for å hindre dette. Markedsrådet er et domstolslignende forvaltningsorgan og Forbrukerombudets overinstans. Rådet behandler ikke saker av eget tiltak, men får som hovedregel saker brakt inn av Forbrukerombudet.

Forbrukerombudet og Markedsrådet kan ved brudd på loven fatte følgende enkeltvedtak:

- a) forbud mot lovstridig praksis eller lovstridige vilkår,
- b) påbud for å sikre at lovens regler overholdes,
- c) tvangsmulkt, i forbindelse med et forbud/påbud, samt
- d) overtredelsesgebyr

Tvangsmulkt er ment å hindre fremtidig brudd og kan fastsettes enten løpende eller som en engangsmulkt.

Overtredelsesgebyr har som formål å virke som en sanksjon for brudd på en pliktbestemmelse i lov, forskrift eller enkeltvedtak. Selv om gebyret har et straffeformål, regnes det ikke som straff i formell forstand. Overtredelsesgebyr ilegges kun ved forsettlige eller uaktsomme overtredelser av lovens regler, og der overtredelsen anses som vesentlig eller overtredelsen har skjedd gjentatte ganger. Kravet til hva som ligger i «vesentlig», må fastsettes i praksis.

Ved utmålingen av overtredelsesgebyret skal det legges vekt på overtredelsens grovhet, utvist skyld, omfanget av overtredelsen og virkningene overtredelsen har hatt for forbrukerne, dvs. hvor mange som er rammet og på hvilken måte. Det vil også kunne være relevant å se hen til den økonomiske fortjenesten som den næringsdrivende har oppnådd ved lovbruddet.

Som et overordnet prinsipp ved fastsettelsen av gebyrets størrelse gjelder at gebyret skal settes så høyt at det ikke skal lønne seg å begå lovbrudd.

### Klagemuligheter

Forbrukerombudets vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og overtredelsesgebyr kan klages inn for Markedsrådet av berørte parter. Markedsrådets vedtak kan ikke påklages videre, men kan bringes inn for domstolene.



## 12 VERNETING OG LOVVALG I EU/EØS-OMRÅDET

Ved kjøp over landegrensene oppstår spørsmålet om i hvilket land slike saker skal behandles (verneting), og hvilke lover som skal anvendes (lovvalg).

### Verneting

Forbruker som saksøker kan velge om han vil reise sak ved eget verneting, dvs. der han bor, eller ved motpartens verneting. Forbruker kan imidlertid bare saksøkes ved sitt alminnelige verneting.

### Lovvalg

Partene har valgfrihet med tanke på hvilket lands lov som skal anvendes på avtalen. Valgfriheten begrenses imidlertid ved at det ikke kan avtales lovvalg som fratrar forbrukeren rettigheter som han ville hatt om han ikke hadde inngått egen avtale om lovvalg.

### Kravet om at virksomheten må være rettet mot forbrukers bostedsstat

De særlige reglene om verneting og lovvalg i forbrukerforhold kommer bare til anvendelse der den næringsdrivende må sies å ha rettet sin virksomhet mot det landet der forbrukeren bor. Med dette menes at den næringsdrivende må ha markedsført sine tjenester eller produkter mot forbrukers bostedsstat (og andre land) med tanke på salg. At den næringsdrivende utelukkende har en tilgjengelig nettside med ren informasjon om sine tjenester eller produkter, vil ikke oppfylle kravet til «rettet mot». Særlig gjelder dette dersom informasjonen fremgår på et språk som kun anvendes i den stat der den næringsdrivendes er bosatt.



**RETTSPRAKSIS**

EU-domstolens avgjørelse i sak C-585/08 og C-144/09 (fellesbehandling) definerer hva som ligger i kravet «rettet mot». I dommen slås fast at den næringsdrivende «må ha hatt til hensikt å handle med forbrukere bosatt i en eller flere medlemsstater og inngå avtale med disse». I dommen angis en rekke momenter som samlet eller hver for seg vil kunne ha betydning for om virksomheten kan anses å være rettet mot forbrukers bostedsstat:

- Virksomhetens internasjonale beskaffenhet, dvs. om den tilbyr sine varer eller tjenester over landegrensene.
- I hvilken grad nettstedet til den næringsdrivende er tilgjengelig for alle.
- Hvilket språk og valuta som det opereres med.
- Hvilket språk det er mulig å reservere eller bekrefte bestilling på.
- Om siden inneholder beskrivelser av veien frem til der virksomheten ligger.

# Del 6

## Til forbrukeren

### **13 SÆRLIG TIL FORBRUKERE**

#### **13.1 Vilkår for bruk av angrerett**

Angrerettloven gir et utvidet vern for forbrukere ved at loven åpner for at forbrukere kan gå fra avtale om varer og tjenester uten å måtte begrunne hvorfor. Loven oppstiller en rekke vilkår for å kunne benytte seg av angre retten:

- 1) Angre rett må gjøres gjeldende innen angrefristens utløp.
- 2) Forbrukeren må gi en klar melding til den næringsdrivende om at han angre r.
- 3) Forbrukeren må besørge retur av varer og betale returkostnadene.
- 4) Forbrukeren må i noen tilfeller betale kompensasjon for redusert verdi på varen som skyldes undersøkelser eller testing av varen som går utover hva som anses som nødvendig for å vurdere om han skal angre.
- 5) Forbrukeren må betale for den del av tjenesten som er levert før angre rett ble gjort gjeldende.

#### **13.2 Krav om overholdelse av angrefristen**

Forbrukeren har en frist på 14 kalenderdager på å angre på en inngått avtale. Denne fristen inkluderer også lørdager, søndager og helligdager. Dersom fristen ender på en lørdag eller på en helligdag, forlenges fristen til nærmeste virkedag. Den dagen avtalen inngås, inkluderes ikke i fristen.

Fristens utgangspunkt er forskjellig for tjenester og varer. For tjenester regnes fristen fra dagen etter avtalen ble inngått, mens for varer regnes fristen fra forbrukeren (eller en representant for forbrukeren) får varen i sin fysiske besittelse.

Ved varer som er bestilt samlet og levert ved flere forsendelser, regnes fristen fra forbrukeren har fått den siste varen i sin fysiske besittelse.

#### EKSEMPEL

Dersom en forbruker foretar en samlet bestilling av mange ulike klesplagg av en og samme nettbutikk og får klærne levert i flere sendinger, gjelder angrefristen fra mottak av den siste forsendelsen.

Ved bestilling av varer som består av flere partier eller deler, regnes fristen fra forbrukeren har fått den siste varen i sin fysiske besittelse.

#### EKSEMPEL

Dersom en forbruker kjøper stasjonær pc der harddisk og skjerm hører sammen, men der delene blir levert til forskjellig tid, vil angrefristen først starte å løpe fra mottak av den siste delen.

Ved avtaler om regelmessig levering av identiske varer, regnes angrefristen fra den dagen forbrukeren mottar den første varen. Dette vil gjelde uansett om avtalen er inngått som en abonnementsavtale som må sies opp, eller som en avtale om levering av et visst antall varer der avtalen automatisk opphører etter tilsendelse av siste sending.

For abonnementsavtaler vil forbrukeren i slike tilfeller i tillegg kunne angre på inngåelsen av selve abonnementsavtalen. En løpende abonnementsavtale er en tjeneste, slik at angrefristen regnes fra avtalen ble inngått. I praksis vil derfor angrefristen for abonnementsavtalen normalt gå ut før fristen for varene. Ved å angre på selve abonnementsavtalen unngår forbrukeren å måtte besørge og betale retur av varen.

Alternativet til å angre på en løpende avtale vil være å si den opp. Forbrukeren vil da være forpliktet til å betale for mottatte varer frem til oppsigelsestiden er ute. Dersom forbrukeren får tilsendt en bok fra sin bokklubb fordi han har glemt å avbestille den i tide, vil han fortsatt kunne gjøre angre rett gjeldende for hver enkelt bok ettersom bøkene ikke vil være identiske varer. Fristen vil da regnes fra mottak av boken i postkassen, eventuelt fra henting av pakken med boken på postkontoret.

Dersom den næringsdrivende ikke oppfyller lovens krav om på forhånd å gi opplysninger om angre rett, vilkår, tidsfrister, fremgangsmåte, eller der det ikke gis informasjon om standardangreskjema, utvides angrefristen med inntil 12 måneder etter utløpet at den opprinnelige angrefristen. Maksimum angrefrist kan derfor bli på totalt 12 måneder og 14 dager.

Hvis den næringsdrivende sørger for å gi informasjon som nevnt i løpet av denne perioden, begynner en ny 14 dagers angrefrist å løpe fra forbrukeren mottar opplysningene.

**TIPS til forbruker**

Ved inngåelse av abonnementsavtale eller avtale om levering av et bestemt antall bokser med kosttilskudd, vil fristen for å angre på leveransen gjelde fra mottak av første boks. Angreretten vil i så fall gjelde for hele leveransen, dvs. også for de etterfølgende forsendelsene og for avtalen som sådan.

Dersom du i stedet angre på selve abonnementsavtalen, vil fristen regnes allerede fra avtalen ble inngått. Også i dette tilfellet vil angreretten omfatte både enkeltleveranser og avtalen som sådan. Dersom du angre på abonnementsavtalen innen fristen uten å ha mottatt noen vare, vil du slippe å måtte besørge og betale retur av varen. Dette i motsetning til hvis du angre etter mottak av varen.

**TIPS til forbruker**

Den næringsdrivende skal før inngåelse av en avtale ha informert forbrukeren om standard angrerettsskjema og hvor dette finnes. Den næringsdrivende er forpliktet til å sende deg et angrerettsskjema med nødvendige opplysninger etter avtalens inngåelse, men er ikke forpliktet til å benytte standardskjemaet.

**13.3 Krav om særskilt melding om angrerett**

For å kunne legge til grunn at det er angret på en avtale, krever loven at forbrukeren aktivt gir melding til den næringsdrivende at han vil angre på avtalen som er inngått. En slik melding kan gis enten ved å sende et utfylt angreskjema som forbrukeren skal motta fra den næringsdrivende, eller ved å gi melding om bruk av angrerett i annen utvetydig erklæring. At meldingen skal være utvetydig, innebærer at det i meldingen må fremgå klart at forbrukeren ønsker å angre på avtalen, og at det f.eks. ikke dreier seg om en reklamasjon på mangler ved varen eller tjenesten.

Selv om lovens krav til melding om angrerett også vil kunne oppfylles ved muntlig melding, vil det være lurt å gi meldingen skriftlig, f.eks. via e-post. Dette vil kunne sikre bevis både for at melding er sendt, og at fristen er overholdt.

Dersom den næringsdrivende tilbyr forbrukeren å angre elektronisk, kan forbrukeren angre ved å fylle ut og sende et elektronisk standardskjema, eller ved å sende en elektronisk erklæring til den næringsdrivende, f.eks. på dennes hjemmeside. Den næringsdrivende skal umiddelbart sende en mottaksbekreftelse til forbrukeren på et varig medium, for eksempel via e-post. Se definisjon av varig medium i punkt 6.4.2.

Manglende henting av varen på posten eller andre avtalte steder vil ikke oppfylle kravet til melding om angrerett.

I de tilfellene der forbrukeren unnlater å hente varen på postkontoret etter å ha mottatt hentelapp e.l., vil posten etter en tid returnere pakken til den næringsdrivende. Utgiftene til retur vil forbrukeren normalt måtte betale uansett om angrerett gjøres gjeldende eller ikke.

**13.4 Retur av varen**

Ved bruk av angreretten plikter forbrukeren å sende varen i retur uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra det er gitt melding om bruk av angrerett. Forbrukeren kan også velge å overlevere varen til den næringsdrivende eller en representant for denne innen samme frist.

Forbrukeren har normalt plikt til å dekke kostnadene for å returnere varen til den næringsdrivende. Hvis det er ønskelig eller praktisk mulig, kan også forbrukeren levere varen til næringsdrivende selv.

Forbrukeren vil kunne bli erstatningsansvarlig for skade på varen grunnet uforsiktig eller uforsvarlig retur. Det er derfor viktig å sørge for forsvarlig innpakking og emballasje. Hvis det lar seg gjøre og samtidig er forsvarlig, kan forbrukeren gjenbruke den emballasjen som ble brukt da han mottok varen. Eventuelle utgifter til ny emballasje må forbrukeren selv betale.

Risikoen for varen går over på forbrukeren når han får den i sin fysiske besittelse. Risikoen vil forbli hos den næringsdrivende dersom forbrukeren velger ikke å hente varen ut fra posten eller ikke mottar den på annen måte.

Det er forbrukeren som har bevisbyrden for at varen er sendt i retur.

### 13.5 Kompensasjon for redusert verdi på varen

For å kunne ta stilling til om angreretten skal benyttes, gis forbrukeren en rett til å undersøke eller teste varen uten at angreretten går tapt, og uten at det får betydning for det økonomiske oppgjøret mellom partene hvis angreretten benyttes. Retten til å undersøke og prøve varen er imidlertid begrenset. Forbrukeren kan kun foreta de undersøkelser som er nødvendige for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon. Retten til å undersøke varen kan sammenlignes med den undersøkelsen man kan foreta hvis man kjøper varer i en butikk.

#### EKSEMPEL

Du vil alltid kunne prøve et klesplagg i butikken for å se om det passer før du bestemmer deg for å kjøpe plagget. Dette innebærer ingen forpliktelse til å kjøpe plagget, men du kan bli ansvarlig for eventuell skade som påføres plagget under prøvingen. Tilsvarende gjelder kjøp som omfattes av angrerett.

Dersom undersøkelsen eller testen av varen går utover hva som er forsvarlig og nødvendig, kan forbrukeren bli forpliktet til å betale kompensasjon for redusert verdi på varen som skyldes forbrukerens undersøkelser.

For at den næringsdrivende skal kunne kreve kompensasjon, må forbrukeren ha mottatt informasjon om retten til å angre, vilkårene for dette, angreskjema og fremgangsmåten ved bruk av angrerett.

Kompensasjon for verdireduksjon forutsetter at varens verdi er redusert, og at verditapet skyldes forbrukerens uforsvarlige behandling av varen. Den næringsdrivende må ha holdepunkter eller dokumentasjon for sitt krav. I praksis innebærer det bl.a. at varen må bære preg av at forbrukeren har testet eller undersøkt den utover det som er nødvendig.

Det kan ikke kreves kompensasjon med den begrunnelse at emballasjen er brutt dersom dette har vært nødvendig for å kunne undersøke varen.

#### TIPS til forbruker

Ettersom det er du som har bevisbyrden for at varen er sendt i retur, bør du sikre deg bevis for at du har sendt varen i retur og tidspunktet for avsendelsen. Det vil derfor være lurt å be om en kvittering for avsendelse av varen.

#### TIPS til forbruker

Det kan være lurt å sikre dokumentasjon for varens tilstand på tidspunktet for returforsendelsen dersom det lar seg gjøre. Dette kan f.eks. gjøres ved å ta bilder av varen med dato.

Det er selger som har bevisbyrden for at det foreligger en verdireduksjon og at dette skyldes forbrukerens håndtering av varen.

### 13.6 Kjøp av tjenester

Når forbrukeren gjør angrerett gjeldende for en tjenesteavtale, er utgangspunktet at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort. Samtidig skal partene tilbakeføre det de eventuelt har mottatt i anledning avtaleinngåelsen.

Dersom tjenesten ikke er påbegynt, vil oppgjøret normalt innebære at den næringsdrivende tilbakefører det han har mottatt i betaling fra forbrukeren, mens forbrukeren mister tilgangen til tjenesten.

Angrerettloven åpner for at forbrukeren kan få tilgang til og benytte tjenesten før angrefristen er utløpt. Dette innebærer ikke at angreretten bortfaller, men forbrukeren kan bli forpliktet til å betale for den delen av tjenesten han har benyttet, frem til melding om angrerett er mottatt av den næringsdrivende.

For at den næringsdrivende kan kreve en slik kompensasjon, må forbrukeren uttrykkelig ha bedt om å ta i bruk tjenesten før angrefristen går ut. Med det menes at forbrukeren må ha gitt et aktivt og klart ønske eller samtykke til å tiltre tjenesten før angrefristen går ut. Dette kan gjøres særskilt, eller det kan gjøres ved å klikke i en boks der det tydelig fremgår hva forbrukeren ber om eller samtykker til.

For avtaler inngått utenom faste forretningslokaler kreves i tillegg at den uttrykkelige anmodningen gis på et varig medium.

Kravet til uttrykkelig anmodning fra forbrukeren som vilkår for å kunne kreve betaling for start av tjenesten før angrefristens utløp, gjelder også der forbrukeren inngår felles avtale om varer og tjenester, for eksempel der det kjøpes varer som må installeres før bruk.

Den næringsdrivende må også ha gitt forbrukeren opplysninger om angreretten, vilkårene for denne, fremgangsmåten, samt at førtidig bruk av tjenesten vil medføre plikt til å betale kompensasjon.

Dersom forbrukeren gis tilgang til tjenesten og tar i bruk tjenesten uten at den relevante informasjonen er gitt og det foreligger en uttrykkelig anmodning, vil ikke den næringsdrivende ha rett til å kreve kompensasjon for benyttet tjeneste.

Angrerett kan ikke gjøres gjeldende for fullførte tjenester. Tidspunktet for når en tjeneste er fullført, vil i de fleste tilfeller være opplagt. For eksempel vil tidsbegrensete avtaler være fullført når tiden er utgått, mens avtaler om løpende tjenester eller abonnementsavtaler ikke vil anses fullført før de sies opp og oppsigelsestiden er ute. Hvorvidt en tjeneste er oppfylt eller fullført, må vurderes konkret.

### 13.7 Kort om den næringsdrivendes plikter

Den næringsdrivende er i loven pålagt en omfattende opplysningsplikt både før avtalen inngås og i selve avtalen. Brudd på opplysningsplikten vil kunne medføre forlengelse av angrefristen. Se mer om den næringsdrivendes opplysningsplikt i kapittel 6 og 7.

Dersom angrerett gjøres gjeldende i tide, plikter den næringsdrivende å tilbakeføre

alle betalinger som er mottatt av forbruker uten unødig opphold, og senest 14 dager etter mottak av melding om angrerett.

Det som skal tilbakeføres, er forbrukerens samlede kostnader, deriblant kjøpesum og utgifter til frakt frem til forbruker. Kostnadene ved retur må likevel forbrukeren selv måtte betale. Se mer om dette i punkt 13.4 ovenfor.

Tilbakebetalingen skal skje ved bruk av samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet. Det innebærer at forbruker kan nekte å godta tilbakebetaling i form av tilgodelapp, byttelapp eller en annen tilsvarende vare.

Ved kjøp av varer har den næringsdrivende tilbakeholdsrett i betalingen som er mottatt av forbrukeren, frem til den næringsdrivende har mottatt varen i retur eller til forbrukeren kan dokumentere at varen er sendt tilbake. Det er det tidligste av disse tidspunktene som gjelder.

Det er kun i helt spesielle tilfeller at den næringspliktige er forpliktet til å hente varen hos forbrukeren. Dette kan være avtalt, men gjelder ellers kun ved kjøp av varer som etter sin art ikke kan returneres ved post, og kun for avtaler som er inngått utenfor selgers faste forretningslokaler. Men hvis det er avtalt at den næringsdrivende skal hente gjenstanden hos forbrukeren, har forbrukeren rett til å beholde varen vederlagsfritt dersom den ikke blir hentet innen tre måneder.

### **13.8 Klage i enkeltsaker**

#### **Forbrukerrådet**

Dersom det oppstår en tvist om angreretten mellom den næringsdrivende og forbrukeren, kan forbrukeren bringe saken inn for Forbrukerrådet. Dette gjøres ved å fylle ut et klageskjema til Forbrukerrådet, se link nedenfor. Før saken kan sendes til Forbrukerrådet må forbrukeren ha forsøkt å løse saken selv ved å sende en skriftlig klage til den næringsdrivende. Forbrukerrådet vil opptre som en nøytral mellommann i saken og forsøke å oppnå en minnelig løsning mellom partene.

[www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no)

#### **Klageskjema til Forbrukerrådet (bokmål):**

[www.forbrukerradet.no/forside/kontakt-oss/klage-til-forbrukerr%C3%A5det](http://www.forbrukerradet.no/forside/kontakt-oss/klage-til-forbrukerr%C3%A5det)

#### **Klageskjema til Forbrukerrådet (nynorsk):**

[www.forbrukerradet.no/forside/kontakt-oss/klage-til-forbrukerr%C3%A5det](http://www.forbrukerradet.no/forside/kontakt-oss/klage-til-forbrukerr%C3%A5det)

#### **Forbrukertvistutvalget**

Dersom saken ikke løses i Forbrukerrådet, kan partene velge å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget. Forbrukertvistutvalget er et domstolslignende organ som fatter bindende vedtak med mindre en av partene bringer saken inn for tingretten innen fire uker etter forkynnelsen av vedtaket. Forbrukertvistutvalgets vedtak kan tvangsinnføres gjennom namsmyndighetene dersom partene ikke oppfyller sine plikter frivillig.

[www.forbrukertvistutvalget.no](http://www.forbrukertvistutvalget.no)



**Forbruker Europa**

Forbruker Europa er det norske kontoret i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centre Network). Nettverket er et tiltak i regi av EU-kommisjonen, og Forbrukerrådet er Forbruker Europas vertsorganisasjon. Forbruker Europa gir informasjon og veiledning til norske forbrukere om rettigheter og plikter ved handel over landegrensene. Forbruker Europa har meklingskompetanse og kan be et av sine søsterkontor om å ta kontakt med den næringsdrivende, ev. henvise saken til relevant klagenemnd. I tillegg tilbys veiledning til forbrukere fra andre EU/EØS-land om klager vedrørende varer og tjenester som er bestilt fra Norge eller kjøpt under besøk i Norge.

[www.forbrukereuropa.no](http://www.forbrukereuropa.no)

**Forbrukerombudet**

Forbrukerombudet skal ivareta de kollektive forbrukerinteressene, dvs. ivareta hensynet til forbrukerfellesskapet som sådant. I praksis innebærer dette at Ombudet ikke tar opp klagesaker fra enkeltpersoner. I stedet benyttes klagesakene som grunnlag for å avgjøre hvilke næringsdrivende eller bransjer man bør føre tilsyn med og eventuelt gripe inn overfor. Forbrukerombudet har tilsynet med at angrerettlovens regler overholdes. Se nærmere i kapittel 11 om dette.

[www.forbrukerombudet.no/2007/07/klager-tips-spoersmaal](http://www.forbrukerombudet.no/2007/07/klager-tips-spoersmaal)

