

A person is lying on a bed with white pillows, holding a tablet. The tablet screen shows a website with several clothing items, including coats and jackets. The person is wearing a light-colored, textured sweater and grey pants. The background is a soft, out-of-focus view of the bed and pillows.

Veileder:
Angrerett

Innhold

Del I: Om angreretten	8
1. Innledning.....	9
1.1 Om veilederen	9
1.2 Kort om angrerettloven	10
2. Avtaler om varer og tjenester	12
2.1 Innledning	12
2.2 Ulike regler ved kjøp av varer og tjenester	12
2.3 Ikke angrerett ved fullførte tjenester	13
2.4 Ikke angrerett for deler av varekjøpet	14
3. Nettsalg og andre fjernsalg.....	15
3.1 Definisjon av fjernsalg	15
3.2 Fjernkommunikasjonsmidler	15
3.3 Krav om organisert ordning.....	16
4. Avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler	19
4.1 Utenom faste forretningslokaler	19
4.2 Avtaleinngåelsen	20
5. Avtaletyper unntatt fra loven	21
5.1 Innledning	21
5.2 Salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler	21
5.3 Visse avtaler knyttet til fast eiendom	22
5.4 Avtaler som omfattes av tidspartloven	22
5.5 Avtaler som omfattes av pakkereiseloven.....	22
5.6 Avtaler om persontransport	22
5.7 Enkelte avtaler med ekomtilbyder.....	22
5.8 Småkjøp under kr 300 inngått utenom faste forretningslokaler	23

Del II: Den næringsdrivendes opplysningsplikt 24

6.	Opplysningsplikt før avtaleinngåelse.....	25
6.1	Innledning	25
6.2	Opplysningskrav før avtaleinngåelse.....	26
6.2.1.	Innledning	26
6.2.2.	Opplysninger om den næringsdrivende	26
6.2.3.	Opplysninger om varen eller tjenesten.....	27
6.2.4.	Opplysninger om samlet pris	27
6.2.5.	Andre opplysninger om avtalen.....	28
6.2.6.	Opplysningsplikt om retten til å angre.....	29
6.3	Opplysningsskjema og angreskjema.....	31
6.4	Særlige krav for avtaler som inngås elektronisk eller etter uanmodet telefonsalg.....	32
6.4.1.	Generelt	32
6.4.2.	Avtaler inngått elektronisk	33
6.4.3.	Avtaler inngått etter uanmodet telefonsalg	35
6.5	Lempeligere krav til hvordan opplysningen skal gis i visse tilfeller	37
6.5.1.	Generelt	37
6.5.2.	Reduserte krav til informasjon pga. begrenset plass	37
6.5.3.	Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500, som inngås utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler og på forbrukerens uttrykkelige anmodning.....	38
6.6	Virkninger ved brudd på opplysningsplikt	39
6.6.1.	Utvidet angrefrist	39
6.6.2.	Bortfall av betalingsplikt	39
6.6.3.	Ikke bundet av elektronisk avtale.....	40
6.6.4.	Andre regler	40
7.	Krav til inngåelse og bekreftelse av avtalen	41
7.1	Generelt	41
7.2	Krav til fjernsalgsavtaler	41
7.2.1.	Generelle krav til fjernsalgsavtaler	41
7.2.2.	Krav om bekreftelse på inngått avtale	42
7.2.3.	Krav til avtaler inngått etter uanmodet telefonsalg.....	42
7.3	Krav til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler	43
7.3.1.	Forbrukeren skal ha papirkopi av inngått kontrakt...	43
7.3.2.	Leselige og forståelige forhåndsopplysninger.....	43
7.3.3.	Førtidig oppstart	43

DEL III: Gjennomføring av angreretten	44
8. Gjennomføring av angreretten	45
9. Krav til melding om angrerett	46
10. Angrefrist	48
10.1 Angrefristens lengde	48
10.2 Utgangspunktet for angrefristen	48
11. Retur av varen	51
11.1 Innledning	51
11.2 Retur av varen	51
11.3 Betale returkostnader	52
11.4 Risikoen for varen under returforsendelsen	53
12. Kompensasjon ved verdiforringelse	55
12.1 Rett til å undersøke varen	55
12.2 Vilkår for verdikompensasjon	57
13. Forbrukerens plikter ved angrerett på tjenesteavtaler	58
13.1 Utgangspunktet	58
13.2 Kompensasjon for tjeneste påbegynt før utløp av angrefristen	58
13.3 Kompensasjonens størrelse	59
14. Den næringsdrivendes rettigheter og plikter ved oppgjøret	60
14.1 Tilbakeføring av mottatt betaling fra forbrukeren	60
14.2 Frist for tilbakeføring	61
14.3 Samme betalingsmiddel	61
14.4 Tilbakeholdsrett ved varekjøp	61
15. Tilknyttede avtaler	63
16. Varer og tjenester unntatt angrerett	64
16.1 Innledning	64
16.2 Varer som på grunn av sin art blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre	65
16.3 Varer som forringes eller raskt går ut på dato	65
16.4 Ferdig levert tjeneste	65
16.5 Avtaler om varer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet	66
16.6 Tilvirkningskjøp	66
16.7 Legemidler og medisinsk utstyr	67
16.8 Varer knyttet til helsevern og hygiene	67
16.9 Alkoholholdige varer utsatt for prissvingninger	67
16.10 Avtaler om reparasjoner eller tjenester som det haster å få utført	68

16.11	Forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare	68
16.12	Avtaler om levering av enkeltaviser og tidsskrifter mv.	68
16.13	Avtaler som inngås ved offentlig auksjon.....	68
16.14	Avtaler om visse tjenester som leveres til et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom, bl.a. transport-, innkvarterings- og fritidstjenester	69
16.15	Digitalt innhold	71
17.	Digitalt innhold.....	72
17.1	Innledning	72
17.2	Digitalt innhold levert på fysisk medium	73
17.3	Digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium.....	73
17.4	Opplysningsplikt før avtaleinngåelse.....	74
17.5	Bortfall av angrerett ved levering av digitale enkelttjenester.....	75
17.6	Krav til avtalebekreftelsen.....	76

Del IV: Finansielle tjenester.....77

18.	Finansielle tjenester	78
18.1	Virkeområde for reglene	78
18.2	Forhåndsopplysninger og avtalebekreftelse av finansielle tjenester	79
18.2.1.	Innledning	79
18.2.2.	Forhåndsopplysninger ved fjernsalg.....	79
18.2.3.	Hvordan opplysningene skal gis ved fjernsalg.....	81
18.2.4.	Særlige regler	81
18.2.5.	Forhåndsopplysninger ved salg av finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler.....	83
18.3	Angrerett ved finansielle tjenester	84
18.3.1.	Angrefristens lengde og utgangspunkt	84
18.3.2.	Krav til melding om angrerett.....	85
18.4	Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg.....	85
18.4.1.	Tilbakeføring innen 30 dager	85
18.4.2.	Tilbakeføring der deler av avtalen er oppfylt	86
18.4.3.	Oppheving av tilknyttede fjernsalgsavtaler	86
18.5	Gjennomføringen av angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler	87
18.5.1.	Tilbakeføring av ytelser.....	87
18.6	Angrerett ved kredittavtaler	88

Del V: Klage, tilsyn og håndhevelse.....89

19. Klage i enkeltsaker	90
19.1 Forbrukerrådet.....	90
19.2 Forbrukerklageutvalget	90
19.3 Forbruker Europa.....	91
19.4 Forbrukerombudet.....	91
20. Tilsyn og håndhevelse - Forbrukerombudet	92
20.1 Tilsynsmyndighet.....	92
20.2 Forhandlingsmodellen.....	92
20.3 Håndheving og sanksjoner	93
20.4 Klagemuligheter.....	94

Del VI: Kjøp over landegrensene.....95

21. Vernetting og lovvalg i EU/EØS-området	96
21.1 Innledning	96
21.2 Vernetting.....	96
21.3 Lovvalg.....	96
21.4 Kravet om at virksomheten må være rettet mot forbrukers bostedsstat.....	97

Ordliste.....99

Del I

Om angreretten



1. Innledning

1.1 Om veilederen

Angrerettlov av 20. juni 2014 nr. 27 gjennomfører reglene i Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011, kalt forbrukerrettighetsdirektivet, i norsk rett. Loven erstatter angrerettloven av 21. desember 2000 nr. 105. 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.

På oppdrag fra Barne- og likestillingsdepartementet utarbeidet Forbrukerrådet ved Juridisk enhet våren 2014 en praktisk veileder til angrerettloven i anledning lovens ikrafttredelse. Forbrukerrådet har i 2016 foretatt en revisjon av veilederen som bygger på etterfølgende praksis og tolkningsuttalelser om loven.

Veilederen er hovedsakelig rettet mot næringsdrivende, men den kan også være nyttig for andre, ikke minst for forbrukere som loven er ment å beskytte. Vi har valgt å rette veilederen mot næringsdrivende fordi de fleste av lovens plikter retter seg mot disse, f.eks. reglene om opplysningsplikt og kravene til avtalens innhold.

Veilederen er basert på loven med forarbeider og på relevant praksis bl.a. fra Forbrukertvistutvalget. I tillegg bygger fremstillingen på forbrukerrettighetsdirektivet, på EU-kommisjonens veileder til direktivet, samt på uttalelser om fortolkninger av loven gitt av Barne- og likestillingsdepartementet og av Forbrukerombudet som tilsynsorgan.

Relevante kilder:

- Angrerettloven¹
- Forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv.²
- Forarbeidene til angrerettloven³
- Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)⁴
- EU-kommisjonens veileder fra juni 2014 om Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU⁵
- Angreskjema⁶
- Standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over internett⁷
- Veiledning om standard salgsbetingelser for varekjøp over internett⁸
- Veiledning om regelverket ved telefonsalg⁹
- Retningslinjer for stands- og dørsalg¹⁰

1.2 Kort om angrerettloven



Angrerettloven §§ 1 og 5
Direktivet artikkel 2, 3 og 4
Fortalen punkt 9, 17, 20-22

Angrerettloven gjelder for avtaler om kjøp av varer og tjenester som forbrukere inngår med næringsdrivende. Loven gjelder bare for avtaler inngått ved fjernsalg og for avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Med *forbruker* menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Definisjonen er objektiv og uavhengig av om selgeren vet om kjøper er forbruker eller ikke. Den samme forbrukerdefinisjonen legges til grunn i forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven.

-
- 1 <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2014-06-20-27?q=angrerettloven>
 - 2 <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2014-06-20-777?q=forskrift%20om%20angrerett>
 - 3 <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/Prop-64-L-20132014/id755470/>
 - 4 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32011L0083>
 - 5 Dansk versjon: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_da.pdf
Engelsk versjon: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf
 - 6 <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>
 - 7 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/2179-2>
 - 8 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/veiledning-standard-salgsbetingelser-forbrukerkjop-varer-internett>
 - 9 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/forbrukerombudets-veiledning-regelverket-telefonsalg>
 - 10 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/forbrukerombudets-retningslinjer-stands-dorsalg>

Mindre sameier, sammenslutninger, klubber o.l. kan unntaksvis anses som forbrukere så sant hovedformålet er å tjene medlemmenes personlige formål.

PRAKSIS:

Forbrukertvistutvalget uttalte i vedtak 13/867¹¹ at et eierseksjonssameie på 6-7 seksjoner måtte anses som forbruker i en tvist om utskifting av tak og vinduer i fellesarealer. Det ble påpekt at avtalen ble inngått til fordel for den enkelte beboer, og at det var naturlig å inngå felles bestilling i slike tilfeller.

I en annen sak 12/419¹² kom utvalget til at et eierseksjonssameie på 14 seksjoner ikke kunne anses som forbruker ved inngåelse av felles avtale om fasaderehabilitering. Det ble bl.a. vist til sameiets størrelse, samt at to av seksjonseierne benyttet sin seksjon til næringsvirksomhet.

Med «*næringsdrivende*» menes både fysiske og juridiske personer som handler for formål knyttet til virksomhet.

Med «*fjernsalg*» menes avtaler inngått ved fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og der avtalen er inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting. Se mer om fjernsalg i kapittel 3.

Med «*avtale inngått utenom faste forretningslokaler*» menes avtaler som inngås på andre steder enn der den næringsdrivende har sitt faste forretningskontor, f.eks. på messer, på gata, dørsalg. Les mer om dette i kapittel 4.

Loven pålegger den næringsdrivende en omfattende opplysningsplikt før avtale inngås. I tillegg oppstiller loven en rekke krav til opplysninger som må fremgå av avtalebekreftelsen som skal sendes til forbrukeren. Brudd på enkelte av bestemmelsene vil kunne medføre at angrefristen utvides, eller at forbrukers betalingsplikt bortfaller.

Hvis forbrukeren vil angre på kjøpet, må han/hun gi melding til den næringsdrivende om at han/hun ønsker å angre innen angrefristens utløp. Angrerett kan gjøres gjeldende uten at forbrukeren må begrunne hvorfor han angre på kjøpet. Ved bruk av angreretten faller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen bort.

Det kan ikke avtales vilkår som gir forbrukeren dårligere rettigheter enn han/hun har etter angrerettloven.

11 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2013000867&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

12 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2012000419&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

2. Avtaler om varer og tjenester

2.1 Innledning



Angrerettloven §§ 1 og 2
Direktivet artikkel 2 nr. 3 og artikkel 3

Med unntak for avtaletyper som er spesielt unntatt fra lovens område, Se punkt 5, omfatter loven salg av varer og tjenester når avtalen enten inngås ved fjernsalg, eller ved salg utenom den næringsdrivendes forretningslokaler.

Ettersom loven kun omfatter «salg», omfatter den ikke varer og tjenester forbrukeren får gratis. Dette gjelder likevel ikke ved kjøp av digitale innholdstjenester, se punkt 17.

Angreretten gjelder for tjenesteavtaler som inkluderer en gratis prøveperiode, og som etter prøveperioden automatisk går over til en avtale hvor forbrukeren er forpliktet til å betale.

2.2 Ulike regler ved kjøp av varer og tjenester

I visse tilfeller gjelder det ulike regler for varer og for tjenester, bl.a. er starttidspunktet for angrefristen ulik. I visse situasjoner vil det derfor være nødvendig å ta stilling til om en avtale er en vare- eller en tjenesteavtale. Som utgangspunkt vil det regnes som en tjenesteavtale dersom en næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren. Som vareavtale regnes avtaler der den næringsdrivende påtar seg å overføre eiendomsretten til varen til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale for denne.

I praksis kan en avtale inneholde både elementer av varesalg og tjenesteyting. Avgjørende vil da være om det er kjøp av varen eller tjenesten som er hovedformålet for forbrukeren med avtaleinngåelsen.

EKSEMPEL:

En avtale om kjøp av varer levert til forbrukerens hjem, vil normalt være en vareavtale da det sentrale for forbrukeren er å motta varene, og ikke levering til forbrukerens hjem.

Ofte vil tjenester komme som en nødvendig følge og del av et varekjøp, for eksempel der varene skal installeres eller vedlikeholdes. I slike tilfeller er det kjøp av varen som er hovedformålet med avtalen.

Motsatt vil avtalen måtte ses som en tjensteavtale dersom hovedformålet med avtalen er levering av en tjeneste, selv om avtalen også inkluderer kjøp av varer, f.eks. ved avtale om reparasjon som også innebærer kjøp av nødvendig materiale og utstyr til reparasjonen.

PRAKSIS:

Et teorkurs til privatflygersertifikat inkluderte diverse lærebøker og utstyr, deriblant en navigasjonscomputer. Forbrukertvistutvalget¹³ kom til at avtalen måtte vurderes som kjøp av en tjeneste, da de anså at den overveiende delen av avtalen gjaldt selve undervisningen. Forbrukertvistutvalget uttaler: «*Selv om det fulgte med flere fysiske produkter, fremstår disse mer som hjelpemidler til det som er hovedinnholdet i selve avtalen, nemlig undervisning og tilgang til skolens nettportal.*»

2.3 Ikke angrerett ved fullførte tjenester

Det er ikke angrerett på tjenester som er ferdig levert. Dette gjelder likevel bare dersom leveringen av tjenesten har startet med forbrukerens *uttrykkelige forhåndssamtykke* og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt. Se punkt 16.4.

Dersom disse kravene ikke er oppfylt, vil det fortsatt være angrerett på tjenesten selv om den er ferdig levert. I tillegg vil forbrukerens betalingsplikt bortfalle. Se punkt 13.

¹³ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015026972&dokid=214320&version=2&variant=P&

2.4 Ikke angrerett for deler av varekjøpet

Forbrukeren har ikke rett til å angre på deler av et varekjøp. Ved salg der det følger med en gratis startpakke eller lignende, vil også startpakken måtte returneres til selger dersom angreretten benyttes.

3. Nettsalg og andre fjernsalg



Angrerettloven § 5 første ledd bokstav b)
Direktivet artikkel 2 nr. 7 og artikkel 8, fortale nr. 20

3.1 Definisjon av fjernsalg

Fjernsalg defineres som en avtale som er inngått utelukkende ved bruk av kommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting. Det klassiske eksemplet på fjernsalg er kjøp og betaling av varer og tjenester på internett. Andre eksempler på fjernsalg er salg over telefon, e-post og postordre.

For at en avtale kan anses inngått ved *fjernsalg*, må m.a.o. følgende vilkår være oppfylt:

- Avtalen må utelukkende være inngått ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig. Se punkt [3.2](#).
- Avtalen må være inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting. Se punkt [3.3](#).

3.2 Fjernkommunikasjonsmidler

Med *fjernkommunikasjonsmiddel* menes kommunikasjonsmiddel som muliggjør avtaleinngåelse uten at partene er til stede samtidig, f.eks. internett, telefaks, telefon, postordre og tekstmelding.

For at det skal foreligge et fjernsalg, må avtalen «*utelukkende*» være inngått ved fjernkommunikasjonsmidler. Det innebærer som utgangspunkt at både de forutgående forhandlingene og selve inngåelsen av avtalen, må ha skjedd ved fjernkommunikasjon.

Hvis forbrukeren og den næringsdrivende forhandler avtalen ved fjernkommunikasjon, men avtalen først inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler i ettertid med partene til stede, er det ikke en fjernsalgsavtale, og dermed kommer ikke angrerettloven til anvendelse.

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 eller signeres ved fjernkommunikasjon etter hjemkomst, vil det normalt ikke være et fjernsalg.

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

PRAKSIS:

Forbrukeren kjøpte en iPad på den næringsdrivendes nettside der han/hun kunne velge mellom å få den tilsendt, eller hente den selv i butikken. Forbrukeren valgte det siste, og fikk medhold av Forbrukertvistutvalgets avgjørelse 2008/673¹⁴ om at han/hun hadde angrerett ettersom avtalen ble ansett å være inngått ved fjernsalg.

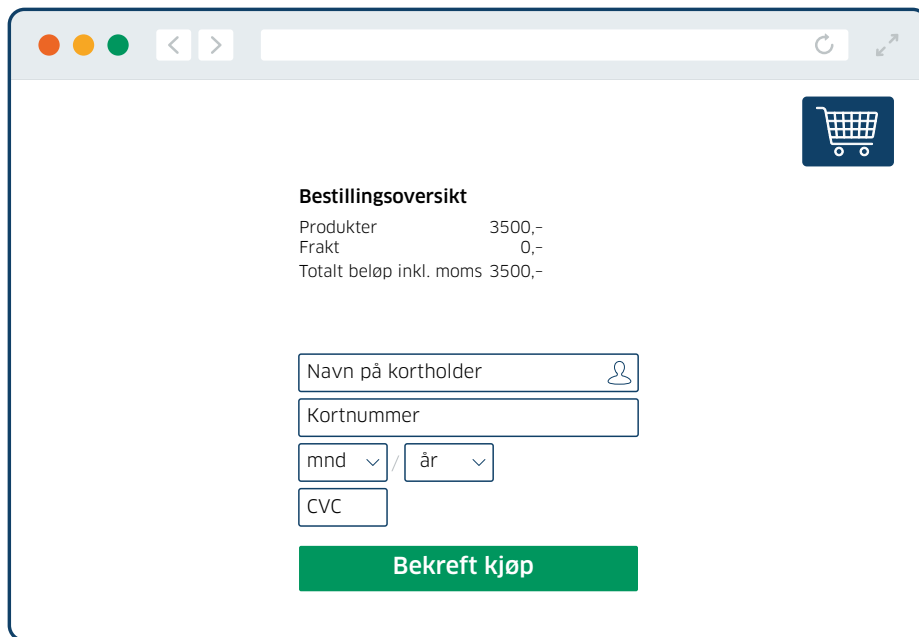
3.3 Krav om organisert ordning

Det er videre et krav til fjernsalg at avtalen må være inngått ved en organisert ordning.

Det foreligger en *organisert ordning* dersom den næringsdrivende har etablert et system for bestilling av varer eller tjenester, som forbrukeren må benytte ved avtaleinngåelse. Tradisjonelle nettkjøp der forbrukeren inngår avtale om kjøp og betaler på den næringsdrivendes internettside, er eksempel på en slik organisert ordning.

Dersom den næringsdrivende inngår en avtale med en forbruker via et fjernkommunikasjonsmiddel etter å ha blitt kontaktet av forbrukeren og det ikke er vanlig for den næringsdrivende å inngå avtaler på denne måten, foreligger det ikke en organisert ordning.

14 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2008000673&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&



Bestillingsoversikt

Produkter 3500,-
Frakt 0,-
Totalt beløp inkl. moms 3500,-

Navn på kortholder 

Kortnummer

mnd  / år 

CVC

Bekreft kjøp

Tradisjonelle nettkjøp der partene inngår avtale om kjøp og forbrukeren betaler på den næringsdrivendes internettside er et eksempel på en organisert ordning.

I kravet til organisert ordning ligger det ikke krav om at det må være etablert en elektronisk betalingsløsning.

PRAKSIS:

Forbrukeren angret på kjøp av planter fra en planteskole. Bestillingen ble foretatt pr. e-post, og betalingen ble foretatt ved Visa-kort i en telefonsamtale. Forbrukertvistutvalget kom i avgjørelse 15/1901¹⁵ til at kravet til organisert ordning var oppfylt, og forbrukeren hadde derfor angrerett på kjøpet.

¹⁵ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2016003221&dokid=218507&version=2&variant=P&

EKSEMPEL:

Tilsvarende synspunkt gjelder f.eks. dersom en bokhandel på sin internettside har en egen e-postadresse der kundene kan bestille bøker, og der faktura følger bokpakken ved utsendelse. Dette oppfyller vilkåret om organisert ordning.

Det oppfyller derimot 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.

PRAKSIS:

I en høyesterettsdom referert i Rt. 2010 s. 1003¹⁶ («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 lenket eller henvist videre til selger som avtalepart. Det samme må også gjelde for «fjernsalg» etter angrerettloven av 2014.

¹⁶ <https://www.domstol.no/no/Enkelt-domstol/-Norges-Hoyesterett/Avgjorelser/Avgjorelser-2010/Krav-om-erstatning-for-manglende-kontraktsoppfyllelse/>

4. Avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler



Angrerettloven § 5 første ledd bokstav d), jf. c)
Direktivet artikkel 2 nr. 8 og 9 og artikkel 7, fortalet nr. 21 og 22

4.1 Utenom faste forretningslokaler

Avtaler inngått *utenom faste forretningslokaler* er avtaler partene inngår på et annet sted enn i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller butikk. Et typisk eksempel på avtaler inngått utenom faste forretningslokaler er kjøpsavtaler som inngås på salgsmesser, ved dørsalg eller på gata.

Som *faste forretningslokaler* regnes stedet der den næringsdrivende utøver sin faste eller sedvanlige virksomhet, f.eks. i den næringsdrivendes butikk(er) eller filial(er). Også flyttbare forretningslokaler for detaljsalg, som markedsboder og varevogner, anses som faste forretningslokaler dersom disse utgjør den næringsdrivendes faste eller vanlige utsalgs- eller forretningslokale. Også salgsmesser kan representere faste forretningslokaler dersom dette utgjør en etablert salgskanal for selger. En næringsdrivende kan ha flere utsalgs- eller forretningslokaler 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 det er den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

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

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. Med «*utflukt*» menes turer som involverer sightseeing eller andre fritidsrelaterte aktiviteter, men derimot ikke dersom det kun dreier seg om transport til salgslokalet.

4.2 Avtaleinngåelsen

Dersom forbrukeren er blitt *personlig og individuelt* kontaktet av den næringsdrivende eller hans/hennes representant, og avtalen deretter inngås som et resultat av den næringsdrivendes initiativ, vil avtalen anses for å være inngått utenom faste forretningslokaler, selv om kjøpsavtalen inngås og underskrives etterpå i den næringsdrivendes faste forretningslokale. Begrunnelsen for at avtalen i disse tilfellene anses inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningslokale, er at den næringsdrivende ikke skal kunne omgå reglene om angrerett for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler ved å lokke forbrukere inn i butikken for å inngå avtale der i stedet for å gjennomføre salget utenom forretningslokalene.

EKSEMPEL:

- Det arrangeres markedsdager på torg og gater og forbrukeren er blitt kontaktet av selger der, men kjøpet gjennomføres imidlertid innendørs i den næringsdrivendes butikk, som ligger i nærheten. Avtale anses da 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/hun trenger tid til å bestemme seg for om han/hun skal inngå avtale.
- Dersom en næringsdrivende står ute på gaten og deler ut reklamebrosjyrer til forbipasserende, vil dette normalt ikke anses for å være personlig og individuell kontakt. En påfølgende kjøpsavtale mellom en forbruker og den næringsdrivende vil derfor ikke anses som en kontrakt inngått utenom faste forretningslokaler dersom avtalen senere inngås i butikken.

Dersom forbrukeren etter å ha blitt personlig kontaktet av selgeren i stedet inngår avtale ved hjelp av et fjernkommunikasjonsmiddel, vil dette regnes som et fjernsalg som gir forbrukeren angrerett.

5. Avtaletyper unntatt fra loven



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

5.1 Innledning

De avtaletypene som skal gjennomgås i det følgende, er avtaler som er unntatt fra angrerettlovens virkeområde. Det innebærer at for disse avtaletypene kommer ingen av angrerettlovens bestemmelser til anvendelse.

Disse avtaletypene skiller seg fra visse andre avtaletyper hvor forbrukeren ikke har angrerett, men der mange andre av lovens bestemmelser gjelder, bl.a. reglene om forhåndsinformasjon og skriftlig bekreftelse på avtalen. Se mer om disse avtalene i kapittel 16.

5.2 Salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler

For avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler, gjelder ikke angrerettloven. Dette omfatter for eksempel parkeringsbilletter kjøpt i automat, og kjøp av bensin fra en helautomatisk og selvbetjent bensinstasjon.

5.3 Visse avtaler knyttet til fast eiendom

Angrerettloven gjelder ikke avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom. Som salg av fast eiendom regnes også salg av adkomstdokumenter med tilknyttet leierett eller boret i bolig, f.eks. salg av andelsleiligheter.

Loven gjelder imidlertid for utleie av fast eiendom, for eksempel leie av hybel og garasje.

5.4 Avtaler som omfattes av tidspartloven

Angrerettloven gjelder ikke for avtaler som er omfattet av tidspartloven.

Tidspartloven gjelder avtaler som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere om:

- deltidsbruksrett
- langtidsferieprodukter
- videresalg av deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter
- bytte av deltidsbruksrett

5.5 Avtaler som omfattes av pakkereiseloven

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. Disse avtalene er ikke omfattet av angrerettloven.

5.6 Avtaler om persontransport

Angrerettloven gjelder ikke for avtaler om persontransporttjenester, for eksempel ved kjøp av buss-, tog- eller flybilletter. Lovens krav om forhåndsinformasjon og erkjennelse fra forbrukeren om betalingsplikt ved inngåelse av *elektroniske avtaler* vil likevel gjelde, se om disse i [6.4.2](#).

5.7 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.

5.8 Småkjøp under kr 300 inngått utenom faste forretningslokaler

Ved kjøp og salg av varer og tjenester utenom faste forretningslokaler kommer angrerettloven ikke til anvendelse når det samlede beløpet som forbrukeren skal betale, inkludert eventuelle frakt- og tilleggs kostnader, er kr 300 eller lavere. Dette gjelder imidlertid ikke ved kjøp av en startpakke og lignende til under kr 300 dersom forbrukeren i realiteten inngår en abonnementsavtale som innebærer at den totale kontraktssummen vil overstige kr 300.

En tilsvarende beløpsgrense på kr 300 gjelder ikke ved fjernsalg eller ved kjøp av finansielle tjenester.

Del II

Den næringsdrivendes opplysningsplikt



6. Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

6.1 Innledning

Før det inngås en avtale utenom faste forretningslokaler eller ved fjernsalg, er den næringsdrivende forpliktet til å gi forbrukeren visse opplysninger om den aktuelle varen eller tjenesten og avtalen som skal inngås. Informasjonskravene etter angrerettloven kommer i tillegg til informasjonskrav som fremgår av tjenesteloven og ehandelsloven.

Opplysningene som den næringsdrivende er forpliktet til å gi, skal gis på en *klar og forståelig måte*. Dersom markedsføringen av varene eller tjenesten har vært rettet mot norske forbrukere, skal opplysningene være på norsk. Med «*rettet mot*» menes at den næringsdrivende må ha markedsført sine tjenester eller produkter mot forbrukers bostedsland i den hensikt å handle med forbrukere i dette landet. Markedsføringen trenger ikke å være eksklusivt rettet mot et bestemt land for at vilkåret skal være oppfylt. Se mer om hva som ligger i *rettet mot* i [21.4](#).

Ved presentasjonen av opplysningene bør den næringsdrivende ta hensyn til de særlige behovene til forbrukere som er spesielt sårbare, f.eks. pga. mental, fysisk eller psykologisk svakhet og alder.

Det er ikke noe formkrav til måten forhåndsopplysningene skal gis. Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningene er gitt hvis det i ettertid oppstår uenighet om dette, og i praksis vil det derfor være mest hensiktsmessig å informere forbrukerne skriftlig på et *varig medium*.

For den næringsdrivende vil det være viktig å oppfylle sin opplysningsplikt fordi brudd på disse vil kunne gi avtalemessige konsekvenser. Ved manglende informasjon om at avtalen er underlagt angrerett, vil angrefristen forlenges. Dersom den næringsdrivende ikke på forhånd informerer om samlet pris for varen eller tjenesten, vil ikke forbrukeren være forpliktet til å betale disse utgiftene. Se mer om dette i [6.6.2](#).

For avtaler inngått på internett og ved uanmodet telefonsalg stiller loven opp noen tilleggskrav, se punktene [6.4.2](#) og [6.4.3](#). I visse andre tilfeller vil gjelde reduserte krav til opplysningsplikten, se punkt [6.5](#).

6.2 Opplysningskrav før avtaleinngåelse



Angrerettloven §§ 7 – 9
direktivet artikkel 6
direktivet fortale nr. 33--36
ehandelsloven § 8

6.2.1. Innledning

Loven pålegger den næringsdrivende å gi en rekke opplysninger før avtalen inngås. Bl.a. skal det gis informasjon om:

- den næringsdrivende selv (punkt [6.2.2](#))
- varen eller tjenesten (punkt [6.2.3](#))
- pris (punkt [6.2.4](#))
- andre opplysninger om avtalen (punkt [6.2.5](#))
- retten til å angre på avtalen (punkt [6.2.6](#))

6.2.2. Opplysninger om den næringsdrivende

Den næringsdrivendes skal gi opplysninger om seg selv, bl.a. foretaksnavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og elektronisk postadresse.

Ved inngåelse av *elektroniske avtaler* må også organisasjonsnummer opplyses, samt e-postadresse og øvrige opplysninger som gjør det mulig å komme i direkte forbindelse med den næringsdrivende, for eksempel et telefonnummer eller en chat-funksjon/kontaktskjema der henvendelser fra forbrukere besvares fortløpende.

Dersom den næringsdrivende opptrer på vegne av en annen næringsdrivende, skal det også opplyses om hvem den næringsdrivende opptrer på vegne av og som forbrukeren kan rette sin klage til. Den næringsdrivende må også opplyse adressen der den næringsdrivende er etablert. Dersom denne adressen er forskjellig fra den registrerte adressen, skal i tillegg denne adressen opplyses. Ved offentlige auksjoner er det tilstrekkelig at auksjonarius' identitet opplyses.

Opplysningene om den næringsdrivende gjør det mulig for forbrukeren å komme i kontakt med den næringsdrivende på en rask og effektiv måte.

6.2.3. Opplysninger om varen eller tjenesten

Den næringsdrivende må informere forbruker om «*varenes eller tjenestens viktigste egenskaper*» i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenesten er egnet til dette.

Hva som anses som «*viktigste egenskaper*», må vurderes konkret. Forbrukeren skal få de opplysninger som anses relevante og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen. For produkter med allment kjente egenskaper vil det stilles mindre krav til opplysninger enn for mindre kjente produkter.

Hvis avtalen er en abonnementsavtale, eller dersom en tjeneste kun tilbys i en begrenset periode, må den næringsdrivende opplyse om det.

EKSEMPEL:

En vanlig bok vil kunne selges uten en beskrivelse av varens viktigste egenskaper. 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.

Loven åpner opp for å tilpasse opplysningsplikten til det aktuelle kommunikasjonsmiddelet. Opplysningene skal gis «*i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenesten er egnet til dette*». For eksempel kan kravet til forhåndsinformasjon reduseres i de tilfellene der *fjernkommunikasjonsmiddelet* har begrenset plass til informasjon.

6.2.4. Opplysninger om samlet pris

Den næringsdrivende skal før avtaleinngåelsen oppgi «*den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter*». For varer vil «*samlet pris*» omfatte det totale beløpet som forbrukeren må betale, inkludert fraktutgifter og offentlige avgifter som skatt og merverdiavgift.

Hvis varen eller tjenestens art gjør at den samlede prisen ikke med rimelighet kan forhåndsregnes, skal den næringsdrivende opplyse om «*metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet*», dvs. alle tilleggskostnader ved frakt av varen frem til forbruker. Dersom de totale kostnadene knyttet til frakt av varen ikke med rimelighet kan forhåndsregnes, skal den næringsdrivende opplyse om at «*slike tilleggskostnader kan forekomme*».

For salg over landegrensene vil det kunne påløpe merverdiavgift og toll på varen. Merverdiavgift kan beregnes og må derfor angis i hvert enkelt tilfelle.

Prosentatsen for toll på varer vil kunne variere, og det vil derfor være tilstrekkelig at det opplyses om at tollutgifter vil påløpe, i tillegg til at det bør inntas en lenke til tolletatens importkalkulator¹⁷.

Den næringsdrivende må opplyse om størrelsen på evt. fortollingsgebyr i den grad det lar seg beregne ut fra faste satser eller på grunnlag av kunnskap om leverandørens priser. Dersom dette ikke kan bringes på det rene, må det opplyses om at et slikt gebyr vil påløpe, i tillegg til at det bør vises til en lenke med oversikt over prisene for fortolling.

Dersom forbrukeren i ettertid angrep på kjøpet, vil han/hun ikke kunne kreve å få refundert betalt merverdiavgift og toll fra selger, men må selv kreve disse tilbake fra offentlige myndigheter. Forbrukeren kan heller ikke kreve å få tilbakebetalt fortollingsgebyr. Se punkt 14.1.

Ved avtaler uten tidsbegrensning og ved abonnements tjenester skal det informeres både om totale kostnader i faktureringsperioden, og om løpende månedlig kostnader.

EKSEMPEL:

En næringsdrivende som leverer sine produkter hver 3. måned med et fast beløp på kr 600 inkl. frakt, må opplyse om den samlede prisen per avregningsperiode (kr 600), samt den månedlige kostnaden (kr 200). Eventuelle avgifter, eksempelvis frakt, må inkluderes i den samlede prisen.

Dersom den totale prisen på tjenesten ikke kan kalkuleres på forhånd, skal den næringsdrivende informere om hvordan de variable kostnadene beregnes. Dette gjelder for eksempel for telefonabonnement der prisen er avhengig av faktisk bruk.

For den næringsdrivende er det viktig å gi informasjon om alle kostnadene knyttet til kjøpet, da forbrukeren ikke er forpliktet til å betale for kostnader som ikke er opplyst på forhånd, se punkt 6.6.2.

6.2.5. Andre opplysninger om avtalen

I tillegg skal den næringsdrivende gi følgende opplysninger om avtalen:

- Ordningene for betaling, levering, hvordan avtalen rent praktisk skal oppfylles, leveringsfrist og hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner.
- Eventuelt depositum eller annen finansiell garanti som den næringsdrivende kan pålegge forbrukeren å stille eller betale, og vilkårene for disse, f.eks. reservasjoner av beløp ved hotellbestilling.

¹⁷ <https://www.toll.no/no/verktoy/importkalkulator/>

- Kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel for å inngå avtalen dersom disse ikke beregnes etter grunntakst. Dette gjelder f.eks. dersom forbrukeren for å bestille en vare eller tjeneste må benytte et telefonnummer som overstiger ordinær takst.
- Avtalens vilkår om minimum varighet eller bindingstid.
- Ved abonnementsavtaler eller for avtaler som forlenges automatisk, må det opplyses om vilkårene for å si opp avtalen. Bl.a. skal det opplyses om eventuelle oppsigelseskostnader som f.eks. bruddgebyr, hvordan avtalen kan sies opp, og på hvilket tidspunkt avtalen må sies opp for å unngå neste forsendelse.
- Den næringsdrivendes rettslige forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare, eventuell ettersalgsservice og kommersielle garantier og vilkårene for disse.
- Relevante atferdsregler, bransjenormer eller andre regler for god atferd, og hvor disse reglene kan finnes.
- Hvordan reklamasjoner håndteres internt.
- Der dette er relevant, muligheten for å benytte seg av utenrettslig klage- og erstatningsordning og fremgangsmåten for å benytte disse.

6.2.6. Opplysningsplikt om retten til å angre

For avtaler som det er angrerett på, skal den næringsdrivende opplyse om:

- At forbrukeren har angrerett på kjøpet, og vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte angreretten. Angreskjema med ferdig utfylt kontaktinformasjon skal også gjøres tilgjengelig for forbrukeren. Se mer om kravet til standardisert angreskjema i punkt [6.3](#).
- At angreretten vil kunne bortfalle under visse omstendigheter, f.eks. dersom forseglingen på varen brytes, se punktene [16.7](#), [16.8](#) og [16.11](#).
- At forbrukeren er forpliktet til å betale kostnadene ved å returnere varen hvis forbrukeren velger å angre på kjøpet, evt. kostnadene ved å returnere varene dersom de etter sin natur ikke kan returneres med post, Se punkt [11.3](#).
- At forbrukeren må betale et beløp som står i forhold til det som er levert, hvis forbrukeren har bedt om at tjenesten skal starte opp før angrefristen utløper og han/hun senere likevel ønsker å gjøre angreretten gjeldende, se punkt [13.2](#).

Dersom avtalen unntas fra angrerett pga. sitt innhold, se punkt [16.1](#), skal dette opplyses.

Det stilles i praksis strenge informasjonskrav til den næringsdrivende om retten til å angre.

PRAKSIS:

Forbrukertvistutvalget la i sitt vedtak 15/1777¹⁸ til grunn at lovens krav til informasjonen om angrerett ikke var oppfylt av den næringsdrivende, noe som resulterte i utvidet angrefrist. Utvalget uttalte følgende:

«Det er på det rene at innklagde har opplyst at klageren hadde 14 dagers angrerett, og har sendt et angreskjema til klageren. Så vidt utvalget kan bedømme, omhandler imidlertid skjemaet klageren mottok angreretten etter tidligere angre rettlov, og gjelder dessuten angreretten for avtaler om levering av varer, ikke tjenester. Av denne grunn antok klageren eksempelvis at angrefristen først begynner å løpe ved levering av den siste boken og navigasjonscomputeren. Innklagde kan på denne bakgrunn ikke anses for å ha oppfylt sine forpliktelser etter angre rettloven § 8 første ledd bokstav h.»

PRAKSIS:

I El-klagenemndas avgjørelse 2015-125 var spørsmålet om forbrukeren kunne avslutte en ettårig fastpriskontrakt før kontraktsperioden var ute uten å måtte betale avviklingsgebyr (bruddgebyr). Nemnda kom enstemmig til at angrefristen var forlenget grunnet mangelfull informasjon til forbrukeren om angrerett, og at klagers e-post med avbestilling måtte ses som en rettidig melding om angrerett. Det var derfor ikke anledning til å kreve avviklingsgebyr. Om kravet til informasjon uttalte nemnda:

«På selskapets bestillingsside må kunden krysse av for at han/hun er kjent med angreretten. Ordet angrerett er en hyperlenke, og hvis kunden trykker på lenken, kommer det opp et slikt standardisert angreskjema som louteksten viser til. Informasjonen om vilkår for å utøve angrerett, herunder hvor lang angrefrist forbrukeren har og når fristen begynner å løpe, kommer ikke klart frem av angreskjema. Forbrukeren må inn på lenken «vilkår» hvor det vises til angre rettloven. Forbrukeren må således selv inn i lovverket og finne vilkårene for angrerett. Etter nemndas syn er ikke dette tilstrekkelig da loven stiller krav til at den næringsdrivende skal gi opplysninger på en klar og forståelig måte. Det er derfor klart at Telenet ikke har oppfylt forpliktelsen i § 8 bokstav h.»

18 [http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detal-
jer&arkivsakid=2015001777&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&](http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detal-
jer&arkivsakid=2015001777&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&)

6.3 Opplysningsskjema og angreskjema



Angrerettloven § 7, § 8, 1h), § 8,2, § 8,5 og § 20, 2 og 3 ledd
Forskrift om opplysningsplikt og angrerett av 20.06.2014 nr. 777
Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h) og nr. 4
Direktivet fortale nr. 44 og 45

Med hjemmel i egen forskrift har departementet utarbeidet et informasjons-skjema og et angreskjema¹⁹. Begge skjema finnes både på bokmål og nynorsk.

1. **Standard opplysningsskjema for angrerett** er frivillig for den næringsdrivende å benytte. Dersom den næringsdrivende benytter opplysningsskjemaet korrekt utfylt, vil den næringsdrivende anses for å ha oppfylt den næringsdrivendes lovpålagte opplysningsplikt om angrerett, om plikten til å betale kostnadene ved retur av varen, samt om plikten til å betale for rimelige kostnader ved førtidig oppstart av tjenestelevering.
2. **Standard angreskjema for varer og tjenester**, ett for finansielle tjenester og ett som gjelder for varer og andre typer tjenester. Ved kjøp av varer og andre typer tjenester er den næringsdrivende forpliktet til å gjøre skjemaet tilgjengelig for forbrukeren før avtale inngås, eventuelt annet standard angreskjema som oppfyller samme krav eller mal. Ved kjøp av finansielle tjenester stilles det andre krav, se punkt 18.2.3.

Den næringsdrivende må sørge for at opplysningene om angrerett, herunder et angreskjema med ferdig utfylt kontaktinformasjon gjøres tilgjengelig for forbrukeren på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen. Næringsdrivende som har nettbutikk bør eksempelvis sørge for at opplysningene om angrerett og angreskjema gjøres enkelt tilgjengelig for forbrukeren i løpet av bestillingsprosessen. Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningsplikten om angreretten er oppfylt.

Forbrukeren skal også motta angreskjemaet på et *varig medium* etter avtalen er inngått. Et *varig medium* er en innretning der informasjonen kan oppbevares og gjenfinnes uendret i fremtiden, f.eks. papir, USB-minner, CD-ROM-er og DVD-er, minnekort, datamaskiners harddisker, og e-poster. Se for øvrig punkt 7.2.2 om bekreftelse på inngått avtale.

Skjemaet er ikke obligatorisk å bruke for forbrukeren når han/hun angrer på avtalen. Melding om angrerett kan i stedet gis på en annen tydelig måte. Se kapittel 9.

Den næringsdrivende kan i tillegg til å sende angreskjema på et varig medium, tilby elektronisk utfylling av angreskjema via sin nettside. Dersom forbrukeren benytter elektronisk skjema, må den næringsdrivende umiddelbart bekrefte overfor forbrukeren på et varig medium at angremelding er mottatt.

19 <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>

Det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at forbrukeren har mottatt tilstrekkelig informasjon om angrerett og tidspunktet for når angreskjema ble sendt.

PRAKSIS:

I Forbrukertvistutvalgets vedtak 2015/ 291²⁰ var kjøper og den næringsdrivende uenige om hvorvidt angreskjemaet og informasjon fulgte med prøvepakken, eller om det ble overlevert på et senere tidspunkt. Forbrukertvistutvalget kom til at uklarhet om dette måtte gå utover den næringsdrivende. Utvalget fant støtte for dette i lovens forarbeider²¹ der det fremgår:

«Dersom forbrukeren for eksempel påstår at den næringsdrivende ikke har oppfylt sine opplysningsplikter, skal dette legges til grunn, med mindre den næringsdrivende sannsynliggjør det motsatte.»

Ved mangelfull eller manglende informasjon fra den næringsdrivende om angrerett eller der angreskjemaet ikke er gjort tilgjengelig på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen, vil angrefristen utvides med inntil 12 måneder, se punkt 6.6.1.

Det er forbrukeren som har bevisbyrden for at det er sendt melding om bruk av angrerett før angrefristen har utløpt. Det bør derfor fremgå av meldingen når den er sendt, og forbrukeren bør beholde en kopi av meldingen.

6.4 Særlige krav for avtaler som inngås elektronisk eller etter uanmodet telefonsalg



Angrerettloven §§ 16 og 10
Direktivet artikkel 8 nr. 2 og nr. 6
Direktivet fortale nr. 39

6.4.1. Generelt

For *elektroniske avtaler* og for avtaler som inngås ved *uanmodet telefonsalg*, gjelder det egne krav til opplysninger som skal gis, og til måten avtalen skal inngås på. Disse kravene gjennomgås i punktene 6.4.2 og 6.4.3.

²⁰ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015013104&dokid=195915&version=2&variant=P&

²¹ Proposisjon 64 L (2013-2014) s. 32

6.4.2. Avtaler inngått elektronisk

Med *elektronisk avtale* menes avtale som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker via nettsider, og som medfører en betalingsforpliktelse for forbrukeren. Avtaler som forbrukeren inngår med hjelp av sin mobil via den næringsdrivendes nettside, vil derfor omfattes, men ikke avtaler som kun inngås f. eks. ved e-post eller i SMS.

Før en *elektronisk avtale* inngås, skal den næringsdrivende gi opplysninger om varens eller tjenestens innhold og karakter, totale kostnader, avtalens varighet dersom dette er relevant, eventuelt minste bindingstid, og vilkårene for avslutning av avtalen, i *tydelig og i fremhevet form umiddelbart* før forbrukeren foretar bestillingen. I dette ligger at informasjonen skal presenteres på en måte som gjør at forbrukeren kan se og lese informasjonen uten å måtte navigere til andre nettsider, åpne et nytt vindu eller scrolle nedover på siden. Opplysningene skal fremgå nær bestillingsknapp eller lignende, og med en slik skriftstørrelse at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg opplysningene. Det vil ikke oppfylle lovens krav at forbrukeren henvises til å huke av i en rute som bekreftelse på at opplysningene som står et annet sted, er lest. Opplysningene må fremgå både på den næringsdrivendes vanlige nettsider og mobilversjonen av den næringsdrivendes nettsider.

PRAKSIS:

I El-klagenemndas uttalelse 2015-125²² var spørsmålet om det var angrerett på en fastprisavtale for kraftlevering som var inngått elektronisk. På selskapets bestillingsside måtte kunden krysse av for at han/hun er kjent med angreretten. Ordet angrerett fremkom som en lenke, og det kom et standardisert angreskjema opp når kunden trykket på lenken. Selv om det ikke var avgjørende for saken utfall, uttalte nemnda seg om kravet om at informasjonen må gis i tydelig og fremhevet form:

«Nemnda vil likevel påpeke at det ikke er opplagt at Telenor har oppfylt kravene i angrerettloven § 16 første ledd, som for avtaler som inngås elektronisk krever at den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form skal gi visse opplysninger umiddelbart før avtaleinngåelse. Dette omfatter blant annet tjenestens viktigste egenskaper, samlet pris og metode for beregning av pris, avtalens varighet og eventuelt vilkårene for å gå fra avtalen. Det synes ut fra forarbeidene til angrerettloven tvilsomt om det er tilstrekkelig å gi slike opplysninger i et annet dokument som først kommer opp når/hvis forbrukeren trykker på en hyperlenke.»

Den næringsdrivende må også sørge for at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Hvis bestillingen utføres ved å trykke på en knapp på en nettside, må knappen være merket med lettelleselige bokstaver med ordene «bestilling med forpliktelse til å betale»

22 <http://www.elklagenemnda.no/article.php?articleID=1346&categoryID=196>

eller en tilsvarende entydig formulering, f.eks. «Kjøp nå», «Betal nå» eller «Bekreft kjøp».

Hvorvidt lovens krav er oppfylt, må vurderes konkret. Eksempler på formuleringer som neppe vil tilfredsstille lovens krav er «Registrer», «Bekreft» eller «Send meg min prøvepakke».

PRAKSIS:

I Markedsrådets sak MR-2016-1087²³ konkluderte Markedsrådet med at Staminex AS på to av sine nettsider ikke i tilstrekkelig grad hadde informert om at aktiveringen av bestillingsknappen innebar en betalingsforpliktelse.

Tilbudet fremstod som deltakelse i en konkurranse, og forbrukerne fikk tilsendt en prøvepakke ved å trykke på en knapp merket «finn ut om du har vunnet». Avtalen gikk over i et løpende abonnement dersom avtalen ikke ble oppsagt. For å få informasjon om avtalevilkårene, måtte forbrukeren trykke på en knapp merket «les produktbetingelser her».

Markedsrådet uttaler følgende:

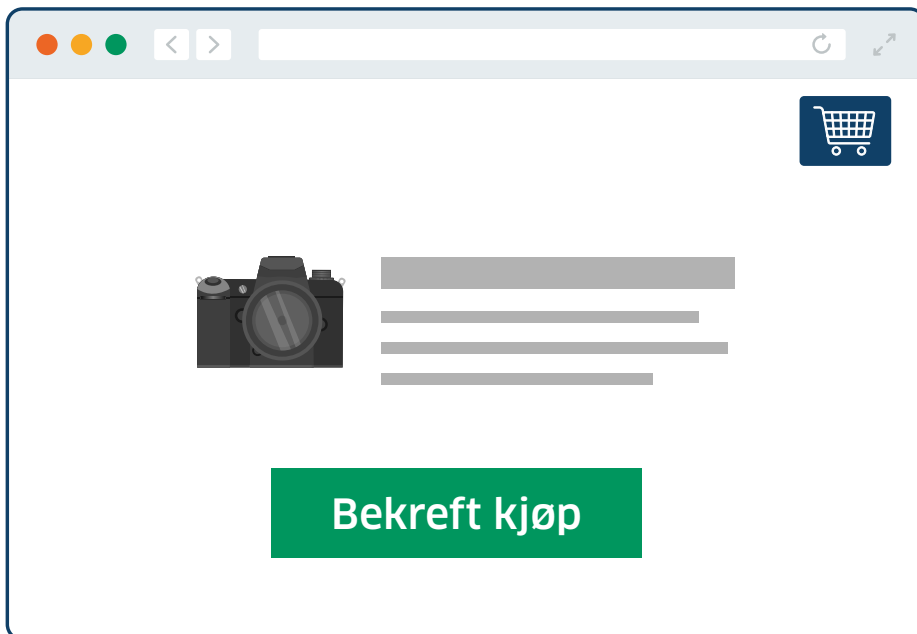
«Markedsrådet slutter seg til Forbrukerombudets forståelse av direktivet om at bestillingsknappen kan merkes på ulike måter, så lenge det fremstår som klart for forbrukeren at man, ved å aktivere knappen, forplikter seg til å betale. Med grunnlag i EU-kommisjonens veiledning til direktivet er Markedsrådet enig i Forbrukerombudets anførsler om at uttrykk som «kjøp nå», «betal nå», eller «bekreft kjøp», vil oppfylle kravet til merking av bestillingsknappen. Derimot vil merking som for eksempel «registrer», «bekreft» og «bestill nå», samt unødvendig lange setninger på bestillingsknappen, kunne innebære en kamuflering av betalingsforpliktelsen, og derfor neppe oppfylle kravet til merking.

PRAKSIS:

I Markedsrådets sak MR-2016-1085²⁴ kom Markedsrådet til at merkingen av bestillingsknapp med ordlyden «bestill» og «send meg min pakke» isolert sett ikke tilfredsstiller kravet til tydelighet om betalingsforpliktelse.

23 <https://forbrukerombudet.no/mr-2016-1087-staminex-as>

24 <https://forbrukerombudet.no/fr-2016-1085-vitaliv-as>



Den næringsdrivende må sørge for at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale, slik som eksempelet over.

Hvis informasjon om betalingsforpliktelse ikke er gitt på foreskrevet måte, er forbrukeren ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

Nettsteder for elektronisk handel skal klart og tydelig og senest på det tidspunktet bestillingsprosessen begynner, opplyse om eventuelle leveringsbegrensninger. Det skal også opplyses om hvilke betalingsmidler som aksepteres.

6.4.3. Avtaler inngått etter 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 å bli oppringt.
- En forbruker har bedt den næringsdrivende om å ringe angående en bestemt vare eller tjeneste, og den næringsdrivende i tillegg eller i stedet selger andre varer eller tjenester enn dem forbrukerens anmodning gjaldt.
- En forbruker ringer en næringsdrivende, og den næringsdrivende gjør et salgsfremstøt som ikke har direkte sammenheng med forbrukerens oppringing.

Loven setter krav til informasjon under telefonsamtalen og til skriftlig bekreftelse av tilbudet etter at telefonsamtalen er avsluttet.

Den næringsdrivende plikter å gi følgende opplysninger under telefonsamtalen:

- informasjon om varens/tjenestens viktigste egenskaper i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varen eller tjenesten er egnet til det.
- den næringsdrivendes identitet.
- den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter.
- informasjon om at det foreligger angrerett og standardisert angreskjema samt vilkårene, tidsfrister og fremgangsmåten ved bruk av angrerett.
- avtalens varighet og eventuell minste bindingstid dersom dette er relevant, eventuelt vilkårene for å si opp avtalen.

Disse kravene suppleres av markedsføringslovens regler, alminnelige avtalerettslige prinsipper og annen særlovgivning.²⁵

Etter telefonsamtalen skal den næringsdrivende bekrefte sitt tilbud skriftlig på et *varig medium* til forbrukeren. Forbrukeren gis med dette anledning til å vurdere tilbudet han/hun fikk presentert på telefon før tilbudet eventuelt blir akseptert. Det skriftlige tilbudet skal inneholde alle opplysningene som er nevnt under punktene 6.2 og 6.3, og må samsvare med informasjonen gitt i telefonsamtalen. For å oppfylle opplysningsplikten om angrerett før avtaleinngåelse, må selve angreskjemaet gjøres tilgjengelig for forbrukeren, eksempelvis ved bruk av en hyperlenke som leder forbrukeren til ferdig utfylt skjema. Bruk av hyperlenke vil imidlertid ikke oppfylle kravet om at forbrukeren skal motta skjemaet på varig medium, se punkt 6.3 over og punkt 7.2.2 om bekreftelse på inngått avtale.

EKSEMPEL:

I Markedsrådets sak²⁶ mot selskapet UNO life kom Markedsrådet til at vilkårene i det skriftlige tilbudet avvek fra det forbruker ble forespeilet i telefonsamtalen, og at det derfor ikke kunne sies å være oppnådd enighet om disse. Vilårene kunne derfor ikke legges til grunn.

Dersom informasjonen gis gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass, som f.eks. mobiltelefon, skal de mest vesentlige opplysningene gis direkte i tilbudet, mens de øvrige opplysningene kan gis på annen måte. Se punkt 6.5.2.

25 For nærmere informasjon, se telefonsalgveiledningen utarbeidet av Forbrukerombudet: <https://forbrukerombudet.no/content/2013/03/forbrukerombudets-veiledning-om-regelverket-ved-telefonsalg.pdf>

26 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/markedsradets-vedtak/mr-sak-141597-uno-life-as-robin-vestnes-robinsen-stian-bendiksen-trogstad-forbrukerombudet>

Forbrukeren blir ikke bundet av avtalen før han/hun selv har akseptert tilbudet skriftlig. Det må den næringsdrivende opplyse forbrukeren om i det skriftlige tilbudet. Den næringsdrivende må kunne dokumentere forbrukerens aksept.

Forbrukerens aksept må gis i form av skrifttegn. Det vil med andre ord ikke være tilstrekkelig som aksept av tilbudet at det tastes inn et siffer i løpet av eller etter telefonsamtalen. Det vil heller ikke kunne anses for å foreligge skriftlig aksept dersom forbrukeren mottar skriftlig tilbud på e-post, og gis anledning til å akseptere tilbudet ved trykke på en knapp, lenke eller lignende.

Kravene gjengitt i dette kapittelet gjelder ikke for salg av avisabonnement eller ved salg fra frivillige organisasjoner.

6.5 Lempeligere krav til hvordan opplysningen skal gis i visse tilfeller



Angrerettloven §§ 13 og 15
Direktivet artikkel 7 nr. 4 og art 8 nr. 4
Direktivet fortale nr. 36

6.5.1. Generelt

Loven fastsetter reduserte krav til opplysninger i to utvalgte tilfeller, dvs. ved:

- Avtaler som inngås via fjernkommunikasjon med begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, f.eks. avtaler som inngås på SMS.
- Tjenesteavtaler som inngås utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, og som ikke overstiger kr 1500 på forbrukerens uttrykkelige anmodning.

6.5.2. Reduserte krav til informasjon pga. begrenset plass

Hvis en avtale skal inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, er det lempeligere krav til hvilke opplysninger som må gis i forkant av avtaleinngåelsen. Regelen vil hovedsakelig få anvendelse når avtalen inngås via SMS, gjerne i etterkant av en telefonsamtale.

Loven fastsetter minstekrav til informasjon i disse tilfellene.
Den næringsdrivende plikter i slike tilfeller uansett å opplyse om følgende:

- de viktigste egenskapene til varen eller tjenesten
- den næringsdrivendes identitet
- den samlede prisen
- angrerett
- avtalens varighet, eller vilkårene for å gå fra avtalen.

De øvrige opplysningene som er omtalt i punkt 6.2 og punkt 6.3 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. I praksis kan dette gjøres ved at den innledende informasjonen inneholder en lenke til den næringsdrivendes nettsted der forbrukeren finner øvrig informasjon. Opplysningene må uansett være enkelt tilgjengelige for forbrukeren, og presenteres i et enkelt og forståelig språk.

Kravene til begrenset førtidig informasjon i disse tilfellene refererer seg m.a.o. kun til hvordan informasjonen skal gis, og begrenser ikke mengden informasjon.

6.5.3. Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500, som inngås utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler og på forbrukerens uttrykkelige anmodning.

Loven fastsetter begrenset informasjonsplikt for den næringsdrivende ved avtaler som inngås utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler dersom det er forbrukeren som har tatt kontakt med den næringsdrivende for å få utført rask reparasjon eller vedlikehold. Dette forutsetter imidlertid at arbeidet utføres umiddelbart og ikke koster mer enn kr 1500.

EKSEMPEL:

Dette kan for eksempel være der forbrukeren har umiddelbart behov for rørlegger for å hindre skader pga. vannlekkasje, og derfor kontakter rørleggeren på den næringsdrivendes forretningssted og ber ham om å komme hjem til seg.

Den næringsdrivende er pålagt å gi visse minsteopplysninger også i slike tilfeller. Bl.a. må det opplyses om den næringsdrivendes 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).

Avtalebekreftelsen skal uansett oppfylle kravene til innhold som fremgår i punkt 7.3.

6.6 Virkninger ved brudd på opplysningsplikt

6.6.1. Utvidet angrefrist

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 standard angreskjema ikke er gjort tilgjengelig for forbrukeren før avtaleinngåelsen, utvides angrefristen både ved kjøp av varer og tjenester med inntil 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen. Maksimum angrefrist kan derfor bli på totalt 12 måneder og 14 dager.

PRAKSIS:

I Forbrukertvistutvalgets avgjørelse 15/1114²⁷ fant utvalget det ikke godtgjort at standard angreskjema var gjort tilgjengelig for forbrukeren, og angrefristen ble derfor utvidet. Forbrukeren som ønsket å angre på avtale om kjøp av et vannrenseanlegg inngått på internett, fikk derfor medhold i sitt krav om å angre på kjøpet, selv om melding om angrerett ble fremsatt over 7 uker etter mottatt vare.

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

6.6.2. Bortfall av betalingsplikt

Dersom den næringsdrivende før avtaleinngåelse ikke informerer forbrukeren om samlet pris for varen eller tjenesten inkludert avgifter, eller om at forbrukeren er ansvarlig for å betale returkostnadene for varer ved bruk av angreretten, vil forbrukeren ikke ha plikt til å betale for kostnadene det ikke er opplyst om. Den næringsdrivende vil likevel være forpliktet til å oppfylle sin del av avtalen.

Forbrukertvistutvalgetboks: Utvalget slår i 2015/1777²⁸ fast at mangelfull informasjon fra den næringsdrivende om angrerett og betalingsplikt medførte både at angrefristen utvides, og at betalingsplikten bortfaller. Forbrukeren ble derfor fritatt for å betale både for benyttet tjeneste og verdireduksjon av mottatt vare, samt for påløpte administrasjonskostnader. I tillegg ble den næringsdrivende pålagt å betale forsinkelsesrente for beløpet som skulle ha vært betalt tilbake til forbrukeren etter at han/hun angret på avtalen.

27 http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015019746&dokid=204386&version=2&variant=P&

28 http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015026972&dokid=214320&version=2&variant=P&

6.6.3. Ikke bundet av elektronisk avtale

Dersom den næringsdrivende ved inngåelse av *elektroniske avtaler* ikke sørger for at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen innebærer en betalingsplikt, se punkt 6.4, vil ikke forbrukeren være bundet av avtalen eller bestillingen.

6.6.4. Andre regler

Lovens sanksjonsregler må utfylles med annen lovgivning og praksis, bl.a. med avtalelovens- og markedsføringslovens regler.

EKSEMPEL:

I Markedsrådets sak 14/1597²⁹ mot Uno Life AS støttet Markedsrådet Forbrukerombudets konklusjon om at forbrukerne som ikke hadde fått de nødvendige opplysningene om abonnementsvilkår i den forutgående telefonsamtalen med Uno Life, ikke kunne sies å ha inngått en bindende abonnementsavtale.

²⁹ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_markedsradet_design/wfdocument.aspx?journalpostid=2014022808&dokid=173443&version=1&variant=P&

7. Krav til inngåelse og bekreftelse av avtalen

7.1 Generelt

I kapittel 6 gjennomgås opplysningskravene som gjelder forut for avtaleinngåelsen. Nedenfor gjennomgås lovens krav til hvordan avtalen skal inngås.

Bl.a. stilles det krav om at den næringsdrivende skal gi forbrukeren en skriftlig bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium. Loven presiserer dessuten hvilke opplysninger som skal fremgå av den skriftlige avtalebekreftelsen. Det stilles ulike krav til avtaler som er inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler og fjernsalgsavtaler. I det følgende gis en oversikt over disse kravene.

7.2 Krav til fjernsalgsavtaler



Angrerettloven §§ 14 – 19
Direktivet artikkel 8

7.2.1. Generelle krav til fjernsalgsavtaler

For at det skal foreligge et *fjernsalg*, må avtalen være inngått uten at partene er til stede samtidig. Eksempler på fjernsalg er kjøp av varer og tjenester på internett, telefonsalg, salg via e-post og kjøp på postordre. Se mer om fjernsalg under punkt 3.1.

For fjernsalgsavtaler kreves at avtalen/avtalebekreftelsen enten inneholder de opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren før avtalen inngås, se punkt 6.2, eller at disse opplysningene gjøres tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er egnet for det benyttede kommunikasjonsmiddelet.

EKSEMPEL:

Dersom 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 for eksempel gjøres ved at den næringsdrivende lenker til sitt eget nettsted der opplysningene finnes lett tilgjengelige.

7.2.2. Krav om bekreftelse på inngått avtale

Den næringsdrivende skal dessuten gi forbrukeren en skriftlig bekreftelse på fjernsalgsavtalen som er inngått innen rimelig tid etter at avtalen ble inngått. Bekreftelsen skal være lett leselig og skal gis på et *varig medium*. Avtalebekreftelsen må gis senest på tidspunktet for levering av varen eller tjenesten.

Bekreftelsen skal inneholde alle opplysninger som omfattes av den næringsdrivendes opplysningsplikt, så sant disse ikke allerede er gitt til forbrukeren på et varig medium før avtalen ble inngått.

7.2.3. Krav til avtaler inngått etter uanmodet telefonsalg

For avtaler som inngås ved *uanmodet telefonsalg*, kreves i tillegg at tilbudet aksepteres skriftlig på et *varig medium* av forbrukeren for at bindende avtale skal være inngått. Aksept gitt ved en tekstmelding vil være tilstrekkelig, se punkt 6.4.3.

Kravene til skriftlig aksept ved uanmodet telefonsalg gjelder ikke ved salg av avisabonnement eller ved salg fra frivillige organisasjoner.

7.3 Krav til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler



Angrerettloven §§ 11 og 12
Direktivet artikkel 7

7.3.1. Forbrukeren skal ha papirkopi av inngått kontrakt

Ved avtaler som er inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, skal opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren før avtalen inngås, se punkt 6.2, også gis til forbrukeren på papir etter at avtalen er inngått. Hvis forbrukeren samtykker til det, kan avtale/avtalebekrefnelsen gis på et annet *varig medium*.

7.3.2. Leselige og forståelige forhåndsopplysninger

Hvis forhåndsopplysningene er gitt på norsk, skal også avtalen/avtalebekrefnelsen 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.

7.3.3. Førtidig oppstart

Forbrukeren kan la den næringsdrivende starte med å levere sin tjeneste før angrefristen utløper. Den næringsdrivende må i så fall kreve at forbrukeren uttrykkelig 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 bedt om det, og forbrukeren deretter gjør angreretten gjeldende, vil den næringsdrivende miste retten til å kreve betaling for benyttet tjeneste. Se punkt 13.2.

Eksempel: Dersom maleren har startet å male huset før angrefristen går ut, vil han/hun ikke kunne kreve betalt for utført arbeid dersom forbrukeren angrer, og maleren ikke har krevet at forbrukeren uttrykkelig og skriftlig på et varig medium har bedt om oppstart av tjenesten før angrefristens utløp.

Del III

Gjennomføring av angreretten



8. Gjennomføring av angreretten

Dersom angrerett gjøres gjeldende, faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom en eller begge parter har oppfylt avtalen helt eller delvis, må det foretas et oppgjør.

Dersom kjøpet gjelder levering av varer, skal forbrukeren sørge for retur av varen. Hvis varen er redusert i verdi på grunn av forbrukerens håndtering av varen, kan den næringsdrivende i visse tilfeller kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjonen. Les mer om retur av varen og kompensasjon av verdireduksjon i kapittel [11](#) og kapittel [12](#).

Ved kjøp av tjenester vil ikke forbrukeren lenger kunne benytte seg av tjenesten, og vil i visse tilfeller måtte betale for den del av tjenesten han/hun har benyttet, se kapittel [13](#).

Den næringsdrivende må på sin side tilbakebetale det mottatte beløpet uten unødig opphold, se kapittel [14](#).

Dersom forbrukeren ønsker å gjøre angreretten gjeldende må han/hun gi klar melding til den næringsdrivende om at han/hun angrer på kjøpet. Meldingen må gis før angrefristen har utløpt. Se nærmere om kravet til melding om angrerett og angrefristen i kapittel [9](#) og kapittel [10](#).

Dersom kjøpet gjelder levering av tjeneste og forbrukeren har bedt om at leveringen av tjenesten påbegynnes før utløpet av angrefristen, kan den næringsdrivende på visse vilkår kreve at forbrukeren betaler et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt forbrukeren gir melding om bruk av angreretten. Vilåårene for betalingsplikt er nærmere beskrevet i kapittel [13](#).

I tilfeller der kontrakten gjelder både kjøp av vare og kjøp av tjeneste, så gjelder reglene for retur av vare for varen og reglene om kompensasjon for påbegynt tjeneste for tjenstedelen av kontrakten.

Den næringsdrivende skal tilbakeføre det forbrukeren har betalt den næringsdrivende. Hva som skal tilbakeføres, og når dette skal skje, er nærmere beskrevet i kapittel [14](#).

9. Krav til melding om angrerett



Angrerettloven § 20,
Direktivet artikkel 11,
Direktivet fortale nr. 44 og 45

Når forbrukeren vil angre, er det frivillig for ham/henne å benytte utfylt standard angreskjema, se punkt 6.3. Dersom standard angreskjema ikke benyttes, må forbrukeren gi melding om bruk av angrerett i en «*annen utvetydig erklæring*».

Med utvetydig erklæring menes at det må fremgå klart at forbrukeren ønsker å angre på kjøpet. Det kreves likevel ikke at forbrukeren uttrykkelig sier at han/hun vil benytte seg av angreretten. Andre uttrykk som vil kunne vise at forbrukeren i realiteten ønsker å benytte seg av sin angrerett, vil kunne være at avtalen ønskes terminert, kansellert, avsluttet, eller at han/hun ønsker å trekke seg fra avtalen.

PRAKSIS:

Forbrukertvistutvalget har i sitt vedtak 14/1721³⁰ godtatt som melding om angrerett at forbrukeren ba om lov til å returnere forundringspakken.

Det stilles ikke formkrav til meldingen.

Dersom forbrukeren unnlater å hente varene på posten uten å sende egen melding til den næringsdrivende om at han/hun vil angre, kan det ikke legges til grunn at angrerett er gjort gjeldende.

³⁰ http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2014001721&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

Den næringsdrivende kan, i tillegg til å gi forbrukeren standard angreskjema, også tilby forbrukeren å utøve angreretten elektronisk. Dersom forbrukeren velger å sende elektronisk angremelding, skal den næringsdrivende umiddelbart sende en mottaksbekreftelse på et *varig medium*.

10. Angrefrist



Angrerettloven §§ 6 og 21
Direktivet artikkel 9
Direktivet fortale nr. 40 og 41

10.1 Angrefristens lengde

Hvis forbrukeren ønsker å benytte seg av retten til å angre, må han/hun 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, søndag eller på en helligdag, forlenges fristen til nærmeste virkedag.

Angrefristens utgangspunkt er forskjellig for varer og tjenester, og det er derfor nødvendig å undersøke hva slags avtale det er snakk om i det enkelte tilfellet. Dette vil særlig kunne by på problemer ved inngåelse av avtaler som omfatter både tjenester og varer. Avgjørende for om det i realiteten dreier seg om en vare eller en tjeneste, vil være hva som anses som forbrukerens hovedformål med avtaleinngåelsen. Det kan også være at det i realiteten dreier seg om to separate avtaler som må vurderes isolert. Se punkt 2.2.

10.2 Utgangspunktet for angrefristen

For tjenester løper 14-dagersfristen fra dagen etter at avtalen er inngått. Fristen gjelder både ved inngåelse av avtale om enkelttjenester, og ved inngåelse av abonnement på tjenester.

For varer er utgangspunktet for fristen tidspunktet for når forbrukeren (eller hans/hennes representant) får varen i sin fysiske besittelse. Med det menes at varen er levert i forbrukers postkasse, på forbrukers arbeidsplass, eller når den er mottatt

av noen på vegne av forbrukeren. Fristen starter imidlertid ikke når forbruker mottar hentelapp fra posten, men først når varen er hentet på postkontoret.

Dagen da varen ble mottatt, regnes ikke med i 14-dagersfristen. Fristen begynner altså først å løpe dagen etter at forbrukeren fikk varen i sin fysiske besittelse.

En bestilling av varer på nett kan inkludere flere ulike varer fra en og samme leverandør. Dersom varene sendes i flere forsendelser, vil angrefristens utgangspunkt kunne variere:

- a. Ved en samlet bestilling av flere ikke-innbyrdes avhengige varer, og der levering skjer i flere forsendelser, begynner fristen å løpe først når 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 dagen etter forbrukeren fikk den siste varen i sin fysiske besittelse.

- 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 dagen etter at han/hun fikk den siste delen i sin fysiske besittelse.

- c. Ved avtaler om regelmessig levering av identiske varer, regnes angrefristen fra den dagen forbrukeren **mottar den første varen**. Dette vil gjelde både ved tegning av 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 dagen etter at forbrukeren fikk den første varen i sin fysiske besittelse.

Dette innebærer at ved abonnementstjenester på ikke-identiske varer, f.eks. bøker mottatt gjennom medlemskap i bokklubb, vil fristen regnes fra dagen etter mottak av hver enkelt bok.

Det er ingenting i veien for at forbrukeren utøver sin angrerett før han/hun får varen i sin fysiske besittelse, så sant han/hun gir den næringsdrivende klar melding om at han/hun angrer innen fristens utløp. Se kapittel 9 om kravet til melding om angrerett.

11. Retur av varen



Angrerettloven §§ 24 og 25
Direktivet artikkel 13 og 14
Direktivet fortale nr. 48

11.1 Innledning

Dersom angrerett gjøres gjeldende, faller partenes plikter til å oppfylle avtalen bort. Dersom en eller begge parter har helt eller delvis oppfylt, må det foretas et oppgjør mellom partene. Som ledd i et slikt oppgjør må forbrukeren bl.a. sørge for retur av mottatt vare.

11.2 Retur av varen

Hvis ikke den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene, skal forbrukeren sende varene i retur eller overlevere dem direkte til den næringsdrivende eller dennes representant. Dette skal gjøres uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra meddelelse om angrerett er gitt.

Loven sier ikke noe om hvordan varen skal returneres, men det vil i mange tilfeller være naturlig å returnere varen på tilsvarende måte som den ble tilsendt.

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 en kvittering. En slik dokumentasjon vil også ha betydning for den næringsdrivendes rett til å holde tilbake kjøpesummen, se punkt [14.4](#).

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.

Ved avtaler inngått hjemme hos forbrukeren om kjøp av varer som etter sin art ikke kan returneres med post, og hvor forbrukeren fikk overlevert varen hjemme samtidig som avtalen ble inngått, har den næringsdrivende plikt til å hente varen hos forbrukeren for egen regning. Dette gjelder f.eks. for store uhåndterlige objekter.

11.3 Betale returkostnader

Det er normalt forbrukeren som må betale de direkte kostnadene ved retur av varene. Med «*direkte kostnader*» siktes det først og fremst til leveringskostnader, dvs. kostnader ved forsendelse eller transport. I tillegg vil også andre utgifter, som f.eks. utgifter til innkjøp av ny emballasje til returen, kunne omfattes.

Derimot vil ikke ekspedisjons- eller administrasjonsgebyr, eller f.eks. utgifter til lagring og oppfylling av varer, utgifter til betaling av forsikring, eller krav på erstatning dersom varen skades under returen, være direkte kostnader som forbrukeren skal betale.

Forbrukeren plikter ikke å betale de direkte kostnadene dersom det er avtalt at den næringsdrivende skal betale disse, eller dersom den næringsdrivende ikke har informert forbrukeren før avtalen ble inngått om at forbrukeren må betale returkostnadene ved bruk av angrerett.

Forbrukeren kan selv velge å bringe varen tilbake til den næringsdrivende dersom forbrukeren ønsker det. Dersom den næringsdrivende urettmessig avviser forbrukers tilbud om retur av varen, vil forbrukers betalingsplikt for returkostnader kunne bortfalle.

PRAKSIS:

I Forbrukertvistutvalgets avgjørelse 15/777³¹ kom utvalget til at den næringsdrivende måtte sies å ha fraskrevet seg retten til å kreve betaling fra forbrukeren for retur av seng og madrass kjøpt på internett, fordi den næringsdrivende feilaktig hadde avvist forbrukers tilbud om tilbakelevering.

Den næringsdrivende har rett til å vente med å tilbakebetale beløpet til forbrukeren til varene er mottatt i retur, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt i retur, se punkt 14.4. Denne tilbakeholdsretten kan bortfalle dersom den næringsdrivende avviser forbrukerens tilbud om å returnere varen selv.

31 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2015000777&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

PRAKSIS:

I vedtak 15/1114³² kom utvalget til at selgers rett til å holde kjøpesummen tilbake hadde falt bort, etter at han feilaktig hadde avvist forbrukerens melding om å angre på kjøpet, og derfor ikke hadde godtatt forbrukers tilbud om å returnere varen. Selgeren måtte derfor tilbakebetale kjøpesummen uten unødig opphold, selv om varen ikke var mottatt i retur, mens forbruker var forpliktet til å returnere varen først innen 14 dager etter refusjon av kjøpesum inkludert renter.

11.4 Risikoen for varen under returforsendelsen



Forbrukerkjøpsloven §§ 14 og 16
Direktivet artikkel 20
Direktivet fortale nr. 51 og 55

Angrerettloven pålegger forbrukeren å sende varen tilbake uten unødig opphold, betale returkostnadene og eventuelt dekke en verdikompensasjon som skyldes undersøkelse og håndtering av varen. Forbrukeren har risikoen for varen mens den er i hans/hennes fysiske besittelse.

Loven regulerer ikke spørsmålet om hvem som har risikoen for varen under returforsendelsen, dersom den skades eller forsvinner f.eks. etter at forbrukeren har levert varen på postkontoret. Dette reguleres i stedet av forbrukerkjøpslovens regler, som pålegger selgeren risikoen for varen under returforsendelsen, dersom returen gjennomføres i anledning forbrukers utøvelse av angrerett. Dette innebærer at det er selgeren som har risikoen for skade eller tap av varen, så sant forbrukeren kan dokumentere at varen er avsendt. At varen er sendt kan f.eks. dokumenteres ved fremleggelse av kvittering fra transportøren.

Loven oppstiller ikke et formelt krav til dokumentasjon for at varen er sendt i retur, men for å sikre tilstrekkelig dokumentasjon for varer som sendes via Posten, kan varen returneres rekommandert. Særlig gjelder det for varer som returneres til næringsdrivende med adresse utenfor Norge, da Posten pr. i dag ikke har etablert system for sporing av pakker som sendes over landegrensene.

Forbrukeren må sørge for forsvarlig retur og emballasje under returen. Dersom beskadigelse eller forringelse skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side, er forbruker ansvarlig for skaden/tapet. Den

32 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2015001114&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

næringsdrivende vil ha bevisbyrden for at en eventuell skade på varen skyldes manglende omsorg fra forbrukeren.

Dersom forbrukeren angrep før han/hun har mottatt eller hentet ut varen fra postkontoret, dvs. uten å ha fått varen i sin fysiske besittelse, vil risikoen for varen forbli hos den næringsdrivende i hele perioden.

12. Kompensasjon ved verdiforringelse



Angrerettloven § 8 bokstav g) og j), § 22 og § 25, 3. ledd
Direktivet artikkel 14 nr. 2
Direktivet fortale nr. 47

12.1 Rett til å undersøke varen

Forbrukeren har rett til å undersøke varen uten at det får betydning for angreretten, og uten at det utløser noen betalingsplikt. En slik undersøkelse vil ofte kunne være nødvendig for at forbrukeren skal kunne ta stilling til om han/hun ønsker å angre på kjøpet.

Dersom undersøkelsen går utover det som er naturlig og nødvendig for å fastslå «*varenes art, egenskaper og funksjon*», vil forbrukeren kunne holdes økonomisk ansvarlig for en eventuell verdireduksjon som skyldes forbrukerens håndtering av varen.

Det må foretas en vurdering i det enkelte tilfellet av hvor langt forbrukerens undersøkelsesrett går før han/hun blir ansvarlig for å betale kompensasjon. Utgangspunktet for vurderingen vil kunne være at forbrukeren må kunne håndtere og besiktige varen på samme måte som han/hun ville ha fått lov til i en butikk. For eksempel vil kunden kunne prøve klesplaggene på akkurat som i butikken, men han/hun kan ikke bruke plaggene. Forbrukerens rett til å fastslå varens art, egenskap og funksjon innebærer ikke en rett for forbrukeren til å kontrollere at varen er feilfri i enhver henseende.

For å kunne undersøke varen må forbrukeren normalt kunne åpne emballasjen, dvs. den ytre innpakkingen av varer som brukes for å hindre skader under transport, uten at dette vil medføre en verdireduksjon.

PRAKSIS:

I Forbrukertvistutvalgets avgjørelse 2014/1905³³ angret forbrukeren på kjøp av fire stoler inngått på internett. Forbrukertvistutvalget mente at den næringsdrivende ikke kunne kreve verdikompensasjon for fjernet emballasje, da verdireduksjonen må knytte seg til varen som sådan, og ikke til emballasjen. Utvalget mente at selv om ikke stolene lenger kunne selges som nye, så var ikke det i seg selv tilstrekkelig til at man kunne si at det forelå en verdireduksjon. I tillegg viste utvalget til at loven er ufravikelig til fordel for forbrukere, og at den næringsdrivendes standardvilkår med pålegg om retur av varene i original-emballasje derfor ikke kunne legges til grunn.

Forbrukeren vil i noen tilfeller kunne miste sin angrerett dersom han/hun bryter forseglingen av varen. Med *forsegling* menes bl.a. tape, film og lignende beskyttelse av varen, dvs. ikke den ytre emballasjen eller innpakningen. Angreretten vil bl.a. falle bort for varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur dersom forseglingen fjernes, f.eks. ved kjøp av kosttilskudd etter ved kjøp av undertøy. Se punkt 16.7. Det samme gjelder også ved forseglede lyd- eller bildeopptak, eller forseglet programvare dersom forseglingen brytes etter levering. For andre varer gjelder at forseglingen ikke må fjernes annet enn der det er strengt nødvendig for å kunne undersøke varen, dvs. for å kunne fastslå «*varens art, egenskaper og funksjon*».

EKSEMPEL:

Eksempler på hva som ligger innenfor og utenfor undersøkelsesretten:

- Før en forbruker kjøper lyd-, video- og opptaksutstyr vil han/hun normalt kunne teste bilde eller lydkvaliteten, selv om dette innebærer at forsegling må fjernes.
- Ved kjøp av forseglede videofilmer/DVD-er, CD-er og programvare vil angreretten falle bort om forseglingen brytes.
- Merkelapper kan ikke fjernes som ledd i undersøkelsen av et plagg.
- Som i en fysisk butikk vil forbrukere normalt ikke kunne prøve ut hvordan f.eks. kjøkkenutstyr fungerer, da dette med stor sannsynlighet vil etterlate spor.
- Forbrukeren vil normalt ikke som ledd i undersøkelsen av en PC, kunne installere programvare på maskinen da dette vil kunne påføre selger kostnader ved rensing av maskinen, samtidig som det vil kunne føre til en verdireduksjon av maskinen.

33 <https://lovdata.no/pro/#document/FTU/avgjorelse/ftu-2014-1905?searchResultContext=1634>

I de tilfellene der forbrukeren har gått utover sin undersøkelsesrett, blir spørsmålet om varen er redusert i verdi, og eventuelt hvor stor verdireduksjonen er. Dette må vurderes konkret.

Forringelse av varenes verdi kan bl.a. bestå i utgifter til rensing, rengjøring og reparasjon av varen.

Selger har bevisbyrden for at forbrukeren har gått ut utover sin undersøkelsesrett, og at en verdireduksjon skyldes forbrukerens håndtering av varen.

12.2 Vilkår for verdikompensasjon

Verdikompensasjon kan bare kreves dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om at det foreligger angrerett på kjøpet, og informasjon om vilkår, tidsfrister og fremgangsmåten, før avtalen ble inngått. Angreskjema må i tillegg ha vært tilgjengelig for forbrukeren før avtaleinngåelsen, se punkt 6.3.

PRAKSIS:

FTU 15/377³⁴ hadde forbrukeren kjøpt blandedbatteri via den næringsdrivendes nettsider og ønsket å angre på kjøpet. Den næringsdrivende mente å ha krav på verdireduksjon av varen grunnet forbrukerens behandling av batteriene. Forbrukertvistutvalget fant at den næringsdrivende ikke kunne kreve verdireduksjon ettersom forbrukeren ikke hadde mottatt opplysninger om angrerett før avtaleinngåelsen, men først flere dager etter kjøpet.

³⁴ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015010658&dokid=192371&version=2&variant=P&

13. Forbrukerens plikter ved angrerett på tjenesteavtaler



Angrerettloven §§ 23, 26
Direktivet artikkel 14 nr. 3, nr. 4a) og nr. 5
Direktivet fortale nr. 50

13.1 Utgangspunktet

Når angreretten benyttes, faller partenes plikter til å oppfylle avtalen bort. Forbrukeren vil ikke lenger kunne benytte seg av tjenesten, og tjenestetilbyder plikter ikke å utføre tjenesten.

Dersom tjenesten ikke er påbegynt, har forbrukeren krav på å få refundert hele beløpet han/hun har betalt.

Dersom tjenesten er påbegynt før angrerett benyttes, men før tjenesten er ferdig levert, vil forbrukeren kunne angre mot å måtte betale for den delen av tjenesten han har mottatt. Forbrukeren kan derimot normalt ikke angre på tjenester som er fullt ut levert, se punkt [2.3](#) og punkt [16.4](#).

13.2 Kompensasjon for tjeneste påbegynt før utløp av angrefristen

Loven åpner for at forbrukeren kan be om tilgang til, eller oppstart av tjenesten før angrefristen er utløpt. Under forutsetning av at forbrukeren har gitt et *uttrykkelig forhåndssamtykke* til, eller *uttrykkelig anmodning* om å påbegynne leveringen av tjenesten før angrefristens utløp, vil forbrukeren være forpliktet til å betale for den del av tjenesten han/hun har mottatt frem til melding om bruk av angrerett er gitt. At forhåndssamtykket eller anmodningen må være

uttrykkelig, innebærer at forbrukeren aktivt må ha anmodet/samtykket til start av tjenesten i særskilt erklæring.

Dersom den næringsdrivende ikke har sørget for at forbrukeren har gitt *uttrykkelig forhåndssamtykke* eller kommet med *uttrykkelig anmodning* før tjenesten påbegynnes, faller forbrukerens betalingsplikt bort for den del av tjenesten som er mottatt før angreterett gjøres gjeldende.

Ved salg utenom faste forretningslokaler kreves i tillegg at den uttrykkelige forespørselen må gis på et *varig medium*.

Ved nedlastning av *digitalt innhold*, dvs. data som blir fremstilt og levert i digital form, f.eks. dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, lydbøker, filmer m.m., og som ikke leveres på et fysisk medium før utløpet av angrefristen, avskjæres angreteretten allerede når leveringen påbegynnes, såfremt kravene til forhåndssamtykke og erkjennelse foreligger. Se punkt 17.5. Det vil derfor ikke bli aktuelt med noen form for kompensasjon for levert tjeneste i disse tilfellene.

13.3 Kompensasjonens størrelse

Beregningen av beløpet forbrukeren skal betale, skal foretas på grunnlag av avtalt pris for tjenesten.

EKSEMPEL:

Dersom forbrukeren angrer på en avtale om mobilabonnement 10 dager etter at tjenesten er påbegynt, må han/hun betale for 1/3 av månedsbetalingen, (i tillegg til prisen for eventuelle andre tilleggstjenester mottatt i denne perioden).

Dersom den samlede prisen som er avtalt er uforholdsmessig eller urimelig høy, skal beregningen foretas på grunnlag av markedspris for tilsvarende tjenester på tidspunktet for avtalens inngåelse.

14. Den næringsdrivendes rettigheter og plikter ved oppgjøret



Angrerettloven 24
Direktivet artikkel 13
Direktivet fortale nr. 46

14.1 Tilbakeføring av mottatt betaling fra forbrukeren

Den næringsdrivende plikter å tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren. Det inkluderer bl.a. kostnader ved frakt til forbrukeren, dersom disse er inkludert i kjøpesummen og forbrukeren har betalt disse. Den næringsdrivende er likevel ikke pliktig til å tilbakebetale tilleggskostnadene for en dyrere fraktmetode enn den som normalt tilbys, dersom det er forbrukeren som har valgt den dyrere fraktmetoden.

Den næringsdrivende kan ikke trekke fra egne betalingskostnader i anledning returoppgjøret, f.eks. gebyrer for bankoverføring. Den næringsdrivende kan heller ikke kreve gebyr av forbrukeren for bruk av angreretten.

EKSEMPEL:

El-klagenemnda kom i uttalelse 2015-125³⁵ til at kraftselskapet ikke kunne kreve bruddgebyr som ved ordinær oppsigelse, etter at forbrukeren angret på inngåelse av en fastprisavtale for levering av kraft.

35 <http://www.elklagenemnda.no/article.php?articleID=1346&categoryID=196>

Forbrukeren kan på sin side ikke kreve å få tilbakebetalt offentlige avgifter som merverdiavgift eller toll fra den næringsdrivende. Dette er ikke betaling for varen eller tjenesten som den næringsdrivende har «mottatt» fra forbrukeren i lovens forstand.

Forbrukeren kan i stedet fremme krav om tilbakebetaling av slike avgifter fra Tolletaten.³⁶

Et eventuelt fortollingsgebyr vil heller ikke kunne kreves tilbakebetalt fra den næringsdrivende, da dette er betaling for en allerede utført jobb fra fraktselskapets side, som det ikke er rimelig at den næringsdrivende skal betale.

14.2 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 mottatt melding om bruk av angrerett.

Det fremgår ikke av loven hvilken betydning det har at fristen for tilbakeføring oversittes, men Forbrukertvistutvalget har i sin avgjørelse 2014/1905³⁷ kommet til at forbrukeren i tillegg til refusjon av full kjøpesum, også vil kunne kreve forsinkelsesrente og standardkompensasjon for eventuelle inndrivelseskostnader.

14.3 Samme betalingsmiddel

Tilbakebetalingen skal skje ved samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet, med mindre forbrukeren uttrykkelig har akseptert et annet betalingsmiddel. Dette innebærer bl.a. at tilgodelapp, byttelapp eller lignende på tilsvarende verdi, ikke kan benyttes med mindre forbrukeren uttrykkelig har godtatt det.

14.4 Tilbakeholdsrett ved varekjøp

Med unntak for de tilfellene der den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varen, har den næringsdrivende rett til å holde tilbake returoppgjøret til varen er mottatt fra forbrukeren, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varen er sendt tilbake. En slik dokumentasjon kan f.eks. være kvittering fra en etablert transportør eller et postselskap.

36 <http://www.toll.no/no/bedrift/import/refusjon/>

37 <https://lovdata.no/pro/#document/FTU/avgjorelse/ftu-2014-1905?searchResultContext=1634>

PRAKSIS:

Etter at den næringsdrivende feilaktig hadde avvist at forbrukeren hadde rett til å angre, og derfor hadde avvist forbrukerens tilbud om å returnere vannrenseanlegget han hadde kjøpt via den næringsdrivendes nettside, kom Forbrukertvistutvalget i vedtak 15/1114³⁸ til at selgers rett til å holde kjøpesummen tilbake, falt bort. Selgeren måtte derfor tilbakebetale kjøpesummen uten unødig opphold, selv om varen ikke var mottatt i retur. Forbrukeren på sin side var forpliktet til å returnere varen først innen 14 dager etter at kjøpesummen inkludert renter var mottatt.

38 http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2015001114&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

15. Tilknyttede avtaler



Aktuelle bestemmelser:
Angrerettloven § 27
Direktivet artikkel 15

Konsekvensen av at en forbruker benytter seg av angreretten sin, er at partene ikke har plikt til å oppfylle i henhold til avtale. Dersom forbrukeren angrer på avtalen, vil også *tilknyttede avtaler* falle bort automatisk og uten kostnad for forbrukeren.

En *tilknyttet avtale* er en avtale om kjøp av varer eller tjenester som:

- knytter seg til en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom fast forretningslokale, og
- der varene eller tjenestene leveres av den næringsdrivende eller en tredjepart på grunnlag av en ordning mellom tredjeparten og den næringsdrivende.

EKSEMPEL:

En typisk avtale som vil være en tilknyttet avtale, og som faller bort sammen med hovedavtalen, er en kredittavtale inngått for å kunne finansiere kjøp av bil (hovedavtalen), og hvor denne kredittavtalen er inngått med en kredittøyer som den næringsdrivende har inngått en samarbeidsavtale med. Motsatt gjelder dersom forbrukeren i stedet på selvstendig grunnlag inngår en låneavtale med sin faste bankforbindelse.

Andre eksempler kan være vedlikeholds-/serviceavtaler ved kjøp av bil, avtaler om oppdatering, tilleggsytelser eller utstyr ved kjøp av PC, eller forsikringsavtaler ved kjøp av elektronikk.

Dersom det er angrerett på den tilknyttede avtalen, kan forbrukeren velge å bare angre på den tilknyttede avtalen selv om han/hun ønsker å stå ved hovedavtalen.

16. Varer og tjenester unntatt angrerett

16.1 Innledning



Angrerettloven § 22
Direktivet artikkel 16

På de varer og tjenester som skal gjennomgås nedenfor, er det ikke angrerett, selv om avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenom faste forretningslokaler. Grunnen til at det ikke er angrerett på kjøp av disse varene og tjenestene, er at varenes og tjenestenes karakter og innhold gjør det lite hensiktsmessig, praktisk eller aktuelt å benytte angrerett. Lovens øvrige bestemmelser bl.a. om opplysningsplikt og krav til avtalen, vil gjelde for disse avtalene.

Følgende varer eller tjenester unntas fra angrerett:

- Varer som blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre.
- Varer som forringes eller raskt går ut på dato.
- Ferdig leverte tjenester på visse vilkår.
- Varer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet.
- Tilvirkningskjøp.
- Legemidler og medisinsk utstyr.
- Varer relatert til helsevern og hygiene.
- Alkoholholdige varer utsatt for prissvingninger.
- Reparasjoner/tjenester som haster.
- Forseglede lyd-bildeopptak eller forseglet programvare der forseglingen brytes.

- Levering av enkeltaviser eller tidsskrift.
- Avtaler som inngås ved offentlig auksjon.
- Visse typer tjenester (transport, innkvartering, fritid) som leveres til et bestemt tidspunkt eller innenfor et fastsatt tidsrom.
- Levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, forutsatt at leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige samtykke, og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt.

16.2 Varer som på grunn av sin art blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre

Noen varer blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre, noe som gjør at det er lite praktisk å angre på kjøpet. Dette er for eksempel tilfellet ved levering av flytende brensel som fylles på forbrukerens tank.

16.3 Varer som forringes eller raskt går ut på dato

Det er ikke angrerett på varer som forringes eller raskt går ut på dato. Dette gjelder for varer som etter sin natur har begrenset holdbarhet, f.eks. ferske matvarer eller avskårne blomster. Unntaket fra angreretten gjelder selv om varen ennå ikke har begynt å forringes eller har gått ut på dato.

16.4 Ferdig levert tjeneste

Det er ikke angrerett på tjenester som er ferdig levert. Dette gjelder likevel bare dersom:

- leveringen av tjenesten har startet med forbrukerens *uttrykkelige forhåndssamtykke* og
- forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt.

Dersom disse kravene ikke er oppfylt, vil det fortsatt være angrerett på tjenesten, selv om den er ferdig levert. I tillegg vil forbrukerens betalingsplikt bortfalle. Se kapittel [13](#).

Med *uttrykkelig forhåndssamtykke* menes at forbruker aktivt og særskilt må ha samtykket i at tjenesten skal påbegynnes/leveres før leveringen starter. At forbrukeren har akseptert avtalens vilkår, eller at forbrukeren ber om oppfyllelse, vil derfor ikke i seg selv oppfylle kravet til uttrykkelig forhåndssamtykke.

Uttrykkelig forhåndssamtykke må i denne sammenheng forstås som at forbrukeren har kommet med en *uttrykkelig anmodning*.

Et uttrykkelig samtykke/anmodning kan f.eks. gis ved at forbrukeren krysser av i en boks med følgende tekst:

EKSEMPEL:

Jeg anmoder herved om oppfyllelse av avtalen om (den aktuelle tjenesten), og aksepterer samtidig at jeg mister min angrerett så snart tjenesten er ferdig fullført.

Dersom forbrukeren ønsker at leveringen av tjenesten skal starte før angrefristen på 14 dager er utløpt, må dette også fremgå tydelig av det uttrykkelige forhåndssamtykket.

Forhåndssamtykket må gis skriftlig for at angreretten skal bortfalle.

Ved salg utenom faste forretningslokaler kreves i tillegg at forhåndssamtykket/anmodningen må gis på et varig medium.

For tjenester som er påbegynt, men ikke fullført, vil forbruker ha rett til å angre mot å betale den næringsdrivende en kompensasjon for den del av tjenesten som er mottatt, se kapittel 13. Dette gjelder imidlertid ikke for digitale tjenester, se punkt 17.5.

16.5 Avtaler om varer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet

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

16.6 Tilvirkningskjøp

Det er ikke angrerett på såkalte *tilvirkningskjøp*, dvs. varer som enten er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg.

Som *tilvirkningskjøp* vil bl.a. regnes kjøp av varer som ikke er prefabrikkert, og som fremstilles på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutninger. Eksempler på tilvirkede varer vil være skreddersydde gardiner, t-skjorter med personlig designet trykk, eller brudekjole bestilt etter mål.

Det må foretas en konkret vurdering av om en vare er tilvirket og derfor unntatt fra angrerett. Ettersom bestemmelsen utgjør et unntak fra angrerett, skal den fortolkes snevert. Det innebærer at man i tvilstilfeller må falle tilbake på hovedregelen om at det er angrerett på kjøpet.

EKSEMPEL:

Kjøp av en ny bil som settes sammen av forbrukeren ved valg mellom en rekke standard elementer, for eksempel farger, tilleggsutstyr, setetrekk m.m., vil normalt ikke være et tilvirkningskjøp selv om sammensetningen av ulike elementer må sies å være unik.

EKSEMPEL:

Russeutstyr som uniformer, trøyer m.m. må normalt anses å være masseproduserte produkter og faller utenfor lovens definisjon av tilvirket vare. Dersom effektene påføres trykte årstall, vil disse fortsatt anses å være masseproduserte varer, selv om de blir vanskeligere å selge videre. Men dersom effektene i tillegg påføres trykte navn, vil de ha fått et så personlig preg at de vil falle innenfor unntaket fra angrerett.

16.7 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.

16.8 Varer knyttet til helsevern og hygiene

Det er ikke angrerett på forseglede varer som av hensyn til helsevern og hygiene ikke er egnet for retur, og hvor forseglingen er brutt etter levering. Dette gjelder for eksempel kosmetiske varer som leppestift, helsekostprodukter og undertøy.

16.9 Alkoholholdige varer utsatt for prissvingninger

Angreretten gjelder ikke ved kjøp av alkoholholdige drikker der prisen ble avtalt på det tidspunktet avtalen ble inngått, levering først kan skje etter 30 dager og den faktiske verdien av drikken er avhengig av svingninger i markedet som

ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende. Et eksempel er avtale om kjøp av såkalt vin en primeur. Her inngås avtale om kjøp av utvalgte viner til fastsatt pris samme år som druene høstes, men vinen leveres først senere når den er ferdig utviklet.

16.10 Avtaler om reparasjoner eller tjenester som det haster å få utført

I tilfeller der forbrukeren ber den næringsdrivende om å komme hjem til forbrukeren for å få utført reparasjoner eller tjenester som haster, er det ikke angrerett på avtalen. Eksempler på slike avtaler er et tett avløp som må åpnes, eller en oversvømt kjeller som 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.

16.11 Forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare

Angreretten vil falle bort dersom forbrukeren bryter forseglingen, dvs. der han/hun fjerner beskyttende film, tape o.a., på forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare. Se mer om det under punkt [12.1](#) og [17.2](#).

16.12 Avtaler om levering av enkeltaviser og tidsskrifter mv.

Det er ikke angrerett ved levering av en enkelt avis, tidsskrift eller magasin. Det er imidlertid angrerett på en abonnementsavtale på slike publikasjoner.

16.13 Avtaler som inngås ved offentlig auksjon

Avtaler som inngås ved offentlig auksjon, er unntatt fra angrerett. En «*offentlig auksjon*» er en auksjon der varer eller tjenester tilbys forbrukeren av den næringsdrivende ved en åpen, konkurransebasert bud-prosedyre, (som i enkelte land vil forutsette autorisasjon), og hvor forbrukeren som vinner budrunden, er bundet til å kjøpe varen eller tjenesten. Forbrukeren må være eller ha mulighet til å være til stede ved auksjonen.

Internettauksjoner regnes ikke som offentlige auksjoner, og 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.

16.14 Avtaler om visse tjenester som leveres til et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom, bl.a. transport-, innkvarterings- og fritidstjenester

Det er ikke angrerett for enkelte bestemte tjenester som i henhold til avtalen skal leveres på et bestemt tidspunkt, eller innenfor et bestemt tidsrom. Begrunnelsen fra lovgiver for å unnta disse typer avtaler fra angrerett er at det vil kunne være vanskelig for den næringsdrivende som ved bestillingen må sette til side kapasitet, å finne andre kunder til å dekke opp den ledige kapasiteten dersom kunden angrer på bestillingen.

Dette gjelder for:

- Avtaler om innkvartering for andre formål enn boligformål (f.eks. hotellrom, leie av hytter/ferieboliger).
- Avtaler om transport av varer.
- Avtaler om bilutleie.
- Avtaler om levering av catering.
- Avtaler om tjenester knyttet til fritidsaktiviteter.

Det vil ikke sjelden oppstå spørsmål om hva som regnes som tjenester knyttet til *fritidsaktiviteter*. Eksempler på avtaler som normalt faller inn under kategorien fritidstjenester og som dermed er unntatt angrerett, er kjøp av billetter til kultur- eller sportsarrangementer, leie av motorsykler eller sykler, påmelding på hobbykurs o.l. Dersom det dreier seg om aktiviteter knyttet til jobb eller utdanning, som f.eks. opplærings- eller videreutdanningskurs, er man i utgangspunktet utenfor det som anses som fritidsaktiviteter, og det vil være angrerett på avtalen.

Det må foretas en konkret vurdering av om tjenesten mest naturlig må ses som en fritidsaktivitet eller ikke. Ettersom regelen representerer et unntak fra angreretten til ulempe for forbrukeren, må unntaket tolkes snevert.

PRAKSIS:

Forbrukertvistutvalget kom i sak 15/1119³⁹ til at en påmelding på truckkurs mest naturlig må betraktes som en investering med tanke på fremtidige jobbutsikter, og ikke som en fritidsaktivitet. Forbrukeren kunne derfor angre på inngåelsen av kursavtalen.

PRAKSIS:

Kjøp av en studieplass på en bibelskole med ett års varighet ble ikke ansett for å være en tjeneste knyttet til fritidsaktivitet, men snarere en investering med tanke på jobbutsikter. Forbrukertvistutvalget viste i sin begrunnelse i sak 15/712⁴⁰ til at skolen mottok offentlig støtte, og at fagplanen bygget på voksenopplæringsloven. I tillegg ble det vist til at skolen markedsførte seg om en utdannelseinstitusjon, og at den «skal på best mulig måte formidle kunnskap, inspirere til læring og dannelse av hele mennesket, utdanne til arbeid i kirke og samfunn».

39 http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015024542&dokid=211580&version=2&variant=P&

40 http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015015515&dokid=199014&version=2&variant=P&

PRAKSIS:

I sak 15/1777⁴¹ ble et teorikurs til privatflygersertifikat ble ansett for å være en fritidsaktivitet. Utvalget gikk i denne avgjørelsen forholdsvis grundig inn i vurderingen av hva som kan anses å være en fritidsaktivitet eller ikke, og uttalte:

«Teorikurset som ble kjøpt knytter seg til privatflygerutdanning, som ikke kvalifiserer som yrkesflyger. I så måte kan tjenesten sies å være knyttet opp mot en fritidsaktivitet. Sertifikat som privatflyger kan imidlertid sies å være nærmere knyttet opp mot arbeid enn for eksempel et ski- eller vinkurs, idet flysertifikat eksempelvis kan benyttes i transportøyemed knyttet til arbeid, og for mange også vil være et første skritt på veien mot flygerutdanning.

Utvalget er av den oppfatning at tjenesten skiller seg fra en rekke andre tjenester som knytter seg til typiske fritidsaktiviteter ved at forbruker gjennom tjenesten tilegner seg en ferdighet med sikte på å oppnå en tillatelse. I så måte er det mer naturlig å anse tjenesten som en utdanningstjeneste enn som en tjeneste knyttet til en fritidsaktivitet. For øvrig er det nærliggende å sammenlikne tilfellet med å ta sertifikat for å kunne kjøre bil. Bilkjøring knytter seg ikke nødvendigvis til arbeid, uten at man av den grunn vil finne det naturlig å kategorisere bilkjøring som en typisk fritidsaktivitet.»

Utvalget konkluderte etter dette slik:

«Det er tvilsomt hvor grensen skal trekkes i dette tilfellet. Da forbrukerhensynet er et tungtveiende moment, og det følger av forarbeidene at unntaket skal tolkes snevert, finner utvalget at unntaket ikke kommer til anvendelse, og at tjenesten således er omfattet av angreretten.»

16.15 Digitalt innhold

Det gjelder også unntak fra angrerett for levering av digital innhold. Se neste side (kapittel 17).

⁴¹ http://innsyn.e-kommune.no/innsyn_ftu_design/wfdocument.ashx?journalpostid=2015026972&dokid=214320&version=2&variant=P&

17. Digitalt innhold



Angrerettloven § 5 bokstav i), § 8 bokstav b), c) og k), § 11, 2 ledd, § 22 bokstav n) og § 26, 2 ledd bokstav c)
Direktivet artikkel 2 nr. 11, artikkel 6 nr. 1 bokstav r) + s), artikkel 7 og 8, artikkel 4 nr. 4 bokstav b) og artikkel 16 bokstav m).
Direktivet fortale nr. 19

17.1 Innledning

Angrerettloven har særskilte regler om avtaler om digitalt innhold. Disse gjennomgås i kapittelet nedenfor.

Med *digitalt innhold* menes data som blir fremstilt og levert i digital form, for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, lydbøker og filmer.

PRAKSIS:

I sak 15/1113⁴² kom Forbrukertvistutvalget til at en bestilling av et treningsprogram som ble fremstilt digitalt og levert til forbrukeren via e-post som en PDF-fil måtte ses som digitalt innhold i lovens forstand.

⁴² http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2015001113&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

Angrerettloven skiller mellom *digitalt innhold* som

- leveres på et fysisk medium, f.eks. på en CD eller en DVD, og
- som ikke leveres på et fysisk medium, f.eks. data som lastes ned eller strømmes.

I motsetning til ved andre tjenesteavtaler gjelder angrerettloven også for avtaler om gratis levering av digitalt innhold. Forutsetningen er at leveringen er et resultat av en selvstendig avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende. Dette innebærer at digitalt innhold som ligger tilgjengelig for alle på internett, faller utenfor angrerettloven.

17.2 Digitalt innhold levert på fysisk medium

For digitalt innhold som leveres på et fysisk medium, f.eks. på en CD eller en DVD, gjelder reglene om angrerett ved kjøp av varer. Bl.a. gjelder en angrefrist på 14 dager regnet fra forbrukeren mottar varen.

Angrerett gjelder likevel ikke for «*levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på*». Med *forsegling* siktes til film, tape, folie og lignende. Den næringsdrivende skal opplyse forbrukeren om at angreretten faller bort dersom forseglingen brytes.

17.3 Digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium

Digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, kan leveres både i form av abonnement og som enkelttjenester.

For avtaler om abonnement på digitale tjenester der det betales løpende abonnementsleie, f.eks. ved abonnement på Netflix, vil de ordinære reglene for tjenester gjelde for beregning av angrefrist og plikten til å betale kompensasjon for benyttet tjeneste frem til angrerett komme til anvendelse. Se punkt [13.2](#) om dette.

Ved nedlasting eller strømming av digitale enkelttjenester, vil angreretten falle bort så snart tjenesten lastes ned/strømmes, så sant den næringsdrivende har oppfylt lovens krav til forhåndsinformasjon og prosedyrer. Dette gjelder også der forbrukeren har inngått avtale om et gratis medlemskap eller lignende, som forutsetter betaling for hver nedlasting eller strømming, for eksempel strømming av filmer fra iTunes. Se punkt [17.5](#). Dersom den næringsdrivende ikke oppfyller lovens krav, vil forbrukeren ha sin angrerett i behold.

17.4 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Ved avtaler om levering av digitalt innhold må den næringsdrivende, i tillegg til å gi forhåndsopplysninger som beskrevet i punkt 6.2, også opplyse forbrukeren «der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak». I tillegg skal den næringsdrivende opplyse om «det digitale innholdets evne til å virke sammen med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til, eller med rimelighet kan forventes å kjenne til».

At den næringsdrivende skal opplyse om «funksjonaliteten» innebærer at det skal opplyses om:

- Hvilke språk tjenesten og bruksanvisningen tilbys på.
- Måten innholdstjenesten leveres på.
- Tjenestens varighet.
- Filtype og størrelse.
- Ansvar for og krav til oppdatering.
- Vilkår knyttet til bruk av produktet, som sporing av brukerne, behovet for tilknytning til internett og hvilke tekniske krav som i så fall må oppfylles, eller eventuelle krav om installering av spesiell programvare for andre brukere.
- Begrensninger i bruken av produktet, som maksimum antall ganger det kan brukes eller tidsbegrensninger, gjenbruk av produktet, informasjon om kostnader ved tilleggstjenester.

Med «det digitale innholdets evne til å virke sammen med maskinvare og programvare», siktes til at det må informeres om hvilke system og tilleggs programvare som må benyttes, bl.a. hvilken programvare-versjon og kravet til prosessorkapasitet og andre egenskaper ved maskinvaren.

Den næringsdrivende må også informere om at avtalen omfattes av unntak fra angrerett og under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes. Slik informasjon må gis før det gis tilgang til å laste ned eller strøme innholdet.

Se Kommisjonens veileder i bilag 1, modell for visning av forbrukeropplysninger om digitale onlineprodukter⁴³, som kan benyttes.

Formålet med modellen er å sikre at forbrukeropplysninger gis på en ensartet og sammenlignbar måte, samtidig som det hjelper næringslivet med å oppfylle kravene til informasjon.

Av bilaget fremgår at eksempel på informasjon om viktig egenskap ved digitale produktet, kan være hvilke filtyper som kan lastes ned, f.eks. ukomprimerte mediefiler. For strømming vil dette være mindre relevant.

43 Dansk version: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_da.pdf,
engelsk versjon: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

Som et annet eksempel nevnes *informasjon om betingelsene for oppdateringer* for tekstbehandlingsprogram eller en virus-scanner. Dette vil trolig ikke ha samme relevans for billige applikasjoner til mobiltelefoner.

17.5 Bortfall av angrerett ved levering av digitale enkelttjenester

Digitale innholdstjenester ønskes normalt levert så snart avtalen er inngått. Under forutsetning av at den næringsdrivende oppfyller krav fastsatt i loven, faller angreretten bort straks tjenesten tas i bruk. Digitale innholdstjenester skiller seg på dette punktet fra levering av andre typer tjenester, der angreretten består inntil tjenesten er ferdig levert.

For at angreretten ved kjøp av digitalt innhold skal falle bort, kreves at leveringen av tjenesten *«er begynt med forbrukerens uttrykkelige samtykke og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt»*.

Med uttrykkelig samtykke menes at forbrukeren må ha avgitt et aktivt og særskilt samtykke til nedlasting eller strømming før angrefristens utløp. I tillegg må forbrukeren ha erkjent eller akseptert at angreretten faller bort.

Disse to kravene kan oppfylles ved at forbrukeren må huke av eller klikke i en boks i umiddelbar nærhet av tekst som tydelig forklarer hva avhuking innebærer.

EKSEMPEL:

Lovens krav vil kunne oppfylles f.eks. ved følgende tekst:

Jeg samtykker med dette i at jeg straks skal motta [avtalt digital innholdstjeneste], og erkjenner samtidig at angreretten bortfaller så snart nedlastingen eller strømmingen starter.

Dersom forbrukeren ikke har gitt uttrykkelig samtykke til at leveransen av tjenesten kan begynne før angrefristen utløp, eller ikke har erkjent at angreretten faller bort, kan angrerett gjøres gjeldende fullt ut selv om leveringen har begynt.

Loven krever i tillegg at forbrukeren skal motta en *«bekreftelse på inngått avtale på varig medium»* før utførelsen av tjenesten begynner. I denne bekreftelsen skal bl.a. fremgå at forbrukeren har gitt uttrykkelig samtykke til nedlasting eller strømming, og at han erkjenner at angreretten bortfaller, se ovenfor.

PRAKSIS:

I sak 15/1113⁴⁴ kom Forbrukertvistutvalget til i sin avgjørelse til at forbrukeren hadde sin angrerett i behold ved bestilling av treningsprogram levert til forbrukerens e-post via en PDF-fil. Det ble bl.a. vist til forbrukeren ikke uttrykkelig hadde samtykket til mottak av tjenesten før angrefristens utløp, og at han heller ikke hadde erkjent at angreretten gikk tapt.

17.6 Krav til avtalebekreftelsen



Angrerettloven §§ 18 og 11

Ved fjernsalgsavtaler om levering av digitalt innhold som ikke er levert på et fysisk medium, skal forbrukeren motta en skriftlig bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium innen rimelig tid etter avtaleinngåelsen. Bekreftelsen skal inneholde lovpålagt informasjon dersom denne ikke tidligere er gitt på et varig medium. I tillegg skal det gå frem av bekreftelsen at forbrukeren har gitt uttrykkelig samtykke til levering av tjenesten før angrefristens utløp, og forbrukerens erkjennelse av at angreretten i så fall går tapt. Se punkt 17.5.

For avtaler inngått utenom faste forretningslokaler om levering av digitalt innhold som ikke er levert på fysisk medium, skal forbrukeren motta en undertegnet avtale eller bekreftelse på papir eller på annet *varig medium*. I tillegg skal forbrukerens uttrykkelige samtykke til nedlasting av digitalt innhold før angrefristens utløp og hans aksept av at angreretten bortfaller, fremgå av avtalen, se punkt 17.5.

⁴⁴ http://www.forbrukertvistutvalget.no/innsyn.aspx?response=arkivsak_detaljer&arkivsakid=2015001113&scripturi=/innsyn.aspx&skin=ftu&Mid1=11&

Del IV

Finansielle tjenester



18. Finansielle tjenester

18.1 Virkeområde for reglene



Angrerettloven § 5 bokstav e), Kapittel 7, (§§ 28 – 40)
Finansavtaleloven §§ 11,15, 23 og 51 b)
Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF)

I tillegg til de varer og tjenester som er omhandlet foran, omfatter angrerettloven også avtaler om finansielle tjenester som inngås ved *fjernsalg* eller ved *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. Også kausjonsavtaler som forbrukere stiller for andre forbrukeres gjeld, vil være en finansiell tjeneste underlagt angrerett, men ikke dersom forbrukeren stiller kausjon for andres næringsvirksomhet. Disse avtalene reguleres i finansavtaleloven og ikke i angrerettloven.

Visse finansielle tjenester inngått ved fjernsalg, er unntatt fra angrerett. Det gjelder for:

- tjenester der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet som den næringsdrivende ikke har innflytelse på, og som kan forekomme i angrefrist-perioden, f.eks. salg av aksjer eller fondsandeler og veksling av utenlandsk valuta.
- reise- og reisegodsforsikring eller andre forsikringsavtaler med kortere varighet enn en måned.
- avtaler som etter forbrukerens uttrykkelig anmodning er blitt oppfylt av begge parter før forbrukeren utøver sin angrerett.

18.2 Forhåndsopplysninger og avtalebekreftelse av finansielle tjenester

18.2.1. Innledning

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

18.2.2. Forhåndsopplysninger ved fjernsalg



Angrerettloven §§ 28, 30 og 33

Opplysninger om den næringsdrivende

- den næringsdrivendes identitet, organisasjonsnummer, ervervsmessige hovedaktivitet og adresse. Representeres den næringsdrivende av en annen næringsdrivende, skal tilsvarende opplysninger gis om representanten.
- eventuelle godkjenningsordninger som den næringsdrivende er underlagt og relevant tilsynsmyndighet.

Opplysninger om avtalen

- Avtalens korteste varighet for løpende eller tilbakevendende finansielle tjenester.
- Eventuell rett til å avslutte avtalen førtidig eller ensidig, og om det i så fall pålegges vederlag.
- Navnet på den medlemsstaten eller medlemsstatene hvis lover er brukt av den næringsdrivende som grunnlag for å kontakte forbrukeren før avtalen inngås.
- Avtalens lovvalgs- og vernetingsbestemmelser.
- Hvilke(t) språk avtalevilkårene og de obligatoriske forhåndsopplysningene finnes på.
- Hvilket språk den næringsdrivende, med samtykke fra forbrukeren, forplikter seg til å kommunisere på så lenge avtalen løper.
- Eventuelle grenser hvor lenge opplysningene er gyldige.

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.

- 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 fra historisk verdiutvikling og avkastning.
- Den samlede prisen som forbrukeren skal betale, inkludert provisjoner, gebyrer og alle skatter og avgifter som skal betales gjennom den næringsdrivende. Alle enkeltelementer i prisen skal spesifiseres. Dersom det ikke kan opplyses om nøyaktig pris, skal det opplyses om utregningsgrunnlaget. Hvis forbrukeren belastes for særlige tilleggskostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, må dette opplyses.
- At det finnes andre avgifter og/eller kostnader som ikke betales gjennom eller blir pålagt gjennom den næringsdrivende.
- Ordninger for betaling og oppfylling av avtalen. Dette vil for eksempel være når og hvordan betaling skal skje, og tjenesteyterens fullmakt til å belaste forbrukerens konti.

Opplysninger om angreretten

- Hvorvidt det er angrerett på avtalen.
- Angrefristens lengde.
- Vilkårene for å bruke angreretten, herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli pålagt å betale ved bruk av angreretten.
- Hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av ikke å bruke angreretten.

Opplysninger om klageadgang

- Hvorvidt det finnes utenrettslige tvisteløsningsordninger, garantifond eller erstatningsordninger.

Utenrettslig tvisteløsning

- Muligheten for å få løst eventuelle tvister med den næringsdrivende utenfor domstolene og hvordan forbrukere eventuelt kan bruke ordningene.

18.2.3. Hvordan opplysningene skal gis ved fjernsalg



Angrerettloven §§ 28, 30, 31 og 33

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.

Til samme tid skal også forbrukeren motta standard angreskjema⁴⁵ for finansielle tjenester. For finansielle tjenester er det altså ikke tilstrekkelig at angreskjema gjøres tilgjengelig for forbrukeren før avtaleinngåelse slik regelen er ved kjøp av varer og andre typer tjenester, se punkt 6.3.

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 via fjernkommunikasjonsmetoden, for eksempel ved tekstmelding til mobiltelefonen, må de gis på annen måte, for eksempel på papir. Der markedsføringen er rettet til norske forbrukere er det et krav om at opplysningene skal være på norsk. 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*, innen rimelig tid før avtalen blir inngått. Hvis det er forbrukeren som har tatt initiativet til avtalen og det brukes en metode for *fjernkommunikasjon* 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, med mindre dette er i strid med avtalen eller den type finansielle tjeneste som ytes. 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.

18.2.4. 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.

45 <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>

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 fra 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 gjennom 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.

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 ha krav på 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.

Betalingstjenester

Hvis fjernsalgsavtalen gjelder betalingstjenester som definert i finansavtaleloven § 11⁴⁶, skal den næringsdrivende gi opplysninger som nevnt i finansavtaleloven § 15 annet ledd, eventuelt opplysningene nevnt i finansavtaleloven § 23 første ledd.

Den næringsdrivende skal i tillegg gi opplysninger om:

- 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 fra historisk verdiutvikling og avkastning.
- at det finnes andre avgifter og/eller kostnader som ikke betales gjennom eller blir pålagt gjennom den næringsdrivende.
- eventuelle grenser for hvor lenge opplysningene er gyldige.
- ordninger for betaling og oppfylling av avtalen.
- eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden.
- hvorvidt forbrukeren har angrerett eller ikke, den eventuelle angrefristens lengde, vilkår for å bruke angreretten, herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten.
- hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av ikke å bruke angreretten.
- navnet på den medlemsstaten eller medlemsstatene hvis lover er brukt av den næringsdrivende som grunnlag for å kontakte forbrukeren før avtalen inngås.
- garantifond eller erstatningsordninger som ikke er omfattet av direktiv 94/19/EF om innskuddsgarantiordninger og direktiv 97/9/EF om erstatningsordninger for investorer.

18.2.5. Forhåndsopplysninger ved salg av finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler



Angrerettloven §§ 32 og 33

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.

46 <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46?q=finansavtaleloven>

hvor man skal sende melding om bruk av angreretten, og hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten.

I tillegg er den næringsdrivende forpliktet til å gi forbrukeren et standard angreskjema⁴⁷ for finansielle tjenester i forbindelse med avtaleinngåelsen:

Informasjonen må gis skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over. Dersom dette ikke blir gjort, starter ikke angrefristen å løpe, se punkt 18.3.1.

18.3 Angrerett ved finansielle tjenester

18.3.1. Angrefristens lengde og utgangspunkt



Angrerettloven §§ 34 – 40
Finansavtaleloven § 51 b)
Forskrift om kredittavtaler av 7.5.2010 nr. 654
Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF)

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.

For avtaler om livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler er angrefristen 30 dager. For andre avtaler er fristen 14 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 her i kapittel 18. Hvis opplysningsplikten først oppfylles etter at avtalen er inngått, eller etter 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 i punkt 18.2.5 skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.

47 <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>

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

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

For finansielle tjenester gjelder det ingen maksimumsfrist på 12 måneder som ved andre typer tjenester eller varer, og forbrukeren vil derfor ha sin angrerett i behold så lenge den næringsdrivende ikke har oppfylt sin opplysningsplikt. I praksis vil regelen om at den næringsdrivende har rett på kompensasjon for den del av tjenesten som er benyttet frem til angrerett blir påberopt, samt regelen om at avtalen vil bortfalle når begge parter har oppfylt, f.eks. når et lån er innfridd, redusere betydningen av at angreretten ikke er tidsbegrenset.

18.3.2. 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 en eventuell vare 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.

Det er utarbeidet eget *angreskjema for finansielle tjenester*⁴⁸ som forbrukeren kan velge å benytte.

18.4 Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

18.4.1. 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, dvs. sikkerhetsutstyr for elektronisk identifisering. Forbrukeren må selv bære kostnadene med tilbakeføring. Den næringsdrivende må på sin side tilbakeføre beløpet forbrukeren har betalt. Der deler av avtalen er oppfylt, vil verdien av disse delene trekkes fra det beløpet som skal tilbakeføres, se nedenfor.

48 <http://www.signform.no/dss/statlige-blanketter?view=forms&id=12>

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.

18.4.2. 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

Forbrukeren kan imidlertid ikke avkreves noen form for ekstra vederlag som følge av at angreretten benyttes. 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/hun benytter angreretten. Dette er ikke tillatt.

18.4.3. Oppheving av tilknyttede fjernsalgsavtaler

Hvis det til en finansiell tjeneste er tilknyttet en annen fjernsalgsavtale om tjenester, oppheves sistnevnte avtale automatisk dersom forbrukeren bruker angreretten på avtalen om finansiell tjeneste. 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 altså ikke å angre på slike avtaler.

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.

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

Hvis den tilknyttede tjenesten ytes av en tredjeperson 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 tredjepersonen umiddelbart etter mottak av meldingen fra forbrukeren om bruk av angreretten.

18.5 Gjennomføringen av angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler

18.5.1. Tilbakeføring av ytelser

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 mottak av melding om bruk av angreretten fra forbrukeren. Dersom forbrukeren har mottatt varer i forbindelse med en tjenesteavtale, er den næringsdrivende forpliktet til å betale returkostnadene for varene. Forbrukeren har da rett til å holde tilbake varen til han/hun 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 forbrukerens 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 en egen melding om angrerett.

18.6 Angrerett ved 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. Fristen løper fra den dag kredittavtalen er inngått, eller fra den dag forbrukeren mottar avtalevilkårene og opplysninger etter loven, dersom dette er senere enn avtaletidspunktet. Dersom melding gis skriftlig, anses fristen overholdt dersom 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/hun 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 kr 700 000.

Del V

Klage, tilsyn og håndhevelse



19. Klage i enkeltsaker



Lov om klageorganer for forbrukersaker av 17. juni 2016 nr. 29
Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning
på forbrukerområdet
Forordning Nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning
på forbrukerområdet

19.1 Forbrukerrådet⁴⁹

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*⁵⁰.

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 mekler i saken og forsøke å oppnå en minnelig løsning mellom partene.

19.2 Forbrukerklageutvalget⁵¹

Dersom saken ikke løses i Forbrukerrådet, kan partene velge å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget (tidligere Forbrukertvistutvalget). Forbrukerklageutvalget behandler saker som gjelder kjøp, håndverkertjenester og angrerett. Utvalget er et domstols-lignende organ som fatter bindende vedtak med mindre en av partene bringer saken inn for tingretten innen fire uker etter

49 <http://www.forbrukerradet.no>

50 <https://eskjema.forbrukerradet.no/skjema/FRA0061/>

51 <http://www.forbrukertvistutvalget.no>

forkynnelsen av vedtaket. Forbrukerklageutvalgets vedtak kan tvangsinndrives gjennom namsmyndighetene, dersom partene ikke oppfyller vedtaket frivillig.

19.3 Forbruker Europa⁵²

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, eller henvise saken til relevant klagenemnd. Forbruker Europa tilbyr også 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.

19.4 Forbrukerombudet⁵³

Forbrukerombudet skal ivareta de kollektive forbrukerinteressene. 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 nedenfor.

52 <http://www.forbrukereuropa.no>

53 <http://forbrukerombudet.no/2007/07/klager-tips-spoersmaal>

20. Tilsyn og håndhevelse - Forbrukerombudet



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

20.1 Tilsynsmyndighet

Det er Forbrukerombudet som fører tilsyn med at næringsdrivende følger reglene i angrerettloven. Ombudet ivaretar de kollektive forbrukerinteressene, noe som i praksis innebærer at ombudet ikke behandler klagesaker fra enkeltpersoner, men benytter i stedet klagesakene som grunnlag for å avgjøre hvilke næringsdrivende eller bransjer man bør gripe inn overfor.

I tillegg utarbeider Forbrukerombudet generell informasjon og veiledning innenfor sentrale fagområder. Se bl.a. Standard salgsbetingelser for kjøp av varer fra nettbutikker⁵⁴, samt Veiledning til standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over internett⁵⁵.

20.2 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 (forhandlingsmodellen). Forbrukerombudet er i visse tilfeller ikke pliktig til å søke å oppnå frivillig

54 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/2179-2>

55 <https://forbrukerombudet.no/lov-og-rett/veiledninger-og-retningslinjer/veiledning-standard-salgsbetingelser-forbrukerkjop-varer-internett>

ordning med den næringsdrivende. 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.

Ved slike lovbrudd risikerer næringsdrivende sanksjoner dersom vilkårene for det er oppfylt. Det samme gjelder dersom handlingen eller unnlatelsen i det vesentlige er identisk med handlinger eller unnlatelse som Markedsrådet tidligere har nedlagt forbud mot eller påbud om, eller den næringsdrivende handler i strid med en skriftlig bekreftelse etter mfl. § 35 annet ledd.

20.3 Håndheving og sanksjoner

Forbrukerombudet og Markedsrådet har myndighet til å treffe vedtak ved brudd på loven, dersom hensynet til forbrukerne tilsier det.

Markedsrådet er et domstollignende forvaltningsorgan. Markedsrådet 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:

- forbud mot lovstridig praksis eller lovstridige vilkår.
- påbud for å sikre at lovens regler overholdes.
- tvangsmulkt, i forbindelse med et forbud/påbud.
- 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. Overtredelsesgebyr ilegges kun ved forsettlig 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.

20.4 Klagemuligheter

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

Del VI

Kjøp over landegrensene



21. Vernetings og lovvalg i EU/EØS-området



Luganokonvensjonen av 16.09.1988 artikkel 15 nr. 1 bokstav c)
Tvisteloven av 17. juni 2005, §§ 4-8,
Rådsforordning (EF) nr. 44/2001 av 22.12.2000 om domsmyndighet
og om anerkjennelse og fullbyrdelse av dommer i sivile og
kommersielle saker Roma I – forordning (EF) nr. 539/2008.

21.1 Innledning

Ved kjøp over landegrensene oppstår spørsmålet om i hvilket land saken skal behandles (vernetings), og hvilket lands lover som skal anvendes (lovvalg).

21.2 Vernetings

Forbruker som saksøker kan velge om han/hun vil reise sak ved eget vernetings, dvs. der forbrukeren bor, eller ved motpartens vernetings. Forbruker kan bare saksøkes av den næringsdrivende ved forbrukeren sitt vernetings.

21.3 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 fratar forbrukeren rettigheter som han/hun ville hatt om det ikke hadde vært inngått egen avtale om lovvalg.

21.4 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 utøver sin virksomhet i den stat der forbruker bor*», eller «*på hvilken som helst annen måte retter slik virksomhet mot denne stat eller mot flere stater inklusive denne stat*». I dette ligger at den næringsdrivende må ha markedsført sine tjenester eller produkter mot forbrukers bostedsstat, (eventuelt i tillegg til andre land), med tanke på salg.

EU-dom C-585/08 og C-144/09⁵⁶ (fellesbehandling) definerer hva som ligger i kravet til «rettet mot» i EU-forordningen om verneting. Samme forståelse antas å ligge til grunn også ved tolkning av «rettet mot» i Romakonvensjonen om lovvalg.

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:

- Om virksomheten tilbyr sine varer eller tjenester over landegrensene.
- I hvilken grad nettstedet til den næringsdrivende er tilgjengelig for alle.
- Hvilket språk og valuta virksomheten opererer med.
- Hvilket språk det er mulig å reservere eller bekrefte bestilling på.
- Om siden inneholder beskrivelser av veien frem til der virksomheten ligger.
- Om den næringsdrivende har hatt utgifter til søke- og annonseringsytelser på Internett for å nå forbrukere i andre medlemsstater.
- Hvilket toppdomenenavn som brukes.

At den næringsdrivende utelukkende har en tilgjengelig nettside med ren informasjon om sine tjenester eller produkter, vil ikke oppfylle kravet til «*rettet mot*». At informasjonen fremgår på et språk som kun anvendes i den stat der den næringsdrivende er bosatt, vil peke i retning av at den næringsdrivende ikke har rettet sin virksomhet mot forbrukers bostedsstat.

⁵⁶ <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?sessionId=9ea7d0f130d6b0e24f-10b1a7410d8651ddc7f0e7d334.e34KaxiLc3eQc40LaxqMbN4Pax4Me0?text=&docid=83437&pageIndex=0&doclang=DA&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=319761>

22. Ordliste

Digitalt innhold	Data som blir fremstilt og levert i digital form, f.eks. dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, lydbøker, filmer mm.
Elektronisk avtale	Avtaler som inngås via den næringsdrivendes nettside, og som medfører betalingsforpliktelse for forbrukeren.
Faste forretningslokaler	Steder der den næringsdrivende utøver sin faste eller sedvanlige virksomhet, f.eks. i den næringsdrivendes butikk(er) eller filial(er). Også flyttbare forretningslokaler for detalj salg vil kunne være faste forretningslokaler, dersom den næringsdrivende normalt selger sine varer/tjenester derfra.
Fjern-kommunikasjonsmiddel	Ulike typer kommunikasjonsmiddel som muliggjør avtaleinngåelse uten at partene er til stede, f.eks. Internett, telefaks, telefon, postordre og tekstmelding.
Fjernsalg	Avtale som utelukkende inngås ved hjelp av fjernkommunikasjonsmidler uten at partene er til stede samtidig, og som er inngått ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.
Forbruker	Fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.
Forsegling	Ulike typer beskyttelse av varen, f.eks. innpakking av varen med tape, folie, film o.l.
Næringsdrivende	Fysiske og juridiske personer som handler for formål knyttet til virksomhet.

Offentlig auksjon	Auksjon der varer eller tjenester tilbys forbrukeren av den næringsdrivende ved en åpen, konkurransebasert bud-prosedyre, og slik at den som vinner budrunden er bundet til å kjøpe varen eller tjenesten.
Organisert ordning	Et etablert og fast system for bestilling og betaling av varer eller tjenester som den næringsdrivende tilbyr sine kunder, f.eks. ordinære nettkjøp der bestilling og betaling foretas via den næringsdrivendes nettside. Kravet til organisert ordning vil også kunne oppfylles f.eks. ved bestilling via andre fjernkommunikasjonsmiddel som e-post og mobiltelefon, samt ved betaling via faktura, så lenge dette er den sedvanlige måten den næringsdrivende tilbyr kundene å bestille og betale på.
Tilknyttet avtale	Avtale om kjøp av varer/tjenester som knytter seg til en fjernsalgsavtale eller til en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene/tjenesten leveres av den næringsdrivende eller en tredjeperson på grunnlag av en ordning mellom en tredjeperson og den næringsdrivende.
Tilvirkningskjøp	Varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg.
Uanmodet telefonsalg	Salg som skjer via telefon ved at forbruker er blitt oppringt av en næringsdrivende uten å ha bedt om å bli kontaktet, og der avtale inngås på grunnlag av telefonsamtalen.
Utenom faste forretningslokaler	Avtaler som inngås på et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningslokaler, f.eks. på messer, dørsalg eller på gata.
Uttrykkelig forhåndssamtykke	Et aktivt og særskilt samtykke eller anmodning fra forbrukeren som klart gir uttrykk for hva det gis forhåndssamtykke til.
Varig medium	Innretning hvor informasjonen kan oppbevares og gjenfinnes uendret i fremtiden, f.eks. papir, USB-minner, CD-ROM-er og DVD-er, minnekort, datamaskiners harddisker, og e-post.

