



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Prop. 64 L

(2013–2014)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om opplysningsplikt og angrerett
ved fjernsalg og salg utenom faste
forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU
om forbrukerrettigheter)



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Prop. 64 L

(2013–2014)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om opplysningsplikt og angrerett
ved fjernsalg og salg utenom faste
forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU
om forbrukerrettigheter)

Innhold

1	Proposisjonens hovedinnhold	7			
2	Bakgrunnen for lovforslaget	9			
2.1	Innledning	9			
2.2	Nærmere om forbrukerrettighetsdirektivet	9			
2.3	Generelt om gjennomføring av direktivet	10			
2.4	Gjeldende norsk rett	10			
2.5	Lovsystematikk	11			
2.6	Høringen	11			
3	Ny lov om opplysningsplikt og angrerett	13			
3.1	Innledning	13			
3.2	Virkeområde	13			
3.2.1	Innledning	13			
3.2.2	Salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler ..	14			
3.2.3	Småkjøp – maksimum 50 Euro	14			
3.2.4	Auksjonssalg	14			
3.2.5	Fast eiendom	14			
3.2.6	Avtaler om deltidsbruksrett og langtidserieprodukter mv, og om pakkereiser	15			
3.2.7	Næringsdrivende blir tilkalt av forbruker	15			
3.2.8	Visse avtaler som inngås med ekomtilbyder	15			
3.2.9	Persontransporttjenester	16			
3.2.10	Øvrige avtaler	17			
3.3	Den næringsdrivendes opplysningsplikt før avtale-inngåelse	18			
3.3.1	Gjeldende rett	18			
3.3.2	Direktivet mv. – opplysningskrav – generelt	19			
3.3.3	Når opplysningene skal gis	20			
3.3.4	Språkkrav	21			
3.3.5	Opplysninger om varer og tjenesters viktigste egenskaper	22			
3.3.6	Opplysninger om digitalt innhold	23			
3.3.7	Opplysninger om den næringsdrivendes identitet	24			
3.3.8	Opplysninger om pris	25			
3.3.9	Opplysninger om kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel	26			
3.3.10	Opplysninger om ordning for betaling, levering mv.	27			
			3.3.11	Generelle opplysninger om angrerett	27
			3.3.12	Opplysninger om returkostnader for varer ved bruk av angreretten	27
			3.3.13	Opplysninger om oppgjør ved bruk av angrerett – tjenester	28
			3.3.14	Opplysninger om unntak fra angreretten	28
			3.3.15	Opplysninger om rett til kontraktsmessig vare	28
			3.3.16	Opplysninger om ettersalgsservice, kommersielle garantier mv.	28
			3.3.17	Opplysninger om relevante atferdsregler	29
			3.3.18	Opplysninger om varighet og vilkår for opphør av avtale	30
			3.3.19	Opplysninger om minstetid for forbrukerens forpliktelser	30
			3.3.20	Opplysninger om eventuelle depositum mv.	30
			3.3.21	Opplysninger om utenrettslig klage- og erstatningsordning	30
			3.3.22	Opplysninger i forbindelse med offentlige auksjoner – valgfrie unntak	31
			3.4	Virkninger av brudd på visse opplysningskrav	32
			3.5	Bevisbyrde	32
			3.6	Formelle krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler	33
			3.6.1	Definisjoner – avtale inngått utenom faste forretningslokaler ...	33
			3.6.2	Definisjoner – faste forretningslokaler	34
			3.6.3	Definisjoner – varig medium	34
			3.6.4	Opplysningsplikt ved avtale-inngåelse og bekreftelse på inngått avtale	36
			3.6.5	Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper	37
			3.6.6	Unntak fra kravene til opplysninger og skriftlighet	38
			3.7	Formelle krav til fjernsalgsavtaler	40
			3.7.1	Definisjoner – avtale om fjernsalg	40
			3.7.2	Formelle krav til avtalen – utgangspunkt	42

3.7.3	Særkrav ved elektronisk inngått betalingsforpliktelse	43	3.11.10	Forseglet programvare mv.	61
3.7.4	Informasjon om leveringsbegrensninger m.m.	45	3.11.11	Aviser og tidsskrifter mv.	61
3.7.5	Begrenset plass eller tid til informasjon	45	3.11.12	Offentlig auksjon	61
3.7.6	Minimumskrav ved uanmodet telefonhenvendelse	46	3.11.13	Spill og lotteri	62
3.7.7	Formelle krav mv. ved telefon- salg	46	3.11.14	Enkelte tjenester som leveres innenfor bestemt tidsrom	62
3.7.8	Bekreftelse til forbrukeren	49	3.11.15	Digitalt innhold	65
3.7.9	Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper	50	3.12	Virkninger av at angreretten brukes	65
3.7.10	Direktivet om elektronisk handel	51	3.13	Virkninger for tilknyttede avtaler at angreretten brukes	66
3.8	Bruk av angreretten	51	3.13.1	Gjeldende rett	66
3.8.1	Gjeldende rett	51	3.13.2	Direktivet	66
3.8.2	Direktivet	51	3.13.3	Høringsnotatet og høringsinstansenes syn	66
3.8.3	Forslag i høringsnotatet mv. og departementets vurderinger	52	3.13.4	Departementets vurderinger	66
3.9	Angrefristens lengde og utgangspunkt	52	3.14	Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes	67
3.9.1	Gjeldende rett – varer	52	3.14.1	Tilbakeføring av ytelser	67
3.9.2	Gjeldende rett – andre tjenester enn finansielle tjenester	53	3.14.2	Frist for tilbakebetaling	68
3.9.3	Direktivet	53	3.14.3	Tilbakebetalingsmåte	69
3.9.4	Forslag i høringsnotatet	53	3.14.4	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter ..	69
3.9.5	Høringsinstansenes synspunkter	53	3.14.5	Departementets vurderinger	69
3.9.6	Departementets vurdering	54	3.15	Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angreretten	70
3.10	Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt	54	3.15.1	Frist for tilbakeføring av varer	70
3.10.1	Gjeldende rett	54	3.15.2	Utgifter ved retur	70
3.10.2	Direktivet	55	3.15.3	Hvordan retur av varer skal foregå	71
3.10.3	Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger	55	3.15.4	Ansvar for redusert verdi på varene	71
3.11	Unntak fra angrerett	55	3.15.5	Angrerettoppgjør ved tjenester	71
3.11.1	Generelt	55	3.15.6	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter ..	72
3.11.2	Fullførte tjenester	56	3.15.7	Departementets vurderinger	73
3.11.3	Varer og tjenester hvis pris avhenger av svingninger i finansmarkedet	56	3.16	Fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester	74
3.11.4	Tilvirkningskjøp	57	3.16.1	Gjeldende rett	74
3.11.5	Varer som forringes eller foreldes raskt	58	3.16.2	Direktivet	74
3.11.6	Varer det knytter seg helsevern- messige eller hygieniske hensyn til	58	3.16.3	Forslag i høringsnotatet	74
3.11.7	Varer som ikke kan skilles fra andre varer etter levering	60	3.16.4	Departementets vurderinger mv. ..	74
3.11.8	Visse alkoholholdige drikker	60	3.17	Håndheving og sanksjoner	75
3.11.9	Avtaler om kjøp av varer og tjenester som inngås ved anmodet besøk	60	3.17.1	Gjeldende rett	75
			3.17.2	Direktivet	75
			3.17.3	Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	75
			3.17.4	Departementets vurderinger	76
			3.18	Voldgift	77
			3.19	Verneting	78
			3.19.1	Gjeldende rett og direktivet	78
			3.19.2	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter ..	78

3.20	Lovvalgsklausuler	79	5	Andre forbrukerrettigheter	97
3.20.1	Gjeldende rett og direktivet	79	5.1	Tilleggsvederlag – direktivet	
3.20.2	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter ..	79	5.1.1	artikkel 22	97
3.20.3	Departementets vurdering	79	5.1.2	Gjeldende rett	97
3.21	Levering	79	5.1.3	Direktivet	97
3.21.1	Gjeldende rett og direktivet	79	5.1.4	Forslag i høringsnotatet	97
3.21.2	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter ..	79	5.1.5	Høringsinstansenes synspunkter ..	98
3.21.3	Departementets vurderinger	79	5.2	Departementets vurderinger	98
3.22	Varer og tjenester som ikke kan leveres	80	5.2	Kjøpsrettslige regler om levering og risikoens overgang – artikkel 18 og 20	99
4	Opplysninger før avtaleinngåelsen ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler	81	5.2.1	Virkeområde	99
4.1	Gjeldende rett	81	5.2.2	Levering	101
4.2	Direktivet	81	5.2.3	Risikoens overgang	105
4.2.1	Krav om at det skal gis opplysninger før avtaleinngåelsen.	81	5.3	Gebyr ved bruk av betalingsmidler	106
4.2.2	Virkeområde	81	5.3.1	Gjeldende rett	106
4.2.3	Unntaket for daglige avtaler, artikkel 5 nr. 3	82	5.3.2	Direktivet	106
4.2.4	Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav	82	5.3.3	Departementets forslag i høringsnotatet	107
4.2.5	Når og hvordan opplysningene skal gis	82	5.3.4	Høringsinstansenes synspunkter ..	107
4.2.6	Nærmere om opplysningskravene	83	5.3.5	Departementets vurderinger	108
4.2.7	Sanksjoner	83	5.4	Telefonkostnader	109
4.3	Forslag i høringsnotatet	83	5.4.1	Gjeldende rett mv.	109
4.3.1	Lovteknisk løsning	83	5.4.2	Direktivet	110
4.3.2	Virkeområde	84	5.4.3	Forslag i høringsnotatet	110
4.3.3	Særlig om unntaket for daglige avtaler, artikkel 5 nr. 3	84	5.4.4	Høringsinstansenes synspunkter ..	111
4.3.4	Når og hvordan opplysningene skal gis	84	5.4.5	Departementets vurderinger	111
4.3.5	Nærmere om opplysningskravene	85	5.5	Uanmodet levering/salg	112
4.4	Høringsinstansenes synspunkter	87	6	Økonomiske og administrative konsekvenser av lovforslaget ...	113
4.5	Departementets vurderinger	91	7	Merknader til lovforslaget	114
4.5.1	Lovteknisk løsning	91	7.1	Til ny lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)	114
4.5.2	Virkeområde	92	7.2	Til endringene i avtaleloven	124
4.5.3	Særlig om unntaket for «daglige transaksjoner», artikkel 5 nr. 3	93	7.3	Til endringene i finansavtaleloven	126
4.5.4	Når og hvordan opplysningene skal gis	94	7.4	Til endringene i forbrukerkjøpsloven	126
4.5.5	Nærmere om de enkelte opplysningskravene	95	7.5	Til endringene i markedsføringsloven	126
4.5.6	Sanksjoner	95	7.6	Til endringene i forbrukertvistloven	127
				Forslag til lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)	128

Vedlegg

1	Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF	139
2	Lovspeil	166



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Prop. 64 L

(2013–2014)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

*Tilråding fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 11. april 2014,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Solberg)*

1 Proposisjonens hovedinnhold

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet legger med dette frem forslag til lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Loven vil erstatte gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (lov 21. desember 2000 nr. 105 (angrerettloven)).

Det legges også frem forslag til endringer i markedsføringsloven, avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, finansavtaleloven og forbrukertvistloven. Endringsforslagene i de fem sistnevnte lovene legges frem i samråd med Justis- og beredskapsdepartementet.

Lovforslagene gjennomfører europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet). Direktivet erstatter rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbruker-

vern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted (dørsalgdirektivet) og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler (jernsalgsdirektivet). Disse direktivene bygget på prinsippet om minimumsharmonisering. Forbrukerrettighetsdirektivet er imidlertid basert på prinsippet om totalharmonisering, som innebærer at medlemsstatene innenfor direktivets virkeområde ikke kan ha nasjonale regler som avviker fra direktivets regler. Direktivet gjør imidlertid enkelte unntak fra dette utgangspunktet.

Direktivets formål er blant annet å lette handelen over landegrensene. Medlemsstatene skal ha ensartede regler når det gjelder visse aspekter ved avtaler som inngås mellom forbrukere og

næringsdrivende. Det er også et formål å oppnå et høyt nivå på forbrukervernet. Direktivet omhandler alle avtaler om varer og tjenester mellom forbrukere og næringsdrivende, uansett om avtalen inngås i butikk, ved fjernsalg eller utenom faste forretningslokaler. *Proposisjonens punkt 2* omtaler forbrukerrettighetsdirektivet, heretter omtalt som «direktivet» og bakgrunnen for lovforslaget.

Direktivets bestemmelser som gjelder avtaler som inngås ved fjernsalg og ved salg utenom faste forretningslokaler foreslås gjennomført i ny lov om opplysningsplikt og angrerett. Forslaget omhandles i *proposisjonens punkt 3*. Forslaget om en helt ny lov skyldes at direktivet nødvendiggjør omfattende strukturelle endringer i gjeldende lov. Lovforslaget vil ikke redusere det høye forbrukervernet som følger av gjeldende lov.

Formålet med ny lov er i likhet med gjeldende lov å sikre at forbrukeren får relevant og nødvendig informasjon før avtale inngås ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Eksempler på salg utenfor faste forretningslokaler er gatesalg, messesalg og oppsøkende dørsalg. Fjernsalg er salg ved bruk av fjernkommunikasjon, for eksempel TV, Internett og telefon. Lovforslaget inneholder krav til avtalen, og gir som gjeldende lov forbrukeren rett til å gå fra avtalen i 14 dager (angrerett).

Unntakene fra gjeldende lovs virkeområde foreslås videreført. I samsvar med direktivet fore-

slås det også å unnta avtaler som omfattes av lov om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven), avtaler om persontransporttjenester, og visse avtaler inngått med e-komtilbyder. Avtaler på disse områdene er godt dekket opp av annet regelverk.

Etter lovforslaget får forbrukeren krav på flere opplysninger før avtale inngås. Reglene forenkles, ved at bestemmelser om angrerett blir felles for avtaler inngått ved fjernsalg og ved salg utenom faste forretningslokaler. Det blir også felles regler for varer og tjenester. Det blir strengere krav til den næringsdrivende, som blant annet ikke kan kreve dekket kostnader det ikke er opplyst om før avtale inngås. Det foreslås også økt adgang til å angre kjøp av vare, selv om den ikke kan returneres i samme stand og mengde. Se for øvrig nærmere beskrivelse av endringene under punkt 3.1.

Proposisjonens punkt 4 omhandler forslag til opplysninger som skal gis forbrukeren før avtale inngås på områder som ikke dekkes av forslaget til ny lov om opplysningsplikt og angrerett. *Punkt 5* gjelder forslag om andre forbrukerrettigheter som følger av direktivet. Dette er blant annet forslag om begrensning i den næringsdrivendes adgang til å kreve gebyrer og tilleggsbetaling for avtalt ytelse, samt bestemmelser om leveringstidspunkt når dette ikke er avtalt, og risikoen overgang ved sendekjøp.

2 Bakgrunnen for lovforslaget

2.1 Innledning

Lovforslaget gjennomfører europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet). Direktivet erstatter direktiv 85/577/EØF (dørsalgdirektivet) og direktiv 97/7/EF (jernsalgsdirektivet). Direktivene ble gjennomført i norsk rett ved angrefristloven, som senere ble erstattet av angrerettloven.

Forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, noe som vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning ikke kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet, med mindre direktivet selv åpner for avvikende nasjonale regler, jf. artikkel 4. Bakgrunnen for forbrukerrettighetsdirektivet er beskrevet i direktivets fortale punkt 2 til 7. Blant annet fremgår det at full harmonisering av forbrukerinformasjon og angrerett i fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler vil bidra til et høyt nivå av forbrukervern, og til at det indre markedet i forholdet mellom næringsdrivende og forbrukere fungerer bedre.

Samlet sett øker direktivet forbrukernes rettigheter på noen områder, mens de blir svekket på andre.

Enkelte av direktivets bestemmelser er det likevel valgfritt for medlemsstatene å gjennomføre. Dette er direktivets bestemmelser om

- adgang til å unnta småkjøp (som ikke overstiger 50 Euro) fra reglene knyttet til kjøp utenom faste forretningslokaler (artikler 3 nr. 4),
- adgang til å unnta daglige transaksjoner som utføres umiddelbart på det tidspunkt avtalen inngås fra reglene om forhåndsopplysninger (artikkel 5 nr. 3),
- hvilket språk opplysninger skal være gitt på (artikkel 6 nr. 7),
- ytterligere krav til forhåndsopplysninger (artiklene 5 nr. 4 og 6 nr. 8),
- å innføre begrensede krav til tilkalt næringsdrivende når betalingen ikke overstiger 200 Euro (artikkel 7 nr. 4),
- å kreve skriftlig samtykke av forbrukeren ved fjernsalgsavtale som inngås per telefon for at avtalen skal være gyldig (artikkel 8 nr. 6) og

- adgang til å opprettholde gjeldende bestemmelser om at betaling ikke kan kreves i angrerettperioden for utførte tjenester (artikkel 9 nr. 3).

Med unntak av artikkel 6 nr. 8 om ytterligere forhåndsopplysninger som det ikke sees behov for nå, og artikkel 9 nr. 3 som ikke er relevant for Norges del, foreslår departementet at valgfriheten benyttes. Lovforslagene er omtalt der de tematisk hører hjemme.

Forbrukerrettighetsdirektivet ble innlemmet i EØS-avtalen ved EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern). Ved behandling av Prop. 45 S (2012–2013) ga Stortinget sitt samtykke til å innlemme direktivet i EØS-avtalen. Fristen for gjennomføring av direktivet i EU-landenes nasjonale rett var 13. desember 2013. For Norge er gjennomføringsfristen 1. februar 2014. Bestemmelsene som gjennomfører direktivet skal tre i kraft fra og med 13. juni 2014, jf. direktivet artikkel 28.

2.2 Nærmere om forbrukerrettighetsdirektivet

Direktivet kapittel I inneholder definisjoner og bestemmelser om direktivets virkeområde og harmoniseringsgrad. Direktivet unntar en rekke avtaler fra sitt virkeområde, fordi disse områdene anses tilstrekkelig regulert ved annet regelverk.

Direktivet kapittel II oppstiller krav til forbrukeropplysning for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, dvs. hovedsakelig avtaler inngått i den næringsdrivendes forretningslokaler.

Direktivet kapittel III omhandler forbrukeropplysning og angrerett for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. Dette er bestemmelser som har sin parallell i gjeldende angrerettlov. Foruten opplysningskrav (artikkel 6) oppstilles formelle krav til avtaler inngått ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler (artiklene 7 og 8). Videre reguleres starttidspunktet for og lengden på angrefristen

(artikkel 9). Kapitlet har også bestemmelser om fremgangsmåten for å bruke angreretten (artikkel 11), virkningen av at den brukes (artikkel 12), hvilke forpliktelser som hviler på henholdsvis forbrukeren og den næringsdrivende i denne forbindelse (artiklene 13 og 14), forholdet til tilknyttede kontrakter når angreretten brukes (artikkel 15), virkning for angrefristen at den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger om angreretten (artikkel 10), og unntak fra angreretten (artikkel 16).

Direktivets kapittel IV omhandler andre forbrukerrettigheter: Artiklene 18 og 20 regulerer levering i forbrukerkjøp og risikoovergang når den næringsdrivende skal sende varen til forbrukeren. Det oppstilles forbud mot å avkreve forbrukerne kostnader utover de faktiske kostnadene ved bruk av ulike betalingsmidler (artikkel 19). Artikkel 21 bestemmer at dersom den næringsdrivende har en telefontjeneste for å kunne kontaktes i forbindelse med en inngått avtale, skal forbrukeren ikke betale mer enn grunntakst for samtalen. Artikkel 22 fastslår at den næringsdrivende skal få uttrykkelig samtykke fra forbrukeren til tilleggsbetaling utover betaling for hovedytelsen. Etter artiklene 23 og 24 skal medlemsstatene påse at direktivets bestemmelser håndheves og sanksjoneres. Artikkel 27 fritar forbrukeren fra betalingsplikt ved uanmodet levering av varer og tjenester.

De viktigste endringene i det nye direktivet i forhold til tidligere direktiv som er gjennomført i norsk rett er:

- utvidede opplysningskrav før inngåelse av avtale
- synliggjøring av regler knyttet til digitale ytelser
- tydeliggjøring av betalingsforpliktelser når avtaler inngås over internett
- styrking av den næringsdrivendes interesser på bekostning av forbrukeren ved gjennomføring av angrerettoppgjør for varer
- at brudd på visse opplysningskrav får økonomiske konsekvenser for den næringsdrivende som ikke får rett til å kreve kostnader fra forbrukeren
- utvidet adgang til å bruke angrerett, selv om varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde. Forbrukeren gis adgang til å erstatte varens reduserte verdi.

2.3 Generelt om gjennomføring av direktivet

EØS-direktiver skal gjennomføres i nasjonal rett på en slik måte at formålet med direktivene oppnås.

Det er i utgangspunktet opp til medlemsstatene hvordan dette gjøres. Ved gjennomføring av EØS-regelverk, som ved annet regelverk, er det viktig å tilstrebe klarhet for å skape forutberegnelighet for brukerne av loven. EFTAs overvåkningsorgan (ESA) vil også stille visse krav til at gjennomføringen av direktivet er synbar og kan etterprøves.

Det nye forbrukerrettighetsdirektivet bygger på totalharmonisering. Dette taler for at man ved den nasjonale gjennomføringen legger seg nært opp til ordlyden i direktivet. Dette gjelder spesielt begrepene som er viktige for å definere reglens virkeområde.

I siste instans er det EFTA-domstolen og EU-domstolen som avgjør tolkningen av EØS-retten, herunder det nye forbrukerrettighetsdirektivet. Avgjørelsene i EU-domstolen er ikke bindende for Norge eller EFTA-domstolen, men i praksis vil EFTA-domstolen legge stor vekt på avgjørelser i EU-domstolen i tilsvarende saker.

2.4 Gjeldende norsk rett

I norsk rett er det ingen samlet lovregulering av forbrukeravtaler i sin alminnelighet. Forbrukeravtaler omfattes dels av avtalerettslig lovgivning, dels av ulike kontraktslover og dels av ulovfestede prinsipper. Avtaleloven inneholder alminnelige regler om inngåelse av avtaler, herunder om fullmaktsforhold og ugyldighet, mens ulike kontraktslover regulerer forbrukeres rettigheter og plikter i bestemte typer avtaleforhold. Sentrale lover er forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, bustadoppføringslova og avhendingslova.

Når det gjelder salg av varer og tjenester ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler, er dette underlagt særskilt regulering i angrerettloven. Loven stiller blant annet krav om forhåndsinformasjon til forbrukeren før avtale inngås, og gir forbrukeren rett til å gå fra avtalen innen 14 dager (angrerett). Gjeldende lov skiller mellom ulike salgsformer. Ved telefonsalg og salg utenom faste forretningslokaler gis forbrukeren flere rettigheter enn ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Dette gjelder for eksempel med hensyn til hvem av avtalepartene som skal bære returkostnadene og hvem som skal yte først der forbrukeren bruker angreretten. Bakgrunnen for de særlige reglene er at man anser at det er særlige behov for forbrukerbeskyttelse ved disse salgsformene, se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.1.

2.5 Lovsystematikk

Forbrukerrettighetsdirektivet regulerer forbrukeravtaler i alminnelighet. Ettersom det ikke eksisterer noen norsk lov med et tilsvarende virkeområde, foreslår departementet at direktivet gjennomføres i norsk rett ved endring i henholdsvis markedsføringsloven, avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, finansavtaleloven og forbrukertvistloven. Når det gjelder forholdet til angrerettloven, fordrer direktivet så omfattende strukturelle endringer at departementet foreslår å erstatte gjeldende angrerettlov med en ny lov om opplysningsplikt og angrerett, se nærmere punkt 3.

2.6 Høringen

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte 4. juli 2013 høringsnotat med forslag til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett på alminnelig høring. I høringsnotatet ble det foreslått ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, samt endring av avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, forbrukertvistloven og markedsføringsloven. Høringsfristen var 1. oktober 2013.

Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

Departementene

Det juridiske fakultet, Universitetet i Bergen

Det juridiske fakultet, Universitetet i Oslo

Det juridiske fakultet, Universitetet i Tromsø

Høyesterett

Lagmannsrettene

Bergen tingrett

Kristiansand tingrett

Nord-Troms tingrett

Oslo tingrett

Stavanger tingrett

Sør-Trøndelag tingrett

Fylkeskommunene

Bergen kommune

Kristiansand kommune

Oslo kommune

Stavanger kommune

Trondheim kommune

Banklovkommisjonen

Barneombudet

Brønnøysundregistrene

Datatilsynet

Finanstilsynet

Forbruker Europa

Forbrukerombudet

Forbrukerrådet

Forbrukertvistutvalget

Husbanken

Konkurransetilsynet

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Markedsrådet

Medietilsynet

Norges Bank

Post- og teletilsynet (PT)

Regjeringsadvokaten

Sivilombudsmannen

Statens institutt for forbruksforskning

Statens lånekasse for utdanning

Statens pensjonskasse

Statistisk sentralbyrå

Verdipapirsentralen

Økokrim

Abelia

Akademikerne

Aksjonærforeningen i Norge

ANFO – Annonserforeningen

Bedriftsforbundet

Bilimportørenes Landsforening

Boligprodusentenes Forening

Boligtvistnemnda

Byggenæringens landsforening

Coop Norge SA

Dagligvareleverandørenes forening

De norske Bokklubbene AS

Den Norske Advokatforening

Den norske Bokhandlerforening

Den norske Dataforening

Den norske Dommerforening

Den norske Forleggerforening

Direktesalgforbundet

Distansehandel Norge

Eforum.no

Egmont Serieforlaget AS

Eiendomsmeglerforetakenes Forening

Elektronikk Importør Foreningen

EL & IT Forbundet

Elektronisk Forpost Norge

Energibedriftenes Landsforening

Entreprenørforeningen – Bygg og Anlegg

Finansforbundet

Finansieringsselskapenes Forening

Finansklagenemnda

Finans Norge

Forbrukerkontakt

Forening for interaktiv markedsføring (INMA)

Framtiden i våre hender

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Frivillighet Norge	Næringslivets Servicekontor for
Grønn hverdag	Markedsrett (NSM)
Hovedorganisasjonen Virke	Pensjonskasseforeningen
Huseiernes Landsforbund	Posten Norge AS
IKT-Norge	Protector Forsikring ASA
Innovasjon Norge	Reklamasjonsnemnda
Juridisk Rådgivning for Kvinner (JURK)	for eiendomsmeglingstjenester
Juss-Buss	Rettspolitisk forening
Jussformidlingen	Selgerforbundet – Norges Handelsreisendes
Jusshjelpa i Nord-Norge	Landsforbund
KLP – Kommunal Landspensjonskasse	Stiftelsen elektronikkbransjen
Kommunesektorens interesse- og	Telenor
arbeidsgiverorganisasjon (KS)	Verdipapirfondenes Forening
Kreativt Forum	Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund
Landsorganisasjonen i Norge	
Leketøybransjens Fellesråd	Følgende instanser har kommet med realitetsut-
Markedsføringsforeningen i Oslo	talelser:
Norsk Kennel Klubb	Finansdepartementet
Mediebedriftenes Landsforening	Helse- og omsorgsdepartementet
Microsoft	Nærings- og handelsdepartementet (NHD, nå
Nei til EU	Nærings- og fiskeridepartementet NFD)
NHO Reiseliv	Samferdselsdepartementet
NORBOAT	Distansehandel Norge
NORDMA	Energi Norge
Norges Automobil-Forbund	Finanstilsynet
Norges Bilbransjeforbund	Forbruker Europa
Norges Blindforbund	Forbrukerombudet
Norges Bondelag	Forbrukerrådet
Norges Eiendomsmeglerforbund	Forbrukertvistutvalget
Norges Fondsmeglerforbund	Hovedorganisasjonen Virke
Norges Juristforbund	Jussformidlingen
Norges kemner og kommuneøkonomers forbund	NORDMA (Norsk Direkte
Norges Kreditorforbund	Markedsføringsforening)
Norges Kvinne- og Familieforbund	NHO Luftfart
Norges Markedsføringsforbund	Norges Automobil-Forbund
Norges Musikkhandlerforbund	Næringslivets Hovedorganisasjon NHO
Norges Naturvernforbund	Post- og teletilsynet (PT)
Norges Rederiforbund	
Norges Zoohandlers Bransjeforening	Følgende har svart at de ikke har merknader:
Norpost AS	Arbeidsdepartementet
Norsk Bergindustri	Fiskeri- og kystdepartementet
Norsk Forening for Bygge- og Entrepriserett	Fornyings-, administrasjons- og
Norsk Industri	kirkedepartementet
Norsk Markedsanalyse Forening	Justis- og beredskapsdepartementet
Norsk Renseri- og Vaskeriforening	Kunnskapsdepartementet
Norsk senter for menneskerettigheter	Utenriksdepartementet
Norske Annonserers Forbund	Brønnøysundsregistrene
Norske arkitekters landsforbund	Høyesteretts kontor
Norske Boligbyggelags Landsforbund	Landsorganisasjonen i Norge (LO)
Norske Elektroleverandørers Landsforening	Lotteri- og stiftelsestilsynet
Norske Forsikringsmegleres Forening	Regjeringsadvokaten
Norske Inkassobyråers Forening	Statens lånekasse for utdanning
Norske Kredittopplysningsbyråers Forening	Statistisk sentralbyrå
Næringslivets Hovedorganisasjon	Stiftelsen Elektronikkbransjen
	Telenor

3 Ny lov om opplysningsplikt og angrerett

3.1 Innledning

Forbrukerrettighetsdirektivet nødvendiggjør omfattende strukturelle endringer i gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Derfor foreslås en ny lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Det foreslås at også ny lov får kortformen «angrerettloven», da denne er godt innarbeidet, selv om en vesentlig del av loven også gjelder den næringsdrivendes opplysningsplikt. Med angrerett forstås adgang til å gå fra en avtale uten å oppgi noen grunn.

Hovedendringene i ny lov sammenlignet med gjeldende lov er:

- felles regler for varer og tjenester
- utvidet adgang til å angre kjøp av vare, selv om den har fått redusert verdi
- utvidet plikt for forbrukeren til å betale for retur av vare
- forbrukeren skal som hovedregel returnere mottatt ytelse før vederlaget betalt til den næringsdrivende er mottatt i retur
- brudd på visse opplysningskrav får økonomiske konsekvenser for den næringsdrivende
- reglene om opplysningsplikt og angrerett gjelder også når forbrukeren tilkaller den næringsdrivende, med mindre samlet vederlag ikke overstiger 1500 kr
- fjernsalg per telefon likebehandles med annet fjernsalg
- bestemmelser om håndheving og sanksjoner inntas i loven
- økte krav til opplysninger fra den næringsdrivende før avtale inngås
- særbestemmelsene som gjennomfører fjernsalgsdirektivet om finansielle tjenester samles i én del av loven.

Forarbeidene til gjeldende angrerettlov, først og fremst Ot.prp. nr. 36 (1999–2000), vil fortsatt kunne gi veiledning og illustrasjon til tolkning av regler som videreføres med lovforslaget i proposisjonen her.

Regler om finansielle tjenester i angrerettloven er en gjennomføring av EØS-direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF). Gjennomføringen av disse reglene er omtalt i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005). Bestemmelsene som da ble innført i angrerettloven foreslås videreført i ny lov om angrerett, se punkt 3.16 og forslaget kapittel 7 og 8.

3.2 Virkeområde

3.2.1 Innledning

Gjeldende angrerettlov gjelder ved salg av varer og tjenester til forbrukere, når selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet, og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, jf. angrerettloven § 1. Avtaler knyttet til fast eiendom omfattes i utgangspunktet ikke av loven, se nærmere punkt 3.2.5. Loven gjelder for Svalbard og Jan Mayen, med mindre annet er bestemt i forskrift. Lovens bestemmelser om opplysningsplikt og plikt til å gi opplysninger på varig medium gjelder også den som i næringsvirksomhet opptrer på vegne av en næringsdrivende selger eller tjenesteyter, jf. § 1 annet ledd.

En rekke unntak fra lovens virkeområde er nedfelt i § 2. Unntakene medfører at verken reglene om forhåndsinformasjon, skriftlig bekreftelse eller angrerett kommer til anvendelse. Unntakene innebærer også at lovens regler i kapittel 6 om gjennomføring av avtalen ikke får anvendelse.

Direktivets bestemmelser får i utgangspunktet anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker. Unntak fra virkeområdet er inntatt i artikkel 3 nr. 3. Det står i direktivets fortale punkt 13 at medlemsstatene er berettiget til å anvende bestemmelsene i direktivet på områder som ikke omfattes av direktivets virkeområde, i samsvar med unionsretten. Derfor er det opp til statene om de helt eller delvis vil gjennomføre direktivets unntak fra virkeområde i sin nasjonale rett.

I det følgende omhandles spørsmål om unntakene i direktivet skal gjennomføres i ny lov om angrerett. Når det gjelder ny lovs stedlige virke-

område, legger departementet til grunn at gjeldende bestemmelse videreføres, se forslag til ny lov om angrerett § 1 tredje ledd.

3.2.2 Salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler

Angrerettloven unntar salg av varer og tjenester fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler fra alle lovens bestemmelser, jf. § 2 bokstav a. Kjøp av finansielle tjenester er ikke omfattet av unntaket, fordi direktiv 2002/65/EU om fjernsalg av finansielle tjenester ikke gjør unntak for slike salgsformer. Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav 1 unntar avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler fra sitt virkeområde. Eksempel på varer som selges på denne måten er sjokolade, brus eller bensin fra helautomatisk bensinstasjon. Eksempler på tjenester er avtaler om automatisk bilvask, parkering og bruk av oppbevaringsbokser.

Departementet foreslo i høringsnotatet å videreføre unntaket for salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler. Forslaget ble begrunnet med at markedsføringslovens mer generelle regler er tilstrekkelig til å ivareta forbrukerhensynene. Ingen høringsinstanser har hatt synspunkter til forslaget som opprettholdes. For avtaler om salg fra salgsautomat og automatiserte forretningslokaler, vil imidlertid reglene i den foreslåtte avtaleloven § 38b gjelde.

Se forslag til ny lov om angrerett § 2 bokstav a.

3.2.3 Småkjøp – maksimum 50 Euro

Angrerettloven § 2 bokstav b gjør unntak fra lovens virkeområde for salg utenfor fast utsalgssted når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er under kr 300.

Etter direktivet artikkel 3 nr. 4 kan medlemsstatene velge å unnta avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der beløpet forbrukeren skal betale ikke overstiger 50 Euro. Verdien i nasjonal rett kan settes lavere. I henhold til direktivets fortale punkt 28 bør to eller flere avtaler med beslektet innhold som inngås samtidig av forbrukeren, vurderes samlet når det gjelder terskelverdien. Se punkt 3.6.2 om definisjonen av faste forretningslokaler.

I Danmark har man foreslått å anvende direktivets unntak for småkjøp, og sette beløpsgrensen nærmest mulig 50 Euro, dvs. til DKK 350. Også i Sverige vil man gjøre bruk av unntaksbestemmelsen, og beløpet er satt til SEK 400. I Finland vil

gjeldende unntaksbestemmelse for småkjøp videreføres ved gjennomføring av direktivet. Beløpet er satt til 30 Euro.

Departementet foreslo i høringsnotatet å videreføre unntaket for småkjøp utenom faste forretningslokaler. Gjeldende beløpsgrense ble foreslått beholdt, med en liten justering; unntaket ble foreslått å gjelde avtaler som ikke overstiger kr 300, i motsetning til etter gjeldende rett, hvor unntaket omfatter avtaler under kr 300. Bestemmelsen har i praksis betydning typisk ved gatesalg, der en stor del av omsetningen gjelder mindre beløp, som for eksempel kjøp av en kurv jordbær på torget, portrettegning osv. Unntaket gjelder ikke småkjøp inngått ved fjernsalg.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes. Se forslag til ny lov om angrerett § 2 bokstav g.

3.2.4 Auksjonssalg

Angrerettloven § 2 bokstav c gjør unntak fra lovens virkeområde for auksjonssalg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester. Loven gjelder likevel når det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon, og gjelder annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander. Loven gjelder uansett når auksjonssalg skjer som ledd i en salgsutflukt arrangert av selgeren eller tjenesteyteren.

I motsetning til angrerettloven unntar ikke direktivet auksjonssalg fra sitt virkeområde. Som følge av dette er bestemmelsen som unntar visse auksjoner fra lovens virkeområde ikke foreslått videreført i ny lov om angrerett. Direktivet inneholder likevel visse særregler for offentlige auksjoner. Se nærmere punktene 3.3.22 og 3.11.12.

3.2.5 Fast eiendom

Angrerettloven § 2 bokstav d gjør unntak fra lovens virkeområde for avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom eller avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom. Slike avtaler reguleres i avhendingsloven og boligoppføringsloven. Som salg av fast eiendom regnes også salg av adkomst-dokumenter med tilknyttet leierett eller boret i bolig. Loven gjør imidlertid ikke unntak for utleie av fast eiendom, heller ikke utleie for boligformål.

Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav e unntar forbrukeravtaler om stiftelse, erverv og overføring av fast eiendom og rettigheter i fast eiendom fra sitt virkeområde. I bokstav f unntas avtaler om oppføring av nye bygninger, vesentlig ombygging av eksisterende bygninger og avtale om leie for

boligformål. I henhold til fortalen punkt 26 skyldes dette både at disse forholdene er regulert ved særkrav i nasjonal lovgivning, samt at bestemmelsene i direktivet ikke er egnet for disse kontraktene. Dette gjelder likevel ikke tjenesteavtaler, jf. fortalen;

«[...]særlig avtaler knyttet til oppføring av tilbygg til bygninger (for eksempel en garasje eller en veranda), og avtaler knyttet til reparasjon og renovering av bygninger, bortsett fra en vesentlig ombygging, bør omfattes av dette direktivs virkeområde i likhet med avtaler knyttet til en eiendomsmeklers tjenester og avtaler knyttet til leie av eiendommer for andre formål enn boligformål.»

Departementet foreslo i høringsnotatet å videreføre gjeldende rett og ikke gjøre bruk av direktivets adgang til å gjøre unntak for utleie av bolig.

Forbrukerombudet slutter seg til departementets forslag. Øvrige høringsinstanser har ikke kommentert forslaget som opprettholdes. Forslaget innebærer at all utleie av fast eiendom omfattes av angrerettloven. Se forslag til § 2 bokstav b.

For avtaler om rettigheter i fast eiendom, vil imidlertid reglene i den foreslåtte avtaleloven § 38 b gjelde.

3.2.6 Avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv, og om pakkereiser

Angrerettloven § 2 bokstav e unntar fra lovens virkeområde avtaler som omfattes av lov om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. (tidspartloven) og henvendelser med sikte på å inngå slike avtaler. Tidspartloven gjennomfører direktiv 2008/122/EF om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte (time-sharedirektivet). Avtaler om pakkereiser er ikke unntatt fra angrerettlovens virkeområde, kun fra reglene om angrerett. Dette følger av unntaket i § 19 bokstav b for enkeltstående tjenester som skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom.

Forbrukerrettighetsdirektivet unntar både avtaler som omfattes av timesharedirektivet og avtaler som omfattes av direktivet om pakkereiser, jf. artikkel 3 nr. 3 bokstavene g og h. Pakkereisedirektivet er gjennomført i norsk rett ved pakkereiseloven.

Både tidspartloven og pakkereiseloven inneholder detaljerte krav til forhåndsinformasjon til

passet avtaletypen og formelle krav til avtalen. Tidspartloven gir forbrukeren angrerett. Pakkereiseloven inneholder ikke bestemmelser om angrerett, kun regler om avbestilling. I høringsnotatet la departementet til grunn at disse avtaletypene er tilstrekkelig regulert i spesiallovgivningen. Departementet foreslo å videreføre unntaket fra virkeområdet for avtaler som omfattes av tidspartloven. Det ble også foreslått å gjøre unntak for avtaler som omfattes av lov om pakkereiser.

Hovedorganisasjonen Virke bemerker at flyreiser med rutefly for privatreisende svært ofte er komponent i en pakkereise, og mener at det er nødvendig med en klar markering av at pakkereiser som sådan ikke er underlagt andre regler enn de elementer de er bygget opp av. Hovedorganisasjonen Virke er derfor enig i forslaget om at pakkereiser unntas fra lovens virkeområde. Ingen andre høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 2 bokstavene c og d.

3.2.7 Næringsdrivende blir tilkalt av forbruker

Angrerettloven § 2 bokstav f gjør unntak fra lovens virkeområde for salg utenfor fast utsalgsted, dersom selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning. Det er en forutsetning at avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av henvendelsen, eller en vare eller tjeneste direkte forbundet med denne.

Direktivet gjør ikke tilsvarende unntak fra sitt virkeområde for tilkalt selger eller tjenesteyter. For enkelte avtaler med tilkalte næringsdrivende gir direktivet imidlertid medlemsstatene adgang til å lempe på kravene til forhåndsopplysninger, se nærmere punkt 3.6.6.

Det er dermed ikke adgang til å videreføre gjeldende lovs generelle unntak for tilkalt næringsdrivende fra virkeområdet i ny lov.

3.2.8 Visse avtaler som inngås med ekomtilbyder

Gjeldende rett og direktivet

Etter direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav m får direktivet ikke anvendelse på avtaler

«som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som inngås for bruk av én enkelt telefon,

Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.»

Bestemmelsen er en videreføring av artikkel 3 nr. 1 tredje strekpunkt i fjernsalgsdirektivet, som gjaldt avtaler som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige telefonbokser. Unntaket ble imidlertid ikke gjennomført i angrerettloven.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

I forslaget til ny lov om angrerett foreslo departementet å opprettholde gjeldende rett, ved ikke å innta direktivets unntak.

Post- og teletilsynet (PT) forstår det slik at første del av direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav m gjelder selve bruken av offentlige betalingstelefoner. PT forstår videre at annen del av bestemmelsen gjelder tilfeldig bruk av telefon eller internett, for eksempel i telefonboks eller på Internettkafé. Dette vil være forbrukers bruk av andres telefonlinje, bredbånd eller telefaks, eksempelvis ved at man benytter telefonen på en bensinstasjon eller lignende, eller benytter trådløst nettverk på en kafé. PT legger til grunn at de ulike unntaksbestemmelsene ikke vil gjelde for avtaler om kjøp av ekomtjenester mellom forbruker og ekomtilbyder etter ekomloven, slik som for eksempel telefon- og bredbåndabonnement. Slike avtaler vil dermed omfattes av angrerettloven.

Samferdselsdepartementet (SD) uttrykker at det vil være unødvendig og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale i de situasjonene bestemmelsen gjelder og at slike situasjoner bør unntas i ny lov. SD bemerker videre at det normalt vil gjelde kurante kjøp og mindre beløp, hvor det antas å være upraktisk med mye informasjon, skriftlig bekreftelse og angrerett. SD støtter PTs høringsuttalelse.

Departementets vurderinger

Slik departementet forstår direktivet, gjelder bestemmelsen kun selve benyttelsen av det offentlig tilgjengelige kommunikasjonsmiddelet. Der som en forbruker for eksempel gjennom en pc på en internettkafé inngår en handel over Internett, er denne avtalen omfattet av direktivets bestemmelser, på lik linje med avtaler inngått ved bruk av egen pc.

Det er ikke begrunnet i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) hvorfor man valgte ikke å gjennomføre fjernsalgsdirektivets bestemmelse om unntak for avtaler som inngås med teleoperatører ved bruk

av offentlige telefonbokser i gjeldende angrerettlov. Det kan imidlertid tyde på at forholdet ble ansett omfattet av direktivets bestemmelse om automatiserte salglokaler, se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.12 siste avsnitt.

Departementet slutter seg til Samferdselsdepartementets synspunkt om at det er praktisk vanskelig å gjennomføre direktivets informasjons- og formkrav for slike avtaler. Etter en samlet vurdering foreslår departementet derfor å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett, dvs. at slike avtaler unntas fra lovens anvendelsesområde. Etter innspill fra Post- og teletilsynet foreslås å anvende ordet «ekomtilbyder» isteden for ordet «teleoperatør» som er anvendt i norsk oversettelse av direktivet. «Ekomtilbyder» er mer dekkende enn «teleoperatør», ettersom loven omfatter avtaler om både telefonabonnement og bredbåndabonnement, med andre ord kjøp av ulike typer ekomtjenester.

Se forslag til ny lov om angrerett § 2 bokstav f.

3.2.9 Persontransporttjenester

Direktivet og gjeldende rett

Direktivet artikkel 3 bokstav nr. 3 bokstav k gjør unntak fra direktivets virkeområde for avtaler om persontransporttjenester. Unntaket gjelder likevel ikke den næringsdrivendes opplysningsplikt om betalingsforpliktelser ved elektronisk inngåelse av fjernsalgsavtale (artikkel 8 nr. 2), gebyrer for bruk av betalingsmidler (artikkel 19) og tilleggsbetalinger (artikkel 22).

Gjeldende angrerettlov gjør ikke unntak fra sitt virkeområde for persontransporttjenester. Avtaler om persontransport er i utgangspunktet omfattet av unntaket fra angreretten i loven § 19 bokstav b, se nærmere punkt 3.11.14.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

I høringsnotatet foreslo departementet å opprettholde gjeldende rett, ved å la persontransporttjenester omfattes av ny lov om angrerett. Forslaget innebar blant annet at angrerettlovens krav til forhåndsopplysninger vil gjelde. Forslaget medførte angrerett for avtaler om persontransporttjenester, med mindre tjenestene etter en konkret vurdering omfattes av unntaket fra angreretten etter forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav m, fordi de anses som fritidstjenester som leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom.

Samferdselsdepartementet (SD) viser til fortalen punkt 27 hvor unntaket fra direktivets anvendelsesområde begrunnes med at persontransport allerede er underlagt annen EU-lovgivning, eller, hva angår offentlig transportmidler og taxier, underlagt nasjonale regler. SD mener forbrukeravtaler om passasjertransport er tilstrekkelig regulert i spesiallovgivningen, og at forhåndsinformasjonen og de formelle kravene til avtalen er tilpasset avtaletypen. SD foreslår derfor at direktivets unntak anvendes, og bemerker videre at det kan skape uklarheter dersom flere regelverk regulerer det samme området. Når det gjelder jernbane er det fastsatt nærmere regler i passasjerrettighetsforordningen. Forordningen er meget detaljert når det gjelder hvilke rettigheter passasjerene har og hvilke plikter transportøren har, blant annet når det gjelder informasjon, kompensasjon mv.

For luftfart stilles det blant annet krav til informasjon og ikke-diskriminering i artikkel 23 i Lufttransportforordningen. SD mener det vil få store økonomiske og operative konsekvenser for den norske luftfartsnæringen dersom direktivets unntak for persontransporttjenester ikke innføres i norsk rett. Departementet sier videre at når det gjelder buss, trikk og bane vil det ofte være snakk om mindre beløp, og det vil være unødvendig og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale i slike situasjoner.

SD viser til høringsnotatets forslag om unntak for salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler fra angrerettlovens bestemmelser. Unntaket omfatter også kjøp av tog- og bussbilletter. SD viser til at det er fastsatt standardvilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge. Dersom busselskapenes transportvilkår avviker fra disse kreves det godkjenning fra Samferdselsdepartementet. Selskapenes transportvilkår oversendes forbrukermyndighetene for uttalelse før godkjenning fra departementet. Samferdselsdepartementets henvisninger til regelverk er utdypet i brev til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 13. desember 2013;

På luftfartsområdet finnes det fem passasjerrettighetsregelsett, derunder luftfartsloven §§ 10-1 til 10-41 som gjennomfører den globale Montrealkonvensjonen fra 1999. På Jernbaneområdet er forordning (EF) nr. 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser gjennomført i norsk rett gjennom jernbanepassasjerforskriften av 3. september 2010 nr. 1241 og transportklagenemndforskriften av 20. januar 2012. På Kollektiv- og yrkestransportområdet forventes forordning (EU) nr. 181/2011 om busspassasjerers rettighe-

ter å bli innlemmet i EØS-avtalen i løpet av 2014. I gjeldende norsk rett følger busspassasjerers rettigheter i stor grad av avtaler mellom passasjerer og transportører gjennom fastsatte transportvilkår. Disse vilkårene skal godkjennes av Samferdselsdepartementet, jf. yrkestransportloven § 33 og yrkestransportforskriften § 31 første ledd. Godkjenningen innebærer en kvalitetssikring av avtalegrunnlaget mellom passasjer og transportør, blant annet ved at utkast til transportvilkår som avviker fra standardvilkårene blir forelagt forbrukermyndighetene til uttalelse. Standardvilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge ble fastsatt av Samferdselsdepartementet 12. juli 2004.

Det vises også til *Hovedorganisasjonen Virkes* og *NHO Luftfarts* høringsuttalelse vedrørende passasjertransport, som er referert under punkt 3.11.14 om unntak fra angreretten.

Departementets vurderinger

Unntak for persontransport fra angrerettlovens virkeområde vil innebære en svekkelse for forbrukeren ved avtaler hvor det ikke er fastsatt tidspunkt for når tjenesten skal utføres. Dette gjelder for eksempel kjøp av klippekort, eller tog- eller bussbilletter som ikke fastsetter bestemt gyldighetsdato eller -periode. For disse avtalene er det i dag angrerett. Etter en vurdering av høringsuttalelser og hensynet bak direktivets unntak for persontransporttjenester foreslår departementet likevel å unnta persontransport fra angrerettlovens virkeområde. Departementet legger til grunn at forbrukeren blir ivaretatt av det omfattende regelverket som gjelder ved persontransport. Direktivets krav i artikkel 8 nr. 2 til fjernsalgsavtaler vil likevel gjelde og ivareta hensyn til forbrukeren. Det samme gjelder artikkel 19 om begrensning av gebyr og artikkel 22 om begrenset adgang til å kreve tilleggsbetaling. Se punktene 3.7.3, 5.2 og 5.3. Også Danmark og Sverige har gjennomført direktivets unntak for persontransporttjenester.

Se forslag til ny lov om angrerett § 2 bokstav e.

3.2.10 Øvrige avtaler

Direktivet får i henhold til artikkel 3 nr. 3 heller ikke anvendelse på avtaler om (direktivets alfabetisering):

- sosialtjenester, herunder sosialboliger, barnepass og støtte til familier og personer som har permanent eller midlertidig behov for slik støtte, herunder langtidspleie

- b) helsetjenester som definert i direktiv 2011/24/EU artikkel 3 bokstav a, uansett om de ytes i helseinstitusjoner eller ikke
- c) pengespill, som innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål
- d) finansielle tjenester
- i) som i samsvar med medlemsstatenes lover og forskrifter er opprettet av en offentlig tjenestemann som har en lovfestet forpliktelse til å være uavhengig og upartisk, og som ved å gi fullstendige juridiske opplysninger skal sikre at forbrukeren inngår avtalen bare på grunnlag av moden juridisk overveielse og med kunnskap om avtalens juridiske rekkevidde
- j) levering av næringsmidler, drikker eller andre varer som er beregnet på løpende forbruk i husholdningen og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder i forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass.

I høringsnotatet foreslo departementet å videreføre gjeldende rett, i den utstrekning direktivet åpner for det, dvs. at det ikke gjøres unntak for slike avtaler i ny lov om angrerett. En forutsetning for anvendelse av loven på slike avtaler, er at avtalene inngås mellom en forbruker og en næringsdrivende, jf. forslaget til § 1. Hovedorganisasjonen Virke bemerker at departementets forslag til opplysningsplikt og angrerett når det gjelder direktivets unntak i artikkel 3 nr. 3 bokstav j er uklart. Virke mener det blir langt enklere for både den næringsdrivende og forbruker dersom man i stedet gjennomfører direktivets unntak fullt ut. For øvrig er det ikke kommet merknader til forslaget om å videreføre gjeldende rett på ovennevnte avtaler.

Departementet bemerker at når det gjelder fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av næringsmidler mv., er det av sentral betydning for forbrukeren å vite hva produktet består av, den næringsdrivendes kontaktopplysninger etc.

Regelmessig levering av næringsmidler til privathusholdninger har blitt mer vanlig den senere tid, for eksempel at forbrukeren får ingredienser og oppskrift til ukens middager levert på døren. En videreføring av gjeldende rett innebærer at slike avtaler vil omfattes av ny lov om angrerett. I praksis innebærer dette at reglene om opplysningsplikt og formkrav får anvendelse. Den enkelte levering vil imidlertid kunne unntas fra angrerett, som følge av unntaket fra angrerett for varer som raskt forringes eller foreldes, se nærmere punkt 3.11.5. For enkelte varer, f.eks. bleier,

vil hensynet bak unntaket imidlertid ikke gjøre seg gjeldende.

Departementet opprettholder forslaget om å videreføre gjeldende rett, slik at direktivets unntak for ovennevnte avtaler ikke gjennomføres i forslaget til ny lov om angrerett.

3.3 Den næringsdrivendes opplysningsplikt før avtaleinngåelse

3.3.1 Gjeldende rett

Angrerettloven har utførlige krav til forhåndsopplysninger som skal gis forbrukeren før avtale inngås. Bestemmelsen som gjelder avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester er nedfelt i § 7. Før det blir inngått en avtale skal forbrukeren blant annet ha opplysninger vedkommende har grunn til å regne med å få, derunder følgende opplysninger:

- om varens eller tjenestens viktigste egenskaper (§ 7 første ledd bokstav a)
- om de totale kostnadene (§ 7 første ledd bokstav b)
- om angreretten (§ 7 første ledd bokstav c)
- om alle vesentlige avtalevilkår (§ 7 første ledd bokstav d)
- selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse (§ 7 første ledd bokstav e)
- tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig (§ 7 første ledd bokstav f)
- kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, dersom de ikke beregnes etter normaltakst (§ 7 første ledd bokstav g)
- hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelig på (§ 7 første ledd bokstav h)

Ved uanmodet oppringning stilles det ytterligere krav til forhåndsopplysninger i § 7 annet ledd, se nærmere punkt 3.7.7. Forbrukeren skal motta skriftlige opplysninger om

- at forbrukeren ikke blir bundet før et tilbud er akseptert skriftlig (§ 7 annet ledd bokstav a)
- varens eller tjenestens art (§ 7 annet ledd bokstav b)
- de totale kostnadene forbrukeren skal betale, inklusive alle avgifter og leveringskostnader (§ 7 annet ledd bokstav c)
- eventuell bindingstid, abonnement eller minstekjøp (§ 7 annet ledd bokstav d).

Kravene i § 7 annet ledd gjelder ikke ved oppringning om salg av varer eller tjenester fra frivillige organisasjoner og ved salg av avisabonnement, jf.

§ 7 tredje ledd. Kravene til forhåndsopplysninger i § 7 er ikke uttømmende. De utfylles av krav i spesi-allowgiving. Etter omstendighetene kan krav til forhåndsopplysninger også følge av alminnelige, ulovfestede avtale- og kontraktsrettslige prinsipper, som prinsippet om gjensidig lojalitet i kontraktsforhold.

Opplysningskrav kan videre følge av lovgivning av mer offentligrettslig karakter. For eksempel inneholder tjenesteloven krav til informasjon til tjenestemottakere, jf. lovens § 20, og markedsføringsloven krav til prisinformasjon til forbrukere, jf. lovens § 10. I medhold av sistnevnte bestemmelse er det i forskrift oppstilt krav til prisinformasjon. Ehandelsloven gjennomfører direktiv om elektronisk handel (2000/31/EF). Loven gjelder for elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester og offentlige myndigheters kontroll av slike tjenester. Loven gjelder både i og utenom forbrukerforhold, med noen særbestemmelser for forbrukerforhold. Loven stiller krav til opplysningsplikten i forbindelse med elektronisk bestilling. Blant annet skal tjenesteyteren etter første ledd på en klar, forståelig og utvetydig måte gi tjenestemottakeren opplysning om de forskjellige tekniske etappene som er knyttet til avtaleinngåelsen og om de tekniske midlene til å finne og rette inntastingsfeil før bestilling er foretatt. Det skal også opplyses om inngått avtale vil bli arkivert av tjenesteyteren, og om den vil være tilgjengelig.

Etter forskrift om universell utforming av IKT-løsninger skal alle virksomheter ha universelt utformede nettløsninger dersom de yter informasjon eller tjenester til allmennheten i Norge. Universell utforming etter forskriftens krav innebærer implementering av standarden Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 på nivå AA. For salgavtaler som inngås gjennom en nettløsning gjelder derfor krav om universell utforming, og nettsiden må være utformet i tråd med WCAG-standard. Det er forutsatt at markedsføringen er rettet mot allmenheten. Dette kan ha konkret innvirkning på kravene til hvordan opplysningene skal gis. Forskriften er begrenset til å gjelde nettløsninger og automater. Forskriften gjelder ikke der utformingen av IKT-løsninger reguleres av annen lovgivning.

3.3.2 Direktivet mv. – opplysningskrav – generelt

Innledning

Direktivet artikkel 6 gjelder opplysninger som den næringsdrivende skal gi forbrukeren i forbin-

delse med fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Når det gjelder definisjon av begrepene «avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler» og «fjernsalgsavtaler», vises det til punktene 3.6.1, 3.6.2 og 3.7.1. Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte.

Opplysningskravene i artikkel 6 er utdypet i artiklene 7 og 8 om formelle krav til avtaler. Retningslinjer når det gjelder hvilke opplysninger som skal gis følger av direktivets fortale punkt 34. Det fremkommer her at den næringsdrivende bør ta hensyn til særskilte behov hos forbrukere som er særlig sårbare på grunn av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funksjonsevne, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet kan forventes å forutse. Plikten til å tilrettelegge opplysninger for forbrukere med særskilte behov reflekterer det generelle forbudet mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Disse retningslinjene er ivaretatt i markedsføringsloven, hva gjelder markedsføring rettet mot barn.

Det slås fast i gjeldende rett at forbrukeren, i tillegg til de opplysningene som er konkret listet opp, skal få «opplysninger som det er grunn til å regne med å få». Direktivet skjerper opplysningskravene sammenlignet med gjeldende rett, ved at flere opplysningskrav spesifiseres.

Enkelte opplysningskrav i angrerettloven har ikke sitt motstykke i direktivet; kravet i § 7 første ledd bokstav f om at forbrukeren skal ha opplysninger om tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig i, er ikke inntatt i direktivet. Heller ikke kravet i § 7 første ledd bokstav h om opplysninger om hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelig på.

Det er ikke anledning til å supplere opplysningskravene i artikkel 6 med nasjonale bestemmelser, med mindre disse er i overensstemmelse med e-handelsdirektivet eller tjenestedirektivet, jf. artikkel 6 nr. 8, se nærmere nedenfor om adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav i nasjonal rett.

Kravene som stilles til den næringsdrivende i artikkel 6 nr. 1 gjelder avtaler om varer og tjenester. Av direktivets fortale punkt 19 fremgår det at avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium verken skal klassifiseres som avtaler om varer eller tjenester. Reglene i artikkel 6 nr. 1 gjelder isolert sett ikke for disse avtalene. Etter artikkel 6 nr. 2 skal reglene om den næringsdrivendes opplysningsplikt likevel gjelde for disse avtalene.

Departementet foreslår at tredelingen av ytelser, i varer, tjenester og ytelser som verken er varer eller tjenester, ikke gjennomføres i ny angrerettlov. Departementet legger i sitt lovforslag opp til at avtaler om slike ytelser håndteres som tjenesteavtaler. En særregel foreslås likevel når det gjelder unntak fra angrerett for digitalt innhold. Se nærmere punkt 3.11, og lovforslaget § 22 bokstavene c og n. Dersom disse ytelsene er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde eller er levert på et fysisk medium, dvs. batterier, gass, vannbeholdere mv., anses ytelsene som varer, jf. direktivet artikkel 2 nr. 3.

Ettersom forbrukerrettighetsdirektivets krav til forhåndsopplysninger ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler må gjennomføres i norsk rett, gjøres det nedenfor kort rede for kravene, som alle foreslås inntatt i ny lov om angrerett. Enkelte av direktivets krav gjelder først dersom det er «relevant» å gi de nevnte opplysningene. I hvilke tilfeller dette er, er ikke nærmere omtalt i direktivet. Etter departementets syn må dette bero på avtalens og ytelsens karakter.

Direktivet artikkel 6 nr. 7 om språkkrav og 6 nr. 3 om adgang til å gjøre unntak i nasjonal rett for identitet og kontaktopplysninger til næringsdrivende som selger varer eller tjenester på offentlig auksjon er valgfrie for medlemsstatene, i motsetning til øvrige bestemmelser i artikkel 6. Se nærmere punkt 3.3.4 og 3.3.22.

Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav i nasjonal rett

Til tross for at forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, se punkt 2.1, er det frivillig for den enkelte medlemsstat å gjennomføre enkelte av kravene i artikkel 6 i nasjonal rett. Det kan etter artikkel 6 nr. 8 også innføres ytterligere opplysningskrav i tillegg til direktivets bestemmelser, så lenge disse kravene er i overensstemmelse med kravene i tjenstedirektivet (2006/123/EF) og e-handelsdirektivet (2000/31/EF). Disse direktivene er minimumsharmonisert, og gjennomført i norsk rett ved henholdsvis tjensteloven og e-handelsloven. På enkelte områder er det nyanseforskjeller i hvordan reguleringen av samme forhold er regulert i nevnte direktiver. Dette kan gjøre det noe komplisert for næringsdrivende å vite hvilke informasjonsplikter de må overholde.

Departementet mente i høringsnotatet at det ikke er behov for ytterligere opplysningskrav ved gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet. Samme konklusjon har man trukket i Danmark.

Nærings- og handelsdepartementet (NHD, nå NFD) viser i sin høringsuttalelse til at tjensteloven inneholder en rekke prekontraktuelle informasjonskrav i §§ 7 og 20 som gjelder både overfor forbrukere og næringsdrivende, og at det er § 20 som er relevant her. NHD viser til at opplysningskravene i tjensteloven § 20 delvis er overlappende med de foreslåtte opplysningskravene i angrerettloven. Etter NHDs syn er imidlertid kravene av en slik karakter at det ikke er hensiktsmessig å harmonisere noen av de foreslåtte kravene med kravene i tjensteloven. NHD påpeker at det også finnes en del særlige regler i tjensteloven som ikke fremgår av de nye reglene som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet.

Når det gjelder e-handelsloven, derimot, mener NHD at det bør vurderes å harmonisere enkelte av forslagene til ny angrerettlov § 8 første ledd med denne. NHDs forslag omtales nedenfor i tilknytning til omtale av de enkelte opplysningskravene. Av hensyn til tjensteyter mener NHD videre at det for sammenhengens skyld bør legges en henvisning til tjensteloven og til e-handelsloven i § 8 i den nye angrerettloven og til angrerettloven fra e-handelsloven § 9.

Siden direktivet, jf. artikkel 3 nr. 5, ikke får innvirkning på nasjonale regler om avtalers gyldighet, vil direktivets informasjonskrav måtte suppleres med alminnelige avtalerettslige prinsipper, blant annet om lojalitet i kontraktsforhold, regler om svik osv. For å rekke fristen for gjennomføring av direktivet, har departementet ikke sett mulighet for å utrede forslaget fra NHD om å innta henvisninger til e-handelsloven fra angrerettloven og fra e-handelsloven til angrerettloven. Det følger av forslaget til § 4 at ny lov om angrerett gjelder i tillegg til andre regler. En henvisning til enkelte lover, kan føre til oppfatning om at opplysningskravene i andre lover ikke gjelder i tillegg til reglene i angrerettloven.

3.3.3 Når opplysningene skal gis

Angrerettloven § 7 opererer med to angivelser av tidspunkt for når opplysninger skal gis forbrukeren. Etter første ledd skal forbrukeren motta nærmere bestemte opplysninger «før det blir inngått en avtale». Etter annet ledd som omhandler uanmodet oppringning, skal forbrukeren motta nærmere bestemte opplysninger «før denne blir bundet».

Direktivet artikkel 6 nr. 1 slår fast at før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdri-

vende gi forbrukeren opplysningene i henhold til nr. 1, bokstavene a til t. Det presiseres ikke nærmere i direktivet hvor lang tid forut for bindings-tidspunktet den næringsdrivende må gi informasjonen til forbrukeren. Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. En naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn opplysningsplikten bygger på, tilsier at forbrukeren må få mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende, slik at han eller hun kan foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd.

3.3.4 Språkkrav

Gjeldende rett og direktivet

Angrerettloven § 7 sjettede ledd påbyr at opplysningene som gis før avtaleinngåelsen ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester skal gis på norsk, så fremt markedsføringen er rettet direkte til norske forbrukere. Påbudet gjelder også i andre tilfeller der markedsføringen er på norsk. Tilsvarende norskkrav er nedfelt i loven § 9 tredje ledd om opplysningsplikt ved avtaleinngåelse, dvs. i avtalen, ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester.

Direktivet artikkel 6 nr. 7 gir medlemsstatene adgang til å beholde eller innføre språkkrav i nasjonal lovgivning når det gjelder avtalerettslige opplysninger, dvs. både markedsføringen og selve avtalen, for å sikre at slike opplysninger er lett forståelige for forbrukeren.

Nordisk rett

I Danmark innførte man språkkrav i forbindelse med gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet. Opplysningene som den næringsdrivende har plikt til å gi forbrukeren, skal gis på dansk, såfremt den næringsdrivende har markedsført varen eller tjenesten på dansk. Dette gjelder ikke dersom forbrukeren har gitt uttrykkelig samtykke til å motta opplysningene på et annet språk, se forbrukeravtaleloven § 8 tredje ledd¹.

I Finland og Sverige er det ikke krav til hvilket språk forbrukeropplysninger skal gis på.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet å innta språkkrav i ny lov om angrerett. Forslaget innebærer at næringsdrivende som retter sin henvendelse mot norske forbrukere må gi opplysningene på norsk. Forslaget innebærer at også avtalen mellom forbrukeren og den næringsdrivende må inngås på norsk, dersom den næringsdrivende har anvendt norsk i markedsføringen av sin ytelse.

Forbrukerombudet og *Forbrukerrådet* støtter forslaget. Forbrukerombudet bemerker likevel at mange norske forbrukere behersker andre språk enn sitt eget, noe som kan tale for at språkkravet er mindre viktig. Ombudet mener på den annen side at det er svært viktig at språkkravet videreføres av hensyn til personer som ikke behersker andre språk. Forbrukerrådet uttaler

«Dersom de samme opplysningene fritt kan gis på et annet språk enn norsk, vil opplysningskravene i verste fall ikke ha noen reell betydning. De er viktig å sikre at alle forbrukere har en reell mulighet til å forstå opplysningene som gis, og dette kan ivaretas ved at gjeldende rett opprettholdes på dette punktet. Dette vil samtidig bidra til å øke forbrukernes tillitt og trygghet ved kjøp på internett.»

Departementets vurderinger

Etter departementets syn skal bestemmelser i gjeldende rett som ivaretar forbrukernes interesser videreføres, i den utstrekning direktivet åpner for det. Språkkravet som har fungert godt i praksis, har de beste grunner for seg. Ingen høringsinstanser har kommet med motforestillinger. Språkkravet skal gjelde generelt, ikke kun næringsdrivende som er etablert i Norge. Kravet kan likevel begrense markedsføring i Norge fra utenlandske aktører. Med norsk menes bokmål eller nynorsk. Det vil også være i den næringsdrivendes interesse at norske forbrukere forstår opplysningene som gis. Departementet opprettholder forslaget om språkkrav i tråd med gjeldende rett, dvs. at det gjelder et norskkrav for både forhåndsopplysninger og selve avtalen, så fremt markedsføringen er rettet mot norske forbrukere.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 tredje ledd og § 11 første ledd siste punktum.

¹ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160666&exp=1>

3.3.5 Opplysninger om varer og tjenesters viktigste egenskaper

Gjeldende rett og direktivet

Etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav a skal forbrukeren ha opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper. Hva som ligger i dette kravet avhenger av hvilke varer og tjenester det er tale om, for eksempel om det er standardiserte eller spesielt tilvirkede varer. I Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted bemerkes det at bestemmelsen må tolkes ut fra formålet. Formålet er at forbrukeren skal få de opplysninger som er relevante og av betydning for kjøpsbeslutningen.

Angrerettloven § 7 femte ledd annet punktum bestemmer at dersom opplysningene gis ved fjernkommunikasjon skal de tilpasses det midlet som anvendes.

Direktivet skal sikre forbrukeren opplysninger om de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav a. Direktivet gir ikke retningslinjer for hva som skal anses som «de viktigste egenskapene» ved varer eller tjenester, og opplysningsplikten begrenses i den grad kommunikasjonsmediet ikke er egnet. Av direktivets fortale punkt 36 fremgår at når det gjelder fjernsalgsavtaler bør opplysningskravene tilpasses de tekniske begrensningene til visse medier, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefon skjermer eller tidsbegrensningene på reklameinnslag på fjernsyn. I slike tilfeller bør den næringsdrivende overholde et minimum av opplysningskrav, og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde. Et gratis telefonnummer eller en hyperlenke til den næringsdrivendes nettsted, der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige, kan være eksempler på dette.

Begrensningene knyttet til kommunikasjonsmediet er ikke gjentatt i de øvrige bokstavene i artikkel 6 nr. 1.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet la i høringsnotatet til grunn at direktivets ordlyd er i overensstemmelse med gjeldende praksis, og foreslo at direktivet gjennomføres i ny angrerettlov. Departementet bemerket at hvilke opplysninger det er hensiktsmessig å gi om varen eller tjenesten, og hvorvidt avtalemidiet er egnet til at det gis opplysninger

om de viktigste egenskapene, må bero på en konkret vurdering. Det kan ikke være slik at bruk av et kommunikasjonsmedium med begrenset plass, skal unnta den næringsdrivende fra plikt til å gi relevante opplysninger om egenskaper.

Forbrukerombudet bemerker i sin høringsuttalelse at problemet med plassbegrensninger særlig har vært aktuelt ved avtaler inngått ved hjelp av mobiltelefon. Ombudet viser til den teknologiske utviklingen på mobile plattformer de siste årene, og kan vanskelig se at næringsdrivende i særlig grad kan høres med at manglende plass gjør det vanskelig å oppfylle opplysningsplikten. Skulle det være slik at opplysningene om varens eller tjenestens viktigste egenskaper ikke lar seg formidle på en hensiktsmessig måte over mobile plattformer med begrenset skjermstørrelse, er det ombudets syn at den næringsdrivende heller må velge et kommunikasjonsmedium som er bedre egnet til å selge de aktuelle varene eller tjenestene.

Departementets vurderinger

Departementet legger til grunn at opplysningenes detaljingsnivå om egenskaper må tilpasses hva som er relevant og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen. At direktivet ikke stiller krav om uttømmende opplysninger om en vares eller tjenestes egenskaper, følger av at opplysningskravet kun gjelder «de viktigste» egenskapene. Klart generiske produkter som ikke er tilvirket eller modifisert i særlig grad må kunne bli solgt uten nærmere opplysninger om varenes egenskaper. Dette forutsetter at varenes egenskaper må antas å være allment kjent, for eksempel kontaktlinser av bestemt styrke. Imidlertid vil det kunne være relevant å gi opplysninger om egenskaper ved slike varer, dersom de avviker fra det forbrukeren normalt vil forvente, for eksempel at kontaktlinser er tilsatt farge. For en pakketransport vil det være mindre behov for nøyaktig spesifisering av egenskapene ved tjenesten, mens det derimot vil være av stor betydning for den som skal leie lokaler til et selskapsarrangement.

Departementet bemerker at direktivet lar den næringsdrivende velge kommunikasjonsmedium, uansett varens eller tjenestens art. Det er ikke anledning til å snevre inn denne adgangen, selv om det finnes alternative kommunikasjonsformer som objektivt sett er bedre egnet. Forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett opprettholdes. Se forslag til § 8 første ledd bokstav a.

3.3.6 Opplysninger om digitalt innhold

Gjeldende rett

Angrerettlovens virkeområde omfatter også kjøp av digitale innholdstjenester, jf. blant annet lovens kapittel 2 om opplysningsplikt før avtaleinngåelse. Loven inneholder ingen definisjon av digitalt innhold. Ytelsene regnes som tjenester dersom de strømmes, nedlastes eller lignende. De anses som varer dersom de er lagret på et fysisk medium, for eksempel på en DVD. Se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.3 og spesielle merknader til § 1. E-handelsloven har regler knyttet til tjenesteyters opplysningsplikt ved elektronisk handel.

Direktivet

Artikkel 2 nr. 11 definerer «digitalt innhold» som «data som blir framstilt og levert i digital form». Direktivet gjør i fortalen punkt 19 nærmere rede for hva som menes med «digitalt innhold». Dette kan være data som blir produsert og levert i digital form, for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video eller tekst, uansett om tilgangen til disse er ved nedlasting eller strømming, fra et fysisk medium eller via andre midler.

Direktivet anvender en kategorisk tredeling mellom varer, tjenester og ytelser som verken skal anses som varer eller tjenester. Ettersom digitalt innhold ikke skal anses som vare eller tjeneste, med mindre det leveres på fysisk medium, omfattes digitalt innhold isolert sett ikke av kravene til opplysning om de viktigste egenskapene for varer og tjenester. Artikkel 6 nr. 2 bestemmer imidlertid at kravene i artikkel 6 nr. 1 også skal gjelde for avtaler om slike ytelser.

Artikkel 6 nr. 1 bokstav r og s stiller tilleggskrav til opplysninger om egenskaper hva gjelder digitalt innhold. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren opplysninger der det er relevant, om funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, til digitalt innhold (bokstav r). Begrepet «funksjonalitet» bør etter fortalen punkt 19 vise til

«de måtene digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel til sporing av forbrukeradferd. Det bør også vise til fravær eller tilstedeværelse av eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel beskyttelse via digital rettighetsadministrasjon (DRM – Digital Rights Management) eller regionkoding».

Den næringsdrivende skal også gi forbrukeren opplysninger om digitalt innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare

som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til (bokstav s). Driftskompatibilitet er i henhold til fortalen ment å beskrive opplysninger om standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel operativsystemet, nødvendig versjon og visse maskinvarekrav.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Opplysninger om særskilte forhold ved digitalt innhold som nevnt i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstavene r og s vil være nødvendig for at forbrukeren skal få en tilstrekkelig forståelse av om produktet kan benyttes som forutsatt. For å tydeliggjøre at også digitale innholdstjenester er omfattet av angrerettlovens regler om opplysningsplikt, foreslo departementet at kravene lovfestet i ny angrerettlov. Departementet foreslo videre at digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium behandles etter reglene om tjenester, med mindre annet er uttrykkelig fastsatt. Departementet foreslo å ikke innta en definisjon av digitalt innhold i loven.

Både *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* ønsker at en definisjon av digitalt innhold inntas i ny lov om angrerett. Ombudet hevder at det synes å råde en usikkerhet både blant næringsdrivende og forbrukere knyttet til hvilke regler som gjelder ved digitale innholdstjenester. En definisjon av begrepet «digitalt innhold» i loven, vil bidra til å øke bevisstheten om at denne kategorien tjenester er omfattet av angrerettloven. For øvrig støtter ombudet departementets forslag om å tydeliggjøre at digitale innholdstjenester omfattes av angrerettlovens regler om opplysningsplikt.

Departementets vurderinger

Opplysninger om særskilte forhold ved digitalt innhold vil være nødvendig for at forbrukeren skal få en tilstrekkelig forståelse av om produktet kan benyttes som forutsatt.

Aktuelle innholdstjenester kan være applikasjoner, spill, lydbøker, ringetoner, logoer, smurfbar, varslingstjenester o.l. Det kan dreie seg både om enkelttjenester og abonnement. Tjenestene faktureres ofte over telefonregningen (såkalte «fellesfakturerte tjenester» jf. ekomforskriften kap. 5a) eller betales via kredittkort. I følge Forbrukerrådet er det i praksis usikkerhet blant næringsdrivende og forbrukere knyttet til hvilke regler som gjelder ved slike tjenester, og i praksis overtres en eller flere av gjeldende krav til infor-

masjon relativt ofte. Vanlig brudd på regelverket er at den næringsdrivende ikke tar ansvar for produkter som ikke er kompatible med kundens maskinvare eller programmer, ikke gir opplysning om angrerett og om at den faller bort ved nedlasting av produkt, manglende opplysninger om identitet, geografisk adresse eller e-postadresse. Andre brudd er at forbrukeren får uriktig inntrykk av at et spill er gratis, mens det fordrer betaling etter som spillet skrider frem. Det gis heller ikke systematisk opplysninger om hvorvidt nedlastet digitalt innhold kan brukes i annet land².

Ved at det inntas særlige krav knyttet til opplysninger om digitalt innhold, synliggjøres det i loven at slike ytelser er omfattet av lovens bestemmelser. Departementet presiserer at også de øvrige opplysningskravene i forslaget til § 8 gjelder for avtaler om digitalt innhold. Etter departementets syn foreligger det en alminnelig forståelse av begrepet «digitalt innhold» som ikke direktivets definisjon bidrar til å utdype. Ettersom Forbrukerrådet og Forbrukerombudet ber om at digitalt innhold defineres i loven, foreslår departementet likevel at direktivets definisjon inntas i ny lov om angrerett.

Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget om at ytelser med digitalt innhold bør kategoriseres som tjenester etter angrerettloven, og ikke som en særkategori i tillegg til varer og tjenester. Forslaget opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett §§ 5 første ledd bokstav i og 8 første ledd bokstav b og c.

3.3.7 Opplysninger om den næringsdrivendes identitet

Gjeldende rett

Etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav e skal forbrukeren motta opplysninger om selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse. Tjenesteloven § 20 krever at tjenesteyteren utover navn og adresse skal opplyse om foretaksform, og andre opplysninger som gjør at tjenestemottakeren kan henvende seg raskt og direkte til tjenesteyteren.

Direktivet

Etter direktivet artikkel 6 nr. 1 skal den næringsdrivende opplyse om sin identitet, for eksempel

dennes firma (bokstav b), samt geografiske adresse der den næringsdrivende er etablert og eventuelt den næringsdrivendes telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse, slik at forbrukeren raskt kan kontakte den næringsdrivende og kommunisere med denne på en effektiv måte. Der det er relevant skal det også opplyses om den geografiske adressen og identiteten til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer (bokstav c).

Dersom den næringsdrivendes geografiske adresse er forskjellig fra den næringsdrivendes forretningssted, skal dette opplyses. Der det er relevant, skal det også opplyses om adressen til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til, jf. bokstav d.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet viste i høringsnotatet til at enkelte av opplysningskravene om identitet finnes i tjenesteloven, men at det ikke er tilsvarende bestemmelser for selgere av varer. Departementet foreslo at kravene for sammenhengens skyld nedfelles samlet i angrerettloven.

Norges Automobil Forbund (NAF) og Forbruker Europa er opptatt av organisasjonsnummer som del av den næringsdrivendes identitet. Forbruker Europa bemerker at i de aller fleste tilfellene vil det være interessant for forbruker å få opplyst organisasjonsnummeret til selskapet. I tillegg til hvilke land selskapet er etablert i og hvor man kan sende en klage til, vil organisasjonsnummeret bidra til å gjøre det enklere å finne selskapet i bedriftsregistre i de enkelte land. Forbruker Europa bemerker videre at det er svært viktig at fokuset også ligger på hvilken stat selskapet er etablert i, da dette er en problemstilling i forhold til lovvalg og vernetingsregler. Forbruker Europa sier videre:

«Forbruker Europa har erfaring for at mange aktører som opererer på internett spekulerer i muligheten for å etablere nettsider som forbrukerne oppfatter som norsk. Rettsvirkningen av ikke å opplyse tydelig om identitet og etableringsland bør gi forbrukerne utvidede rettigheter mht. angrerett og avtalens gyldighet.»

Nærings- og handelsdepartementet (NHD, nå NFD) viser til at ehandelslovens opplysningskrav er delvis overlappende med reglene i forbrukerrettighetsdirektivet. NHD mener at forslaget til ny angrerettlov om den næringsdrivendes identitet bør harmoniseres med ehandelsloven § 8 om tjenesteyterens opplysningsplikt om virksomheten.

² Se Den Europeiske Kommissjonens undersøkelse av praksis vedr on-line spill, bøker, videoer og musikk – Memo datert 6. desember 2012
http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-945_en.htm

Departementets vurderinger

Opplysninger om den næringsdrivendes identitet vil lette forbrukerens mulighet til å komme i kontakt med den næringsdrivende. Direktivets bestemmelse om hvilke opplysninger som skal gis, er noe mer detaljerte enn etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav e, som bare stiller krav om selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse.

Når det gjelder Nærings- og handelsdepartementets (nå Nærings- og fiskeridepartementets) forslag om at lovens ordlyd harmoniseres med ehandelsloven § 8, vil departementet bemerke at bestemmelsen inneholder krav som går utover kravet til identitet. Ehandelsloven § 8 lyder innledningsvis:

«En tjenesteyter skal ved utøving av sin virksomhet alltid gi informasjon om navn, adresse, elektronisk postadresse og øvrige opplysninger som gjør det mulig å komme i direkte forbindelse med tjenesteyteren. I tillegg skal tjenesteyteren opplyse om:...»

Kravet i direktivet som foreslås gjennomført i angrerettloven § 8 gjelder både ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. I sistnevnte tilfelle er det ikke gitt at den næringsdrivende har e-postadresse. Det betyr at ordlyden i ehandelsloven som krever at elektronisk postadresse alltid skal oppgis favner for vidt.

Når det gjelder organisasjonsnummer er departementets syn at kravet til den næringsdrivendes identitet i direktivet er uttømmende. Det er derfor ikke anledning til å innta et slikt krav i ny lov om angrerett. For øvrig er opplysning om organisasjonsnummer et krav etter ehandelsloven og tjenesteloven som også gjennomfører EØS-direktiver. Dette innebærer at det kun er for næringsdrivende som selger varer at det ikke blir stilt krav til organisasjonsnummer.

Direktivet gir heller ikke adgang til å innføre utvidet angrerett eller bestemmelser om avtalens gyldighet ved brudd på bestemmelser om identitet, slik Forbruker Europa ønsker. Overtredelser må sanksjoneres tilsvarende brudd på andre bestemmelser i direktivet som direktivet ikke knytter spesielle rettsvirkninger til.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav d.

3.3.8 Opplysninger om pris

Gjeldende rett og direktivet

Etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav b skal forbrukeren ha opplysninger om de totale kostnadene vedkommende skal betale, herunder alle avgifter og leveringskostnader. Forbrukeren skal også ha spesifisering av de enkelte elementene i totalprisen.

Forskriften om prisopplysninger, hjemlet i markedsføringsloven § 10, definerer salgspris som den fullstendige prisen for en vare, jf. § 4 bokstav a. Prisene skal oppgis slik at de lett kan ses, og gjelder uten hensyn til hvor varen forevises. Både salgspris og pris per enhet skal oppgis, se § 5. Forskriften, som gjelder næringsdrivende som er etablert i Norge og selger varer og tjenester til forbruker, sonderer ikke mellom butikksalg, salg utenom faste forretningslokaler og fjernsalg.

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e første punktum pålegger den næringsdrivende å opplyse om

«den samlede prisen på varene eller tjenestene medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto og andre kostnader, eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader».

For en avtale som ikke er tidsbegrenset eller en avtale som inneholder et abonnement, skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per faktureringsperiode. Når slike avtaler faktureres med et fast beløp, skal den samlede prisen også omfatte samlede månedlige kostnader. Der de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det oppgis på hvilken måte prisen blir beregnet.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo at en bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e inntas i ny angrerettlov.

Forbruker Europa mener at selger også bør være forpliktet til å informere om sin kontraktsmedhjelper og deres vilkår for levering, herunder totalkostnadene for leveringen. Forbruker Europa viser til at dette er aktuelt i de tilfellene forbruker

vil kunne bli belastet utleggsgebyr som fraktselskapet tar for å fortolle varen i Norge. Forbruker Europa viser videre til at mange norske forbrukere opplever å bli avkrevd høye gebyrer og avgifter fra fraktførere som i noen tilfeller overstiger varens verdi. Etter instansens syn bør det også informeres om at forbrukeren selv kan velge fraktfører.

Nærings- og handelsdepartementet (nå Nærings- og fiskeridepartementet) mener at man bør vurdere å harmonisere forslaget med ehandelsloven § 9 annet ledd om angivelse av priser for å få mer likelydende regler.

Ehandelsloven § 9 annet ledd lyder:

«Hvis det angis priser i forbindelse med en informasjonssamfunnstjeneste, skal det opplyses om avgifter og leveringsomkostninger. I forbrukerforhold skal det opplyses om totalkostnadene forbrukeren skal betale, medregnet alle avgifter og leveringskostnader, med mindre opplysninger om prisen for tjenesten er regulert i annen lovgivning.»

Departementets vurderinger

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e første punktum skal sikre at forbrukeren før avtalen inngås får fullstendig informasjon om prisen på varen eller tjenesten. Prisen skal oppgis som én samlet pris. Det vil si at prisopplysningen må fremstå som én sum inkludert alle relevante avgifter og tillegg som nevnt i bestemmelsen. «Avgifter» må her forstås som både offentlige skatter og avgifter, samt avgifter av privat karakter. Dersom for eksempel pris på bredbåndstjeneste forutsetter at man har fasttelefon fra samme leverandør, må samlet pris oppgis. Også alle kostnader knyttet til levering må det opplyses om, derunder toll og underleverandørers kostnader, eventuelt hvordan disse leveringskostnadene beregnes.

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e annet punktum flg. gjelder når en vare eller tjeneste leveres som en løpende ytelse. Det kan gjelde avtale om kraft, kabel-tv-signaler, bredbånd, avisabonnement, vaktmestertjenester, helsestudiodeltakeravgift, forsikring mv. Det generelle kravet om at fullstendig pris skal oppgis gjelder på samme måte som ved kjøp av enkeltstående vare eller tjeneste. Det synes som om direktivet krever at det skal gis prisopplysning per tidsenhet, dvs. per måned, uten at det samtidig stilles krav om månedlig fakturering. Eksempel på at de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, er ved salg av elektrisk kraft hvor både

forbruket og kraftprisen kan variere. I slike tilfeller må det før avtaleinngåelse opplyses hvordan prisen beregnes. Til sammenligning har gjeldende forskrift om prisopplysning § 20 krav om at det ved ethvert krav om forskuddbetaling skal opplyses på fakturaene hvilket årsforbruk beregningen av innbetalingsbeløpet bygger på, hvor stor del av årsforbruket som forventes brukt i kommende regningsperiode, og gjeldende nettleie, kraftpris og fastbeløp. Det skal også opplyses om hvilken kraftpris som ligger til grunn ved beregningen av hvor mye forbrukerne skal betale for neste fakturaperiode.

Departementet bemerker at ehandelsloven kun gjelder tjenesteytere. Ettersom loven også er subsidiær sammenlignet med prisopplysninger i annen lovgivning, opprettholdes forslaget om krav til prisopplysninger som er utformet i overensstemmelse med ordlyden i direktivet.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav e.

3.3.9 Opplysninger om kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel

I henhold til angrerettloven § 7 første ledd bokstav g skal forbrukeren ha opplysninger om kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, dersom de ikke beregnes etter normaltakst. Regelen tar sikte på ytelser som leveres ved hjelp av fjernkommunikasjon, for eksempel teletorgtjenester eller nedlasting av programmer over Internett. Et annet eksempel er der bestilling av varer skjer ved at forbrukeren ringer et utenlandsnummer, og forbrukeren ikke kan forventes å kjenne taksten. I proposisjonen til gjeldende angrerettlov (Ot.prp. nr. 36 (1999–2000)) er det ikke gjort nærmere rede for hvordan begrepet «normaltakst» skal forstås.

Etter direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f skal den næringsdrivende opplyse om kostnader ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtalen, når disse kostnadene beregnes på annen måte enn etter grunntaksten. Begrepet «grunntakst» kom inn under EU-parlamentets behandling av direktivet, og forekommer to ganger i direktivet; i artikkel 6 nr. 1 bokstav f og artikkel 21, men er ikke definert. Det finnes ikke veiledning til forståelse av begrepet i direktivets fortale.

Begrepet «grunntakst» eksisterer ikke i dag innen telekommunikasjon. Priser settes på kommersielt grunnlag, dvs. med pris konkurranse mellom tilbydere. Departementet foreslo i høringsnotatet at den næringsdrivende skal opplyse forbru-

keren dersom det koster noe ekstra utover vanlig bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet å inngå avtale, for eksempel at forbrukere får beskjed om at bestilling per sms koster kr 5. Dersom det er den næringsdrivende som tar betalt for bestillingen, skal opplysningen om avgiften imidlertid opplyses i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e som stiller krav om at den samlede prisen oppgis. Se nærmere punkt 5.9 om telefonkostnader.

Departementet foreslo å innta en bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f i ny lov om angrerett. *Post- og teletilsynet* og *Samferdselsdepartementet* mener at det bør presiseres hva som menes med begrepet «grunntakst» enten i lovteksten eller i merknadene. Høringsuttalelsene er nærmere gjengitt under punkt 5.9. Departementet kan ikke se at det er innkommet andre høringsuttalelser knyttet til forslaget om opplysningskravet som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav f.

3.3.10 Opplysninger om ordning for betaling, levering mv.

Angrerettloven § 7 første ledd bokstav d bestemmer at forbrukeren, når avtalen gjelder løpende ytelser, i alle fall skal ha opplysninger om alle vesentlige avtalvilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen, samt om avtalens varighet.

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g krever at den næringsdrivende gir informasjon om ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, og eventuelt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager. Etter departementets forståelse vil bestemmelsen først og fremst gjelde hvilke oppgjørsmetoder den næringsdrivende tilbyr forbrukeren, så som kontant betaling, girobetaling, kortbetaling osv. Bestemmelsen kan også omfatte opplysning om hele beløpet skal betales med en gang, eller deles i to eller flere innbetalinger.

Fristen for når den næringsdrivende påtar seg å levere en vare kan sammenholdes med direktivet artikkel 18 om levering. Bestemmelsen krever at varen skal leveres innen 30 dager, hvis ikke annet er avtalt. Se nærmere punkt 5.2.2 om direktivet artikkel 18.

Opplysningsplikten vil også omfatte andre forhold knyttet til levering, slik som for eksempel leveringsmetoder. Det kan blant annet dreie seg om hvorvidt den næringsdrivende tilbyr levering

av varene, eller om forbrukeren selv må sørge for transport.

Den «næringsdrivendes ordninger for behandling av klager» vil primært gjelde den næringsdrivendes egne interne klageordninger. Tvisteløsning som involverer tredjeparter, som for eksempel muligheten for behandling i klagenemnd, er omhandlet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav t.

Departementet foreslo at direktivets bestemmelse ble gjennomført i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav g.

3.3.11 Generelle opplysninger om angrerett

I henhold til angrerettloven § 7 første ledd bokstav c skal forbrukeren ha opplysninger om vedkommende har rett til å gå fra avtalen (angrerett) etter loven, eller ikke. Etter direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om angrerett, dersom slik rett foreligger, samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten, i henhold til direktivet artikkel 11 nr. 1. Den næringsdrivende skal også gi forbrukeren standardangreskjemaet i direktivets vedlegg I B.

Direktivets bestemmelser om krav til opplysninger om angreretten høyner opplysningskravene og er en forbedring av forbrukervernet, fordi flere opplysninger skal gis før avtale inngås enn etter gjeldende rett. Når det gjelder overgivelsen av standard angreskjema, blir det lite hensiktsmessig å kreve at dette skal være gitt før avtale inngås. Brudd på dette opplysningskravet foreligger først dersom avtale blir inngått, og skjemaet ikke er gitt. Departementet foreslo at opplysningskravet gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader, og forslaget opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav h og annet ledd.

3.3.12 Opplysninger om returkostnader for varer ved bruk av angreretten

Angrerettloven kapittel 4 gjelder gjennomføring av angrerett ved kjøp av varer. Det er forskjellige regler avhengig av om avtalen er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, eller om avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg. I sistnevnte tilfelle skal forbrukeren som hovedregel bære kostnadene ved retur (§ 15), mens selgeren skal bære kostnadene ved telefon-

salg eller salg utenfor fast utsalgssted (§ 14). Forbrukeren skal ha disse opplysningene i forbindelse med at avtale inngås, jf. § 9 første ledd bokstav b.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav i skal den næringsdrivende, der det er relevant, gi forbrukeren opplysninger om at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene dersom denne bruker angreretten. Når det gjelder fjernsalgsavtaler, og dersom varene etter sin art ikke kan returneres med post på normal måte, skal det også gis informasjon om kostnadene. Kravet skal anses oppfylt dersom den næringsdrivende for eksempel spesifiserer en bestemt befrakter (for eksempel den som er benyttet for levering av varen) og kostnaden ved retur av varene, jf. direktivets fortale punkt 36. I enkelte tilfeller kan ikke kostnaden ved retur av varene beregnes på forhånd, for eksempel fordi den næringsdrivende ikke tilbyr seg å ordne returen av varene selv. I slike tilfeller bør den næringsdrivende gi en erklæring om at en slik kostnad vil måtte betales, og at denne kostnaden kan bli høy. Den næringsdrivende skal også gi et rimelig anslag av den høyeste kostnaden, som kan være basert på kostnaden ved levering til forbrukeren.

Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsen gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav i og annet ledd.

3.3.13 Opplysninger om oppgjør ved bruk av angrerett – tjenester

Angrerettloven § 21 har bestemmelser om gjennomføring av angreretten ved tjenester, og plikt for den næringsdrivende til å opplyse om dette i forbindelse med inngåelse av avtale, jf. § 9 første ledd bokstav b.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j skal den næringsdrivende opplyse om at forbrukeren har ansvar for å betale den næringsdrivende et rimelig beløp dersom han eller hun har bedt om oppstart av tjeneste og deretter bruker angreretten. Hvordan et rimelig beløp skal beregnes er nærmere omtalt i punkt 3.15.

Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsen blir gjennomført i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav j og annet ledd.

3.3.14 Opplysninger om unntak fra angreretten

Gjeldende rett har en bestemmelse i § 7 første ledd bokstav c om at forbrukeren skal få opplysninger før avtaleinngåelse om det foreligger angrerett etter loven eller ikke.

Direktivet har i artikkel 16 bestemmelser om unntak fra angreretten. Unntakene omfatter både varer og tjenester, se nærmere punkt 3.11. I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k skal den næringsdrivende opplyse forbrukeren om at angreretten ikke får anvendelse, dersom avtalen omfattes av unntak fra angreretten. Hvis det er relevant, skal det også opplyses under hvilke omstendigheter forbrukeren taper angreretten.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre bestemmelsen i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav k.

3.3.15 Opplysninger om rett til kontraktsmessig vare

I angreskjemaene som etter gjeldende rett skal gis til forbrukeren er det informasjon om at angreretten ikke berører andre rettigheter forbrukeren har, som for eksempel rett til reklamasjon ved forsinket eller mangelfull levering. Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav l pålegger den næringsdrivende å opplyse om sin juridiske forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare. Bakgrunnen for denne regelen er at forbrukere ofte blander reklamasjon og angrerett. Det er ønskelig at forbrukeren oppfatter at han/hun i tillegg til 14 dagers angrerett på helt feilfrie varer, har en lengre frist til å klage på/returnere/foreta beføyelser når varen ikke er kontraktsmessig.

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav l.

3.3.16 Opplysninger om ettersalgsservice, kommersielle garantier mv.

Etter tjenesteloven § 20 skal tjenesteyteren uten særskilt forespørsel opplyse tjenestemottaker om garantier som ikke følger av ufravikelig lov eller forskrift. Etter gjeldende angrerettlov skal opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjel-

dende garantivilkår først gis i forbindelse med at avtalen inngås, jf. § 9 første ledd bokstav c. Det kan også etter en konkret vurdering tenkes innfortolket i kravet etter § 7 første ledd bokstav d om at det skal gis opplysninger om alle «vesentlige avtalevilkår» før avtaleinngåelse.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav m skal det gis opplysninger om hvorvidt det finnes og vilkårene for å få kundestøtte etter salg og ettersalgsservice, samt om kommersielle garantier. Med «kundestøtte etter salg» antar departementet at det siktes til hjelp i forlengelsen av oppfyllelsen av avtalen. Opplysninger om ettersalgsservice vil kunne omfatte service og support av ulikt slag som forbrukeren vil kunne ha nytte av etter at avtalen er oppfylt. Selger må altså opplyse om vilkårene som gjelder for en eventuell slik service, slik som åpningstider, pris og varighet, hvor dette er relevant, dvs. der den næringsdrivende tilbyr slik garanti.

Kommersielle garantier er forpliktelser den næringsdrivende påtar seg å yte som går utover kravene i lovgivningen. Bestemmelsen inneholder det forbehold at opplysningene bare skal gis «der det er relevant».

Departementet foreslo i høringsnotatet at reglene nedfelles samlet i ny angrerettlov, selv om det isolert sett ikke er nødvendig å dekke opp opplysninger om kommersielle garantier for tjenesteytere, som allerede er nedfelt i tjenesteloven. Departementet foreslo at det ikke ble inntatt definisjon av kommersielle garantier i loven.

Ingen høringsinstanser hadde merknader til forslaget om at det skal fremgå av angrerettloven at det skal gis opplysninger om hvorvidt det finnes og vilkårene for kundestøtte etter salg, ettersalgsservice og kommersielle garantier. Forslaget opprettholdes.

Forbrukerrådet bemerker at det for den alminnelige forbruker ikke umiddelbart er klart hva som menes med «kommersiell garanti» og foreslår at en definisjon tilsvarende direktivets inntas blant annet i den nye angrerettloven. Alternativt at begrepet omskrives, slik at det fremgår at det er garantier selgeren påtar seg som går utover det han eller hun er forpliktet til å yte etter lovgivningen. Forbrukerrådet foreslår også at ordet «kommersiell» fjernes, da garantien som faller inn under angrerettloven uansett må forutsettes å være kommersiell.

Departementet opprettholder sitt synspunkt om ikke å innta definisjon av kommersielle garantier i ny lov om angrerett. Det fremgår av både forbrukerkjøpsloven § 18a og markedsføringsloven § 5 bokstav e at garanti er forpliktelser den

næringsdrivende har påtatt seg og som gir rettigheter i tillegg til de rettighetene forbrukeren ellers har.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav l.

3.3.17 Opplysninger om relevante atferdsregler

Tjenesteloven § 20 har regler om krav til å opplyse om atferdsregler i annet ledd bokstav d. Dette er opplysninger som tjenesteyteren på forespørsel skal opplyse om. Det skal opplyses om bransjenormer og andre regler for god atferd som gjelder for tjenesteyterens virksomhet, hvor de finnes elektronisk, og på hvilket språk.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav n skal det opplyses om relevante atferdsregler som definert i direktivet om urimelig handelspraksis artikkel 2 bokstav f, og eventuelt hvor disse kan finnes. Artikkel 2 bokstav f lyder slik i norsk oversettelse;

«atferdsregler», en avtale eller et sett med regler som ikke er pålagt av en medlemsstats lover og forskrifter, men som definerer atferden til næringsdrivende som forplikter seg til å være bundet av reglene i forbindelse med én eller flere former for handelspraksis eller næringssektorer»

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. *Nærings- og handelsdepartementet* (nå Nærings- og fiskeridepartementet) foreslår at forslaget harmoniseres med ehandelsloven § 11 bokstav a som lyder: «relevante atferdsregler som tjenesteyteren følger og om og hvor disse er tilgjengelig elektronisk».

Forbrukerrettighetsdirektivet går lenger enn tjenestedirektivet ved at det *skal* opplyses, uavhengig av anmodning fra forbrukeren, om relevante atferdsregler. Etter ordlyden skal den næringsdrivende opplyse om reglene, selv om den næringsdrivende ikke selv følger dem. Ordlyden i tjenesteloven er kun innrettet på elektronisk handel og tjenesteytere. Bestemmelsen i forbrukerrettighetsdirektivet gjelder også salg utenom faste forretningslokaler, og uavhengig av om den næringsdrivende har nett-tilgang, og gjelder også næringsdrivende som selger varer, dvs. ikke kun tjenesteytere. Departementet opprettholder sitt forslag til ordlyd.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav m.

3.3.18 Opplysninger om varighet og vilkår for opphør av avtale

I henhold til angrerettloven § 7 første ledd bokstav d skal forbrukeren blant annet ha opplysninger om avtalens varighet, når avtalen gjelder løpende ytelser. Opplysninger om vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsbegrenset eller av mer enn ett års varighet skal først gis i forbindelse med at avtalen inngås, jf. § 9 første ledd bokstav d. Slikt opplysningskrav kan også etter en konkret vurdering tenkes innfortolket i kravet etter § 7 første ledd bokstav d om at det skal gis opplysninger om alle «vesentlige avtalevilkår» før avtaleinngåelse.

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav o pålegger den næringsdrivende å informere forbrukeren om avtalens varighet, der dette er relevant. Dersom avtalen ikke er tidsbegrenset eller den forlenges automatisk, skal forbrukeren ha opplysning om vilkårene for å kunne gå fra avtalen.

Manglende eller tilslørte opplysninger om hvordan en løpende avtale skal avsluttes kan medføre at en forbruker ikke kommer seg ut av et avtaleforhold, og blir pliktig til å betale for ytelser som ikke lenger er ønsket. Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 8 første ledd bokstav n.

3.3.19 Opplysninger om minstetid for forbrukerens forpliktelser

Etter angrerettloven er det kun ved uanmodet oppringning, dvs. telefonsalg, at det uttrykkelig stilles krav om at det gis opplysninger om eventuell bindingstid, se § 7 annet ledd bokstav d. Bakgrunnen for dette er at det ofte selges abonnementsavtaler via telefon, for eksempel mobilabonnement og avisabonnement. For andre salgformer vil det ofte være naturlig å tolke inn et slikt krav under § 7 første ledd bokstav d, som krever at det opplyses om alle vesentlige avtalevilkår. I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav p skal den næringsdrivende, der det er relevant, opplyse om korteste varighet for forbrukerens forpliktelser etter avtalen. Det antas at det siktes til bindingstider, for eksempel på treningssentre, husleieavtaler og diverse abonnementer, som mobiltjenester, bredbånd og digitale tv-signaler.

Opplysning om minste bindingstid ved løpende ytelser er sentral for forbrukeren å

kjenne til før inngåelse av avtale, og utgjør en vesentlig del av forbrukerens beslutningsgrunnlag. Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsen gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til § 8 første ledd bokstav n.

3.3.20 Opplysninger om eventuelle depositum mv.

Etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav d skal forbrukeren ha opplysning om alle vesentlige avtalevilkår, herunder blant annet betalings- og leveringsvilkår.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q skal den næringsdrivende, dersom det er relevant, gi forbrukeren opplysninger om eventuelle beløp som skal deponeres eller andre økonomiske garantier som skal betales eller gis av forbrukeren på anmodning fra den næringsdrivende, samt vilkårene for disse. Direktivets bestemmelse kan blant annet være relevant for leverandører av elektrisk kraft som fakturerer hele eller deler av sin leveranse forskuddsvis. Det samme gjelder ved utleie av bolig og ved forskudd på en tilvirkningstjeneste, for eksempel dersom man bestiller et malt portrett, o.l.

Departementet foreslo i høringsnotatet at opplysningskravet i direktivet gjennomføres i ny angrerettlov. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til § 8 første ledd bokstav o.

3.3.21 Opplysninger om utenrettslig klage- og erstatningsordning

Angrerettloven inneholder ikke krav om at forbrukeren skal få opplysninger om aktuelt utenrettslig tvisteløsningsorgan før avtalen er inngått.

I henhold til tjenesteloven § 20 første ledd bokstav j skal tjenesteyteren, uten særskilt forespørsel, opplyse tjenestemottakeren om eventuell adgang til utenrettslig tvisteløsning som tjenesteyter er omfattet av. Det skal også opplyses om hvor tjenestemottaker kan få informasjon om ordningen og vilkårene for å benytte den.

Dersom det er relevant, skal den næringsdrivende i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav t opplyse forbrukeren om muligheten for å kunne benytte seg av en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt, samt forutsetningene for å få tilgang til denne.

Utenrettslige tvisteløsningsorganer vil være nemnder i regi av Forbrukerrådet og bransjeorganisasjoner, Forbrukertvistutvalget, eller interne bransjevise klagenemnder. Foruten å opplyse om tvisteorganets eksistens, skal den næringsdrivende opplyse forbrukeren om vilkårene for å få tilgang til den. Dette kan for eksempel være at en klage må fremmes skriftlig overfor den næringsdrivende, slik at denne får anledning til å ordne opp i saken før den tas videre. Departementet foreslo i høringsnotatet at opplysningskravene om tvisteløsningsorganer inntas i ny angrerettlov. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til § 8 første ledd bokstav p.

3.3.22 Opplysninger i forbindelse med offentlige auksjoner – valgfrie unntak

Gjeldende rett og direktivet

Angrerettloven har ingen særregler om opplysningskrav knyttet til salg på auksjoner, og definerer heller ikke begrepet auksjon. Begrepet er imidlertid anvendt i loven § 2 bokstav c om unntak fra lovens virkeområde for nærmere definert auksjonssalg. Se punkt 3.2.4 om virkeområde.

Direktivet artikkel 2 nr. 13 definerer «offentlig auksjon» som

«en salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbrukere, der forbrukeren er personlig til stede eller har muligheten til å være til stede ved auksjonen, ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius, og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene».

I fortalen punkt 24 fremholdes som kjennetegn ved en auksjon at varene eller tjenestene tilbys forbrukeren av den næringsdrivende ved en budprosedyre som i enkelte medlemsstater forutsetter autorisasjon. Det følger av fortalen at bruken av Internett-plattformer for auksjonsformål og som står til forbrukers og næringsdrivendes disposisjon ikke skal anses som offentlig auksjon.

Direktivet artikkel 6 nr. 3 inneholder en særregel knyttet til den næringsdrivendes identitet. I henhold til bestemmelsen *kan* opplysningskravene om den næringsdrivendes identitet, geografiske adresse, telefonnummer etc. erstattes av tilsvarende opplysninger om auksjonarius, jf. nr. 1 bokstavene b, c og d. Det er valgfritt for medlems-

statene om de vil gjennomføre denne bestemmelsen i sin nasjonale lovgivning.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at det ikke inntas en definisjon av offentlig auksjon i ny lov om angrerett. Forslaget ble begrunnet med at det er tilstrekkelig at innholdet i begrepet «offentlig auksjon», fremkommer i forarbeidene til lovbestemmelsen som gjennomfører direktivets bestemmelse om unntak fra angreretten for avtaler som inngås ved offentlig auksjon (direktivets artikkel 16 første ledd bokstav k). Departementet foreslo videre at direktivets bestemmelse om unntak fra opplysningskravene i artikkel 6 nr. 1 bokstav b, c og d, om selgerens identitet og kontaktopplysninger ved auksjonssalg, ikke gjennomføres i norsk regelverk.

Forbrukerrådet mener at det ikke kan legges til grunn at hva som anses som en «offentlig auksjon» vil være klart for forbrukere og næringsdrivende, og mener at en definisjon bør fremgå av loven. Forbrukerrådet støtter imidlertid forslaget om at direktivets unntaksregel for næringsdrivende ved salg på offentlig auksjon ikke gjennomføres. Forbrukerrådet antar at forbrukerne er bedre stilt dersom de har kjennskap til selgerens identitet, for eksempel ved reklamasjoner eller konkurs hos ett eller flere av de bakenforliggende leddene.

NHO og Hovedorganisasjonen Virke er uenige i forslaget og mener at det skal være opp til den næringsdrivende om vedkommende vil identifisere seg eller benytte seg av auksjonarius' identitet.

Departementets vurderinger

Til forskjell fra gjeldende angrerettlov som gjør unntak for auksjoner kun for brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander (§ 2 bokstav c annet punktum), omfatter direktivet salg av alle typer varer og tjenester på auksjon. Kravene i direktivet artikkel 6 nr. 1 gjelder også ved salg av for eksempel kunststykker/malerier, altså i motsetning til i dag. Etter departementets syn vil et krav om selgerens identitet mv. kunne forhindre salg av for eksempel kunstgjenstander, fordi selgeren ikke ønsker å bli identifisert. Etter nærmere vurdering har departementet funnet å likevel anvende unntaksbestemmelsen i direktivet. Ved vurderingen er det også sett hen til at bestemmelsen er anvendt blant annet i dansk og svensk rett.

Departementet bemerket i høringsnotatet at definisjonen av offentlig auksjon vil ha betydning for å fastlegge virkeområdet for direktivets bestemmelser om angrerett for fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, jf. unntaket for offentlig auksjon i artikkel 16 bokstav k, se nærmere punkt 3.11.12. Definisjonen vil også ha betydning for virkeområdet for unntak fra informasjonskravet i artikkel 6 nr. 3. Etter nærmere overveielse foreslår departementet likevel å innta en definisjon av begrepet i ny lov om angrerett.

Se forslag til § 5 bokstav h og § 8 fjerde ledd.

3.4 Virkninger av brudd på visse opplysningskrav

Angrerettloven § 11 har bestemmelser om virkningen av at reglene om opplysningsplikt ikke er oppfylt i forskjellige typetilfeller. Konsekvensen er at angrefristen på 14 dager blir utvidet.

Direktivet artikkel 6 nr. 6 bestemmer at dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt opplysningskravene om tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e, skal forbrukeren ikke betale disse. Det samme gjelder dersom det ikke er opplyst om kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav i. At forbrukeren ikke skal betale returkostnader dersom dette ikke er opplyst, følger også av direktivet artikkel 14 nr. 1. Brudd på opplysningskravene får også betydning for den erstatning forbrukeren skal betale ved retur av varer som har fått redusert verdi. Det følger av direktivet artikkel 14 nr. 2. Forbrukeren som angrer en påbegynt tjeneste, skal heller ikke betale for utført tjeneste frem til angreretten brukes, dersom opplysning om dette ikke er gitt, jf. direktivet artikkel 14 nr. 4. Direktivet har også en særregel i artikkel 10 om at manglende opplysninger om angrerett får betydning for angrefristens lengde.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivet artikkel 6 nr. 6 i ny lov om angrerett. Bestemmelse om virkningen av at den næringsdrivende ikke har opplyst forbrukeren om eventuelle tilleggskostnader og kostnader ved å returnere varen ved bruk av angreretten, vil motivere næringsdrivende til å gi fullstendige opplysninger om økonomiske vilkår. I motsatt fall vil det ramme den næringsdrivende selv, som da ikke får rett til å kreve forbrukeren for disse kostnadene.

Bestemmelsen kompletteres av regelen om bevisbyrde, se punkt 3.5.

Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se nærmere punkt 3.10 om utvidet angrefrist ved manglende opplysninger og punkt 3.15 om forbrukerens forpliktelser og unntak fra disse. Når det for øvrig gjelder konsekvenser av brudd på bestemmelser, vises det til punkt 3.17 om sanksjoner.

Se forslag til ny lov om angrerett § 9.

3.5 Bevisbyrde

Gjeldende angrerettlov har ingen bestemmelse om bevisbyrde. Den som har bevisbyrden har tvilsrisikoen, dersom det er uklart om et bestemt faktisk forhold foreligger, for eksempel dersom et handlingsforløp er like sannsynlig som et annet. De fleste norske bevisbyrderegler er ulovfestede.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 9 er det den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningskravene som oppstilles i direktivets kapittel III, dvs. artiklene 6 flg. er oppfylt. 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.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre bestemmelsene i direktivet artikkel 6 nr. 9 i ny lov om angrerett. I forslaget ble imidlertid regelen om bevisbyrde kun knyttet til bestemmelsene om opplysningsplikt før avtaleinngåelse. I ettertid ser departementet at forslaget var for snevert sammenlignet med direktivets bestemmelse. Direktivet pålegger den næringsdrivende bevisbyrden for at opplysningskravene «i dette kapittel» er oppfylt. «Dette kapittel» omfatter artiklene 6–16. Opplysningskrav er nedfelt i artiklene 6–8. Bestemmelsene i disse artiklene er foreslått gjennomført i ny lov om angrerett §§ 8-16 og 18. Bevisbyrderegelen støttes av bestemmelsene om formkrav, se nærmere punkt 3.6.4 og 3.7. Næringsdrivende som har fulgt reglene om formkrav, vil lettere kunne sannsynliggjøre at kravene til opplysningsplikt er oppfylt. Ingen høringsinstanser hadde merknader til forslaget om bevisbyrde. Forslaget justeres, slik at også øvrige bestemmelser om opplysningskrav i angrerettloven §§ 8-16 og 18 omfattes av bestemmelsen om beviskrav.

Se forslag til ny lov om angrerett § 7.

3.6 Formelle krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler

3.6.1 Definisjoner – avtale inngått utenom faste forretningslokaler

Gjeldende rett og direktivet

Angrerettloven § 6 første ledd bokstav d definerer salg utenfor fast utsalgssted som

«salg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) i nærvær av selgeren eller tjenesteyteren på annet sted enn dennes faste utsalgssted.»

Bestemmelsen omfatter ikke tilfeller hvor det er forbrukeren selv som har tilkalt tjenesteyteren, se loven § 2 bokstav f og Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.2.1. Forutsetningen er imidlertid at avtalen som inngås omfattes av forbrukerens henvendelse eller gjelder en vare eller tjeneste som er direkte forbundet med denne.

Direktivet definerer avtale utenom faste forretningslokaler i artikkel 2 nr. 8 som

«enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren

- a. som inngås med både den næringsdrivende og forbrukeren fysisk til stede samtidig, på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler,
- b. der forbrukeren har kommet med et tilbud under samme omstendigheter som omhandlet i bokstav a),
- c. som inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter at forbrukeren er blitt kontaktet personlig og individuelt på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler og der den næringsdrivende og forbrukeren samtidig er fysisk til stede, eller
- d. som inngås under en utflukt organisert av den næringsdrivende der formålet er å presentere og selge varer eller tjenester til forbrukeren.»

«Utenom faste forretningslokaler» kan i henhold til fortalen punkt 21 for eksempel være i forbrukerens hjem eller på forbrukerens arbeidsplass. I denne sammenhengen kan forbrukeren bli utsatt for et mulig psykologisk press eller bli stilt overfor et overraskelseselement, uansett om det er forbrukeren som har bedt om et besøk av den

næringsdrivende eller ikke. Definisjonen bør, i henhold til fortalen, ikke omfatte situasjoner der den næringsdrivende først kommer til forbrukerens hjem utelukkende for å ta mål eller gi en vurdering uten forpliktelse for forbrukeren, og der selve avtalen inngås på et senere tidspunkt i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av den næringsdrivendes vurdering.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets definisjon av avtale inngått utenom faste forretningslokaler gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget.

Departementets vurderinger

Departementet legger til grunn at direktivet artikkel 2 nr. 8 bokstavene a, b og d er i samsvar med definisjonen i gjeldende angrerettlov. Bestemmelsen i bokstav c, om avtale inngått i den næringsdrivendes forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel, umiddelbart etter personlig og individuelt rettet henvendelse på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler, innebærer imidlertid en utvidelse av definisjonen sammenlignet med gjeldende rett. Dersom en forbruker eksempelvis inngår avtale med selger ved salgsbod utenom de faste forretningslokalene, men må inn i butikken for å gjennomføre betalingen, anses avtalen likevel etter direktivet som å være avtale inngått utenom faste forretningslokaler. Denne situasjonen anses etter gjeldende rett å være inngått i forretningslokalet, dvs. loven kommer ikke til anvendelse. Begrepet «forretningslokaler» skal forstås tilsvarende uttrykket «utsalgssted» i gjeldende angrerettlov. Som forretningslokaler anses ikke bare bygninger, men også området utenfor, for eksempel fortau. Er det for eksempel markedsdager med salg fra boder utenfor en forretning, skal salget anses som salg fra forretningslokaler. De særlige kravene til salg utenom faste forretningslokaler kommer dermed ikke til anvendelse.

En tilsynelatende forskjell mellom loven og direktivet ligger i at loven omtaler *salg*, mens direktivet omhandler *enhver avtale*. At også avtaler mellom næringsdrivende og forbruker som ikke er salg omfattes av loven, er imidlertid i overensstemmelse med gjeldende praksis. At direktivets definisjon likevel ikke gjelder *ethvert salg* føl-

ger imidlertid av begrensninger i lovens virkeområde. Beløpsgrensen på kr 300 for at loven skal komme til anvendelse ved avtale utenom faste forretningslokaler, se nærmere punkt 3.2.3, gjør at kurant torg- og gatesalg i mange tilfeller ikke omfattes av loven.

En gjennomføring av direktivets definisjon innebærer en styrking av forbrukervernet, idet flere avtaler vil anses inngått utenom faste forretningslokaler.

Se forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav d.

3.6.2 Definisjoner – faste forretningslokaler

Gjeldende rett og direktivet

Hva som forstås med fast utsalgssted eller forretningslokale er ikke definert i gjeldende angrerettlov og heller ikke i annet regelverk av relevans for gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet. Begrepet er anvendt i definisjonen av salg utenfor fast utsalgssted i angrerettloven § 6 første ledd bokstav d, se punkt 3.6.1.

Direktivet artikkel 2 nr. 9 definerer faste forretningslokaler som

- alle faste forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, og
- alle flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet.

Ifølge direktivets fortale punkt 22 bør den næringsdrivendes forretningslokaler omfatte forretningslokaler i enhver form (for eksempel butikker, boder eller varebiler) som tjener som et permanent eller vanlig forretningslokale for den næringsdrivende. Markedsboder og salgsplasser på messer bør behandles som forretningslokaler dersom de oppfyller dette vilkåret. Forretningslokaler for detaljhandel der den næringsdrivende utøver sin virksomhet på sesongmessig grunnlag, for eksempel i løpet av turistsesongen ved et ski- eller strandferiested, bør anses som forretningslokaler, ettersom den næringsdrivende normalt utøver sin virksomhet på disse stedene. Steder der publikum har adgang, for eksempel gater, kjøpesentre, strender, sportsanlegg og offentlig transport, og som den næringsdrivende unntaksvis bruker til sin forretningsvirksomhet, samt private hjem eller arbeidsplasser bør, i henhold til fortalen, ikke anses som forretningslokaler. Forretningslokalene til en person som opptrer i den næringsdrivendes navn eller på vegne av den

næringsdrivende som definert i direktivet, bør anses som forretningslokaler i henhold til direktivet.

Forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets definisjon av faste forretningslokaler gjennomføres i ny lov om angrerett. Fordi definisjonen inneholder skjønsmessige kriterier (vanligvis, fast mv.) vil det kunne oppstå tilfeller hvor man er i tvil om loven får anvendelse eller ikke. Definisjonen vil imidlertid synliggjøre vurderingskriteriene, og at også flyttbare innretninger kan utgjøre faste forretningslokaler. *Forbrukerombudet* er positiv til forslaget om å innta en definisjon av begrepet, og forslaget opprettholdes.

Retningslinjene for hva som skal anses som fast utsalgssted etter gjeldende rett anses fortsatt relevante. Utgangspunktet er forretningslokalets ytre karakter. Jo mer stasjonært og permanent selve salglokalet er, desto mer nærliggende er det å betegne det som faste forretningslokaler. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig at selve salglokalet er stasjonært eller permanent. Det må også være en viss kontinuitet over den næringsdrivendes virksomhet på det aktuelle stedet. Hvorvidt næringsdrivende som leier et mindre lokale/område i et kjøpesenter i et visst tidsrom, kan anses å ha sine faste forretningslokaler der, må vurderes konkret. Momenter er blant annet hvor lang leieperioden er, og om firmaet normalt selger sine produkter eller tjenester på slike steder. Faste forretningslokaler er der hvor næringsdrivende vanligvis selger varene eller tjenestene sine. Dette kan også være flyttbare innretninger.

Se forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav c.

3.6.3 Definisjoner – varig medium

Gjeldende rett

Angrerettloven definerer ikke begrepet «varig medium», men benytter formuleringen «skriftlig på et varig medium» flere steder i kapittel 3, blant annet i overskriften. I Ot.prp. nr. 36 (2004–2005) om endringer i angrerettloven utdypes i spesialmerknaden til § 9 a hva som forstås som varig medium;

«Som varig medium regnes fysiske lagringsmedier som papir, disketter, CD-rom, DVD og

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

harddisken i en datamaskin der forbrukeren e-post er lagret.»

Det fremgår at det sentrale er at forbrukeren skal kunne oppbevare opplysningene og avtalevilkårene, slik at de er tilgjengelig for fremtidig bruk. Hvis forbrukeren ikke mottar informasjonen på et fysisk lagringsmedium, men den overføres digitalt, skal den kunne lagres av forbrukeren på et varig medium.

I lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. (tidspartloven) § 2 bokstav h defineres «varig medium» som

«enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til denne personlig og på en slik måte at dette i framtiden vil være tilgjengelig i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som tillater uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene».

Definisjonen gjennomfører artikkel 2 nr. 1 bokstav h i timesharedirektivet (direktiv 2008/122/EF). Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske media, forutsatt at vilkårene til uforanderlighet mv. er oppfylt, jf. Prop. 57 L (2011–2012) Lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv., merknader til § 2. For eksempel kan informasjonen gjengis elektronisk på pdf-filer som kan lagres hos forbrukeren på minnepinner, harddisker etc. Samme sted står det at begrepet antas å skulle forstås på tilsvarende måte som i andre direktiver og den vanlige forståelsen i norsk rett ellers, for eksempel i angrerettloven.

I finansavtaleloven § 12 bokstav n defineres «varig medium» som

«enhver innretning som gjør det mulig for kunden å lagre informasjon som er rettet personlig til kunden på en måte som tillater fremtidig søking i et tidsrom tilpasset formålet med informasjonen, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av den lagrede informasjonen».

Definisjonen er gitt på bakgrunn av betalingstjenstedirektivet (direktiv 2007/64/EF) og forbrukerkredittdirektivet (direktiv 2008/48/EF).

Direktivet

Direktivet artikkel 2 nr. 10 definerer «varig medium» som

«enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig, på en slik måte at opplysningene er tilgjengelige for bruk i framtiden i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene».

Etter fortalen punkt 23 bør varige medier gjøre forbrukeren i stand til å lagre opplysningene så lenge det er nødvendig for å kunne ivareta sine interesser som følge av forbrukeren forhold til den næringsdrivende. Slike medier bør særlig omfatte papir, USB-minner, CD-ROM og DVD-plater, minnekort eller harddisk på datamaskin, samt e-post.

Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger

Departementet foreslo i høringsnotatet at definisjonen av «varig medium» gjennomføres i ny lov om angrerett. *Forbruker Europa* ønsker nærmere presisering av «innretning som gjør forbruker eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger», da særlig i forhold til et varig medium hos den næringsdrivende.

Departementet vil bemerke at etter en vanlig forståelse av begrepet «varig medium» dreier det seg om mulighet for oppbevaring av informasjon som kan gjenfinnes i uendret versjon etter lengre tids forløp. Begrepet innebærer ikke krav om at mediet skal være søkbart. Papir må derfor anses som varig medium. Forbrukerombudet har opplyst til departementet at det, etter hvert som teknologien har utviklet seg, i sin praksis ikke lenger ser så mange grunner til å behandle SMS og e-post forskjellig, dvs. at også SMS kan anses som «varig medium». På de fleste nyere mobiltelefoner kan SMS lagres på minnekort, eventuelt overføres til PC og lagres eller skrives ut.

Etter departementets syn er det ikke grunn til å avgrense begrepet ved ytterligere presiseringer. Utviklingen av nye lagringsmedier gjør at definisjonen bør holdes mest mulig åpen. Dersom forbrukeren har tilgang til digital lagring hos den næringsdrivende, er det for øvrig intet i veien for at for eksempel digitalt medium hos den næringsdrivende kan fylle lovens krav til varig medium. Dette må imidlertid gjøres slik at informasjonen sikres, dvs. at den ikke kan endres i ettertid av den næringsdrivende, og at informasjonen ikke slettes eller faller bort dersom den næringsdrivende avslutter eller overfører sin virksomhet til

andre. Dette vil imidlertid kreve egne teknologiske løsninger. Forslaget til definisjon opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav f.

3.6.4 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse og bekreftelse på inngått avtale

Gjeldende rett

Angrerettloven § 9 gjelder avtaler om varer og tjenester, inngått ved fjernsalg og ved salg utenfor den næringsdrivendes faste utsalgssted. Etter § 9 første ledd skal forbrukeren motta opplysninger skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over. Kravet innebærer at forbrukeren må kunne nyttiggjøre seg opplysningene.

Opplysningene som er opplistet i angrerettloven § 9 første ledd bokstav b–e, skal gis på varig medium etter at avtale er inngått, selv om de er gitt på varig medium tidligere. Dette er

- b. vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten,
- c. opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår,
- d. vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsbegrenset eller av mer enn ett års varighet
- e. bekreftelse av bestillingen.

Opplysningene som listes opp i § 7 bokstav a–f, og som er gitt tidligere, behøver ikke gis på nytt etter at avtale er inngått, dersom de tidligere er gitt på varig medium. Opplysningene skal gis snarest mulig etter avtaleinngåelsen ved avtaler om tjenester, jf. § 9 annet ledd. Ved kjøp av varer skal forbrukeren motta opplysningene senest ved levering. Dersom varene skal leveres til andre enn kjøperen, kan det avtales at opplysningene først gis etter levering.

Angrerettloven § 9 tredje ledd krever at opplysningene til forbrukeren gis på norsk, så fremt markedsføringen forut for avtaleinngåelsen er rettet direkte mot norske forbrukere eller er på norsk.

Ekomforskriften § 1-8 stiller krav til tilbud om avtale mellom ekomtilbyder av offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste og sluttbruker. Bestemmelsen lyder:

«Tilbyder av offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste skal tilby sluttbruker avtale for abonnements tjenester, herunder kontant-

korttjenester. Avtalen skal blant annet omfatte opplysninger om:

1. tilbyders navn og adresse
2. avtalens omfang, herunder relevante opplysninger om nett og tjenester, kvalitetsparametre, vedlikeholdsvilkår og tidspunkt for tilknytning
3. pris, samt hvor man får tilgang til oppdatert informasjon om pris
4. avtalens varighet og vilkår for fornyelse og opphør
5. sted for lagring av lagringspliktige data i medhold av ekomloven § 2-7a
6. kompensasjons- og refusjonsordninger ved kvalitetssavvik eller ved manglende levering
7. reservasjonsordninger for nummeropplysning og fellesfakturert tjeneste
8. prosedyre for klagebehandling.

Avtalen kan endres eller opphøre i henhold til ekomloven § 2-4, herunder skal sluttbruker ved flytting av lagringssted for lagringspliktige data til annen stat varsles minst en måned før endringen trer i kraft. »

Ekomforskriften skiller ikke mellom sluttbruker som er forbruker eller næringsdrivende, og det fremgår ikke noe om tidspunktet for når opplysningene skal gis. Bestemmelsen er ikke avgrenset negativt mot visse avtaletyper, og gjelder derfor også for fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler.

Direktivet

Direktivet artikkel 7 omhandler formelle krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Begrepet «avtaler inngått utenom faste forretningslokaler» er definert i direktivet artikkel 2 nr. 8, se nærmere punkt 3.6.1. Artikkel 7 stiller krav til både den næringsdrivende og til forbrukeren.

Etter direktivet artikkel 7 nr. 1 skal opplysningene som den næringsdrivende i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 har plikt til å gi forbrukeren før avtale inngås, gis til forbrukeren på papir, etter at avtale er inngått. Dersom forbrukeren samtykker, kan opplysningene isteden gis på et annet varig medium. «Varig medium» er definert i direktivet artikkel 2 nr. 10, se punkt 3.6.3. Opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt, forståelig språk.

Etter direktivet artikkel 7 nr. 2 skal den næringsdrivende gi forbrukeren papirkopi av sig-

nert kontrakt eller av bekreftelse på inngått kontrakt. Alternativt kan kopi eller bekreftelse gis på et annet varig medium, dersom forbrukeren samtykker til dette. Direktivet artikkel 16 har bestemmelser om unntak fra angreretten. I henhold til artikkel 16 bokstav m, taper forbrukeren angreretten ved levering av digitalt innhold som ikke er levert på et fysisk medium, dersom leveringen har startet med forbrukerens forutgående uttrykkelige samtykke og erkjennelse av at vedkommende dermed taper sin angrerett. Den næringsdrivendes kopi eller bekreftelse ved kjøp av digitalt innhold skal derfor også inneholde forbrukerens eventuelle forutgående samtykke eller erkjennelse av at angrerett ved nedlastning av digitalt innhold er tapt. Se nærmere punkt 3.11.15 om unntak fra angrerett for digitalt innhold.

Forslag i høringsnotatet og høringsuttalelser

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivet artikkel 7 nr. 1 og nr. 2 i ny lov om angrerett. Man viste til at formålet med kravet til opplysninger på papir eller annet varig medium både er hensynet til at avtalevilkår og forhåndsopplysninger ikke ensidig skal kunne endres i ettertid, og at forbrukeren skal kunne oppbevare opplysningene og avtalevilkårene for å ha dem tilgjengelig for fremtidig bruk.

Samferdselsdepartementet viser til at ekomforskriften § 1-8 om krav til tilbud om avtale mellom ekomtilbyder og sluttbruker har bestemmelser som delvis overlapper forslagene i forslag til ny lov om angrerett. Høringsuttalelsen er nærmere omtalt under punkt 3.7.2 vedrørende krav til avtaler ved fjernsalg.

Departementets vurderinger

Også etter gjeldende angrerettlov er det krav om at den næringsdrivende skal gi forbrukeren opplysninger på varig medium ved inngåelse av avtale, samt bekrefte inngått avtale. Forslaget om å gjennomføre direktivets krav i artikkel 7 nr. 1 og 2 om at den næringsdrivende skal gi forbrukeren avtalevilkårene skriftlig i forbindelse med inngåelse av avtalen vil likevel bedre forbrukerens rettsstilling, fordi omfanget av opplysninger etter direktivet er noe mer omfattende enn etter gjeldende lov. Språkkravet i direktivet artikkel 7 nr. 1 er krav til tydelighet og godt språk, og regulerer ikke hvilket språk informasjonen skal gis på.

I motsetning til etter gjeldende rett, synliggjør gjennomføringen av direktivets bestemmelse om

bekreftelse at det er særlige forhold som gjør seg gjeldende ved digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium og som følgelig ikke kan leveres tilbake. Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivets artikkel 7 nr. 1 og 2 i ny lov om angrerett. Se forslag til § 11.

3.6.5 Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper

Gjeldende rett

Angrerettloven har ikke bestemmelser om adgang til å kreve oppstart av levering i løpet av angrerettperioden ved salg utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler. Dersom ytelsen påbegynnes i disse tilfellene og forbrukeren benytter angreretten, blir konsekvensen for tjenesteyter, eller selger som tilvirker varer spesielt for forbrukeren, at denne ikke kan ta seg forholdsmessig betalt for arbeidet som er utført. Dette følger motsetningsvis av loven § 21 tredje ledd, som gjelder avtale inngått ved fjernsalg som ikke er telefonsalg, se nærmere punkt 3.7.9.

Gjeldende rett har heller ikke egne bestemmelser knyttet til oppstart før angrerettens utløp ved levering av vann, gass eller elektrisitet i tilfeller der disse ytelsene ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller fjernvarme. Disse ytelsene reguleres av de generelle bestemmelsene som gjelder tjenester.

Direktivet

Etter direktivet artikkel 7 nr. 3 skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med en uttrykkelig anmodning på et varig medium, dersom forbrukeren ønsker oppstart av visse ytelser innen utløpet av angrefristen. I henhold til direktivet omfatter bestemmelsen tjenester, samt levering av vann, gass eller elektrisitet i tilfeller der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, samt fjernvarme. Vann, gass eller elektrisitet i begrenset/fastsatt mengde er blant annet flasker med vann, gassbeholdere og batterier. Eksempler på at disse ytelsene ikke er lagt ut for salg i begrenset mengde er løpende levering av vann i springen, gass i rør, og strøm via el-nettet. Virkningen av brudd på bestemmelsen er at forbrukeren ikke hefter for kostnadene for levert ytelser, jf. direktivet artikkel 14 nr. 4. Se nærmere punkt 3.15.5.

Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett.

Når det gjelder forbrukerens krav om oppstart av levering i løpet av angrefristen av løpende ytelse som elektrisitet mv. som det er inngått avtale om utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, foreslo departementet at man ikke inntok en egen bestemmelse om disse ytelsene i ny lov om angrerett. Departementet antok at årsaken til at disse ytelsene er særbehandlet i direktivet, er at avtaler om disse i direktivets fortale punkt 19 er kategorisert som verken salgavtaler eller tjenesteavtaler. Avtaler om digitale innholdstjenester som ikke er knyttet til fysisk medium anses heller ikke som avtale om vare eller tjeneste. Man har derfor uttrykkelig regulert i direktivet hva som skal gjelde for disse avtalene. Departementet foreslo at avtaler om slike ytelse i ny angrerettlov skal omfattes av reglene for tjenesteavtaler, med mindre særlige grunner til avvikende regler gjør seg gjeldende.

Høringsinstansenes synspunkter

Energi Norge slår i sin høringsuttalelse fast at gjeldende angrerettlov gjelder ved kjøp av nettleie og elektrisk strøm. Instansen viser til NOU 2004: 4 hvor ulike problemstillinger knyttet til angreretten på leveranser som strøm og nettleie er drøftet. *Energi Norge* påpeker at forbrukerens plikt til å gjøre opp for elektrisk forbruk som faktisk løper i angreperioden er slått fast i denne utredningen. *Energi Norge* skriver videre:

«Reglene i NVEs forskrifter for leverandørbytte i strømmarkedet er slik utformet at angreretten i praksis har mindre verdi for kunden i og med at tiden det tar å bytte leverandør tidsmessig er lik eller kortere enn angrefristen. For forbrukeren vil det således være enklere og noen ganger raskere å bytte leverandør tilbake til gammel eller en ny tredjeleverandør samt at dette er administrativt enklere for leverandøren som er involvert.»

Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets bestemmelse i artikkel 7 nr. 3 gjennomføres i ny lov om angrerett. Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren anmoder om oppstart av levering på et varig medium, dersom levering av tjenesten skal begynne før angrefristen er

utløpt. Forbrukeren kan for eksempel sende en anmodning om oppstart til den næringsdrivende per e-post. Bestemmelsen vil styrke stillingen til den næringsdrivende som får rett til å få betalt for utført arbeid, selv om forbrukeren angrer seg. Hensynet til forbrukeren som for eksempel blir overrumplet av en omreisende næringsdrivende og takker ja til å få malt huset, blir ivarettatt, ved at vedkommende har krav på opplysninger om virkningen av at oppstart kreves, jf. punkt 3.3.13.

Departementet opprettholder også forslaget om at avtaler om elektrisk kraft, nettleie, fjernvarme og digitale ytelse som ikke leveres på fysisk medium skal behandles som tjenesteavtaler. På denne måten er det ikke nødvendig å innta særbestemmelse for disse avtalene i ny lov om angrerett. Også etter dansk rett anses slike løpende avtaler som avtaler om tjenester. Dersom vann, gass eller elektrisitet er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, siktes det blant annet til vann og gass i flasker eller beholdere, samt batterier. Disse ytelsene er det naturlig å anse som varer. Dette følger for øvrig også av direktivets definisjon av varer i artikkel 2 nr. 3.

Se forslag til ny lov om angrerett § 12.

3.6.6 Unntak fra kravene til opplysninger og skriftlighet*Gjeldende rett*

Angrerettloven § 2 bokstav b gjør unntak fra lovens virkeområde for salg utenfor fast utsalgssted når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er under 300 kr.

Etter § 2 bokstav f er også salg utenfor fast utsalgssted unntatt fra hele loven «dersom selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, og avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av forbrukerens henvendelse, eller en vare eller tjeneste som er direkte forbundet med denne.»

Direktivet

Direktivet artikkel 7 nr. 4 omfatter avtaler der forbrukeren uttrykkelig anmoder om den næringsdrivendes tjenester for å få utført reparasjoner eller vedlikehold og betalingen ikke overstiger 200 Euro. Det er også et krav at den næringsdrivende og forbrukeren umiddelbart utfører sine avtaleforpliktelser. Ved slike avtaler er det adgang for medlemsstatene til å begrense kravene til opplysninger og skriftlighet som følger av artikkel 7

nr. 1. Artikkel 7 nr. 4 bokstav a gir den næringsdrivende adgang til kun å gi forbrukeren skriftlige opplysninger om sin identitet og adresse, samt hvordan prisen beregnes, sammen med et prisanslag. Disse opplysningene skal gis på papir eller på et annet varig medium, så fremt forbrukeren samtykker til dette. Ytterligere opplysninger kan forbrukeren uttrykkelig samtykke i at ikke gis på papir eller på annet varig medium, dvs. at opplysningene gis muntlig. Dette er opplysninger om de viktigste egenskapene ved varene eller tjenestene, om at det foreligger angrerett og vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke den, og eventuelt opplysninger om at angreretten ikke gjelder, jf. direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstavene a, h og k.

Direktivet artikkel 7 nr. 4 gjør ikke unntak fra kravet til bekreftelse som stilles i artikkel 7 nr. 2. Dvs. at selv om det gis adgang for medlemsstatene til å innføre mindre omfattende krav til forhåndsupplysninger ved tjenester hvis kontraktssum ikke overstiger 200 Euro, skal avtalen bekreftes skriftlig. Bekreftelsen skal inneholde alle opplysningene fastsatt i direktivet artikkel 6 nr. 1, samt eventuelt uttrykkelig samtykke og erkjennelse av at angreretten bortfaller i samsvar med artikkel 16 bokstav m (nedlasting av digitalt innhold).

Forslag i høringsnotatet

Direktivets generelle opplysningskrav kan ved avtaler for vedlikeholds- og reparasjonstjenester som ikke koster mer enn 200 euro og som utføres umiddelbart etter at avtalen inngås, fremstå som uforholdsmessig tyngende. Forbrukeren kan ønske rask bistand til vedlikehold eller reparasjon, og ha særlig interesse i at det ikke tar for mye tid å få en avtale i stand. Det er frivillig for medlemsstatene å gjøre unntak fra de alminnelige kravene til informasjon i disse tilfellene. Ettersom beløpsgrensen er så vidt lav, blir det spørsmål om unntaksregelen vil komme til praktisk anvendelse i særlig mange tilfeller. Dersom man tilkaller en vaskemaskinreparatør, en blikkenslager som skal fikse takrennen eller en som skal beskjære epletrærne, vil prisen som regel beløpe seg til mer enn ca. 1500 kr. Departementet uttrykte i høringsnotatet usikkerhet når det gjaldt hensiktsmessigheten av å gjennomføre direktivets bestemmelse om unntak for tjenester, knyttet til reparasjoner og vedlikehold av begrenset verdi med umiddelbart oppgjør, og bad spesielt om høringsinstansenes synspunkter.

Høringsinstansenes synspunkter

Ingen instanser som har uttalt seg går i mot forslaget om lettere informasjonsregime for avtaler av begrenset verdi. *Distansehandel Norge, Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, NHO og Hovedorganisasjonen Virke* støtter forslaget. NHO mener regelen er viktig av hensyn til forenkling og Hovedorganisasjonen Virke bemerker at forslaget er absolutt nødvendig. Forbrukerrådet bemerker at dersom forslaget opprettholdes, bør det presiseres i forarbeidene at det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at forbrukeren har mottatt opplysningene muntlig. Forbrukerombudet antar at størsteparten av alle avtaler om reparasjoner og vedlikehold som inngås faller utenom unntaket, på grunn av den lave beløpsgrensen. Ombudet ser derfor få betenkeligheter med å innføre et slikt unntak, og antar at det vil kunne være praktisk i tilfeller hvor forbruker ønsker å få i stand en kjapp avtale om reparasjoner eller vedlikehold av mindre omfang.

Departementets vurderinger

Til forskjell fra gjeldende angrerettlov som gjør unntak fra hele loven for avtaler med tilkalt næringsdrivende, uansett avtalens størrelse, gjelder bestemmelsen her kun opplysningskravene for avtaler av begrenset verdi. EUs medlemsstater er splittet i synet på om man skal introdusere et slikt «lettere informasjonsregime» som direktivet artikkel 7 nr. 4 åpner for. Danmark har ikke anvendt adgangen til å innføre lempeligere opplysningskrav i forkant av en avtale med tilkalt tjenesteyter for å utføre reparasjon eller vedlikehold av begrenset verdi. Begrunnelsen er at man ikke har funnet tilstrekkelige fordeler ved en slik regel, ettersom alle opplysningene likevel må gis i bekreftelsen på inngått avtale. Heller ikke Finland og Sverige har en slik unntaksbestemmelse.

Departementets utgangspunkt har vært at gjeldende rett skal videreføres i den utstrekning direktivet åpner for det. Departementet opprettholder derfor forslaget om å videreføre ordningen med unntak fra visse formelle krav ved inngåelse av avtaler, selv om unntaket antagelig får begrenset praktisk betydning. I sin vurdering har departementet også lagt vekt på at alle høringsinstansene som har uttalt seg til forslaget, slutter seg til det.

Se forslag til ny lov om angrerett § 13.

3.7 Formelle krav til fjernsalgsavtaler

3.7.1 Definisjoner – avtale om fjernsalg

Gjeldende rett

Fjernsalg er definert i angrerettloven § 6 første ledd bokstav a som «salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten» Dersom fjernkommunikasjon brukes bare som et ledd i avtaleslutningen og ikke under forberedelsene, foreligger ikke fjernsalg. For eksempel tilfeller der forbrukeren har oppsøkt selgeren på dennes utsalgssted og fått opplysninger om varen, men så vil tenke over tilbudet, og deretter ringer til selgeren og foretar bestilling på et senere tidspunkt, jf. merknader til fjernsalgsdefinisjonen i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000).

Fjernkommunikasjon er definert i bokstav b som «kommunikasjon som skjer uten at partene er til stede samtidig, for eksempel ved telefon, trykksaker, fjernsyn og Internett».

Direktivet

Fjernsalgsavtale er definert i direktivet artikkel 2 nr. 7 som

«enhver avtale inngått mellom den næringsdrivende og forbrukeren innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, utelukkende ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler fram til og med det tidspunkt da avtalen inngås».

I direktivets fortale punkt 20 nevnes postordre, Internett, telefon eller telefaks som eksempler på fjernkommunikasjonsmidler. I henhold til fortalen bør situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningslokaler bare med det formål å innhente opplysninger om varene eller tjenestene, og deretter forhandler frem og inngår fjernsalgsavtalen, også omfattes av definisjonen. Derimot bør en avtale som er forhandlet frem på den næringsdrivendes forretningslokaler og endelig inngått med et fjernkommunikasjonsmiddel, ikke anses som en fjernsalgsavtale. En avtale som det er tatt initiativ til med et fjernkommunikasjonsmiddel, men som endelig inngås på den næringsdrivendes forretningslokaler, bør heller ikke anses som en fjernsalgsavtale. Det samme gjelder reservasjoner som en forbruker

foretar gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel for å anmode om at det ytes en tjeneste av en yrkesutøver, for eksempel når en forbruker ringer for å be om en avtale hos en frisør.

Begrepet «organisert plan for fjernsalg eller for fjerntjenesteyting» bør i henhold til fortalen omfatte de ordninger som tilbys av en annen tredjepart enn den næringsdrivende, men som benyttes av den næringsdrivende, for eksempel en Internettplattform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfeller der nettstedet bare tilbyr opplysninger om den næringsdrivende, den næringsdrivendes vare og/eller tjenester og kontaktoplysninger.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo at en definisjon av fjernsalgsavtale inntas i ny lov om angrerett.

Forbrukerrådet er enig i at begrepet «fjernsalg» bør defineres i ny lov om angrerett. Forbrukerrådet bemerker at forslaget til definisjon kan medføre tvister med en vanskelig bevisituasjon der forbrukeren har besøkt den næringsdrivendes forretningslokaler i forkant av at en avtale inngås ved hjelp av fjernkommunikasjon og fortsetter:

«[...] og hvor partene i ettertid er uenige om hvorvidt besøket kun gjaldt innhenting av opplysninger, slik at tilfellet anses som et fjernsalg, eller om avtalen i realiteten ble ferdig fremforhandlet på stedet, slik at tilfellet faller utenfor..»

For å unngå at det oppstår tvister om dette, mener Forbrukerrådet at det bør fremgå av forarbeidene til ny lov om angrerett hvor grensen går og hvilke tilfeller som er ment å falle henholdsvis innenfor og utenfor definisjonen av fjernsalg. I tillegg bør det fremgå av forarbeidene at det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at avtalen i realiteten ble inngått i hans/hennes forretningslokaler, og at etterfølgende kommunikasjon via internett kun representerer en bekreftelse fra forbrukers side på inngått avtale.

Forbrukerrådet ber om at det klargjøres om ordlyden «innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting» innebærer reell forskjell fra ordlyden i gjeldende definisjon om at «selgeren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtale» ved fjernkommunikasjon. Forbrukerrådet viser til Høyesteretts dom referert i Rt. 2010 s. 1003, der Høyesterett kom til at en ordinær annonsering på finn.no ikke innfrir

kravet for å anses som fjernsalg. Også *Forbrukerombudet* er usikker på hva som menes med «organisert ordning for salg».

Departementets vurderinger

Direktivets definisjon i artikkel 2 nr. 7 oppstiller følgende krav for at det skal foreligge fjernsalg: 1) næringsdrivende og forbruker *er ikke fysisk til stede samtidig*, 2) avtalen inngås *utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler*, 3) den eksklusive bruk av fjernkommunikasjonsmidler må skje *fram til og med tidspunktet* for avtaleinngåelsen, og 4) avtalen inngås innenfor en *organisert ordning* for fjernsalg.

Kravene gjelder ikke bare selve avtaleinngåelsen, men også prosessen i forkant. Det synes å ligge en forskjell mellom gjeldende rett og direktivets definisjon av fjernsalg i kravene til *organisert ordning*, og *utelukkende* bruk av fjernkommunikasjon.

Kravet «utelukkende bruk av fjernkommunikasjonsmidler» i direktivet avviker fra praksis etter gjeldende rett, når det gjelder virkningen av opplysningssamtaler i forretningslokalene. Etter gjeldende rett er man utenfor fjernsalgsdefinisjonen dersom forbrukeren har oppsøkt selgeren i dennes forretningslokaler og fått opplysninger om varen, så gått hjem for å tenke over tilbudet, for deretter å ringe selgeren og foreta bestilling. Slike situasjoner omfattes imidlertid av direktivets fjernsalgsdefinisjon, jf. fortalen punkt 20. Det er etter direktivet viktig å vurdere hvorvidt det kun er gitt opplysninger, eller om samtalen i forretningslokalene heller er å karakterisere som forhandlinger.

For øvrig er direktivet i overensstemmelse med gjeldende retts krav om at forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon. Der eksempelvis den næringsdrivende fremsetter tilbud om produktene i en reklamekatalog som distribueres til forbrukerne i posten, men forbrukeren i stedet for å bestille per e-post, møter opp på selgerens forretningslokaler og inngår avtalen der, foreligger ikke fjernsalg.

Når det gjelder Forbrukerrådets anførsel om at den næringsdrivende må ha bevisbyrden når det gjelder hva som faktisk har funnet sted, vil departementet bemerke at forbrukerrettighetsdirektivet ikke gir støtte for en slik ordning. Hvorvidt en avtale faktisk ble inngått i den næringsdrivendes forretningslokaler eller ikke må avgjøres etter ordinære, ulovfestede bevisbyrderegler.

En reservasjon som bare er bindende for næringsdrivende, men ikke for forbrukeren, anses heller ikke som inngått fjernsalgsavtale. Et eksempel er ordningen med bestilling av kino- eller teaterbilletter som ikke er forhåndsbetalt, og der avtalen først inngås når billettene hentes.

Direktivets krav om at avtaleinngåelsen må skje i henhold til en *organisert ordning* for fjernsalg eller tjenesteyting, avviker fra ordlyden i angrerettloven § 6 bokstav a. I angrerettloven forutsettes at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler ved bruk av fjernkommunikasjon. I henhold til direktivet er det ikke nødvendig med aktiv markedsføring fra næringsdrivendes side for å falle inn under fjernsalgsdefinisjonen. Direktivet stiller ikke krav til verken omfanget eller varigheten av den organiserte ordningen for at fjernsalg skal anses å foreligge. Departementet antar at også næringsdrivende som vanligvis selger fra sine forretningslokaler, vil kunne omfattes av direktivet, dersom vedkommende ved en eller flere anledninger tilrettelegger for fjernsalg. For eksempel bør Mammutsalg per nett av bøker en gang i året anses som fjernsalg, selv om bokhandlerne ellers ikke driver med fjernsalg. Derimot vil en næringsdrivende som bare unntaksvis aksepterer bestilling per telefon som en ekstraserivice, ikke kunne sies å ha en organisert ordning for fjernsalg.

Etter direktivet er det ikke noe vilkår for at en avtale skal anses inngått ved fjernsalg at varene eller tjenestene skal sendes til forbrukeren. I praksis medfører avtaler om fjernsalg av varer at selgeren tar på seg å sende eller på annen måte levere varen til forbrukeren. Det samme kan gjelde tjenester som leveres ved fjernkommunikasjon, for eksempel programvare som forbrukeren må laste ned fra Internett og teletjenester. For tjenester er bildet sammensatt, fordi mange tjenesteytelser er av en slik art at de ikke kan sendes eller leveres ved bruk av fjernkommunikasjon eller sendes i det hele tatt. Tjenesteytelsen forutsetter eksempelvis at partene møtes hos tjenesteyteren eller at tjenesteyteren oppsøker forbrukeren.

Departementet opprettholder forslaget til definisjon av avtale om fjernsalg i ny lov om angrerett. Etter departementets syn vil definisjonen utvide virkeområdet noe i forhold til gjeldende rett, ved at det er rom for noe mer kontakt mellom kjøper og selger før avtalen inngås ved fjernkommunikasjonsmiddel, uten at kontakten fratår avtalen karakter av å være fjernsalgsavtale. Reglene i direktivet innebærer en styrking av forbrukerver-

net i forhold til gjeldende norsk rett, ved at flere avtaler vil anses som fjernsalg.

Se forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav b.

3.7.2 Formelle krav til avtalen – utgangspunkt

Gjeldende rett

Angrerettloven § 9 oppstiller felles opplysningskrav ved fjernsalgsavtaler og avtaler om salg utenfor fast utsalgssted, se punkt 3.6.4. Ekomforskriften § 1-8 stiller krav til tilbud om avtale mellom ekomtilbyder av offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste og sluttbruker, se nærmere punkt 3.6.4.

Ehandelsloven gjelder for elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester og offentlige myndigheters kontroll av slike tjenester. Loven gjelder både i og utenfor forbrukerforhold, med noen særbestemmelser for forbrukerforhold. Loven stiller krav til opplysningsplikten i forbindelse med elektronisk bestilling. Etter § 11 annet ledd skal avtalevilkår, standardvilkår og generelle vilkår gjøres tilgjengelige for tjenestemottakeren på en måte som gjør det mulig å lagre og gjengi dem.

Direktivet

Direktivet artikkel 8 nr. 1 gir utgangspunktet for opplysningskravene ved fjernsalgsavtaler. Den næringsdrivende skal gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1, se punkt 3.3, eller gjøre disse tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er tilpasset det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet. Bestemmelsen er utdypet i direktivets fortale punkt 36. Dersom mediet er uegnet må den næringsdrivende opplyse hvor forbrukeren kan få resten av opplysningene. Det fremgår av fortalen at opplysningskravene bør tilpasses de tekniske begrensningene til visse medier, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefon skjermer eller tidsbegrensningene på reklameinnslag på fjernsyn. Den næringsdrivende bør overholde et minimum av opplysningskrav og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde, for eksempel ved å ha et gratis telefonnummer eller en lenke til den næringsdrivendes nettsted, der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige.

Opplysningene skal gis på et enkelt og forståelig språk. Dersom opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige. I motsetning til

direktivet artikkel 7 om krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, stiller ikke artikkel 8 nr. 1 krav om at opplysningene gis på papir eller annet varig medium. Direktivets krav innebærer at den næringsdrivende eller dennes representant må gi forbrukeren anledning til å gjøre seg kjent med opplysningene, ved at alle opplysningene listet opp i artikkel 6 nr. 1 fremgår av kommunikasjonsmediet, for eksempel en pc, nettbrett eller mobil.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes uttalelser

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre bestemmelsen i ny lov om angrerett.

Samferdselsdepartementet (SD) påpeker at ekomforskriften § 1-8 har et delvis overlappende virkeområde med informasjonskravene som stilles i forslaget til ny lov om angrerett om opplysningsplikt før avtaleinngåelse, om krav til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, om krav til fjernsalgsavtaler, om krav til opplysninger før fjernsalgsavtaler inngås, og om krav til bekrefteelse på inngått avtale. SD uttaler at

«..det i lovforslaget [er] stilt mer detaljerte og spesifikke krav til opplysningene som skal gis, samt krav til blant annet opplysninger om angrerett og fremgangsmåte for å bruke angreretten. Ekomforskriften § 1-8 inneholder på den annen side sektorspesifikke krav til opplysninger. Dette gjelder blant annet opplysninger om sted for lagring av lagringspliktig data og reservasjonsordninger for nummeropplysning og fellesfakturert tjeneste.»

Samferdselsdepartementet bemerker at det er uheldig dersom bestemmelsene blir overlappende.

Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelse i artikkel 8 nr. 1 er totalharmonisert, dvs. det er ikke adgang for medlemsstatene til å innføre avvikende regler. Imidlertid følger det av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 2 at direktivet viker for annen sektorspesifikk EU-lovgivning ved motstrid, og at direktivet kan suppleres av opplysningskrav i ehandelsdirektivet og tjenstedirektivet, jf. forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 8. Eventuelle behov for å tilpasse ekomregelverket på forskriftsnivå som følge av innføringen av forbrukerrettighetsdi-

rektivt vil bli vurdert av Samferdselsdepartementet.

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 1 i ny lov om angrerett, som da vil gjelde i tillegg til bestemmelsene i ehandelsloven.

Se forslag til ny lov om angrerett § 14.

3.7.3 Særkrav ved elektronisk inngått betalingsforpliktelse

Gjeldende rett

Verken angrerettloven eller ehandelsloven har bestemmelser tilsvarende direktivet artikkel 8 nr. 2 første ledd, om at vital informasjon skal tydeliggjøres rett før forbrukeren sender inn elektronisk bestilling, eller krav om tydeliggjøring av at bestilling medfører plikt til å betale. Ehandelsloven har bestemmelser om tjenesteyters opplysningsplikt ved elektronisk markedsføring i § 9. I forbrukerforhold skal det opplyses om totalkostnadene forbrukeren skal betale medregnet alle avgifter og leveringskostnader, med mindre opplysninger om prisen for tjenesten er regulert i annen lovgivning. For øvrig krever bestemmelsen at reklametilbud og salgsfremmende konkurranser og spill lett skal kunne identifiseres. Det følger av § 9 siste ledd at markedsføringslovens bestemmelser gjelder i tillegg til bestemmelsene i ehandelsloven § 9.

Direktivet

Ved fjernsalgsavtale som skal inngås elektronisk og som forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende, etter direktivet artikkel 8 nr. 2, på en klar og tydelig måte gjøre forbrukeren oppmerksom på:

- varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper (artikkel 6 nr. 1 bokstav a)
- den samlede prisen (artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
- avtalens varighet, eventuelt vilkårene for å gå fra avtalen (artikkel 6 nr. 1 bokstav o)
- der det er relevant, korteste varighet for forbrukerens forpliktelser (artikkel 6 nr. 1 bokstav p).

Disse opplysningene skal gis umiddelbart før, (eng. «directly before») forbrukeren foretar bestillingen. Av direktivet artikkel 8 nr. 2 annet ledd fremgår at den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører forpliktelse til å betale. Dersom bestillingen utføres ved å trykke på en «bestill» knapp eller lignende, skal ordene «bestilling med forplik-

telse til å betale» fremgå av knappen. Dersom slik informasjon knyttet til bestillingen ikke er gitt, skal forbrukeren ikke være bundet av avtalen eller bestillingen.

Av direktivets fortale punkt 39 fremgår det at det er viktig å sikre at forbrukeren kan lese og forstå alle hovedelementene i avtalen før bestillingen foretas.

«Når det gjelder fjernsalgsavtaler inngått på nettstedet, er det viktig å sikre at forbrukeren kan lese og forstå hovedelementene i avtalen før bestillingen foretas. For dette formål bør det i dette direktiv fastsettes at de nevnte elementene skal vises i nærheten av bekreftelsen som kreves for å foreta bestillingen. Det er også viktig å sikre at forbrukeren i slike situasjoner kan avgjøre fra hvilket tidspunkt denne påtar seg forpliktelsen til å betale den næringsdrivende. Forbrukerens oppmerksomhet bør derfor ved hjelp av en utvetydig formulering særlig rettes mot det faktum at en bestilling faktisk medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende.»

Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å gjennomføre bestemmelsen i ny lov om angrerett. Forslaget gjaldt fjernsalg per elektronisk kommunikasjonsmiddel, ikke ved fjernsalg på andre måter, for eksempel via telefon.

Virkingen av brudd på bestemmelsen; at forbrukeren ikke blir bundet av sin bestilling/avtale, ble også foreslått inntatt i ny lov om angrerett.

Høringsinstansenes synspunkter

Forbrukerombudet viser til at det mottar en god del klager fra forbrukere som føler seg lurt inn i ulike former for abonnementsavtaler på Internett. Type-tilfellet er forbrukeren som tror at han eller hun har bestilt en såkalt «gratisprøve» på et produkt uten videre forpliktelser, men hvor det i realiteten viser seg å være et abonnement. Ombudet sier videre:

«Det legges gjerne opp til at forbrukeren må si opp abonnementet innen en viss tid for ikke å motta flere produkter. All den tid man ikke er klar over at man har inngått et abonnement vil man imidlertid ikke foreta seg noe, og ender da opp med å motta første ordinære forsendelse. Denne er gjerne betydelig dyrere enn den opprinnelig bestilte prøvepakken. Forbrukere som

kontakter selger får beskjed om at man har godtatt vilkårene ved bestilling ved å huke av for disse, og fordi varen ikke er avbestilt er man forpliktet til å betale. Forbrukere som har lagt inn sin kredittkortinformasjon kan også allerede ha blitt trukket for et langt større beløp enn vedkommende har hatt en forventning om.»

Forbrukerombudet viser til at praksisen reiser spørsmål etter markedsføringsloven § 11 om negativt salg og § 6, jf. §§ 7 og 8 om urimelig handelspraksis. De siste årene har ombudet behandlet en rekke saker hvor det har tatt problemstillingene opp med de næringsdrivende.

Forbrukerombudet bemerker at direktivbestemmelsen er betydelig strengere i sin ordlyd enn det som fremgår av forslaget i høringsnotatet. Forbrukeren skal ikke bare gjøres *oppmerksom* på opplysningene, dette skal gjøres i tydelig og fremhevet form, slik at gjennomsnittsforbrukeren ikke kan unngå å få informasjonen med seg. Ombudet sier videre at i et bestillingsskjema på Internett vil det derfor være klart at disse opplysningene ikke kan fremgå av de generelle vilkårene «ett klikk unna», men må komme tydelig frem på samme side hvor forbrukeren avgir sin bestilling. Ombudet fortsetter:

«Ved kun å gjøre forbrukeren «oppmerksom på» enkelte av opplysningene fastsatt i § 7 første ledd, ser jeg faren for at mange næringsdrivende vil fortsette sin praksis som før; angi disse vesentlige opplysningene i de generelle betingelsene, og vise til at forbrukeren ble gjort oppmerksom på disse ved å måtte huke av for at betingelsene er lest/godkjent før bestilling.»

Ombudet foreslår at også kravene til «tydelig og i fremhevet form» inntas i lovbestemmelsen.

NORDMA omtaler direktivets bestemmelse i artikkel 8 nr. 2 som «dobbeltklikkmetoden»;

«Etter bestemmelsen plikter den næringsdrivende å sikre at når forbrukeren gjør en bestilling, må forbrukeren samtidig gis anledning til eksplisitt å vise at vedkommende har forstått at dette også medfører en betalingsforpliktelse. Forbrukerne må derfor bekrefte at vedkommende har lest informasjonen som er gitt som ledd i oppfyllelse av den prekontraktuelle opplysningsplikten og at vedkommende har forstått at bestillingen også medfører en betalingsforpliktelse. Dette må skje før vedkommende

bekrefter at vedkommende vil kjøpe tjenesten/produktet on line, og kalles derfor dobbeltklikkmetoden.»

NORDMA bemerker at de har forståelse for at det er viktig med god informasjon til forbrukeren om at vedkommende gjennom bestillingen også pådrar seg en betalingsforpliktelse. Dette er også i den næringsdrivendes interesse og følger dessuten av opplysningsplikten. *NORDMA* er imidlertid skeptisk til innføring av dobbeltklikkmetoden som en plikt og ikke som en beste praksis. *NORDMA* mener dette vil skape en relativt omstendelig bestillingsprosess som kan føre til et tap av kunder. *NORDMA* stiller også spørsmål ved om dette alltid vil gi forbrukeren en hensiktsmessig kjøpsituasjon i en tid da også forbrukeren har et sterkt ønske om rask og enkel tilgang til å kjøpe produkter over internett.

Samferdselsdepartementet foreslår å endre foreslått overskrift i bestemmelsen for å skape bedre samsvar med begrepsbruken i ekomregelverket. *SD* bemerker at det kan stilles spørsmål om bestemmelsen for eksempel gir forbrukeren rett til å beholde varen som er bestilt i slike tilfeller, eller dersom varen må returneres, hvem som skal bære kostnaden ved dette.

Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivet artikkel 8 nr. 2 i ny lov om angrerett. Det sentrale i direktivet artikkel 8 nr. 2 synes å være at forbrukeren skal få klart for seg de vesentligste avtalevilkår før vedkommende gir sin elektroniske bestilling. Det skal også sikres at forbrukeren er klar over at bestillingen utløser en betalingsforpliktelse. Hvordan dette kan gjøres i praksis må variere med hvilket medium/kommunikasjonsmiddel det er snakk om. Forbrukeren skal gjøres klar over på hvilket tidspunkt hun eller han faktisk inngir en bindende bestilling. Forslaget innebærer at det ikke er tilstrekkelig å huke av i en rute etter «dobbeltklikkmetoden», som bekreftelse på at informasjon annet sted er lest. Tvert i mot krever direktivet at tilstrekkelig informasjon skal fremgå nært bestill-knappen, slik at gjennomsnittsforbrukeren ikke kan unngå å få med seg informasjonen. Departementet slutter seg til Forbrukerombudets forslag om at det presiseres i lovteksten at opplysningene skal fremgå tydelig og i fremhevet form. Bestemmelsen vil bedre forbrukervernet og bidra til å avverge misforståelser som for eksempel uønsket inngåelse av abonnement, derunder bidra til å forhindre at

forbrukeren tror vedkommende bestiller gratis-telser.

Dersom kravet til merking av bestillingsfunksjonen ikke er overholdt, blir virkningen i henhold til direktivet at forbrukeren ikke blir bundet av avtalen eller bestillingen. Departementet opprettholder forslaget om at dette inntas i ny lov om angrerett.

Direktivet regulerer ikke spørsmålene Samferdselsdepartementet reiser om forbrukeren har adgang til å beholde varen som er mottatt, selv om forbrukerne ikke var bundet av bestillingen, og hvem som skal betale for eventuell retur. Løsningen på slike spørsmål må derfor finnes i alminnelig nasjonal kontraktsrett, som det i henhold til direktivet artikkel 3 nr. 5 som hovedregel er opp til nasjonalstatene å regulere. Når det gjelder spørsmålet om hva som blir virkningen ved den næringsdrivendes andre brudd på nasjonale bestemmelser som gjennomfører direktivet, vises det til punkt 3.17.

Se forslag til ny lov om angrerett § 16.

3.7.4 Informasjon om leveringsbegrensninger m.m.

Gjeldende rett og direktivet

Etter direktivet artikkel 8 nr. 3 skal nettstedet for elektronisk handel klart og tydelig og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om det eksisterer eventuelle leveringsbegrensninger. Det skal også opplyses om hvilke betalingsmidler som aksepteres.

I gjeldende rett er det ingen bestemmelser som tilsvarende kravet i direktivet. Mer generelle opplysningskrav følger imidlertid av angrerettloven § 7 første ledd bokstav d; forbrukeren skal ha opplysninger om alle vesentlige avtalevilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen før avtaleinngåelsen.

Forslag i høringsnotatet mv.

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivets krav i ny lov om angrerett. Departementet bemerket at kravet om opplysninger om leveringsbegrensninger knyttet til avtalen gjelder i tillegg til kravet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g om at den næringsdrivende skal gi opplysninger om ordninger for levering, leveringstid mv., se punkt 3.3.10. Med «leveringsbegrensninger» siktes det blant annet til begrenset beholdning; for eksempel «Kun to per kunde», at varen er utsolgt og det kan ta tid før bestillingen kan

effektueres, kun salg til personer over 18 år osv. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget.

Departementets vurderinger

Kravet til opplysninger om leveringsbegrensninger vil føre til at forbrukeren kan unnlate å fullføre sin bestilling, dersom opplysningene medfører at tilbudet bli uinteressant.

Når det gjelder kravet til opplysninger om hvilke betalingsmidler som aksepteres, er dette i overensstemmelse med angrerettloven § 7 første ledd bokstav d om krav til å opplyse om alle vesentlige avtalevilkår mv, og utbredt praksis. Ett av formålene med bestemmelsen er å unngå at forbrukeren starter en bestilling som uansett ikke kan fullføres fordi forbrukeren ikke råder over de betalingsmidlene som aksepteres. Dette vil også være i den næringsdrivendes interesse. Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet.

Se forslag til ny lov om angrerett § 17.

3.7.5 Begrenset plass eller tid til informasjon

Gjeldende rett og direktivet

Angrerettloven § 7 femte ledd stiller krav om at opplysninger som gis ved fjernkommunikasjon skal tilpasses det middelet som anvendes. Ehandelsloven § 11 tredje ledd krever at avtalevilkår, standardvilkår og generelle vilkår skal gjøres tilgjengelige for tjenestemottakeren på en måte som gjør det mulig å lagre og gjengi dem.

I tilfeller hvor fjernkommunikasjonsmiddelet har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, skal visse nærmere bestemte opplysninger gis før avtale inngås. Øvrige opplysninger som listes opp i direktivet artikkel 6 skal gis på en egnet måte for det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet, jf. direktivet artikkel 8 nr. 4, jf. kravet i artikkel 8 nr. 1. De opplysningene som uansett skal gis før avtalen inngås er:

- varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper,
- den næringsdrivendes identitet,
- den samlede prisen,
- angreretten,
- avtalens varighet,
- eventuelle vilkår for å gå fra avtalen dersom den ikke er tidsbegrenset.

Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse ble gjennomført i ny lov om

angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes. Bestemmelsen i angrerettloven suppleres av bestemmelsene i ehandelsloven.

Direktivets bestemmelse knyttet til begrensninger i fjernkommunikasjonsmediets plass eller tid er ikke knyttet til elektroniske medier, slik flere av direktivets øvrige bestemmelser er. Dette innebærer at bestemmelsen også vil gjelde fjernkommunikasjon per telefon.

Se forslag til ny lov om angrerett § 15.

3.7.6 Minimumskrav ved uanmodet telefonhenvendelse

Gjeldende rett

Etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav e skal forbrukeren ha opplysninger om selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse før avtaleinngåelsen. Det oppstilles imidlertid ikke særlige krav til på hvilket tidspunkt opplysningene skal gis i løpet av en telefonsamtale. Markedsføringsloven § 16 omhandler den næringsdrivendes opplysningsplikt ved uanmodet markedsføring ved telefon eller adressert post. Ved uanmodet markedsføring ved telefon til forbrukere skal den næringsdrivende straks presentere seg og opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt. Det skal også informeres om forbrukerens adgang til å reservere seg mot slik markedsføring.

Direktivet

Direktivet artikkel 8 nr. 5 gjelder salgsfremstøt/markedsføring per telefon. Den næringsdrivende som ringer til forbrukere med sikte på å inngå en fjernsalgsavtale, skal oppgi sin identitet, eventuelt identiteten til den person samtalen skjer på vegne av. I tillegg skal det kommersielle formålet med samtalen oppgis. Disse opplysningene skal gis ved telefonsamtalens begynnelse.

Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger

Departementet viste i høringsnotatet til at forholdet som direktivet artikkel 8 nr. 5 omtaler er regulert i markedsføringsloven § 16. Denne bestemmelsen inneholder imidlertid ikke krav om at det skal opplyses om hvem det eventuelt ringes på vegne av. Departementet foreslo at markedsføringsloven § 16 endres, slik at den blir i overensstemmelse med direktivet. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til endret markedsføringslov § 16.

3.7.7 Formelle krav mv. ved telefonsalg

Gjeldende rett

Angrerettloven § 7 annet ledd stiller særlige krav når den næringsdrivende henvender seg til forbrukeren per telefon, ved såkalt uanmodet oppringning. «Uanmodet oppringning» innebærer at forbrukeren ikke har bedt om å bli oppringt.

Ved uanmodet oppringning skal forbrukeren få noen forhåndsopplysninger i tillegg til de som etter § 7 første ledd skal gis før annet fjernsalg eller salg utenom fast utsalgssted. Forbrukeren skal få opplysninger om varens eller tjenestens art bokstav b), de totale kostnadene inklusive alle avgifter og leveringskostnader bokstav c) og eventuell bindingstid, abonnement eller minstekjøp bokstav d). Dessuten skal forbrukeren bli informert om at vedkommende ikke blir bundet av avtalen før han eller hun har akseptert tilbudet skriftlig, jf. bokstav a. Disse opplysningene skal gis forbrukeren skriftlig. Kravet til skriftlighet kan oppfylles ved papir eller elektroniske medier, for eksempel ved tekstmelding eller e-post.

Kravet om skriftlige opplysninger før avtale inngås gjelder imidlertid ikke ved oppringning om salg av varer eller tjenester fra frivillige organisasjoner, og ved salg av avisabonnement, jf. § 7 tredje ledd. Med «avisabonnement» menes abonnement på aviser som utkommer regelmessig med minst ett nummer ukentlig, og som har rett til momsfritak, dvs. papiraviser³. Med «frivillige organisasjoner» menes organisasjoner som har registreringsrett i frivillighetsregisteret i Brønnøysund⁴, jf. fjerde ledd. Unntaket gjelder ikke der andre aktører benytter frivillige organisasjoner til telefonsalg av sine varer eller tjenester, for eksempel der idrettslaget ringer og tilbyr abonnement på strøm på vegne av en næringsdrivende samarbeidspartner.

§ 7 annet til fjerde ledd kom inn i angrerettloven i forbindelse med ny markedsføringslov i 2009.

Angrerettloven § 10 a bestemmer at tilbud fra selger eller tjenesteyter ved uanmodet oppringning må aksepteres skriftlig av forbrukeren for at bindende avtale skal være inngått. Tilbudet skal inneholde opplysning om dette, og selgeren eller tjenesteyteren skal på forespørsel kunne doku-

³ Se lov LOV 2009-06-19 nr. 58: Lov om merverdiavgift (merverdiavgiftsloven) § 6-1.

⁴ Se lov 29. juni 2007 nr. 88 § 3, jf. § 4.

mentere mottatt aksept fra forbrukeren. Kravet om skriftlig bekreftelse innebærer at forbrukeren ikke blir avtalerettslig forpliktet før vedkommende har akseptert et tilbud skriftlig. Forbruker som i telefonsamtalen har takket ja og i ettertid angrer, trenger ikke å foreta seg noe. Så lenge forbrukeren lar være å sende inn skriftlig aksept er det ikke inngått noen avtale. Foreligger skriftlig aksept vil spørsmålet om det er inngått en bindende avtale bero på alminnelige avtalerettslige vedtakelsesregler.

For at det skal foreligge skriftlig aksept må det som et minimum være benyttet skriftegn. Forbrukeren kan ikke akseptere selgerens tilbud ved å taste et siffer på telefonen i løpet av samtalen. Elektronisk aksept per tekstmelding, e-post eller telefaks godtas som skriftlig aksept. Som § 7 tredje ledd gjør angrerettloven § 10 a fjerde ledd unntak for telefonsalg av avisabonnement og for frivillige organisasjoners telefonsalg av varer og tjenester.

Reglene i angrerettloven § 10 a suppleres av reglene i markedsføringsloven § 16 som gjelder opplysningsplikt ved uanmodet markedsføring ved telefon eller adressert post. Det fremkommer her at næringsdrivende skal opplyse hvem som har gitt personopplysningene som ligger til grunn for henvendelsen. Videre skal den næringsdrivende informere om reservasjonsretten hjemlet i markedsføringsloven § 12. Det skal legges til rette for at mottakeren enkelt og gebyrfritt kan reservere seg hos den næringsdrivende.

Direktivet

Direktivet har ingen særlige opplysningskrav knyttet til markedsføring og salg per telefon.

Direktivet artikkel 8 nr. 6 inneholder imidlertid to særlige bestemmelser ved salg per telefon. I motsetning til de aller fleste bestemmelser i direktivet, er det frivillig for medlemsstatene å innføre disse reglene. Medlemsstatene kan i sitt nasjonale regelverk kreve at den næringsdrivende skal bekrefte tilbudet til forbrukeren og at denne først blir bundet etter å ha undertegnet tilbudet eller sendt skriftlig samtykke til den næringsdrivende. Medlemsstatene kan dessuten kreve at bekreftelsene fra den næringsdrivende skal gis på et varig medium.

Forslaget i høringsnotatet

Direktivet stiller ikke krav om at det i tilbudet fra den næringsdrivende skal opplyses om at forbrukeren først blir bundet etter å ha akseptert tilbu-

det skriftlig. Fordi informasjonsbestemmelsene i direktivet er totalharmonisert, la departementet i høringsnotatet til grunn at det ikke er anledning til å videreføre et slikt opplysningskrav i ny lov om angrerett. Det ble heller ikke foreslått å innta krav i ny lov om at den næringsdrivende skal bekrefte sitt tilbud til forbrukeren.

Departementet foreslo imidlertid at reglene om forbrukerens skriftlige aksept ved uanmodet telefonoppringning blir videreført i ny lov om angrerett. Departementet foreslo å benytte direktivets adgang til å kreve at forbrukerens aksept skal foreligge på et varig medium. Departementet foreslo også å videreføre gjeldende ordning om at kravet om at de næringsdrivendes skriftlige bekreftelse ikke skal gjelde ved telefonsalg av abonnement på papiraviser og ved salg av varer og tjenester fra frivillige organisasjoner. Spørsmål om unntak fra et krav om skriftlig bekreftelse av telefonsalg for aviser og humanitære organisasjoner ble grundig vurdert i forbindelse med utarbeidelse av forslag til ny markedsføringslov, og ulike hensyn ble avveid. Departementet opplyste i proposisjonen om markedsføringsloven (Ot.prp. nr. 55 (2007–2008)) at ordningen med telefonmarkedsføring skal evalueres etter 5 år. Statens Institutt for Forbruksforskning (SIFO) er nå i gang med dette.

Høringsinstansenes synspunkter

Forbrukerombudet bemerker at forbrukere som har blitt kontaktet på telefon fortsatt vil ha behov for relevant og nødvendig informasjon i skriftlig form før de inngår avtale. Ombudet er av den oppfatning at direktivet åpner for nasjonale regler om dette. Ombudet gir imidlertid sin fulle tilslutning til forslaget om å videreføre gjeldende regler om skriftlig avtaleinngåelse ved telefonsalg. Ombudet viser til at det nå mottar relativt få klager fra forbrukere som opplever å få tilsendt uønskede varer med krav om betaling etter oppringning fra telefonselgere.

Samferdselsdepartementet gjør oppmerksom på at forslaget om skriftlig aksept er delvis overlappende med ekomforskriften § 1-10 som stiller krav til skriftlig fullmakt ved blant annet videresalg av abonnement for elektronisk kommunikasjon og ved annen avtaleinngåelse om levering av telefon-tjeneste eller internettilgang. Ekomforskriften § 1-10 omfatter flere avtalesituasjoner enn forslaget i ny angrerettlov, som er begrenset til «uanmodet» oppringninger fra næringsdrivende.

NORDMA finner det svært positivt at unntaket for abonnement på papiraviser og ytelser fra frivil-

lige organisasjoner beholdes, men påpeker at det for dem og deres øvrige medlemmer oppleves som en noe tilfeldig forskjellsbehandling. NORDMA viser til at forbrukerne har et ønske om enkelt og raskt å kunne inngå avtaler, også per telefon, og at næringsdrivendes mulighet til enkelt å tilfredsstille forbrukerens ønske om enkel tilgjengelighet forvanskes med disse kravene. NORDMA bemerker at dersom flere land i Europa legger seg på den norske linjen, kan dette få store konsekvenser også for norske virksomheter. Etter NORDMAS syn har forbrukerne god nok beskyttelse i eksisterende lovverk utover gjeldende bestemmelser i angrerettloven med krav om skriftlig bekreftelse. NORDMA viser til at over halvparten av den norske befolkningen har reservert seg i Det sentrale reservasjonsregisteret og telefonhenvendelser skjer derfor i størst grad til forbrukere som gjennom å avgi samtykke, selv uttrykkelig har anmodet om kontakt med spesielt angitte aktører. Angreretten gir dessuten forbrukerne et ytterligere vern. NORDMA mener at unntaket for salg av avisabonnement og humanitære organisasjoner bør gjelde generelt. Et slikt unntak ville være et viktig tiltak for å støtte opp under en bransje som har skapt og fortsatt skaper mange arbeidsplasser og skatteinntekter av betydning for Norge.

Forbrukerombudet derimot, viser til at det er et forbrukerproblem at det ikke er innført et krav om skriftlig aksept ved frivillige organisasjoners innsamlingsaksjoner. Ombudet mottar en god del klager fra forbrukere som får tilsendt fakturaer fra frivillige organisasjoner som de hevder at de ikke har takket ja til. Ombudet bemerker at dersom det dreier seg om reelt salg, eksempelvis loddsalg, kan ombudet ta opp saken etter markedsføringsloven § 11 om negativt salg. De fleste av sakene dreier seg imidlertid om alminnelig innsamling, noe som faller utenfor markedsføringsloven § 11, og ombudet kan ikke gripe inn i saken. Ombudet uttaler videre:

«Mange av de som henvender seg til Forbrukerombudet om denne praksisen er gjerne pårørende til eldre familiemedlemmer som forteller at vedkommende ikke har forstått hva samtalen har gått ut på. De som i etterkant av en slik samtale mottar faktura med både betalingsfrist og ferdig utfylt beløp føler seg likevel forpliktet til å betale. Enkelte frivillige organisasjoner opererer også med purrebeløp, noe som er med på å forsterke følelsen av å være forpliktet til å betale, selv om støtten i utgangspunktet er basert på frivillighet.»

Departementets vurderinger

Telefonsalg er en salgsform hvor kjøperen kan ha behov for ekstra beskyttelse mot pågående selgere. I gjeldende rett gis det særlig beskyttelse av forbrukeren ved telefonsalg som skjer ved «uanmodet oppringning». Det er krav om at forbrukeren skal få muntlig tilbud bekreftet skriftlig, og at forbrukeren først blir bundet av avtalen etter at tilbudet fra den næringsdrivende er akseptert skriftlig.

Behov for ekstra beskyttelse ved uanmodet oppringning kan imidlertid foreligge også der forbrukeren har bedt den næringsdrivende ringe. Dersom forbrukeren har bedt selgeren om å ringe, og selgeren markedsfører og selger andre varer eller tjenester enn dem forbrukerens anmodning gjaldt, har imidlertid forbrukeren behov for det samme vernet som når den næringsdrivende ringer uoppfordret.

Ekstra beskyttelsesbehov kan også foreligge der salg inngås etter at forbrukeren har ringt den næringsdrivende. For eksempel dersom forbrukeren ringer bredbåndsleverandøren for å øke hastigheten. Mens forbrukeren først er på tråden, benytter internettleverandøren anledningen til å markedsføre tv-tjenester.

Etter departementets syn bør reglene om at forbrukeren først blir bundet etter skriftlig å ha akseptert tilbudet fra den næringsdrivende, også omfatte de ovennevnte situasjonene.

Departementet la i høringsnotatet til grunn at det ikke er anledning til å kreve at den næringsdrivende i sitt tilbud opplyser forbrukeren om at skriftlig aksept fra forbrukeren er et vilkår for at bindende avtale skal være inngått. Et slikt opplysningskrav står verken i direktivets artikkel 6 eller 8. Når man velger å kreve at den næringsdrivende skal gi forbrukeren en rekke opplysninger skriftlig før avtale inngås, synes det imidlertid inkonsekvent om den næringsdrivende ikke også skal pålegges å opplyse om virkningen av forbrukerens manglende skriftlige aksept. Departementet har endret syn, og legger til grunn at et slikt krav kan tolkes inn i den valgfrie bestemmelsen i direktivet artikkel 8 nr. 6.

Departementet foreslår at krav om at den næringsdrivende skriftlig skal bekrefte sitt tilbud til forbrukeren og opplyse at vedkommende først blir bundet av avtalen etter at et tilbud er akseptert skriftlig på et varig medium, inntas i ny lov om angrerett.

Den næringsdrivende skal bekrefte sitt tilbud etter telefonsamtalen. Dermed får forbrukeren anledning til å tenke seg om. Departementet fore-

slår at både bekreftelsen på tilbudet fra den næringsdrivende og aksepten fra forbrukeren skal gis skriftlig på et varig medium. Hva som skal anses som varig medium må vurderes konkret, ettersom teknologien utvikler seg. I dag er det også mulig å lagre SMS på minnekort, eventuelt overføre SMS til PC. Se punkt 3.6.3 om definisjon av varig medium. Kravet til skriftlighet tas med for å utelukke bekreftelser per lyd/stemmeopptak.

Direktivet inneholder utførlige krav i artikkel 6 til hvilke opplysninger som skal gis før en avtale inngås, og som også skal gjøres til del av eventuell senere avtale med forbrukeren, jf. også direktivets artikkel 6 nr. 5. Disse opplysningskravene, se forslag til § 8 første ledd, må inntas i bekreftelsen på tilbudet som den næringsdrivende gir forbrukeren.

Departementet foreslår å videreføre kravet til forbrukerens skriftlige aksept ved uanmodet telefonsalg. Departementet foreslår at slik aksept skal gis på varig medium. Et krav om aksept på varig medium vil i praksis ikke skjerpe kravene til telefonsalg vesentlig sammenlignet med gjeldende rett. I mange tilfeller vil tekstmelding kunne anses som varig medium.

Danmark, Finland og Sverige har ikke anvendt muligheten til å kreve skriftlig aksept av avtaler inngått etter uanmodet telefonoppringning. Landene har heller ikke bestemmelser om skriftlig opplysningsplikt ved telefonsalg. I Sverige er spørsmålet pt. til utredning.

Det er siden markedsføringsloven trådte i kraft i 2009 gjennomført årlige undersøkelser om hvordan reglene for telefonmarkedsføring virker og blir etterlevd. En sluttrapport vil bli utarbeidet i 2014. Departementet vil deretter evaluere bestemmelsene. Departementet foreslår at unntaksordningene videreføres i ny lov. Det foreslås også at hjemmel til å stille krav i forskrift om registrering i frivillighetsregisteret for å anses som frivillig organisasjon, videreføres i ny lov om angrerett.

Se forslag til ny lov om angrerett § 10.

3.7.8 Bekreftelse til forbrukeren

Gjeldende rett og direktivet

Se punkt 3.6.4 om angrerettloven § 9 første til tredje ledd.

Ehandelsloven § 12 har krav til bekreftelser ved avtaler inngått per elektronisk handel mellom forbruker og tjenesteyter hvor tjenesteyteren alltid og uten ugrunnet opphold skal sende en elektronisk bekreftelse om at bestilling er mottatt.

Det følger av *direktivet* artikkel 8 nr. 7 at den næringsdrivende skal gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen innen rimelig tid etter inngåelse av avtalen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utførelsen av tjenesten begynner. Bekreftelsen skal gis på et varig medium. Bekreftelsen skal inneholde de opplysningene som den næringsdrivende i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 har plikt til å gi forbrukeren før avtale inngås, med mindre den næringsdrivende allerede har gitt forbrukeren disse opplysningene på et varig medium. Dersom det er relevant, skal bekreftelsen også inneholde en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke til oppstart av levering av digitalt innhold og godkjenning av at angreretten dermed går tapt, jf. direktivet artikkel 16 bokstav m.

Forslag i høringsnotatet og høringsuttalelser

Departementet foreslo å gjennomføre direktivet artikkel 8 nr. 7 i ny lov om angrerett.

Norges Automobilforbund (NAF) har synspunkt på tidspunktet bekreftelsen foreslås gitt. NAF viser til at det i lovutkastet foreslås at den næringsdrivende skal gi bekreftelse på den inngåtte avtale innen rimelig tid og senest på leveringstidspunktet. NAF foreslår at dette endres til før leveringstidspunktet, og fortsetter:

«Ved en slik regel vil forbrukeren få en påminnelse om bestillingen og kunne foreta en nærmere vurdering av hvorvidt vedkommende ønsker varen/tjenesten eller ikke. Ved eventuelt å gjøre angreretten gjeldende på dette tidspunkt, vil både forbrukeren og den næringsdrivende kunne spare betydelig «ulemper» fremfor at dette først skjer ved mottakelsen av varen.»

Departementets vurderinger

Formålet med kravet til bekreftelse på varig medium er både hensynet til at avtalevilkår og forhåndsopplysninger ikke ensidig skal kunne endres i ettertid, og at forbrukeren skal kunne oppbevare opplysningene og avtalevilkårene for fremtidig bruk. Et krav til bekreftelse vil medføre at alle opplysninger som er relevante og dermed gitt forbrukeren i forkant av en avtale, også skal bekreftes skriftlig i forbindelse med inngått avtale. I praksis vil dette utgjøre en skriftlig kontrakt.

Kravet i direktivet er stort sett som kravet etter gjeldende rett, med unntak av kravet om forbrukerens uttrykkelige samtykke og godkjenning

etter artikkel 16 bokstav m som vilkår for unntak fra angrerett (levering av digitalt innhold). Direktivet gir adgang til å videreføre språkkravet i gjeldende rett, se direktivet artikkel 6 nr. 7.

Reglene om bekreftelse av mottatt bestilling i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 7 og ehandelsdirektivet nr. 11 divergerer. I henhold til forbrukerrettighetsdirektivet skal bekreftelse på bestilling gis på varig medium, uansett hvilket fjernkommunikasjonsmiddel som er anvendt ved bestilling. Ehandelsdirektivet bestemmer at elektronisk bestilling skal bekreftes elektronisk. Bestemmelsen er gjennomført i ehandelsloven § 12. Det fremgår imidlertid kun at bestillingen skal bekreftes, ikke det nærmere innholdet i bestillingen. Kravet til når bekreftelse skal gis er også noe forskjellig. I henhold til forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 7 skal bekreftelse på varig medium gis innen rimelig tid, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utførelsen av tjenesten begynner. Ehandelsdirektivet krever at bekreftelse gis uten ugrunnet opphold. Ved annet fjernsalg enn elektroniske bestillinger vil angrerettlovens bestemmelser komme til anvendelse.

Forslaget til gjennomføring av direktivet artikkel 8 nr. 7 opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 18.

3.7.9 Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper

Gjeldende rett

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg av varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, kan det avtales at tilvirkningen eller tilpassingen starter før angrefristen løper ut, jf. angrerettloven § 16. En slik påbegynnelse skal imidlertid avtales særskilt, jf. annet ledd. Også ved salg av tjenester som skjer ved annet fjernsalg enn telefonsalg, skal det avtales særskilt dersom tjenesten skal starte opp før utløpet av angrefristen, jf. angrerettloven § 21 tredje ledd. Virkningen av oppstart blir at dersom forbrukeren benytter angreretten må det betales for den delen av tjenesten som er utført og for medgåtte materialer. Oppstart kan ikke skje før selgeren eller tjenesteyteren har gitt opplysningene som kreves etter angrerettloven kapittel 3 på foreskrevet måte, dvs. skriftlig på et varig medium, jf. henholdsvis angrerettloven §§ 16 annet ledd og 21 tredje ledd. Opplysningene som skal gis er blant annet vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten, jf. § 9 første ledd bokstav b.

Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted er det ikke særskilte krav til denne delen av avtaleprosessen. Oppstart av levering av tjenesten før angrefristen er utløpt skjer på den næringsdrivendes risiko.

Direktivet

Dersom forbrukeren ønsker oppstart av bestilte tjenester innen utløpet av angrefristen, skal den næringsdrivende etter direktivet artikkel 8 nr. 8 kreve at forbrukeren kommer med uttrykkelig anmodning om dette. Det samme gjelder levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme. Se punkt 3.3.2 om levering av vann, gass, elektrisitet og fjernvarme.

Forslag i høringsnotatet mv. og departementets vurderinger

Departementet foreslo at direktivet artikkel 8 nr. 8 gjennomføres i ny lov om angrerett.

Artikkel 8 nr. 8 om oppstart av levering før angrefristen er utløpt avviker noe fra gjeldende rett. Én forskjell er at direktivet ikke stiller krav om at forbrukerens anmodning om fremskutt oppstart skjer skriftlig eller på varig medium. Den næringsdrivendes rett til å få oppgjør for levert ytelse vil avhenge av om vedkommende har startet levering før angrefristen utløper *av eget tiltak*, eller *etter anmodning* fra forbrukeren. Det er kun dersom tidlig levering skjer etter anmodning av forbrukeren at den næringsdrivende har rett til forholdsmessig oppgjør for levert ytelse, jf. direktivet artikkel 14 nr. 3, se nærmere punkt 3.15.5.

En annen forskjell mellom direktivet og gjeldende rett er at bestemmelsene om oppstart av levering av tjeneste før angrefristen er utløpt også omfatter *telefonsalg* av tjenester.

Ved telefonsalg vil det være vanskelig å etterprøve om det var forbrukeren som bad om at leveringen skulle starte i løpet av angrefristen, eller om det ble avtalt etter den næringsdrivendes initiativ.

Departementet viser til punkt 3.7.7 om direktivet artikkel 8 nr. 6 og forslaget om at gjeldende regler om bekreftelse på varig medium ved telefonsalg videreføres. Departementet antar at i praksis må forbrukeren ta uttrykkelig stilling til spørsmålet om oppstart, slik at den næringsdrivende har dokumentasjon på at anmodning fra forbrukeren er gitt.

Departementet antar videre at det vil være praktisk at det fremgår av den næringsdrivendes bekræftelse til forbrukeren på den inngåtte avtalen, at forbrukeren har anmodet om oppstart av levering før utløpet av angrefristen, jf. direktivet artikkel 8 nr. 7 og punkt 3.7.8.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 19.

3.7.10 Direktivet om elektronisk handel

Bestemmelsene i direktivet skal, i henhold til artikkel 8 nr. 9, ikke berøre reglene om inngåelse av elektroniske avtaler og elektroniske bestillinger i artiklene 9 og 11 i direktivet om elektronisk handel (direktiv 2000/31/EF, om visse juridiske aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel i det indre marked). Ehandelsdirektivet artikkel 9 bestemmer blant annet at medlemsstatene skal påse at deres rettsorden gjør det mulig å inngå kontrakter elektronisk. Artikkel 11 har regler om når bestilling og mottakskvitte- ring anses mottatt. Artikkel 11 nr. 1 bestemmer at tjenesteyteren må bekrefte mottak av tjenestemottakerens bestilling uten ubegrunnede forsinkelser og med elektroniske midler. Som nevnt under punkt 3.3.2 bestemmer også forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 8 at opplysningskravene i direktivet kommer i tillegg til opplysningskravene i tjenstedirektivet og ehandelsdirektivet, og er ikke til hinder for at medlemsstatene innfører ytterligere opplysningskrav i samsvar med disse direktivene.

Direktivet om elektronisk handel er gjennomført i norsk rett ved ehandelsloven (lov 23.05.2003 nr. 35 om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester) med forskrifter.

3.8 Bruk av angreretten

3.8.1 Gjeldende rett

Dersom forbrukeren vil benytte angreretten, må han/hun gi melding til selgeren eller tjenesteyteren innen utløpet av den dagen angrefristen løper ut, jf. angrerettloven § 13 første ledd ved kjøp av varer og § 20 ved avtaler om andre tjenester enn finansielle tjenester. Dersom det er en vare som skal returneres, skal forbrukeren i meldingen opplyse hvordan retur av varen vil skje, jf. § 13 første ledd annet punktum. Med hjemmel i § 10 er det gitt forskrift om at opplysninger om angrerett skal gis forbrukeren ved bruk av et angreskjema.

Forbrukeren kan enkelt utøve angreretten ved å fylle ut skjemaet og sende det til den næringsdrivende. Det er likevel ikke formkrav til meldingen om bruk av angrerett.

Angrerettloven regulerer ikke hvem som har bevisbyrden for at forbrukeren har brukt angreretten.

3.8.2 Direktivet

Dersom forbrukeren vil bruke angreretten, må forbrukeren gi melding til den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen før utløpet av angrefristen, jf. direktivet artikkel 11 nr. 1. Bestemmelsen gjelder både avtaler om varer og avtaler om tjenester som omfattes av direktivet. Melding til den næringsdrivende kan gis ved at forbrukeren bruker angreskjemaet i vedlegg I (B) til direktivet, jf. artikkel 11 nr. 1 bokstav a. Opplysning om angreskjemaet skal forbrukeren ha fått i forkant av avtalen, i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h. Det er ikke adgang for medlemsstatene til å innføre andre formelle krav til angreskjemaet, enn de som fremgår av vedlegg 1 (B).

Det fremgår av fortalen punkt 44 at innføringen av et harmonisert standardangreskjema som forbrukeren kan benytte kan forenkle fremgangsmåten for bruk av angreretten og føre til en styrking av rettssikkerheten. Av denne grunn bør medlemsstatene ikke legge til nye formelle krav når det gjelder utformingen av skjemaet, for eksempel krav knyttet til skriftstørrelse. Alternativt kan forbrukeren fremsette en annen utvetydig erklæring om sin beslutning om å gå fra avtalen, jf. artikkel 11 nr. 1 bokstav b. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varen med en tydelig erklæring kan oppfylle kravet til melding, i henhold til fortalen. Angrefristen anses overholdt dersom forbrukerens melding er sendt før utløpet av angrefristen, jf. artikkel 11 nr. 2.

Den næringsdrivende kan også gi forbrukeren adgang til å utøve angreretten elektronisk. Dette kan forbrukeren gjøre ved å fylle ut og sende angreskjemaet i vedlegg I (B) elektronisk, eller ved at forbrukeren lager en utvetydig erklæring om dette på den næringsdrivendes nettsted, jf. artikkel 11 nr. 3. Hvis forbrukeren sender meldingen elektronisk, skal den næringsdrivende umiddelbart sende en mottaksbekræftelse på et varig medium, for eksempel via e-post, jf. fortalen punkt 45.

Bevisbyrden for at angreretten er brukt i samsvar med artikkel 11 påhviler forbrukeren, jf. artikkel 11 nr. 4. Av den grunn er det i forbrukerens interesse å gjøre bruk av et varig medium

når forbrukeren kommuniserer til den næringsdrivende at vedkommende vil bruke angreretten, jf. fortalen punkt 44.

3.8.3 Forslag i høringsnotatet mv. og departementets vurderinger

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse om bruk av angreretten og at forbrukeren har bevisbyrden for brukt angrerett gjennomføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes. Til forskjell fra gjeldende rett er bestemmelsen felles for varer og tjenester. Bestemmelsen må sees i sammenheng med forslaget om fristens lengde og utgangspunkt, og om fristberegning, se forslag til §§ 21 og 6. Bestemmelsene om standard skjema for angrerett foreslås inntatt i forskrift til ny lov, se forslag til forskriftshjemmel i § 8 siste ledd.

I motsetning til gjeldende rett stiller ikke direktivet krav om at forbrukeren opplyser hvordan en vare skal returneres. Dette skyldes at det er forbrukeren som har ansvaret for å ordne med retur, med mindre annet er avtalt, se artikkel 14 nr. 1.

I direktivet presiseres det at det er opp til den næringsdrivende å gi forbrukeren adgang til elektronisk utøvelse av angreretten. En forskjell fra gjeldende rett er at elektronisk melding om å gå fra avtalen må bekreftes av den næringsdrivende på varig medium. Dersom slik bekreftelse ikke mottas, bør forbrukeren få mistanke om at melding om å gå fra avtalen ikke er kommet frem til den næringsdrivende. Det fremgår av både direktivet og gjeldende rett at bruk av angrerett fordrer en melding fra forbrukeren, dvs. en aktiv handling. Passivitet fra forbrukers side, for eksempel at forbrukeren unnlater å hente en bestilt vare på postkontoret, kan ikke anses som bruk av angrerett.

Ved tvil om melding om bruk av angreretten faktisk er sendt og om angrefristen er overholdt, vil det være vesentlig hvem som har bevisbyrden. Forbrukeren er nærmest til å sannsynliggjøre overholdelse av lovens krav.

Se forslag til ny lov om angrerett § 20.

3.9 Angrefristens lengde og utgangspunkt

3.9.1 Gjeldende rett – varer

Angrerettloven § 11 første ledd bestemmer at angrefristen på 14 dager ikke begynner å løpe før

«hele varen og de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte». Foruten opplysninger som gjelder bruk av angreretten, skal forbrukeren blant annet ha mottatt opplysninger om varens viktigste egenskaper, totale kostnader, selgerens navn og adresse mv.

At forbrukeren skal ha mottatt varen skal forstås som at forbrukeren skal ha varen i fysisk besittelse, jf. Ot.prp. nr. 36 (1999–2000), merknader til § 11. Det er ikke tilstrekkelig med hente-lapp til postkontoret, varen skal også være hentet for at den skal anses mottatt. Dersom forbrukeren anvender en representant, skal varen anses mottatt når denne har varen i sin fysiske besittelse. Dersom alle opplysningene er gitt, men ikke på en måte som oppfyller lovens krav, begynner ikke angrefristen å løpe. Dette kan for eksempel være tilfellet der selger henviser til en internettside der alle relevante opplysninger finnes, i stedet for å gi forbrukeren opplysningene direkte.

Hvilket tidspunkt hele varen skal anses mottatt, er uproblematisk å fastslå dersom varen er én enkelt gjenstand. Dersom en avtale gjelder flere varer som skal leveres samlet og hvor en del av leveransen er mer eller mindre verdiløs uten de øvrige delene, starter ikke angrefristen før forbrukeren har mottatt alle elementene, og således har mulighet til å undersøke varen. Forbrukeren har for eksempel bestilt en stasjonær pc, og skjermen og harddisken ankommer på forskjellig tidspunkt. Angrefristen regnes da fra alle deler er mottatt.

Dersom forbrukeren har bestilt flere varer som er innbyrdes uavhengig i en og samme bestilling, som av ulike årsaker leveres til forskjellig tid, regnes angrefristen fra mottak av den enkelte vare, dvs. det opereres med flere angrefrister. For eksempel ved bestilling av to DVDer, og den ene er midlertidig utsolgt, regnes angrefristen fra mottak av hver enkelt DVD.

Gjeldende angrerettlov har ingen generell regulering av utgangspunktet for angrefristen ved avtaler om regelmessig levering av varer i løpet av en lengre periode. Angrerettloven § 11 tredje ledd har imidlertid en særbestemmelse ved salg av bokverk, hvor delleveringer fordeles utover et nærmere bestemt tidsrom. I disse tilfellene regnes angrefristen fra forbrukeren har mottatt det første bindet i bokverket, forutsatt at dette bindet gjør det mulig for forbrukeren å danne seg en oppfatning av hele bokverket.

Ved andre abonnement på varer, for eksempel abonnement i en bokklubb, regnes angrefristen fra mottakelse av den enkelte bok, jf. utgangspunktet i § 11 første ledd.

For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, løper fristen ved annet fjernsalg enn telefonsalg fra opplysningene med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte, jf. angrerettloven § 11 annet ledd. Det er ikke krav om at den tilvirkede eller tilpassede varen er mottatt. Ved tilvirkningskjøp utenfor fast utsalgssted og ved telefonsalg regnes imidlertid utgangspunktet for fristberegningen etter lovens hovedregel i § 11 første ledd, fra mottakelse av både vare og opplysninger på foreskrevet måte. Se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.16.2.3.

3.9.2 Gjeldende rett – andre tjenester enn finansielle tjenester

Etter angrerettloven § 18 har forbrukeren rett til å gå fra tjenesteavtalen etter at de opplysningene som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. Det er i utgangspunktet irrelevant om tjenesteyteren har påbegynt tjenesten. Dersom opplysningene er gitt før avtaleinngåelsen, regnes angrefristen fra avtaletidspunktet.

3.9.3 Direktivet

Direktivets bestemmelser om rett til å angre seg, angrefristens lengde og utgangspunkt står i artikkel 9. Forbrukeren skal ha en frist på 14 dager til å kunne gå fra en fjernsalgsavtale, eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, uten å måtte oppgi noen grunn til dette. Forbrukeren skal ikke pådra seg andre kostnader enn visse kostnader knyttet til retur, i nærmere bestemte tilfeller. Hvordan angrefristen på 14 dager beregnes er omtalt i direktivets fortale punkt 41. Den dagen en avtale inngås regnes ikke med i fristen, som for øvrig medregner alle kalenderdager. 14-dagers fristen gjelder både varer og tjenester.

Angrefristen regnes fra den dag avtalen om tjenesten inngås, så fremt nødvendige opplysninger er gitt, jf. direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav a. Det samme gjelder avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, der dette ikke er lagt ut for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt avtaler om levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, jf. artikkel 9 nr. 2 bokstav c.

Angrefristen ved kjøp av varer (salgsavtaler) regnes «fra den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren og som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse», jf. direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b. Vilkåret for

dette utgangspunktet er at nødvendige opplysninger er gitt, jf. direktivet artikkel 10.

Direktivets gir også utgangspunktet for angrefristen ved ulike typetilfeller, jf. artikkel 9 nr. 2 bokstav b, punkt i–iii. I alle tilfeller stilles det krav om at forbrukeren får første eller siste varen eller del av varen i fysisk besittelse. Dette er

- i. ved flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat, er utgangspunktet den dag vedkommende får den siste av varene i fysisk besittelse
- ii. ved levering av vare som består av flere partier eller deler, er utgangspunktet den dag vedkommende får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse
- iii. ved avtaler om regelmessig levering av varer i løpet av et definert tidsrom, beregnes fristen fra vedkommende får den første av varene i fysisk besittelse.

3.9.4 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at direktivet artikkel 9 ble gjennomført i ny lov om angrerett. Departementet slo fast at det er en rekke likhetspunkter mellom direktivets bestemmelser om angrefrist og gjeldende rett. Imidlertid er det forskjeller mellom gjeldende rett og direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b, underpunkt i og iii som begge gjelder levering av varer i flere forsendelser. Direktivets løsning innebærer en henholdsvis forbedring og forverring av forbrukervernet i forhold til gjeldende angrerettlov.

Departementet opplyste at særregelen i gjeldende angrerettlov § 11 tredje ledd om salg av bokverk ikke kan videreføres, fordi direktivet ikke har en tilsvarende bestemmelse. Angrerett ved salg av bokverk må derfor, etter departementets syn, utledes av bestemmelsen som gjennomfører direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b punkt ii. Dette betyr at angrefristen for hele leveransen løper fra levering av verkets siste bind. Departementet foreslo at det ble innført en egen bestemmelse om fristberegning i ny lov om angrerett.

3.9.5 Høringsinstansenes synspunkter

Forbrukerombudet viser til at direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b punkt iii gjelder avtaler om regulær levering av varer i løpet av et definert tidsrom. Ombudet påpeker at avtaler om levering av ensartede varer som oftest ikke er tidsbestemte, men innebærer en løpende levering av varene frem til forbrukeren sier opp avtalen. Angrefristens

utgangspunkt bør klargjøres også i disse tilfellene.

3.9.6 Departementets vurdering

Angrefristens lengde og beregningsmåte i direktivet er i overensstemmelse med gjeldende angrerettlov. Også direktivets bestemmelser om at fristberegningen i utgangspunktet løper fra en vare er i forbrukerens fysiske besittelse, synes å være i overensstemmelse med gjeldende rett. Denne fristberegningen foreslås videreført. Det samme gjelder dersom det ikke er forbrukeren selv, men en representant som mottar varen. Også direktivets bestemmelser om utgangspunktet for angrefristen ved salg av tjenester som ikke er finansielle tjenester, er i overensstemmelse med gjeldende rett.

Når det gjelder de forskjellige typetilfeller av vareleveranser nevnt i direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b, vil departementet bemerke følgende:

Punkt i: Flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat. Departementet antar at dette omfatter ulike varer, også selv om det er samme varetype, for eksempel to DVD-er. I motsetning til gjeldende angrerettlov, vil angrefristen etter direktivet gjelde fra den siste DVD-en er levert. At angrefristen vil løpe fra siste vare er i fysisk besittelse, innebærer en forbedring av forbrukerens stilling. I dag løper angrerett for hver enkelt vare fra mottak av denne.

Punkt ii: En vare som består av flere partier eller deler, antar departementet er anvendelig for eksempel på stasjonær pc, hvor harddisk og skjerm blir levert til forskjellig tid. Direktivets regel er etter departementets syn i overensstemmelse med gjeldende rett. Angrefristen løper fra hele leveransen er mottatt.

Punkt iii: Avtaler om regelmessig levering av varer i løpet av et definert tidsrom, avviker fra gjeldende rett i forbrukerens disfavør. Departementet antar at det med «regulær levering av varer» siktes til ensartede varer som leveres regelmessig. Dersom forbrukeren skulle inngå avtale om kjøp av 12 par sokker, levert et par i måneden, følger det av direktivet at angreretten kun gjelder det første paret. En begrunnelse finnes implisitt i direktivets fortale punkt 37. Det følger blant annet her at forbrukeren bør kunne prøve ut og inspisere de innkjøpte varene i den utstrekning som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Etter å ha prøvd ut det første sokkeparet, bør forbrukeren kunne fastslå hvorvidt de etterfølgende sokkeparene faller i smak. Argumentet for fortsatt angrerett er

derfor ikke lenger til stede. Når det gjelder Forbrukerombudets synspunkt om at utgangspunktet for angrefristen bør klargjøres for avtaler som gjelder inntil forbrukeren sier dem opp, vil departementet bemerke at det at direktivet ikke regulerer disse avtalene, betyr at forholdet kan reguleres i nasjonal rett. Departementet anser at de samme hensynene gjør seg gjeldende, som ved tidsbestemte kontrakter.

Finland har ikke avgrenset sin lovbestemmelse⁵ om angrefrist for regelmessige leveranser til kun å gjelde avtaler for begrenset tidsrom, mens Danmark og Sverige ikke har bestemmelse om angrefristens utgangspunkt ved tidsubestemte varekontrakter. Departementet foreslår at bestemmelsen om fristberegning ved regelmessige ytelser, dvs. abonnementsordninger, gjøres generell. Det betyr at den gjelder både dersom abonnementsperioden er tidsavgrenset, og der den løper til den blir sagt opp.

Som følge av at direktivet unntar tilvirkningskjøp eller særlig tilpassede varer fra angreretten, jf. artikkel 16 bokstav c, kan bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 16 ikke videreføres. Se punkt 3.11.4 om unntak fra angreretten. Direktivets bestemmelser om utgangspunkt for angrefristen ved salg av tjenester som ikke er finansielle tjenester er i overensstemmelse med gjeldende rett, som foreslås videreført.

Departementet opprettholder forslaget om å innta en egen bestemmelse om fristberegning i ny lov om angrerett.

Se forslag til ny lov om angrerett §§ 6 og 21 første og annet ledd.

3.10 Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt

3.10.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 11 om angrerett ved kjøp av varer avskjærer angrerett etter en viss tid, selv om opplysningsplikten ikke er oppfylt. Reglene gjelder kun for fjernsalg; ved salg utenfor fast utsalgssted er det ingen regel om angrerettens opphør.

Ved salg av varer er utgangspunktet at angreretten utløper tre måneder etter at varen er mottatt, selv om kravet til opplysninger ikke er oppfylt. Dette gjelder så fremt forbrukeren har fått opplysningene om angrerett. Dersom forbrukeren ikke har fått disse opplysningene, opphører angreretten ett år etter at varen er mottatt.

⁵ Konsumentskyddslagen 14 § (30.12.2013/1211)

For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt sonderer angrerettloven § 11 annet ledd mellom fjernsalg som ikke er telefonsalg og annet fjernsalg. Ved fjernsalg som ikke er telefonsalg, utløper angreretten tre måneder fra avtalen ble inngått.

For bokverk som skal leveres som delleveranse over tid er det både en tre måneders, og en ett års absolutt angrerettsgrense. Det følger av angrerettloven § 11 tredje ledd at fristen uansett løper ut «senest 3 måneder etter at det første bindet er mottatt eller etter 1 år dersom opplysningene om angrerett ikke er gitt». Videre sier bestemmelsen at i tilfeller der forbrukeren ikke har mottatt opplysningene som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte, «regnes tilsvarende frist som nevnt i annet punktum fra mottakelsen av hvert enkelt bind». Se nærmere Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.16 og spesielle merknader til § 11.

Loven § 18 regulerer opphør av angrerett ved manglende opplysninger ved kjøp av tjenester. Ved fjernsalg løper fristen ut senest tre måneder etter at avtalen ble inngått, eller etter ett år dersom opplysning om angreretten ikke er gitt. Bestemmelsen sonderer ikke mellom fjernsalg per telefon og annet fjernsalg. For salg utenfor fast utsalgssted er det ingen regel om opphør av angrefristen ved manglende opplysninger.

3.10.2 Direktivet

Direktivet artikkel 10 regulerer virkningen av at den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angrerett, vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å bruke angreretten, samt angreskjema, jf. direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h.

Artikkel 10 sonderer ikke mellom varer og tjenester; reglene er de samme. Dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angrerett, utvides angreretten til å gjelde ytterligere 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, jf. bestemmelsens nr. 1. Dersom den næringsdrivende før dette tidspunktet gir forbrukeren opplysninger om angrerett, utløper angreretten likevel 14 dager etter dette, jf. artikkel 10 nr. 2. Det betyr at angreretten uansett vil opphøre 12 måneder og 14 dager etter det tidspunktet fristen skal regnes fra, jf. direktivet artikkel 9 nr. 2.

3.10.3 Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger

Departementet foreslo å gjennomføre direktivet artikkel 10 i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget. Reglene i direktivet om angrerettens absolutte grense avviker fra gjeldende rett. Direktivets regler er vesentlig enklere å forholde seg til enn gjeldende bestemmelser. Direktivet opererer med kun én maksimumsfrist, som kan utgjøre 12 måneder pluss 14 dager fra fristens start. Den absolutte grensen gjelder både varer og tjenester. Det sondres ikke mellom avtaletype; fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler. Dette innebærer at det i norsk rett må innføres maksimumsgrense for angrefristen også ved salg utenom faste forretningslokaler. Det samme gjelder telefonsalg.

Innføring av begrensning for angrerettens maksimale utstrekning i tid ved salg utenom faste forretningslokaler betyr en svekkelse for norske forbrukere. Departementet antar likevel at endringen ikke får stor praktisk betydning, og at bestemmelsen vil medføre større klarhet og forutsigbarhet. På den annen side utvides maksimumsfristen fra ett år til 12 måneder og 14 dager. I motsetning til gjeldende rett, er det kun manglende opplysninger om angrerett som får betydning for angrerettens utstrekning i tid. Brudd på andre informasjonskrav må sanksjoneres etter regler fastsatt i nasjonal rett. Se nærmere punkt 3.17 om sanksjoner.

Se forslag til ny lov om angrerett § 21 tredje og fjerde ledd.

3.11 Unntak fra angrerett

3.11.1 Generelt

Ved visse avtaler om varer og tjenester bør det av ulike årsaker ikke være angrerett. Dette kan være fordi angrerett er uegnet, ut fra arten av varene eller tjenestene. Dersom varer er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller er klart personlige, slik at de vanskelig kan selges til andre, kan det være urimelig for den næringsdrivende om det er adgang til å angre seg. Det samme vil være tilfelle der tjenesteavtalen innebærer at den næringsdrivende må sette til side kapasitet, som kan være vanskelig å fylle dersom avtalen frafalles, for eksempel bestilt selskapslokale til mange personer.

3.11.2 Fullførte tjenester

Gjeldende rett og direktivet

Det forutsettes i angrerettloven § 21 annet ledd at angrerett kan gjøres gjeldende, selv om hele tjenesten er levert. Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det bli liten realitet i angreretten fordi forbrukeren likevel må gjøre opp for seg, forutsatt av kravene som stilles til avtale om oppstart er oppfylt. Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted gjelder angreretten fullt ut. En påbegynnelse av tjenesten før utløp av angrefristen skjer dermed på den næringsdrivendes risiko.

Etter direktivet artikkel 16 bokstav a kan tjenester som er utført fullt ut ikke angres. Forutsetningen er at utførelsen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt fullt ut av den næringsdrivende. Direktivets bestemmelser gjelder både salg utenom faste forretningslokaler og fjernsalg, derunder telefonsalg.

Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at direktivets bestemmelse om unntak fra angreretten for tjenester som er utført fullt ut, blir gjennomført i ny lov om angrerett. Departementet foreslo i høringsnotatet at avtaler om levering av digitalt innhold og øvrige ytelser som omtales i direktivets fortale punkt 19 (avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, som ikke leveres på et fysisk medium, og fjernvarme) etter angrerettloven skal anses som avtaler om tjenester. Det var derfor ikke nødvendig å innta en egen bestemmelse om unntak fra angreretten for avtaler om levering av digitalt innhold i ny lov om angrerett. Forholdet omfattes av unntaket for tjenester som er utført fullt ut.

Høringsinstansenes synspunkter

Forbrukerrådet uttalte at hva som ligger i kravet til forbrukerens «uttrykkelige samtykke» bør presiseres nærmere i forarbeidene og det bør kreves en særskilt bekreftelse fra forbrukeren som viser at forbrukeren forstår at angreretten faller bort. Kravet om uttrykkelig samtykke bør ikke være oppfylt kun ved at det inntas som et av flere vilkår i en standardkontrakt.

Departementets vurderinger

En gjennomføring av direktivets bestemmelse om fullførte tjenester vil innebære en utvidelse av

unntak fra angreretten, ved at unntaket også vil gjelde tjenesteavtaler inngått ved telefonsalg eller ved salg utenom faste foretningslokaler. Når det gjelder unntak fra angreretten for avtaler om levering av digitalt innhold, vises det til punkt 3.11.15.

Som etter gjeldende rett er det nødvendig med forbrukerens uttrykkelige samtykke til oppstart av levering av tjenesten, for at angreretten skal falle bort. Begrepet «uttrykkelig forhåndssamtykke» er ikke definert i direktivet. Av sammenhengen i direktivet fremgår det imidlertid at kravet i seg selv ikke forutsetter skriftlighet. Unntaket fra angreretten for fullførte tjenester i artikkel 16 bokstav a må sees i sammenheng med de formelle kravene til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, artikkel 7 nr. 3. Av denne bestemmelsen fremgår det at den næringsdrivende skal kreve at forbrukeren kommer med en uttrykkelig anmodning *på et varig medium*. At de tilsvarende kravene i artikkel 8 ikke inneholder krav om varig medium (nr. 7 b og nr. 8), antas å skyldes at kommunikasjonen foregår ved fjernkommunikasjon. For eksempel e-posten som forbrukeren sender den næringsdrivende fyller krav til varig medium/skriftlighet. For at unntaket fra angreretten for fullførte tjenester i artikkel 16 bokstav a skal komme til anvendelse, er det følgelig nødvendig med skriftlighet.

Det er ikke tilstrekkelig at levering av tjenesten er startet opp for at angreretten skal bortfalle. Tjenesten må være fullstendig levert. Inntil dette tidspunktet kan angreretten brukes. Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om unntak fra angrerett for fullførte tjenester.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav c.

3.11.3 Varer og tjenester hvis pris avhenger av svingninger i finansmarkedet

Gjeldende rett gjør unntak fra angrerett for tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har innflytelse på, og som kan forekomme i angreperioden, jf. angrerettloven § 22b. Bestemmelsen gjelder kun ved avtaler om finansielle tjenester.

Direktivet artikkel 16 bokstav b gjør unntak fra angreretten for levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, og som skjer innen utløpet av angrefristen. Som eksempel på varer som omfattes av unntaket, kan nevnes edelmetaller og visse råstoffer, for eksempel olje.

I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett. Ved vurderingen av om en vare eller tjenesteytelse faller innenfor unntakets anvendelsesområde, bør det legges vekt på om prisen varierer på en uforutberegnelig måte på grunn av svingninger på kapitalmarkedet. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav d.

3.11.4 Tilvirkningskjøp

Gjeldende rett og direktivet

Etter angrerettloven § 11 annet ledd er det angrerett på varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, såkalte tilvirkningskjøp. Ordlyden forutsetter at tingen ikke allerede er tilvirket på avtaletidspunktet. Tilvirkningen vil normalt skje etter kjøperens spesifikasjoner i samråd med selgeren.

Direktivet artikkel 16 bokstav c gjør unntak fra angreretten for levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg. Fortalen punkt 49 nevner som eksempel skreddersydde gardiner. Begrepet «varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» er definert i direktivet artikkel 2 nr. 4 som «varer som ikke er prefabrikert, og som framstilles på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutninger».

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets unntak fra angreretten for varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som er klart personlige, i ny lov om angrerett.

Forbrukerombudet bemerker at i tilfeller hvor det vil være vanskelig å selge varen til noen andre, tilsier hensynet til den næringsdrivende at det ikke bør være angrerett. I enkelte tilfeller kan det være uklart om varen kan sies å være fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller om den er klart personlig. Ombudet fortsetter:

«Jeg mener at et tilfelle som kan diskuteres er varer hvor det er trykket årstall, eksempelvis på gensere, bager eller luer. Årstallet vil i seg selv medføre at varen vil være vanskelig å få solgt året etter, noe som isolert sett kunne tale for at det ikke bør være angrerett på varen. I

mange tilfeller er det imidlertid tale om mer eller mindre masseproduserte varer, som dermed ikke er produsert etter forbrukerens spesifikasjoner. Den kan heller ikke sies å være klart personlig. Varen kan strengt tatt også videreselges, forutsatt at man er i samme år.»

Etter Forbrukerombudets syn bør nevnte type vare ikke omfattes av unntaket fra angreretten.

Forbrukerrådet bemerker at uttrykket «klart personlige» feilaktig kan oppfattes å omfatte varer som benyttes til personlige formål, for eksempel toalettartikler eller annet. Forbrukerrådet foreslår at uttrykket endres, slik at det fremgår at unntaket gjelder varer som har fått et tydelig personlig preg.

Departementets vurderinger

Departementets forslag til lovtekst i høringsnotatet var basert på uoffisiell norsk oversettelse av forbrukerrettighetsdirektivet, som nå er justert. Departementet slutter seg til Forbrukerrådets forslag om at ordlyden endres, slik at det fremgår at unntaket foruten varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, gjelder varer som har fått et «tydelig personlig preg». Denne ordlyden er i overensstemmelse med den danske, svenske og engelske direktivteksten. Gjennomføring av direktivets unntak fra angrerett for varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller har et tydelig personlig preg innebærer en svekkelse av forbrukervernet i forhold til gjeldende rett. Bestemmelsen er likevel ikke ny; den er en videreføring av fjernsalgsdirektivet artikkel 6 tredje ledd, som imidlertid ikke ble gjennomført i angrerettloven.

Direktivets unntak gjelder to forskjellige tilfeller, som kan overlappe hverandre; varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner i henhold til definisjonen i artikkel 2 nr. 4, og varer som har fått et tydelig personlig preg. Begrunnelsen for bestemmelsen er at angrerett kan påføre den næringsdrivende store tap, fordi det ikke er, eller er svært vanskelig å selge varen til andre. Formålet med unntaksbestemmelsen er imidlertid ikke å omfatte standardvarer som den næringsdrivende, for å unngå lagringskostnader, først tilvirker etter bestilling fra forbrukeren som gjør visse mindre valg. Som eksempel på vare som ikke anses omfattet av definisjonen i artikkel 2 nr. 4 kan nevnes nye biler, som settes sammen av forbrukeren ved valg mellom en rekke standardelementer. Forbrukeren kan for eksempel velge mellom flere forskjellige tilbudte farger, tilleggsutstyr

og setetrekk. Slike biler anses som standardvarer og det er angrerett.

En atypisk eller omfattende kombinasjon av standardvalg kan imidlertid etter omstendighetene innebære at varen likevel anses som et tilvirkningskjøp, og angrerett avskjæres. Det samme kan gjelde standardvarer, som det etter forbrukerens ønske er gjort endringer på, for eksempel ved at varen har fått et særskilt kjennetegn eller egenskap, for eksempel gravering eller spesielt trykk. Hvorvidt dette er tilfellet må bero på en konkret vurdering, hvor selgers mulighet for å selge varen på ny, eventuelt etter å ha foretatt visse tilpasninger, kan inngå som et element.

Når det gjelder Forbrukerombudets eksempel med varer med påtrykte årstall, og spørsmål om angrerett bør kunne utøves, vil departementet bemerke at unntaksbestemmelser bør fortolkes snevert. Kjøp av masseproduserte varer med påtrykt årstall kan ikke anses som tilvirkningsvare, og angreretten må være i behold. Det må være den næringsdrivendes risiko å selge den type varer.

I enkelte tilfeller vil en vare anses å ha et tydelig personlig preg, som innebærer at den ikke har interesse for andre forbrukere, og vanskelig kan selges videre. Som eksempel kan nevnes portretter av forbrukerens familie, skreddersydd/spesialtilpasset kjole/dress. Også disse tilfellene unntas fra angreretten.

Direktivets unntaksbestemmelse foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Se forslag til § 22 bokstav e.

3.11.5 Varer som forringes eller foreldes raskt

Etter angrerettloven § 12 første ledd bokstav c er det ikke angrerett på varer som raskt forringes fysisk. Enkelte varer har etter sin natur begrenset holdbarhet, uten at det skyldes manglende omsorg for eller ytre påvirkning av varen. Eksempel på slike varer er ferske matvarer og avskårne blomster. Lovens unntak gjelder bare fysisk forringelse, ikke for eksempel klær som kan gå av moten, eller sesongvarer som halloween-kostyme.

Unntaket fra angrerett gjelder selv om varen på det tidspunkt forbrukeren ønsker å benytte angreretten, ikke er fysisk forringet, for eksempel at blomsterbuketten ennå ikke er visnet.

Direktivets artikkel 16 bokstav d gjør unntak fra angreretten for varer som kan forringes eller foreldes raskt. Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivets bestemmelse. Departementet legger til grunn at dette ikke innebærer en svekking av forbrukervernet. Departe-

mentet forstår uttrykket «foreldes» til å omfatte varer som raskt går ut på dato, typisk mat og drikke, men ikke sesongvarer. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav b.

3.11.6 Varer det knytter seg helsevernmessige eller hygieniske hensyn til

Gjeldende rett

Gjeldende angrerettlov har ikke unntak fra angrerett av helsevernmessige eller hygieniske årsaker. I praksis skjer det likevel at næringsdrivende ikke tillater angrerett på varer av hygieniske årsaker. Dette gjelder særlig undertøy og helsekostprodukter. Forbrukerne blir gjerne møtt med innsigelser om at angreretten er bortfalt fordi vareforsendelsen er åpnet.

Direktivet

Direktivet gjør i artikkel 3 nr. 3 bokstav b unntak fra sitt virkeområde for helsetjenester som definert i pasientrettighetsdirektivet artikkel 3 bokstav a. Som helsetjenester anses også legemidler og medisinsk utstyr. Direktivet artikkel 16 bokstav e gjør unntak fra angrerett for avtaler om forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur, og der forseglingen er brutt etter levering.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Direktivets bestemmelse om unntak fra angrerett for avtaler om levering av forseglede varer som ikke er egnet for retur på grunn av helsevernmessige eller hygieniske årsaker ble foreslått gjennomført i ny lov om angrerett.

Forbrukerombudet uttaler at det er klart at brutt forsegling må forstås som noe annet enn at man har åpnet en vareforsendelse. Ombudet fortsetter:

«Velger næringsdrivende å selge varer som ikke er egnet for retur på grunn av hygieniske årsaker, bør det etter min oppfatning være opp til den næringsdrivende å måtte sørge for at varen blir forseglet på en slik måte at det ikke er tvilsomt at man her bryter en forsegling som tjener til beskyttelsesformål.»

Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) har merknader til forslaget når det gjelder legemidler og medisinsk utstyr. HOD viser til at apotek, med visse begrensede unntak, har enerett på salg av legemidler, og at legemidlers kvalitet og holdbarhet forutsetter at de oppbevares i henhold til godkjente spesifikasjoner som kan omfatte temperatur (frost, varme), fuktighet og lys. HOD fortsetter:

«Apoteket vil ikke kunne dokumentere at legemidlene er oppbevart under de betingelser som kreves når de har vært utenfor apotekets lokaler, og de kan heller ikke sikre at legemidlene ikke er forurenset eller forfalsket. Det er innarbeidet praksis at apotek ikke tar i retur for videresalg legemidler som har vært ute hos forbruker. Tilsvarende vil gjelde for mange typer medisinsk utstyr. Medisinsk utstyr selges både fra apotek og fra andre forhandlere.»

HOD uttaler videre at forslaget i høringsnotatet vil innebære at apotek og andre forhandlere har en plikt til å oppheve salgsavtaler for legemidler og medisinsk utstyr ved fjernsalg, og at de returnerte varene må kasseres. HOD bemerker at dette ikke har representert et reelt problem på legemiddelområdet, fordi forsendelse av legemidler kun har vært tillatt i begrenset utstrekning. Dette har medført at netthandel av legemidler ikke har forekommet i Norge. Med virkning fra 1. januar 2010 ble det imidlertid åpnet for netthandel av reseptfrie legemidler, og det vurderes å åpne for dette også når det gjelder reseptpliktige legemidler. HOD bemerker videre at legemidler og medisinsk utstyr etter en konkret vurdering vil være unntatt fra angreretten etter lovforslaget § 21 (senere endret til § 22) bokstav b og f. Disse bestemmelsene ivaretar imidlertid bare i begrenset grad behovet for kontroll med produktene. HOD foreslår derfor at det inntas bestemmelse i angrerettloven som unntar legemidler og medisinsk utstyr fra angreretten.

Departementets vurderinger

Direktivets unntaksbestemmelse må ses i sammenheng med bestemmelsen om forbrukerens forpliktelser ved bruk av angrerett i direktivet artikkel 14 nr. 2, se punkt 3.15.4. Etter denne bestemmelsen er utgangspunktet at varer kan leveres tilbake, men at forbrukeren blir ansvarlig for en eventuell redusert verdi som følge av håndteringen av varene.

En del varer bør av hygieniske årsaker ikke selges på nytt etter at de er returnert til selgeren etter at forseglingen er brutt. Dette kan for eksempel være helsekostprodukter, legemidler og kosmetikk. Andre eksempler er under- eller bade-tøy. Dersom slike varer kan returneres, vil det innebære et økonomisk tap for selgeren, dersom varene ikke kan selges på nytt. Gjennomføring av direktivet innebærer en innsnevring i forbrukervernet, fordi man etter gjeldende rett har angrerett, selv om forseglingen er brutt. Med «forsegling» forstår departementet en særlig emballasje som beskytter varen og tjener som sikkerhet for at varen ikke har vært åpnet. For eksempel plastfolien som omslutter krukken med ansiktskrem.

Det forhold at legemidler og medisinsk utstyr omfattes av unntaket fra direktivets virkeområde i artikkel 3 nr. 3 bokstav b, innebærer at disse varene ikke er tenkt omfattet av unntaket fra angreretten i artikkel 16 bokstav e. Departementet har som utgangspunkt at bestemmelsene i gjeldende angrerettlov skal videreføres, i den utstrekning direktivet muliggjør. Direktivet gir som nevnt medlemsstatene adgang til å anvende direktivets bestemmelse på områder som unntas fra direktivets virkeområde, se punkt 3.2.1 om fortalen punkt 13. Legemidler og medisinsk utstyr er ikke unntatt fra angreretten i dag. I praksis har ikke dette utgjort noe problem for næringsdrivende, idet fjernsalg i svært liten grad har funnet sted. Departementet antar at det kan være behov for særlig nettsalg av medisinsk utstyr, for eksempel diagnostiseringsverktøy som graviditetstest, insulinmålingsinstrumenter mv. Departementet antar at økt bruk av fjernsalg vil medføre økt handel også med legemidler. Spørsmålet er derfor om det er forhandlerne som skal ta tapet ved at returnerte varer ikke kan selges på nytt, eller om varene skal unntas fra angrerett.

Departementet foreslår at legemidler og medisinsk utstyr unntas fra angreretten. Dermed vil man fjerne et hinder for fjernsalg av slike produkter, og øke tilgjengeligheten for forbrukerne. Departementet presiserer at forslaget om unntak for legemidler og medisinsk utstyr ikke omfatter salg av helseprodukter som kosttilskudd, kroppspileieprodukter og lignende artikler. Forbrukerrådet har opplyst at det årlig mottar en rekke klagesaker på helsekostprodukter. Klagene begrunnes med ulike forhold, blant annet med uklare og ulovlige avtalevilkår, mangelfulle opplysninger om blant annet angrerett, og manglende vilje til å gjøre opp for seg. Det er derfor vesentlig å opprettholde angreretten for slike produkter så fremt forseglingen ikke er brutt, og ha en klar avgrens-

ning i loven av hva som er legemidler og legemiddelutstyr.

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet og foreslår en ekstra unntaksbestemmelse basert på forslaget fra Helse- og omsorgsdepartementet.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstavene f og g.

3.11.7 Varer som ikke kan skilles fra andre varer etter levering

Angrerettloven § 12 første ledd bokstav b gjør unntak fra angreretten for varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake.

Enkelte varer er av en slik karakter at selve leveringen medfører at varene faktisk ikke kan leveres tilbake. I Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) er fyringsolje som er fylt på tank i forbrukerens hjem nevnt som eksempel. Det er urimelig om selgeren i slike tilfeller må bære tapet fordi varene ikke kan returneres. Unntaket kommer bare til anvendelse når varen faktisk er levert. Før levering gjelder angreretten fullt ut.

Direktivet artikkel 16 bokstav f gjør unntak fra angreretten når «levering av varer som på grunn av sin art etter levering blandes med andre varer på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre». Det kommer også frem i fortalen punkt 49 at angreretten ikke bør få anvendelse på for eksempel levering av flytende brensel, som er en vare som av natur ikke kan skilles fra andre varer etter levering.

I høringsnotatet ble det vist til at direktivets bestemmelse samsvarer med gjeldende rett, som ble foreslått videreført. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav a.

3.11.8 Visse alkoholholdige drikker

Gjeldende rett inneholder ingen bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 16 bokstav g.

Bestemmelsen gjør unntak fra angrerett ved

«levering av alkoholholdige drikker til en pris som ble avtalt på det tidspunkt salgsavtalen ble inngått, og først kan skje etter 30 dager, og der den faktiske verdien er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende».

I direktivets fortale punkt 49 nevnes eksempel med vin som blir levert lenge etter inngåelsen av

en avtale av spekulativ art, der verdien er avhengig av svingninger i markedet («vin en primeur»).

I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav h.

3.11.9 Avtaler om kjøp av varer og tjenester som inngås ved anmodet besøk

Det følger av angrerettloven § 2 bokstav f at loven ikke gjelder for salg utenfor fast utsalgssted dersom

- selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, og
- avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av forbrukerens henvendelse, eller
- en vare eller tjeneste som er direkte forbundet med denne.

Se nærmere om bestemmelsen i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.2.1.

Direktivet artikkel 16 bokstav h unntar fra angrerett avtaler der forbrukeren har anmodet om et besøk av den næringsdrivende med det formål å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster. Dersom den næringsdrivende ved et slikt besøk yter tjenester i tillegg til de som forbrukeren særlig har anmodet om, eller leverer andre varer enn erstatningsdeler som er nødvendig for å utføre vedlikeholdet eller foreta reparasjonene, får angreretten anvendelse på disse tilleggstjenestene eller varene.

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. Direktivet gir i utgangspunktet forbrukeren vesentlig større angrerett enn gjeldende lov om angrerett. Både etter direktivet og etter gjeldende rett er vilkåret for unntak fra angrerett at forbrukeren tilkaller den næringsdrivende. Mens loven unntar alle varer eller tjenester som omfattes av forbrukerens uttrykkelige anmodning fra hele loven, og derunder også fra angreretten, unntar direktivet kun avtaler om reparasjoner og vedlikehold fra angreretten, mens resten av direktivet gjelder for disse avtalene. Direktivet stiller dessuten det tilleggskrav at reparasjonene eller vedlikeholdet haster. Hvorvidt noe haster, må vurderes konkret. Som eksempel kan nevnes reparasjon av en vaskemaskin, eller åpning av tett avløp eller tømning av en oversvømt kjeller. Det er ikke et vilkår for unntak fra angreretten at tjenesten fak-

tisk er utført. Unntaket gjelder også dersom forbrukeren ombestemmer seg etter å ha tilkalt den næringsdrivende, jf. ordene «for å utføre». Det er ikke noen beløpsgrense for forbrukerens vederlag som vilkår for unntaket fra angrerett. Det sentrale med bestemmelsen er det hastepreget som medfører at det ikke stilles krav om at forbrukeren uttrykkelig samtykker i at utførelse av tjenesten starter. Det er heller ikke krav om at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at angreretten går tapt. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav i.

3.11.10 Forseglet programvare mv.

Etter gjeldende rett kan angreretten ikke gjøres gjeldende for lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogram der forbrukeren har brutt forseglingen, ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. angrerettloven § 12 annet ledd. Opplysning om at angreretten bortfaller skal fremgå klart og tydelig på selve forseglingen. Se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) merknader til § 12 og de generelle merknadene i punkt 3.16.5.

Direktivet artikkel 16 bokstav i gjør unntak fra angreretten ved avtaler om levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet edb-programvare der forbrukeren har brutt forseglingen. Direktivets løsning innebærer en innsnevring av angreretten i forhold til gjeldende rett. Unntaket etter direktivet omfatter i motsetning til gjeldende rett også telefonsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Bestemmelsen omfatter digitalt innhold som leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD, DVD eller lignende. Direktivets bestemmelse inneholder ikke krav om at det skal fremgå av forseglingen at angreretten bortfaller når den blir brutt. Fordi direktivet er totalharmonisert, er det ikke adgang til å videreføre dette opplysningskravet i norsk rett. At den næringsdrivende skal gi forbrukeren opplysninger om at angrerett går tapt ved brutt forsegling følger imidlertid av direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k, se nærmere punkt 3.3.14.

I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav j.

3.11.11 Aviser og tidsskrifter mv.

Etter gjeldende rett gjøres det ikke spesielle unntak fra angrerett ved fjernsalg av aviser, tidsskrift mv. Ved salg utenfor fast utsalgssted vil slike varer som regel være unntatt fra hele loven når prisen på varen er under kr 300, jf. angrerettloven § 2 bokstav b.

Direktivet artikkel 16 bokstav j gjør unntak fra angrerett for avtale om levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin. Unntaket gjelder ikke abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner. I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivet i ny lov om angrerett. Unntaket vil i praksis få betydning ved fjernsalg. Ved salg utenom faste forretningslokaler gjør unntaket fra lovens virkeområde for småkjøp, jf. punkt 3.2.3, at unntaket fra angreretten ikke har noen selvstendig betydning. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget.

Direktivets unntak foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Se forslag til § 22 bokstav k.

3.11.12 Offentlig auksjon

Auksjonssalg av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester unntas i utgangspunktet fra hele angrerettloven, jf. § 2 bokstav c, se punkt 3.2.4. Loven gjelder likevel når det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon og gjelder annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander. Et praktisk viktig eksempel er internettauksjoner der det selges nye varer. Loven gjelder uansett når auksjonssalg skjer som ledd i en salgsutflukt arrangert av selgeren eller tjenesteyteren.

Direktivet artikkel 16 bokstav k unntar avtaler som inngås ved offentlig auksjon, slik denne er definert i direktivet artikkel 2 nr. 13, fra angreretten. Se punkt 3.3.22 om definisjon av offentlig auksjon. For alle andre auksjonstyper er det i utgangspunktet angrerett, derunder auksjon per fjernsalg. I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav l.

3.11.13 Spill og lotteri

Gjeldende rett

Angrerettloven § 19 bokstav a gjør unntak fra angrerett for «spille- og lotteritjenester» ved annet fjernsalg enn telefonsalg.

Det fremgår av Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.9 at unntaket tar sikte på tradisjonelle lotterier, som forhåndstrukne lotterier (skrapelodd o.l.) og etterhåndstrukne lotterier og lykkespill, som for eksempel bingo og rulett.

Lovens unntak omfatter bare reelle spill og lotterier, forutsatt at de drives i lovlige former. Lotterier distribuert gjennom alminnelig post, telefon, Internett e.l., må ha tillatelse etter lotteriloven. En del spill og lotterier omfattes ikke av unntaket fra angreretten, både fordi de ikke er reelle lotterier, og fordi de mangler nødvendig tillatelse.

Loven gjør ikke unntak fra angrerett for avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted. Som følge av bestemmelsen i angrerettloven § 2 bokstav b om at salg under kr 300 er unntatt fra hele angrerettloven ved salg utenfor fast utsalgssted, blir det i praksis likevel ikke angrerett ved kjøp av lodd kjøpt i en salgsbod og lignende.

Direktivet

Ifølge artikkel 3 nr. 3 bokstav c får ikke direktivet anvendelse på avtaler om «pengespill, som innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål». Det blir derfor opp til den enkelte medlemsstat om den ønsker å innføre regler om informasjonsplikt og angrerett, eventuelt kun informasjonsplikt, for slike avtaler, jf. fortalen punkt 13.

Ifølge direktivets fortale punkt 31 kan medlemsstatene treffe andre, herunder strengere, forbrukerverntiltak for slike virksomheter. Se punkt 3.2.10.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo at man ikke benytter direktivets adgang til å gjøre unntak fra angrerettlovens virkeområde for avtaler om hasardspill, slik direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav c legger opp til. Departementet foreslo at det ikke ble innført unntak fra angreretten for hasardspill.

Forbrukerrådet støtter forslaget om ikke å unnta spill fra angreretten, og viser til at etter forslaget vil det være angrerett også ved fjernsalg som ikke er telefonsalg. Rådet bemerker at en likestilling av avtaler om spill og lotteri for disse

avtaleformene må antas å gjøre praktiseringen av loven enklere.

Departementets vurderinger

Departementet har merket seg at Lotteri- og stiftelsestilsynet ikke har merknader til forslaget. Det er klart at man ikke kan angre på kjøp av spilltjenester etter at vinner er kåret, gevinst er trukket, loddet er skrapet etc. Unntak fra angrerett følger her av forslaget til unntak for tjenester som er fullt utført, se punkt 3.11.2.

På den annen side kan det være ønskelig med en mulighet til å angre et kjøp før hesteløpet eller lottotrekningen starter mv., særlig dersom forbrukeren har satsset større beløp. Dette tilsier at man ikke innfører et særlig unntak fra angreretten for hasardspill.

Forslaget innebærer en styrking av forbrukervernet, ved at gjeldende angrerett utvides til å gjelde også ved fjernsalg som ikke er telefonsalg. Endringen innebærer også en regelteknisk forenkling. Forslaget opprettholdes, dvs. at det ikke gjøres unntak fra angreretten. Som følge av departementets forslag om at det ikke er nødvendig med særlig unntak fra angreretten for hasardspill, er det heller ikke nødvendig med en nøyaktig avgrensning av begrepet.

3.11.14 Enkelte tjenester som leveres innenfor bestemt tidsrom

Gjeldende rett

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjelder ikke angreretten for «enkelstående tjenester dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom», jf. angrerettloven § 19 bokstav b.

Eksempel på dette er en avtale om hotellrom eller feriehus, eller kultur- eller sportsarrangementer. Felles for disse avtalene er at det kan være vanskelig å få solgt tjenesten til noen andre, dersom forbrukeren går fra avtalen. Bestemmelsen medfører ikke begrensninger i retten til avbestilling som følger av kutymer eller av tjenesteyterens avtalevilkår. For avtaler der leverings- eller oppfyllestidspunktet står åpent, som for eksempel et «klippekort» til kino, vil angreretten gjelde.

Direktivet

Det følger av direktivet artikkel 16 bokstav l at angreretten ikke kan benyttes ved avtaler om

«levering av innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter, dersom det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester». Unntaket gjelder både fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler.

Av fortalen punkt 49 fremgår det at det er uhensiktsmessig å gi forbrukeren angrerett hva gjelder visse tjenesteytelser, når avtalen innebærer at det settes til side kapasitet, som den næringsdrivende vil ha vanskelig for å fylle hvis angreretten brukes. Som eksempler vises det til reserverasjoner av hotell og ferieboliger eller kultur- eller sportsbegivenheter.

Bestemmelsen synes å være en videreføring av unntaket i fjernsalgsdirektivet (Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler) artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt, hvis første alternativ lyder i norsk oversettelse:

«avtaler om levering av innkvarterings-, transport- og forpleiningstjenester samt fritidstilbud dersom leverandøren ved inngåelsen av avtalen forplikter seg til å levere disse ytelsene på et fastsatt tidspunkt eller i et nærmere angitt tidsrom;...»

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo at bestemmelsen i direktivet artikkel 16 bokstav l gjennomføres i ny lov om angrerett.

Forbrukerrådet og NHO viser i sine høringsuttalelser til at vurderingskriteriet i den nye bestemmelsen ikke lenger bare er om tjenesten skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom, men om tjenesten, dersom den ikke er listet opp, er en tjeneste knyttet til fritidsaktivitet. Spørsmålet blir derfor hvordan «fritidsaktiviteter» skal tolkes.

NHO legger til grunn at tjenester knyttet til fritidsaktiviteter er alle tjenester som ikke er knyttet til arbeid, og de er unntatt fra angrerett dersom avtalen fastsetter en bestemt dato eller en periode for utføring av tjenesten. *NHO Luftfart* forutsetter at presiseringen som gjøres, basert på ordlyden i direktivet om at unntaket gjelder «tjenester knyttet til fritidsaktiviteter», ikke medfører materielle endringer med hensyn til kjøp/salg av flybilletter, med andre ord at alt salg/kjøp av flybilletter i forbrukerøyemed er omfattet av unntaksbestemmel-

sen. Når det gjelder salg/kjøp av flybilletter i forbindelse med forretningsreiser, forutsetter NHO Luftfart at denne typen avtaler fortsatt faller utenfor lovens virkeområde, jf. at forbruker er definert i § 5 litra f) som en fysisk person som ikke hovedsaklig handler som ledd i næringsvirksomhet. NHO Luftfart understreker at en eventuell endring med hensyn til angrerett ved kjøp av flybilletter vil få store økonomiske og operative konsekvenser for de norske flyselskapene.

Også *Samferdselsdepartementet* bemerker at den internasjonale prisstrukturen for kjøp og salg av flybilletter bygger på et system om at salget ikke kan kanselleres når et sete er solgt, med mindre det er i en billettkategori som tillater dette (for eksempel business class). Særnorske regler, som gir angrerett resten av verden ikke har, vil ramme den norske luftfartsnæringen hardt i konkurranse med utenlandske selskaper. Samferdselsdepartementet viser til at innsnevringen i direktivet i forhold til gjeldende unntaksbestemmelse, blant annet må sees i lys av at forbrukeravtaler om passasjertransport er unntatt fra direktivets virkeområde etter artikkel 3 nr. 3 bokstav k. Samferdselsdepartementet mener forbrukeravtaler om passasjertransport er tilstrekkelig regulert i spesiallovgivningen, og at forhåndsinformasjonen og de formelle kravene til avtalen er tilpasset avtaletypen. Departementet viser også til at det har fastsatt standardvilkår for transport med rutegående buss-trafikk i Norge. Dersom busselskapenes transportvilkår avviker fra disse, kreves det godkjenning fra Samferdselsdepartementet. Selskapenes transportvilkår oversendes forbrukermyndighetene for uttalelse før godkjenning fra departementet. *Hovedorganisasjonen Virke* hevder at uten unntak for også passasjertransporttjeneste vil det oppstå umiddelbare og meget alvorlige konsekvenser for reisebyråene i Norge. Reisebyråene er flypassasjerenes beste garantist for priskonkurranse. Skadevirkningene for kjøpere av transporttjenester synes større uten unntaket. Dersom det ikke innføres unntak for persontransporttjeneste forutsetter *Hovedorganisasjonen Virke* at lovens unntak kan og vil tolkes så bredt at dagens unntak for persontransporttjeneste i angrerettloven § 19 bokstav b videreføres.

Forbrukerrådet bemerker at fordi bestemmelsen ikke lenger er generell, men kun omfatter de opplistede typer tjenester, vil alle andre tjenester undergis angrerett, selv om de er tidsbegrensede. Det vil blant annet være angrerett ved inngåelse av tidsbegrensede skoletjenester via internett, uansett hvor langt tidsrom det dreier seg om.

Departementets vurderinger

Direktivet artikkel 16 bokstav 1 gjør unntak fra angreretten for enkelte tidsbestemte tjenester, dvs. tjenester som skal utføres på et bestemt tidspunkt eller i løpet av en nærmere bestemt periode. Foruten nærmere opplistede tjenester, gjelder unntaket tjenester knyttet til fritidsaktiviteter. Tidskravet gjelder alle alternativene. Unntaket er snevrere enn gjeldende angrerettlov § 19 bokstav b, som gjelder enkeltstående tjenester generelt, som skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Direktivets bestemmelse vil dermed styrke forbrukervernet.

Til forskjell fra gjeldende rett, omfatter ikke direktivets unntak fra angreretten i artikkel 16 bokstav 1 persontransport. Dette skyldes at direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav k unntar persontransport fra hele sitt virkeområde, med unntak av artiklene 8 nr. 2, 19 og 22 (tydelige opplysninger før elektronisk bestilling, forbud mot gebyr ved bruk av betalingsmidler som overstiger den næringsdrivendes kostnader og forbud mot tilleggsbetaling som ikke er avtalt). Etter gjeldende angrerettlov omfattes ofte persontransporttjenester av unntakene fra angrerett, fordi tjenestene er tidsbegrensede. Persontransport omfattes imidlertid av lovens bestemmelser om opplysningsplikt mv. Departementet foreslår på bakgrunn av innspill i høringsrunden, at persontransport unntas helt fra angrerettlovens virkeområde, se nærmere punkt 3.2.9. Det legges vekt på at forbrukerne blir ivare tatt ved regler i markedsføringsloven, spesiallovgivning for persontransport, samt standardvilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge. Som følge av dette blir det uaktuelt å innta unntak fra angrerett for persontransport i ny lov om angrerett.

Unntaket for bilutleie reiser spørsmål vedrørende omfanget av unntaket, derunder hva som forstås med uttrykket «bil», som ikke er definert i direktivet. Det antas at uttrykket skal forstås som kjøretøy som har til formål å transportere passasjerer, dvs. personbiler, motorsykler, mindre varebiler etc. Begrepet «utleie» omfatter både korttids- og langtidsleie. Også billeasing omfattes av direktivets unntak.

Direktivet gir ikke konkret anvisning på hvordan begrepet «tjenester knyttet til fritidsaktiviteter» skal forstås. I fortalen punkt 49 nevnes tilfeller hvor angrerett er uegnet fordi den næringsdrivende må sette til side kapasitet, for eksempel «ved reservasjon av hotell eller feriebolig, eller kultur- eller sportsarrangementer». Unntaksbestemmelsen i direktivet artikkel 16 bokstav 1

synes å være en videreføring av begrepsbruken i artikkel 3 nr. 2 i fjernsalgsdirektivet, som omtaler *leisure services*, mens forbrukerrettighetsdirektivet omhandler «services related to leisure activities». Å legge til grunn at alle tjenester knyttet til aktiviteter som ikke er arbeid, er fritidsaktiviteter, slik NHO foreslår, synes for vidt.

Sverige bruker uttrykket «kulturevenemang, idrotsevenemang eller någon annan liknande fritidsaktivitet» i sin lov⁶. Danmark anvender uttrykket «tjenesteydelser i forbindelse med fritidstilbud», se lov om forbrugeravtaler § 18 annet ledd nr. 12⁷. I sin lovproposisjon med forslag til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet punkt 4.7.3.14.2⁸ står det blant annet følgende vedrørende fritidstilbud:

«I et tidligere utkast til det generelle fjernsalgsdirektiv ble undtagelsen formuleret som «entertainment», altså «underholdsningstilbud» eller lignende. Det generelle fjernsalgsdirektiv er fortolket i overensstemmelse hermed, og det må derfor legges til grunn, at undtagelsen navnlig taker sigte på aktiviteter der kan betegnes som rekreative, f.eks. billettbestilling mv. til biograf- eller teaterforestillinger, til sportsstævner, konserter eller lignende begivenheter.»

Også *Finland* synes å legge til grunn at unntaket gjelder tjenester som er nært knyttet opp mot bestemte fritidsaktiviteter.

Unntakene bør tolkes snevert. At unntak fra angreretten tolkes snevert, tilsies også av hensyn til forbrukeren. Sammenhengen med ordlyden i fjernsalgsdirektivet tilsier også at fritidsaktiviteter tolkes restriktivt, og ikke som enhver avtale om aktivitet som vanligvis utøves i forbrukerens fritid.

Europakommisjonen har opplyst at den vil komme med retningslinjer for tolkingen av direktivet i løpet av 2014. Det er mulig at disse også vil gjelde tolkning av unntaket knyttet til «fritidsaktiviteter».

Etter departementets syn må grensedragningen for direktivets unntak i artikkel 16 bokstav m fastsettes i praksis. Utgangspunktet blir imidlertid at unntak fra angreretten skal tolkes restriktivt.

⁶ Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler 3 § nr. 4 (Prop. 2013/14:15 Bilaga 3, Förslag till lag om ändring i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) 12 § nr. 12)

⁷ <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160666>

⁸ Lovforslag nr. L39, Folketinget 2013-14, fremsatt 9. oktober 2013 av justitsministeren.

Departementet foreslår at direktivets ordlyd i størst mulig grad gjenspeiles i ny lov om angrerett.

Se forslag til ny lov om angrerett § 22 bokstav m.

3.11.15 Digitalt innhold

Gjeldende rett og direktivet

Angrerettloven har ingen bestemmelse om unntak fra angreretten for digitale ytelser som ikke leveres på fysisk medium.

Direktivet artikkel 16 bokstav m unntar avtale om levering av digitalt innhold, som ikke leveres på et fysisk medium, fra angrerett, dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og erkjennelse av at angreretten dermed går tapt. Se nærmere punkt 3.3.6 om digitalt innhold.

Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at digitale ytelser og øvrige ytelser som omtales i direktivets fortale punkt 19 etter angrerettloven, skal anses som tjenester. Det var derfor ikke nødvendig å innta direktivets bestemmelser om unntak fra angreretten for levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium i ny lov om angrerett, fordi forholdet omfattes av unntaket for tjenester som er utført fullt ut.

Forbrukerombudet er enig i at det kan synes unødvendig å innta en egen bestemmelse om unntak for digitalt innhold, når forholdet uansett vil omfattes av bestemmelsen om fullførte tjenester. Ombudet viser imidlertid til at det i praksis oppstår usikkerhet knyttet til hvilke regler som gjelder ved digitale innholdstjenester. At unntaket tydeliggjøres i ny lov synes derfor hensiktsmessig, for eksempel ved en presisering i ordlyden i § 21 bokstav c.

Også *Forbrukerrådet* understreker at det er viktig at unntaket for digitale tjenester synliggjøres i loven. Forbrukerrådet bemerker at digitale tjenester har en stadig økende betydning i våre liv. Det er viktig at forbrukerlovene er brukervennlige, og at relevante regler kan leses direkte ut av loven.

Departementets vurderinger

Departementet slutter seg til Forbrukerrådets og Forbrukerombudets syn om at angrerettloven bør

være pedagogisk og lett tilgjengelig, derunder at unntaket fra angrerett for avtaler om digitale ytelser bør synliggjøres i loven. Som følge av departementets forslag om at digitale ytelser som ikke leveres på fysisk medium, skal anses som tjeneste, omfattes avtale om levering av digitalt innhold av unntaket fra angreretten for fullførte tjenester, så fremt leveringen er fullført. Direktivets unntak fra angreretten for avtaler om levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dvs. som lastes ned på en eller annen måte, avviker imidlertid fra direktivets unntak for tjenester. Mens angrerett for tjenester avskjæres først når tjenesten er fullført, avskjærer direktivet unntak fra angrerett av digitalt innhold allerede når leveringen er *begynt*, så fremt kravene til forhåndssamtykke og erkjennelse foreligger. Dette innebærer at selv om forbrukeren avbryter nedlastingen før den er fullført, er angrerett likevel avskåret. Som følge av dette foreslår departementet at unntaket fra angrerett for avtale om levering av digitalt innhold, inntas i en egen bestemmelse i ny lov om angrerett.

Se forslag til § 22 bokstav n.

3.12 Virkninger av at angreretten brukes

Angrerettloven slår fast at ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dette gjelder uansett om avtalen gjelder varer eller tjenester, og uansett om avtalen er inngått ved telefonsalg, annet fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, jf. §§ 14 første ledd, første punktum, 15 første ledd første punktum og 21 første ledd.

Direktivet bestemmer i artikkel 12 bokstav a at dersom angreretten brukes, bortfaller partenes forpliktelser til å gjennomføre avtalen. Dette gjelder uansett om avtalen er inngått ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler. Fjernsalg per telefon er ikke behandlet som egen kategori. Ifølge bokstav b bortfaller også partenes forpliktelser til å inngå en fjernsalgsavtale eller avtale utenom faste forretningslokaler, i tilfeller der forbrukeren har gitt et tilbud. Tilsvarende bestemmelse finnes ikke i gjeldende lov. Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre direktivet artikkel 12 i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget som opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 23.

3.13 Virkninger for tilknyttede avtaler at angreretten brukes

3.13.1 Gjeldende rett

Ved inngåelse av avtale forekommer det at selgeren eller tjenesteyteren tilbyr forbrukeren kreditt for å finansiere kjøpesummen eller vederlaget for tjenesten. Kreditten ytes enten av selgeren selv, eller av en tredjepart, men formidles av selgeren. Angrerettloven har ingen definisjon av slik tilknyttet avtale. Lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter av 25.05.2012 nr. 27 § 2 bokstav g definerer «tilknyttet avtale» som

«en avtale der forbrukeren mottar tjenester som er knyttet til en avtale om deltidsbruksrett eller til en avtale om et langtidsferieprodukt, og som ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en overenskomst med den næringsdrivende».

Angrerettloven § 17 omhandler kredittavtaler knyttet til kjøp av varer, og regulerer virkningene for kredittavtalen av at angreretten benyttes. Bestemmelsen innebærer at avtaler om kreditt som ytes av selgeren selv eller av en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og selgeren, skal oppheves vederlagsfritt. Er avtalen helt eller delvis oppfylt av noen av partene, skal det motatte tilbakeføres. Selgeren skal gi melding til kredittytteren umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt, jf. § 17 annet ledd.

Tilknyttede avtaler omhandles også i § 22 d, som bestemmer at regelen i § 17 gjelder tilsvarende for kredittavtaler knyttet til finansielle tjenester.

3.13.2 Direktivet

En «tilknyttet avtale» defineres i direktivet artikkel 2 nr. 15 som en avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom tredjemann og den næringsdrivende.

Direktivet artikkel 15 nr. 1 fastsetter at dersom angreretten brukes, skal alle tilknyttede avtaler oppheves automatisk og kostnadsfritt for forbrukeren. Bestemmelsen supplerer artikkel 15 i forbrukerkredittdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF av 23. april 2008 om

forbrukerkredittavtaler (forbrukerkredittdirektivet)). Forbrukerkredittdirektivet artikkel 15 nr. 1 innebærer at en kredittavtale, som er knyttet til for eksempel en fjernsalgsavtale om kjøp av en oppvaskmaskin (hovedavtalen), som forbrukeren angrer på, også vil bortfalle. En tilknyttet kredittavtale defineres i forbrukerkredittdirektivet artikkel 3 bokstav n, som en kredittavtale, som utelukkende tjener til å finansiere en avtale om levering av bestemte varer eller tjenester, og som sammen med disse utgjør en kommersiell helhet. En kommersiell helhet foreligger når leverandøren enten selv forestår finansieringen, eller overlater det til tredjemann etter avtale, og den bestemte vare eller tjeneste er uttrykkelig angitt i kredittavtalen.

Selv om tilknyttede avtaler oppheves kostnadsfritt, kan forbrukeren måtte dekke kostnader som omfattes av direktivet artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14, dvs. ekstra kostnader i forbindelse med levering, og blant annet ekstra kostnader i forbindelse med tilbakelevering av varene. Etter artikkel 15 nr. 2 skal medlemsstatene fastsette nærmere bestemmelser om opphør av tilknyttede avtaler. Dette er imidlertid et mer alminnelig kontraktsrettslig spørsmål, som ikke tilsier forskriftshjemmel i angrerettloven.

Se nærmere punkt 3.15 om forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten.

3.13.3 Høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet å innta direktivets definisjon av tilknyttet avtale i ny lov om angrerett, samt å innta en hjemmel til å gi utfyllende bestemmelser om definisjonene i forskrift. Departementet foreslo videre å gjennomføre direktivet artikkel 15 i ny lov om angrerett, derunder å gi departementet kompetanse til i forskrift å fastsette nærmere bestemmelser om opphevelse av tilknyttede avtaler.

Forbrukerrådet er usikker på formålet med foreslått forskriftshjemmel vedrørende tilknyttet avtale.

Forbrukerrådet uttaler videre at det bør fremgå av loven eller forarbeidene hva som kan bli konsekvensen av at den næringsdrivende unnlater å gi melding til en tredjeperson, som den tilknyttede avtalen er inngått med, om at angrerett er gjort gjeldende.

3.13.4 Departementets vurderinger

Det fremgår av direktivet at dersom forbrukeren bruker sin angrerett i samsvar med artiklene 9–14,

skal den tilknyttede avtalen automatisk heves uten kostnader for forbrukeren. Etter direktivet artikkel 15 er det ikke bare tilknyttede kredittavtaler som bortfaller ved bruk av angreretten, men også andre tilknyttede avtaler som er omfattet av en fjernsalgsavtale eller avtale inngått utenom faste forretningslokaler. Dersom forbrukeren bruker angreretten, vil han eller hun ikke ha behov for den tilknyttede varen eller tjenesten. Ved for eksempel kjøp av en PC, innebærer direktivet artikkel 15 nr. 1 at en tilknyttet avtale om brukerservice bortfaller, dersom forbrukeren angrer på selve hovedavtalen (kjøp av PC).

At det skal foregå en tilbakeføring eller et oppgjør av mottatte tilknyttede ytelser, følger av henvisningen til direktivets artikkel 13 og 14 om den næringsdrivendes og forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten.

Som følge av at finansielle tjenester omfattes av ny lov om angrerett, til forskjell fra direktivets virkeområde, se punkt 3.2, vil bestemmelsen om tilknyttede ytelser også gjelde finansielle tjenester, derunder kredittavtaler, uavhengig av direktivets henvisning til forbrukerkredittdirektivet.

Etter departementets syn er det hensiktsmessig å innta en definisjon av tilknyttet avtale i ny lov om angrerett. Dermed vil det klargjøres at det dreier seg om en tilleggsavtale til en hovedavtale. Denne kan være inngått mellom forbrukeren og den næringsdrivende eller mellom forbrukeren og en tredjeperson, som den næringsdrivende har tilknytning til. Det vil også synliggjøres at det ikke bare dreier seg om kredittavtaler slik som etter gjeldende lov, men også om andre typer tilleggsytelser, varer eller tjenester. Eksempler på tilknyttede avtaler, som ikke er kredittavtaler, er avtaler om vedlikehold, service, oppdateringer, tilleggsytelser, forsikringer, osv. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget om å innta definisjon av tilknyttet avtale i ny lov om angrerett, og forslaget opprettholdes.

Virkningene for tilknyttede avtaler etter direktivet artikkel 15 avviker noe fra gjeldende rett. Ved angrerettoppgjøret etter direktivet kan det gjøres fradrag for kostnader ved retur av de tilknyttede varene og tjenestene. Det kan også gjøres fradrag for redusert verdi/mottatt tjeneste tilsvarende som ved tilbakeføring av hovedytelsen i henhold til direktivet artikkel 14 og forslag til ny lov om angrerett §§ 24 og 25. Adgangen til å gjøre slike fradrag er ikke regulert i gjeldende angrerettlov. Selv om adgangen svekker forbrukervernet, er det ikke urimelig at forbrukeren gjør opp for mottatte tjenester og reduksjon i verdi av varer som skal returneres, på samme måte som for hoved-

ytelsen. Bestemmelsen bidrar til å balansere forholdet mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Utfordringen med å fastsette fradrag blir tilsvarende som for hovedytelsen og må avklares i praksis, med mindre Kommisjonen gir retningslinjer.

Direktivet pålegger medlemsstatene å gi bestemmelser om opphevelse av tilknyttede avtaler. For å imøtekomme dette kravet foreslår departementet en forskriftshjemmel. Denne er kun ment å regulere eventuelle problemstillinger som måtte oppstå knyttet til opphør av tilknyttet avtale, som verken reguleres av lovgivning som gjennomfører direktivet eller alminnelig avtale/kontraktsrett. Problemstillinger kan blant annet være forhold knyttet til returoppgjøret for den tilknyttede ytelsen, derunder oppgjøret mellom forbrukeren og eventuell tredjeperson som har bidratt med den tilknyttede ytelsen. Eventuelle spørsmål om avgrensning mellom tilknyttet avtale og hovedavtalen mv. må imidlertid vurderes i lys av definisjonen av tilknyttet avtale, jf. forslaget til § 5 bokstav g i ny lov om angrerett.

Når det gjelder Forbrukerrådets spørsmål om virkningen av at den næringsdrivende ikke gir beskjed til tredjemann som er part i den tilknyttede avtalen, vil departementet bemerke at bestemmelsen er en ordensbestemmelse, slik at det ikke får noen betydning i forhold til forbrukeren om slik melding ikke blir gitt.

Departementet foreslår at direktivets artikler 2 nr. 15 og 15 gjennomføres i ny lov om angrerett.

Se forslag til §§ 5 første ledd bokstav g og 27.

3.14 Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes

3.14.1 Tilbakeføring av ytelser

Gjeldende rett

Når forbrukeren benytter angreretten må den næringsdrivende tilbakebetale det som forbrukeren har betalt, uansett hvordan avtalen ble inngått. Det klargjøres i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.16.6.7 at selgeren ikke bare skal betale tilbake kjøpesummen, men også ekspedisjonsgebyr, postoppkravsgebyr, porto for forsendelse til forbrukeren o.l. som forbrukeren har betalt. Gjeldende rett skiller imidlertid mellom ulike salgsformer når det gjelder hvorvidt det er forbrukeren eller selgeren som skal dekke returkostnadene for varene. Returkostnadene ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, dekkes av selgeren, jf. angrerettloven

§ 14 første ledd siste punktum. Forbrukeren dekker returkostnadene der avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. angrerettloven § 15 første ledd. Hvis selgeren har misligholdt avtalen eller i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig, må selgeren dekke returkostnadene også i disse tilfellene.

Returoppgjøret når forbrukeren vil gå fra en tjenesteavtale, reguleres av angrerettloven § 21. Se nærmere punkt 3.15.5.

I visse tilfeller har selgeren plikt til å hente varen hos forbrukeren. Dette gjelder der selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, jf. angrerettloven § 14 femte ledd. Dersom varen ble sendt på annen måte enn gjennom posten eller selvstendig fraktfører, skal varen stilles til selgerens rådighet for avhenting på det stedet varen ble mottatt av forbrukeren, jf. angrerettloven § 14 sjette ledd. Det følger av § 14 syvende ledd at forbrukeren ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, ikke plikter å motta eller innløse en vare før den returneres til selgeren. I stedet kan forbrukeren be den som leverer varen om å returnere den til selgeren. Det samme gjelder ved avtaler inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg. I disse tilfellene må imidlertid forbrukeren dekke returkostnadene, jf. § 15 sjette ledd.

Dersom varen ikke blir hentet innen tre måneder fra forbrukeren har gitt den næringsdrivende melding om at varen kan hentes, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt, jf. angrerettloven § 14 åttende ledd.

Direktivet

Det følger av direktivet artikkel 13 nr. 1 at den næringsdrivende skal tilbakeføre alle beløp mottatt fra forbrukeren, herunder eventuelle leveringskostnader. Det følger videre av bestemmelsens nr. 2 at det likevel ikke skal kreves at den næringsdrivende tilbakebetaler eventuelle tilleggs-kostnader, dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn den minst kostbare type standardlevering som den næringsdrivende tilbød.

Av direktivets fortale punkt 46 fremgår det at dersom forbrukeren uttrykkelig velger en bestemt type levering (for eksempel ekspresslevering innen 24 timer), og den næringsdrivende har tilbudt en vanlig og generelt akseptabel type levering til lavere leveringskostnader, bør forbrukeren betale differansen mellom de to typene levering. Forbrukeren skal som hovedregel betale

returkostnadene ved bruk av angreretten. Den næringsdrivendes forpliktelser til å betale returkostnadene i visse tilfeller, fremgår av direktivet artikkel 14 nr. 1 annet og tredje ledd. Bestemmelsen gjelder bare når den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om at forbrukeren skal bære returkostnadene ved bruk av angreretten, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav i. Ved avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, og varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, skal den næringsdrivende hente varene for egen regning. Forutsetningen er at varene etter sin art normalt ikke kan returneres med post.

Se punkt 3.14.4 og 3.14.5 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.14.2 Frist for tilbakebetaling

Gjeldende rett

Ved avtaler om varer (salgsavtaler), inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, plikter selgeren å tilbakebetale det forbrukeren har betalt innen 14 dager. Fristen regnes fra den dag selgeren mottar varen eller hentesedel, eller varen er stilt til rådighet, jf. angrerettloven § 15 femte ledd. Ved salgsavtaler inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, skal tilbakebetalingen skje senest 14 dager fra den dagen melding om bruk av angreretten er mottatt. Det er ikke noe krav om at forbrukeren skal ha sendt varen, eller på annen måte stilt den til selgerens rådighet. Dette følger av angrerettloven § 14 annet ledd.

Bestemmelsene for varer gjelder tilsvarende ved avtaler om andre tjenester enn finansielle tjenester, jf. angrerettloven § 21, se punkt 3.15.5.

Direktivet

Tilbakebetaling skal skje «uten unødig opphold», og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag den næringsdrivende får melding om forbrukerens beslutning om å gå fra avtalen, jf. artikkel 13 nr. 1.

Når det gjelder salgsavtaler, har direktivet en særregel om oppgjør for de tilfellene varene ikke er mottatt i retur fra forbrukeren. Til tross for 14 dagers fristen i artikkel 13 nr. 1, kan den næringsdrivende, med mindre vedkommende har tilbudt seg å hente varene selv, holde tilbake tilbakebetalingen til varene er mottatt. Alternativt kan den næringsdrivende holde tilbakebetalingen tilbake til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt. Tilbakebetalingsfristen er det av

disse tidspunktene som inntreffer først, jf. artikkel 13 nr. 3.

Se punkt 3.14.4 og 3.14.5 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.14.3 Tilbakebetalingsmåte

Gjeldende rett

Angrerettloven stiller ingen krav til hvordan den næringsdrivende skal returnere mottatt vederlag mv. Etter loven skal det skje en «tilbakeføring», og selgeren plikter å «tilbakebetale», uten nærmere spesifisering, se §§ 14 og 15.

Direktivet

Tilbakebetalingen fra den næringsdrivende skal skje ved å benytte de samme betalingsmidlene som forbrukeren benyttet i den opprinnelige transaksjonen, med mindre noe annet er avtalt, jf. artikkel 13 nr. 1 annet ledd. Annen form for tilbakebetaling kan bare skje dersom at forbrukeren ikke pådras noen form for gebyrer som følge av tilbakebetalingen.

Det følger av direktivets fortale punkt 46 at tilbakebetalingen ikke bør være i form av en kvittering om tilgodehavende, med mindre forbrukeren har benyttet slike kvitteringer som betaling i den opprinnelige transaksjonen, eller uttrykkelig har godtatt dette.

3.14.4 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelser ble gjennomført i ny lov om angrerett. Departementet foreslo også at bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 14 åttende ledd om at en vare som den næringsdrivende ikke henter, tilfaller forbrukeren vederlagsfritt, blir videreført.

Ingen høringsinstanser har kommentert forslagene.

3.14.5 Departementets vurderinger

Direktivet skiller ikke mellom avtaler som gjelder varer og avtaler som gjelder tjenester, ved gjennomføring av angrerett. Direktivet har i stor grad også like regler for ulike salgsformer. Reglene om gjennomføring av angreretten innebærer en vesentlig forenkling i forhold til gjeldende angrerettlov. For forbrukeren innebærer imidlertid

direktivets regler et svakere vern enn etter gjeldende rett, mens den næringsdrivendes posisjon er styrket.

Når det gjelder hva som skal tilbakebetales til forbrukeren er direktivet i stor grad i overensstemmelse med gjeldende angrerettlov. Dette innebærer at den næringsdrivende skal returnere til forbrukeren alle mottatte betalinger, inkludert kostnader for varen og levering. Dekning av kostnadene ved å returnere varen til den næringsdrivende ved salg utenom faste forretningslokaler (og telefonsalg), blir i større grad lagt på forbrukeren etter direktivet. Unntaket er der varen etter sin art ikke kan returneres pr. post. Når det gjelder ansvaret for utgifter til retur ved fjernsalgsavtaler som ikke er telefonsalg, er direktivets regler i hovedsak i overensstemmelse med gjeldende rett.

Den næringsdrivende kan vente med retur av mottatt vederlag til varen er tilbakelevert eller vedkommende mottar dokumentasjon på at varen er sendt. Direktivet oppstiller ikke krav til hva slags dokumentasjon som bør godtas. Risikoen for at den andre parten ikke returnerer mottatt ytelse flyttes dermed fra den næringsdrivende til forbrukeren, når det gjelder salg utenom faste forretningslokaler og telefonsalg. Det er i forbrukerens interesse å sende bevis for at varen er returnert. Det fremgår av direktivets fortale punkt 48, at i situasjoner der den næringsdrivende eller forbrukeren ikke oppfyller forpliktelsene knyttet til angreretten, bør sanksjoner fastsatt av nasjonal lovgivning, i samsvar med direktivet og avtalerettslige bestemmelser, få anvendelse.

Fristen for tilbakebetaling er 14 dager, både etter direktivet og gjeldende rett, uansett avtalestype. Ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, er det tilsynelatende ulikt hvordan fristen for tilbakelevering skal beregnes. Etter gjeldende rett begynner 14 dagers fristen å løpe den dag den næringsdrivende har mottatt enten varen eller henteseddelen, eller den dag varen er stilt til rådighet. Direktivets 14 dagers frist begynner imidlertid å løpe den dag den næringsdrivende får melding om forbrukerens beslutning om å bruke angreretten. Som følge av bestemmelsen i direktivet artikkel 13 nr. 3, om at den næringsdrivende kan holde tilbake tilbakebetalingen inntil de returnerte varene er mottatt, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, blir det ingen reell forskjell mellom direktivets ordning og gjeldende rett. Direktivet oppstiller imidlertid ikke mottak av hentesedel som tidspunkt for fristberegning. Det er tilstrekkelig at forbrukeren dokumenterer

at varen er innlevert til for eksempel postkontoret eller befrakter.

Kravet til hvordan den næringsdrivendes tilbakebetaling kan foregå, og til at forbrukeren ikke skal pådras noen form for gebyrer i forbindelse med tilbakebetalingen, medfører en styrking av forbrukervernet.

Departementet opprettholder forslaget om at direktivet artikkel 13 og artikkel 14 nr. 1 annet og tredje ledd gjennomføres i ny lov om angrerett. Departementet opprettholder også forslaget om å videreføre bestemmelsen om at en vare som ikke blir hentet av den næringsdrivende innen tre måneder etter at vedkommende har mottatt melding om at forbrukeren vil bruke angreretten, tilfaller forbrukeren vederlagsfritt.

Se forslag til ny lov om angrerett § 24.

3.15 Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angreretten

3.15.1 Frist for tilbakeføring av varer

Gjeldende rett

Ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller ved salg utenfor fast utsalgssted, skal forbrukeren sende eller levere varen til selgeren «innen rimelig tid», jf. angrerettloven § 14 fjerde ledd. Forutsetningen er at han eller hun har mottatt tilbakebetalingen av selgeren. Hva som er rimelig tid vil blant annet bero på hvordan returen skal skje, og hvor enkelt det er for forbrukeren å ordne returen.

Også ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, skal varen tilbakeføres innen rimelig tid, jf. loven § 15 annet ledd. I disse tilfellene har forbrukeren plikt til å tilbakeføre varen, selv om forbrukeren ikke har fått det han eller hun har krav på fra selgeren.

Direktivet

Etter direktivet artikkel 14 skal forbrukeren sende tilbake varene uten unødig opphold, og senest 14 dager fra den dag beslutningen om å bruke angreretten er meddelt den næringsdrivende. Dette gjelder likevel ikke dersom den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene. Alternativt kan forbrukeren overlevere varene til den næringsdrivende eller til en person som er godkjent av den næringsdrivende til å motta varene, jf. direktivet artikkel 14 nr. 1.

Det fremgår av fortalen punkt 48 at der den næringsdrivende eller forbrukeren ikke oppfyller

pliktene knyttet til angreretten, bør sanksjoner fastsatt av nasjonal lovgivning, i samsvar med direktivet og avtalerettslige bestemmelser, få anvendelse.

Se punkt 3.15.6 og 3.15.7 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.15.2 Utgifter ved retur

Gjeldende rett

Forbrukeren dekker returkostnadene ved gjennomføringen av angreretten, der avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. angrerettloven § 15 første ledd. I spesialmerkene i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) står det:

«Returutgiftene bæres som hovedregel av forbrukeren. Forbrukeren kan imidlertid bare belastes direkte returkostnader i form av porto, vederlag til fraktfører o.l. Selgeren kan ikke kreve noen form for ekspedisjonsgebyr, administrasjonsgebyr e.l. i forbindelse med returen.»

Dersom selgeren har misligholdt avtalen eller levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig, skal selgeren betale returkostnadene også ved fjernsalg som ikke er telefonsalg. Det følger av angrerettloven § 14 første ledd tredje punktum at returkostnadene ved avtaler inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, bæres av selgeren.

Direktivet

Forbrukeren skal etter direktivet artikkel 14 nr. 1 annet ledd betale de direkte kostnadene ved retur av varer. Unntakene fra denne hovedregelen foreligger dersom

- den næringsdrivende har påtatt seg å betale disse, (artikkel 14 nr. 1 annet ledd)
- den næringsdrivende har unnlatt å opplyse forbrukeren om at forbrukeren skal betale kostnadene (artikkel 14 nr. 1 annet ledd). Bestemmelsen må sees i sammenheng med artikkel 6 nr. 1 bokstav i om den næringsdrivendes plikt til å gi forbrukeren opplysning om at forbrukeren skal betale utgiftene ved retur i tilfelle angrerett.
- varene er kjøpt utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler og levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, og disse etter sin art normalt ikke kan

returneres per post. I disse tilfellene skal den næringsdrivende for egen regning hente varene (artikkel 14 nr. 1 tredje ledd).

Se punkt 3.15.6 og 3.15.7 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.15.3 Hvordan retur av varer skal foregå

Gjeldende rett

Dersom en vare er sendt ved post eller en annen selvstendig fraktfører, skal den sendes tilbake på tilsvarende måte, jf. angrerettloven § 14 femte ledd vedrørende avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, og § 15 tredje ledd ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, skal varen ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted stilles til selgerens rådighet for avhenting på det stedet varen ble mottatt, jf. angrerettloven § 14 femte, jf. sjette ledd. 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 må likevel kunne stå fritt til å velge en annen fraktfører enn den selgeren brukte, dersom dette er enklere for forbrukeren og ikke medfører økte kostnader eller ulemper for selgeren, jf. Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.16.6.4. Ved fjernsalg som ikke er telefonsalg har forbrukeren også adgang til å levere eller sende varen til selgeren, jf. § 15 femte ledd.

Direktivet

Direktivet inneholder ingen bestemmelser om hvordan retur av varer skal foregå, når forbrukeren skal returnere varene.

Se punkt 3.15.6 og 3.15.7 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.15.4 Ansvar for redusert verdi på varene

Gjeldende rett

Angreretten gjelder ikke «dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde, og beskadigelsen eller forringelsen skyl-

des uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side», jf. angrerettloven § 12 første ledd bokstav a. Forbrukerens rett til å undersøke varen innebærer imidlertid at det ikke er adgang til å nekte retur av en vare, med den begrunnelse at forpakningen er brutt, med unntak av de produkter der det er en særlig hjemmel for dette, se punkt 3.11.10.

Omsorgspliktens omfang må vurderes konkret etter hvilken type vare det gjelder, og hvilke opplysninger selgeren har gitt om stell, oppbevaring osv, se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.16.4. For mange varer vil omsorgsplikten ikke innebære noe mer enn en plikt til å oppbevare det mottatte på en forsvarlig måte. For eksempel må trematerialer som er levert utendørs beskyttes mot regn, og puter til et hagemøblement oppbevares innendørs ved dårlig vær.

Direktivet

Ifølge direktivet artikkel 14 nr. 2 skal forbrukeren bare være ansvarlig for eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene. Dette gjelder ikke håndteringen som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Forbrukeren skal uansett ikke være ansvarlig når den næringsdrivende har unnlatt å opplyse forbrukeren om angreretten i samsvar med artikkel 6 nr. 1 bokstav h.

Forbrukeren kan bare undersøke varene på samme måte som han eller hun kunne gjort i en butikk, jf. fortalen punkt 47. Forbrukeren bør for eksempel bare kunne prøve et klesplagg, og ikke beholde det på. Enkelte forbrukere bruker sin rett til å angre et kjøp etter å ha brukt varene mer enn det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. I slike tilfeller bør forbrukeren ikke tape retten til å angre kjøpet, men være ansvarlig for eventuell redusert verdi av varene. Det står også i fortalen at forbrukerens forpliktelser i tilfeller der angreretten brukes, ikke bør holde forbrukeren fra å bruke sin angrerett.

Se punkt 3.15.6 og 3.15.7 om forslag i høringsnotatet, høringsinstansenes synspunkter og departementets vurderinger.

3.15.5 Angrerettoppgjør ved tjenester

Gjeldende rett

Ved tjenesteavtaler skal det skje en tilbakeføring så langt det er mulig, dersom noen av partene har

oppfylt hele eller deler av avtalen, jf. angrerettloven § 21 annet ledd. Unntak gjøres dersom det ved annet fjernsalg enn telefonsalg er avtalt at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen. Virkningen av dette er at forbrukeren ved bruk av angreretten, skal betale for den delen av tjenesten som er utført, samt for medgåtte materialer. Unntaket følger av § 21 tredje ledd.

Bestemmelsene i §§ 14 og 15 om gjennomføring av angreretten, gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen, jf. § 21 annet ledd siste punktum.

Direktivet

Når angreretten brukes etter at forbrukeren uttrykkelig har anmodet om påbegynnelse av en tjeneste, skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt den næringsdrivende ble underrettet om bruk av angreretten, jf. direktivet artikkel 14 nr. 3. Det forholdsmessige beløpet som skal betales, skal beregnes på grunnlag av den samlede prisen fastsatt i avtalen. Dersom prisen er urimelig høy, skal beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien til det som er levert. Veiledning til begrepet «markedsverdi» står i fortalen punkt 50. Her fremgår det at markedsverdien bør defineres ved å sammenligne prisen på en tilsvarende tjeneste utført av andre næringsdrivende på det tidspunktet avtalen ble inngått.

Forbrukeren skal likevel ikke betale for påbegynt utførelse av tjenester der den næringsdrivende ikke har fulgt kravet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h om å gi opplysninger om angrerett mv. Det samme gjelder der det ikke er gitt opplysninger om at forbrukeren skal betale for rimelige kostnader for utførte tjenester etter direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j, jf. direktivet artikkel 14 nr. 4 bokstav a.

Det skal også gjøres unntak fra de kostnader forbrukeren skal betale, dersom forbrukeren ikke uttrykkelig har anmodet om at utførelsen eller leveringen av tjenesten skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med artikkel 7 nr. 3 (utenom faste forretningslokaler) eller artikkel 8 nr. 8 (jernsalg).

Forbrukeren skal i henhold til direktivet artikkel 14 nr. 4 bokstav b heller ikke hefte for kostnader for hel eller delvis levering av digitalt innhold, som ikke leveres på et fysisk medium, dersom

- forbrukeren ikke uttrykkelig har gitt forhåndssamtykke til at leveringen av digitalt innhold kan starte, før utløpet av 14-dagers perioden og

- forbrukeren ikke har erkjent at angreretten går tapt når slikt samtykke gis, eller
- den næringsdrivende har unnlatt å gi bekrefteelse på avtalen i samsvar med artikkel 7 nr. 2 eller artikkel 8 nr. 7.

3.15.6 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelser om angreretttoppgjør og forbrukerens forpliktelser blir gjennomført i ny lov om angrerett. *Forbrukerombudet*, *Forbrukerrådet*, og *Jussformidlingen* har uttalt seg til forslaget om forbrukerens plikt til å erstatte en vares reduserte verdi i bestemte tilfeller. Instansene uttrykker at regelen i direktivet i utgangspunktet er en rimelig løsning, som innebærer en forbedring av forbrukervernet sammenlignet med gjeldende rett. Forbrukeren er ikke lenger fullstendig avskåret fra å bruke angreretten, selv om varen er skadet eller brukt. På den annen side ser instansene at det kan oppstå uenigheter mellom næringsdrivende og forbrukere med hensyn til hva som skal anses som nødvendige undersøkelser, og hvordan erstatningens størrelse skal fastsettes. Ombudet påpeker faren for at forbrukeren, som den svake parten i kontraktsforholdet, uten videre må godta at den næringsdrivende holder vedkommende ansvarlig for det den næringsdrivende mener er redusert verdi.

Forbrukerrådet bemerker at der en vare er påført slitasje som følge av bruk, kan den være verdiløs for en selger som lever av å tilby nye, ubrukte varer. Forbrukerrådet spør om forbrukeren da blir erstatningspliktig for hele varens beløp, slik at angreretten blir uten innhold i slike tilfeller. Forbrukerrådet og Forbrukerombudet ber om at det gis retningslinjer i forarbeidene om henholdsvis erstatningsplikten, og hva som er nødvendig undersøkelse.

Når det gjelder ordningen om at forbrukeren skal returnere varen før selgeren har returnert vederlaget, bemerker Jussformidlingen at det er uheldig å overføre risikoen fra den næringsdrivende til forbrukeren, da det som regel er forbrukeren som er den svakeste part i avtaleforholdet. Jussformidlingen mener også at formuleringen «uten unødig opphold», i flere av bestemmelsene i den nye angrerettloven, gir anvisning på et strengere krav til forbrukeren enn formuleringen «innen rimelig tid» i gjeldende angrerettlov. Jussformidlingen viser til at mange av klientene ber om juridisk bistand på et tidspunkt hvor aktuelle tidsfrister snart utløper eller allerede er utløpt. De

er derfor negative til å endre lovens ordlyd på en måte som tilsynelatende skjerper kravet til forbrukerne i forhold til gjeldende rett.

3.15.7 Departementets vurderinger

Angrerettoppgjør ved varer

Som følge av direktivets ordning, må det innføres én hovedregel for tilbakeføring av varer. Sondringen mellom ulike salgsformer i gjeldende angrerettlov kan ikke videreføres. Gjeldende rett avviker fra direktivet når det gjelder gjennomføringen av angreretten ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenom faste forretningslokaler. Også ved disse salgsformene må varene etter direktivet tilbakeføres uten unødig opphold, og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag forbrukeren meddelte den næringsdrivende sin beslutning om å bruke angreretten.

Direktivets løsning innebærer en svekkelse av forbrukervernet når det gjelder utveksling av ytelser, idet forbrukeren ikke lenger kan vente på tilbakebetaling fra selgeren før varene må returneres. Endringen innebærer både kortere tidsrom før varene må returneres når det gjelder telefonsalg og salg utenom faste forretningslokaler, samt at risikoen for å sitte igjen uten motytelse er flyttet fra den næringsdrivende til forbrukeren.

Når det gjelder begrepene «innen rimelig tid» og «uten unødig opphold» om forbrukerens frist for retur av vare til næringsdrivende, gir direktivets ordlyd mindre fleksibilitet enn gjeldende rett. Som følge av at direktivet er totalharmonisert, er det ikke adgang til å opprettholde kravet «innen rimelig tid».

Når det gjelder virkningen av at forbrukeren ikke oppfyller forpliktelsene knyttet til angreretten, følger det av fortalen punkt 48 at sanksjoner fastsatt i nasjonal lovgivning i samsvar med direktivet og avtalerettslige bestemmelser, får anvendelse.

I motsetning til etter gjeldende rett, skal forbrukeren etter direktivet dekke de direkte kostnadene ved retur av varene, også ved salg utenom faste forretningslokaler og telefonsalg. Unntak gjøres ved salg utenom faste forretningslokaler der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, og varene etter sin art normalt ikke kan returneres pr. post. Som eksempel kan tenkes en stor støvsuger som er solgt og levert på døren hos forbrukeren. Det

fremgår ikke av direktivet hva som forstås med direkte kostnader. Departementet antar at det siktes til leveringskostnader, samt emballasje, dersom originalemballasjen ikke kan gjenbrukes. Derimot skal ikke forbrukeren betale andre kostnader som for eksempel forsikring eller erstatning, dersom varen skades på returen. I overensstemmelse med gjeldende rett, kan ikke ekspedisjons- eller administrasjonsgebyr anses som direkte kostnader som forbrukeren skal dekke. Ingen høringsinstanser har hatt synspunkter til dette.

Når det gjelder hvordan retur skal skje, er det ikke nødvendig å regulere dette i loven. Ettersom det er forbrukeren som i de fleste tilfeller skal betale for retur, vil vedkommende selv kunne velge hvordan returen skal skje. Det stilles ikke noe krav i direktivet om at næringsdrivende må ordne med returemballasje.

Etter gjeldende rett mister forbrukeren angreretten dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde, og beskadigelsen eller forringelsen skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side. Direktivet har ikke unntak fra angreretten i slike situasjoner. Direktivet legger imidlertid til grunn en erstatningsrettslig løsning. Det fremgår ikke av direktivet hvordan erstatningsberegningen skal foregå. Departementet antar at Kommisjonen vil gi nærmere anvisninger om erstatningsberegning i sine retningslinjer til direktivet, som forventes våren 2014.

Angrerettoppgjør ved tjenester

Når det gjelder angrerettoppgjør ved tjenester, synes selve oppgjøret å skulle foregå på samme måte som etter gjeldende rett. Ettersom det blir mulig å avtale oppstart også av tjenester inngått ved telefonsalg og salg utenom faste forretningslokaler, i motsetning til etter gjeldende rett, kan forbrukerens betalingsforpliktelser ved angrerettoppgjør bli noe utvidet. Unntakene som foreslås fra regelen om at forbrukeren skal betale forholdsmessig for påbegynt tjeneste, er noe mer omfattende enn etter gjeldende rett, derunder særreglene for digitale ytelser.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelser om forbrukerens forpliktelser ved bruk av angrerett, gjennomføres i ny lov om angrerett §§ 25 og 26.

3.16 Fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

3.16.1 Gjeldende rett

Ved fjernsalg av finansielle tjenester har angrerettloven krav til forhåndsopplysninger (§ 7a), regler om rett til å få opplysninger og avtalevilkår på varig medium (§ 9a), rett til å få avtalevilkår på papir, og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode (§ 9b). Loven inneholder også regler om rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved fjernsalg av finansielle tjenester. Angrerettloven inneholder også visse bestemmelser om finansielle tjenester ved salg utenfor fast utsalgssted. Bestemmelsen gjelder rett til å få opplysninger på varig medium (§ 9c) og rett til gå fra avtalen. Angrerettloven § 6 første ledd bokstav f definerer «finansiell tjeneste» som «enhver tjeneste som har karakter av bank-, kreditt-, forsikrings-, individuell pensjons-, investerings- eller betalingstjeneste».

Reglene om fjernsalg av finansielle tjenester i angrerettloven er en gjennomføring av EUs direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF). Dette direktivet gjelder fortsatt, og setter rammer for hvordan fjernsalg av finansielle tjenester kan reguleres i norsk rett. Direktivet er imidlertid under revisjon. Gjennomføringen av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester i gjeldende angrerettlov er omtalt i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005). Se punkt 2.5.5 om begrunnelse for at direktivet ble gjennomført i angrerettloven, fremfor i spesiallovgivning.

Reglene om salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted ble innført ved angrerettloven og skyldes dørsalgdirektivet (85/577/EF). For salg utenfor fast utsalgssted var vurderingen at det finnes tilstrekkelig lovregulering av informasjonsplikten knyttet til finansielle tjenester i spesiallovgivning, og det ble dermed ikke innført informasjonskrav knyttet til denne avtaletypen. Bestemmelsene om salg utenfor fast utsalgssted av finansielle tjenester ble videreført da fjernsalgsdirektivet ble gjennomført i angrerettloven.

Etter gjeldende lov er det angrerett ved avtaler om finansielle tjenester, både ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Det er noen unntak, blant annet for realkreditt og korttidsforsikringer. På grunn av unntakene og andre regler, som for eksempel rett til førtidig innfrielse av lån, har angreretten begrenset betydning. Som følge av direktiv 2002/65/EF må reglene opprettholdes for fjernsalg.

3.16.2 Direktivet

Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav d gjør unntak fra sitt virkeområde for avtaler om finansielle tjenester. Det fremgår av fortalen punkt 32 at eksisterende unionsregelverk inneholder en rekke bestemmelser om forbrukervern for finansielle tjenester. Direktivet bør derfor ikke få anvendelse på slike avtaler.

Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 12 definerer «finansiell tjeneste» som «enhver tjeneste som er knyttet til bankvirksomhet, kreditter, forsikring, personlig pensjon, investering eller betaling».

3.16.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo i høringsnotatet å innta en definisjon av finansielle tjenester i ny lov om angrerett. Det ble foreslått å videreføre definisjonen i gjeldende lov, som synes å være i samsvar med definisjonen i direktivet.

Departementet foreslo at bestemmelsene om finansielle tjenester videreføres i ny lov om angrerett, selv om direktivet gjør unntak for finansielle tjenester (artikkel 3 nr. 3 bokstav d). Departementet foreslo også å videreføre angreretten for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, selv om dette ikke lenger er nødvendig fordi direktiv 85/577/EF (dørsalgdirektivet) er erstattet av forbrukerrettighetsdirektivet, som gjør unntak for finansielle tjenester.

Informasjonskravene for fjernsalg av finansielle tjenester avviker noe fra informasjonskravene som foreslås ved fjernsalg av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester. Gjeldende bestemmelser om finansielle tjenester ble foreslått videreført i en egen del i ny lov om angrerett.

3.16.4 Departementets vurderinger mv.

Realitetsendringer er i utgangspunktet ikke tilsiktet ved videreføring av bestemmelsene om finansielle tjenester i ny lov om angrerett. Noen justeringer av ordlyden, sammenlignet med ordlyden i gjeldende lov, er likevel nødvendig grunnet lovens endrede struktur. Noen endringer foreslås av hensyn til ensartet begrepsbruk. For eksempel er uttrykket «fast utsalgssted» erstattet med «faste forretningslokaler» også i den delen av lovforslaget som gjelder finansielle tjenester.

Departementet ser ikke grunn til å endre vurderingen av hvor bestemmelsene om fjernsalg av finansielle tjenester bør nedfelles.

Ingen høringsinstanser har hatt merknader til forslaget i høringsnotatet om å videreføre gjeldende bestemmelser om finansielle tjenester i ny lov om angrerett, derunder definisjonen. Forslaget opprettholdes.

Se forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav e og lovens kapittel 7 og 8.

3.17 Håndheving og sanksjoner

3.17.1 Gjeldende rett

Angrerettloven inneholder ikke regler om offentligrettslige sanksjoner, tilsyn og håndheving. Ved gjennomføringen av fjernsalgsdirektivet (direktiv 97/7/EF) og direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (direktiv 2002/65/EF) la departementet til grunn at tilsyns- og sanksjonsapparatet etter markedsføringsloven ville ivareta behovet for tilsyn med at lovens bestemmelser overholdes, se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.18 og Ot.prp. nr. 36 (2004–2005) punkt 3.5.1.

Etter markedsføringsloven er det Forbrukerombudet som fører tilsyn med at næringsdrivende overholder bestemmelsene i markedsføringsloven. Ved lovbrudd søker Forbrukerombudet å finne frivillige løsninger gjennom dialog. Dersom dette ikke fører fram, kan markedsføringslovens sanksjonssystem benyttes. Forbrukerombudet forelegger saken for Markedsrådet, som treffer vedtak i saken. Under bestemte forutsetninger kan også Forbrukerombudet treffe vedtak selv (se mfl. § 37). Vedtakene kan gå ut på å ilegge forbud, påbud, tvangsmulkt og/eller overtredelsesgebyr (se mfl. § 39 flg.). Brudd på visse bestemmelser sanksjoneres også med straff (se mfl. § 48).

3.17.2 Direktivet

Etter direktivet artikkel 23 skal medlemsstatene påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes. Midlene skal omfatte bestemmelser som gir nærmere bestemte organer adgang til å bringe en sak inn for domstol eller forvaltningsmyndighet.

Direktivet artikkel 24 stiller krav om at medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om sanksjoner som får anvendelse på overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet, og om at medlemsstatene skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. Sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

Sanksjoner og håndheving er omtalt i punkt 57 i direktivets fortale. Her heter det:

«Medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.»

3.17.3 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet foreslo departementet at det ikke inntas egne bestemmelser om håndheving og sanksjoner i ny lov om angrerett. Departementet viste til at tilsynet som Forbrukerombudet fører med markedsføringstiltak og standardvilkår etter markedsføringsloven, vil være av betydning ved brudd på angrerettloven. Departementet begrunnet dette med at brudd på angrerettloven vil kunne tas i betraktning ved vurderingen av om et markedsføringstiltak er urimelig etter markedsføringsloven § 6, eller om et avtalevilkår er urimelig etter markedsføringsloven § 22.

Forbrukerombudet påpeker at systemet for håndheving av gjeldende angrerettlov i svært liten grad har vært synliggjort for de næringsdrivende. Ombudet uttaler videre:

«Man må lete i forarbeidene til loven for å finne informasjon om at overtredelse vil kunne medføre inngrep fra Forbrukerombudet. Når man har å gjøre med en lov som stiller omfattende krav til næringsdrivende og regulerer rettigheter av stor betydning for forbrukerne, mener jeg det er prinsipielt viktig å synliggjøre i angrerettloven at Forbrukerombudet skal håndheve reglene som følger av denne, og har hjemmel til å fastsette nærmere angitte sanksjoner ved overtredelse.»

Forbrukerombudet mener at den beste måten å sikre effektiv etterlevelse av reglene er gjennom Forbrukerombudets tilsynsarbeid, og at det derfor bør synliggjøres i den nye loven at Forbrukerombudet har ansvar for å håndheve regelverket. Etter ombudets syn bør dette gjøres etter samme modell som i markedsføringsloven § 34.

Når det særskilt gjelder sanksjoner, påpeker Forbrukerombudet at det virker det noe tilfeldig hvilke overtredelser det vil kunne reageres mot med henholdsvis tvangsmulkt og overtredelsesgebyr. Ombudet viser blant annet til at det å ikke ha bestemmelser om sanksjoner i ny lov, vil innebære at ingen av bestemmelsene i angrerettloven

eller de øvrige bestemmelsene som foreslås implementert andre steder enn i markedsføringsloven, vil kunne sanksjoneres med annet enn tvangsmulkt. Ombudet mener at det bør foreligge hjemmel til å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på flere av bestemmelsene som foreslås implementert i ny angrerettlov. Forbrukerombudet fortsetter:

«Ser man for eksempel på forbudet mot å ta tilleggsbetaling, er dette et forbud som har mye til felles med forbudet mot negativt salg, og hvor det etter mitt syn bør foreligge hjemmel til å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på bestemmelsen.

Forbrukerombudet viser til at det ved innføringen av overtredelsesgebyr som sanksjonsform i markedsføringsloven ble fremhevet at dette var viktig for å kunne gripe effektivt inn mot næringsdrivende som bevisst eller uaktsomt unnlater å følge de klareste reglene i loven.»

Ombudet uttaler også:

«Min oppfatning er at mange av bestemmelsene i angrerettloven har samme karakter av å være klare krav som stilles til næringsdrivende for å verne forbrukernes interesser, og at det vil være hensiktsmessig ut fra en tankegang om like sanksjoner for like typer lovbrudd at man kan gripe inn med overtredelsesgebyr i disse tilfellene.»

3.17.4 Departementets vurderinger

Uten bestemmelser om håndheving og sanksjoner i ny angrerettlov må man benytte markedsføringslovens tilsyns- og sanksjonsapparat. Det avgjørende vil da være om brudd på angrerettlovens bestemmelser også strider mot markedsføringslovens bestemmelser. De sentrale materielle bestemmelsene i markedsføringsloven i denne sammenheng er mfl. §§ 6, 7, 8 og 22.

Tidligere er det lagt til grunn at det gjelder et såkalt lovstridsprinsipp. Dette går ut på at praksis som er i strid med spesialregelverk alltid vil være urimelig, og dermed også i strid med markedsføringslovens materielle regler, se særlig mfl. § 6 og § 22, hvor det overordnede vurderingskriteriet er om den aktuelle handelspraksisen eller det aktuelle avtalevilkåret er urimelig. Uttalelser om lovstridsprinsippet finnes blant annet i Ot.prp. nr. 38 (1979–1980) om endringer i markedsføringsloven, hvor det på s. 39 heter at vilkår som strider

mot preseptorisk (ufravikelig) lovgivning alltid må anses som urimelige ved urimelighetsvurderingen etter markedsføringsloven § 22 (tidligere § 9 a).

Uttalelsene i forarbeidene til markedsføringsloven av 2009 er noe mer reserverte med hensyn til lovstridsprinsippet rekkevidde. I Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) s. 21–22 heter det:

«Departementet legger til grunn at overtredelse av spesialregelverk som beskytter forbrukerinteresser også vil kunne rammes av den nye markedsføringsloven. Det vil være en konkret vurdering om vilkårene i § 6 om urimelig handelspraksis eller § 2 om uetisk markedsføring er oppfylt. Departementet foreslår ikke en særlig henvisning til lovstridsprinsippet i lovteksten. Om og i hvilken grad lovstrid tillegges vekt vil måtte vurderes fra sak til sak.»

Uttalelsen ovenfor tilsier at det ikke er noen automatikk i at bestemmelsene i markedsføringsloven er overtrådt fordi det foreligger brudd på særlovgivning. Dette underbygges også av at både markedsføringsloven § 6 og § 22 forutsetter at det skal foretas en konkret og helhetlig skjønnsmessig vurdering av den aktuelle handelspraksisen eller det aktuelle avtalevilkåret, for å konstatere brudd på bestemmelsene. Departementet legger på denne bakgrunn til grunn at lovstridsprinsippet rekkevidde er begrenset, og anvendelsen av prinsippet på enkeltsaker forutsetter en konkret vurdering.

Forslaget i høringsnotatet om å ikke innta egne bestemmelser om tilsyn, håndheving og sanksjoner kan i lys av det ovennevnte sies å reise uklarheter, være vanskelig tilgjengelig for de som skal etterleve regelverket, og også lite forutsigbart. Departementet er derfor enig med Forbrukerombudet i at det bør synliggjøres i den nye loven at Forbrukerombudet har ansvar for å håndheve regelverket. Dette vil i større grad ivareta formålet om å sikre en effektiv etterlevelse av loven.

Departementet foreslår en bestemmelse som tar sikte på å sikre at Forbrukerombudets tilsynsarbeid etter angrerettloven skal skje på samme måte som etter markedsføringsloven. Dette kan – som Forbrukerombudet foreslår – gjøres ved å ta utgangspunkt i samme modell som i markedsføringsloven § 34. Det er likevel behov for å gjøre nødvendige tilpasninger. Saksbehandlingen etter markedsføringsloven bygger på den såkalte forhandlingsmodellen, som går ut på at Forbrukerombudet skal forsøke å få den næringsdrivende til

å inngå en frivillig ordning om at en ulovlig praksis skal opphøre før Forbrukerombudet går inn for andre tiltak. Dette gjelder ikke uten unntak, og mfl. § 36 oppstiller regler for når det ikke er nødvendig å forsøke frivillig ordning. Så lenge departementets forslag går ut på at samme regler skal gjelde ved tilsynsarbeidet etter angrerettloven, er det nødvendig å ta stilling til ved hvilke brudd på angrerettloven det ikke er nødvendig å forsøke frivillig ordning. Departementet foreslår å unnta brudd på de samme bestemmelsene som foreslås sanksjonert med overtredelsesgebyr, fra kravet til frivillig ordning. Se nærmere nedenfor.

Departementet er enig med Forbrukerombudet i at det etter dagens ordning kan virke noe tilfeldig hvilke overtredelser av bestemmelser i angrerettloven som kan sanksjoneres med tvangsmulkt, og hvilke som kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Departementet foreslår at det skal gå uttrykkelig fram av angrerettloven hvilke sanksjoner som skal kunne brukes i håndhevingen. Dette foreslås gjort i en egen bestemmelse, hvor man tar utgangspunkt i mfl. § 39 som modell. Herunder foreslår departementet en hjemmel for å ilegge overtredelsesgebyr ved brudd på enkelte av bestemmelsene, på samme vilkår som etter markedsføringsloven § 43.

Departementet foreslår at det ved vurderingen av hvilke konkrete bestemmelser i angrerettloven som skal sanksjoneres med overtredelsesgebyr, skal legges til grunn samme vurderingskriterier som ble lagt til grunn ved utformingen av markedsføringsloven § 43. I Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 15.9.7.1 heter det:

«Departementet har tatt utgangspunkt i at overtredelsesgebyr bør være forbeholdt de av lovens bestemmelser som på en forholdsvis klar måte angir hva som er forbudt, slik at det vil være forutberegnelig for de næringsdrivende at det kan komme en reaksjon (ved grove eller gjentatte overtredelser)»

Samme sted vises det til overveielser i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 15.7.4 om mulighetene for vedtak uten forutgående forhandlinger ved brudd på visse spesifikke forbud. I Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 15.7.4 er «Spesifikke forbud som inneholder konkrete og objektive kriterier» og «klar gjerningsbeskrivelse» egenskaper som fremheves som sentrale.

Ut fra de ovennevnte vurderingskriteriene har departementet identifisert følgende bestemmelser i forslaget til ny lov om angrerett som foreslås sanksjonert med overtredelsesgebyr: § 8 første og

tredje ledd, forskrift gitt i medhold av § 8, § 10 første ledd, § 11, § 14, § 15, § 16 første og annet ledd, § 17, § 18, § 24 første ledd, § 28, forskrift gitt i medhold av § 29, § 30, § 32, § 36 fjerde ledd eller § 39 annet ledd.

Ved vurderingen av hvilke bestemmelser som kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr, har departementet tatt i betraktning at man foreslår at overtredelsesgebyr kan ilegges på samme vilkår som etter markedsføringsloven § 43. Dette betyr for det første at det stilles krav om at lovbruddene er av kvalifisert art, i form av at de enten anses som vesentlige eller har skjedd gjentatt, for at overtredelsesgebyr skal være aktuelt. Mindre brudd av mer bagatellmessig art på bestemmelsene som departementet har identifisert ovenfor, vil ved første gangs overtredelse ikke kunne sanksjoneres med overtredelsesgebyr. Når det gjelder grensen mellom «simpel» og «vesentlig» overtredelse, vil denne måtte trekkes i praksis. At man foreslår at overtredelsesgebyr kan ilegges på samme vilkår som etter markedsføringsloven § 43, betyr for det andre at det kun er uaktsomme og forsettlige brudd som kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr.

Det vises til forslag til ny lov om angrerett §§ 41 og 42.

3.18 Voldgift

Etter angrerettloven § 4 første ledd kan forbrukeren ikke på forhånd avtale voldgift. Se merknader til § 4 i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000), og generelle merknader samme sted punkt 3.19 om tvisteløsning. Også bustadoppføringslova § 64 annet ledd og pakkereiselovent § 10-5 har bestemmelser om voldgift. Voldgiftsloven av 14. mai 2004 nr. 25 har dessuten en egen bestemmelse om forbrukerforhold i § 11. Her slås det fast at voldgiftsavtale inngått før tvisten oppsto, ikke er bindende for forbrukeren.

Selv om det er inngått en gyldig voldgiftsavtale, er dette ikke til hinder for at saken kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget, jf. forbrukertvistloven § 13. Dette gjelder både forhåndsavtaler og avtaler som er inngått etter at tvist er oppstått.

Direktivet har ingen bestemmelser om voldgift.

Departementet foreslo i høringsnotatet at gjeldende bestemmelse i angrerettloven ikke videreføres i ny lov. Det ble vist til at en forhåndsavtale om voldgift vil rammes av bestemmelsen om forbrukerforhold i voldgiftsloven § 11. Ingen hørings-

instanser har hatt synspunkter til forslaget som opprettholdes.

3.19 Vernetings

3.19.1 Gjeldende rett og direktivet

Når det oppstår en tvist over landegrensene vedrørende kjøp av vare eller tjeneste, vil vernetingsreglene avgjøre ved hvilket lands domstol forbrukeren kan reise sak eller bli saksøkt. Gjeldende angrerettlov bestemmer i § 4 annet ledd at en forbruker ikke på forhånd kan vedta annet vernetings enn de lovbestemte, med unntak av sitt alminnelige vernetings, med mindre annet følger av lov. Forbrukerens alminnelige vernetings er der vedkommende har bopel, jf. tvisteloven § 4-4 (2). Luganokonvensjonen 2007 kapittel II avsnitt 4 har et eget kapittel om vernetings i saker om forbrukerkontrakter. Det følger av tvisteloven § 4-8 at Luganokonvensjonen 2007 om domsmyndighet gjelder som norsk lov. Særregelen for forbrukerforhold i tvisteloven § 4-5 (7) bestemmer at en forbruker som har inngått avtale med en næringsdrivende om varer eller tjenester til personlig bruk, kan anlegge sak mot den næringsdrivende ved sitt alminnelige vernetings. Dette gjelder likevel ikke hvis forbrukeren personlig har møtt opp og inngått avtale på den næringsdrivendes faste forretningssted. Tvisteloven § 4-6 (3) fastslår at avtale om vernetings mellom næringsdrivende og forbruker inngått før tvisten oppsto, ikke er bindende for forbrukeren.

Direktivet inneholder ikke bestemmelser om vernetings.

3.19.2 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at det ikke inntas bestemmelse om vernetings i ny lov om angrerett. Departementet viste til at det følger av angrerettloven at forbrukeren (ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler) alltid kan inngå avtale om at tvist løses ved forbrukerens alminnelige vernetings, dvs. der han eller hun har bopel. Etter tvisteloven § 4-5 (7) kan forbrukeren anlegge sak ved sitt alminnelige vernetings, så fremt avtalen med den næringsdrivende gjelder varer eller tjenester til personlig bruk. Det kan imidlertid reises spørsmål om avgrensningen «personlig bruk» for forbrukeren medfører at retten til å anlegge sak ved alminnelig vernetings blir innsnevret. Etersom forhåndsavtaler om verne-

ting uansett ikke er bindende for forbrukeren, jf. tvisteloven § 4-6 siste ledd, antok departementet at en bestemmelse som gjeldende angrerettlov § 4 annet ledd, ikke vil få praktisk betydning. Videre vil vernetingsklausuler i strid med tvisteloven kunne forbys etter markedsføringsloven § 22 og/eller settes til side etter avtaleloven § 36, jf. § 37. Departementet viste til at man var kommet til tilsvarende konklusjon i Prop. 57 L (2011–2012) om lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. punkt 13.3.

Forbrukerrådet viser til at reguleringen av vernetings og lovvalg i forbrukerforhold er nedfelt i ulike regelsett, og reglene er vanskelig tilgjengelige både for forbrukere og næringsdrivende. Etter Forbrukerrådets syn bør spørsmålene bli gjenstand for en grundig gjennomgang og revisjon, før det er hensiktsmessig å innta regler om lovvalg og vernetings i blant annet angrerettloven. *Forbruker Europa* viser til et eksempel der en norsk forbruker har inngått avtale med en tysk selger via dennes nettside. Dersom nettsiden retter seg mot Norge, ved at den er på norsk, har norske avtalevilkår og det kan betales med norsk valuta mm., så vil vernetingset være norsk (Lugano konvensjonen). Lovvalget vil i et slikt tilfelle regelmessig også være norsk rett, da virksomheten retter seg mot den norske forbruker. Forbrukeren vil da ha nytte av forbrukervernet nedfelt i norsk rett. Forbruker Europa fortsetter:

«I et motsatt tilfelle vil den norske forbruker som retter seg mot en tysk nettside og gjør avtale med en tysk næringsdrivende måtte forholde seg til Tyskland som rett vernetings. Rom I [-forordningen, anm. dep.] vil da ikke sikre at den norske forbruker kan oppebære et lands rettighetsnivå (som for andre europeiske forbrukere) da vi ikke er del av forordningen. Forbrukeren vil da være avhengig av at beskyttelsesnivået i tysk rett er tilstrekkelig og på samme nivå som internasjonal privatretts pre-septoriske nivå for forbrukere.»

Bestemmelser om vernetings i angrerettloven har etter departementets syn ikke selvstendig betydning. Det at man ikke viderefører bestemmelsen om vernetings i angrerettloven, vil derfor ikke innebære svekket forbrukervern. Departementet slutter seg til synspunktet fra høringsinstansene om at det er behov for klargjøring av reglene om lovvalg og vernetings, men at dette eventuelt må gjøres uavhengig av ny lov om angrerett.

3.20 Lovvalgsklausuler

3.20.1 Gjeldende rett og direktivet

Fjernsalgsdirektivet, som er avløst av forbrukerrettighetsdirektivet, bestemte i artikkel 12 nr. 2 at medlemsstatene skulle treffe de tiltak som var nødvendige for at forbrukeren ikke fratras det vern som direktivet gir, dersom en tredjestats rett utpekes til å være den rett som får anvendelse på avtalen, og avtalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters territorium. Denne bestemmelsen ble gjennomført ved angrerettloven § 5.

Gjeldende angrerettlov § 5 gjennomfører også bestemmelsen i artikkel 12 nr. 2 i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EU). Denne lyder i norsk oversettelse:

«Medlemsstatene skal setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for å sikre at forbrukaren ikkje misser det vernet som dette direktivet gjev, når lovgjevinga i ein tredjestad vert vald som den lovgjevinga som skal nyttast på avtala, og avtala er nært knytt til territoriet til ein eller fleire medlemsstatar.»

Forbrukerrettighetsdirektivet inneholder ikke noen tilsvarende bestemmelse. Bakgrunnen for dette er, som det også fremgår av fortalen punkt 58, at man legger til grunn at Rom I-forordningen vil komme til anvendelse ved avgjørelse av om forbrukeren skal beholde det vernet som følger av direktivet.

3.20.2 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet opplyste i høringsnotatet at man ville foreta en nærmere vurdering av om det er nødvendig og hensiktsmessig å videreføre bestemmelsen i angrerettloven § 5, eventuelt bare for finansielle tjenester. *Forbruker Europa* bemerker at det er behov for en opprydding av verne- og lovvalgsspørsmål i norsk rett/internasjonalt privatrett. Det vises til uttalelsene inntatt under punkt 3.19 om verne- og lovvalgsspørsmål i norsk rett/internasjonalt privatrett. Det vises til uttalelsene inntatt under punkt 3.19 om verne- og lovvalgsspørsmål i norsk rett/internasjonalt privatrett.

3.20.3 Departementets vurdering

Etter departementets syn har det ikke betydning for spørsmål om lovvalg at bestemmelser om dette er inntatt i angrerettloven. Det at man ikke viderefører bestemmelsen om lovvalg i angrerettloven, vil derfor ikke innebære svekket forbrukervern. Departementet slutter seg til synspunktet

om at det er behov for klargjøring av reglene om lovvalg og verne- og lovvalgsspørsmål i norsk rett/internasjonalt privatrett. Spørsmålet vil derfor ikke bli foreslått regulert i ny lov om angrerett.

3.21 Levering

3.21.1 Gjeldende rett og direktivet

Etter angrerettloven § 23 skal varen eller tjenesten leveres innen rimelig tid og senest 30 dager etter den dagen da forbrukeren innga kjøpetilbud (ordre), dersom ikke annet er opplyst og avtalt. Bestemmelsen er basert på tilsvarende bestemmelse i fjernsalgsdirektivet, jf. Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.17.2. Bestemmelsen i loven gjelder både ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

Direktivet har bestemmelser om levering for sendekjøp i artikkel 18, se punkt 5.2.2. Direktivet stiller ikke krav til leveringstid for tjenester.

3.21.2 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsene i gjeldende angrerettlov om leveringstidspunkt for varer og tjenester (§ 23) videreføres i ny lov om angrerett. Departementet viste til at vi i norsk rett ikke har en generell bestemmelse om leveringstidspunkt for tjenester annet sted enn i angrerettloven, og bestemmelsen ble foreslått videreført. For sammenhengens skyld ble det foreslått at også bestemmelsen om leveringstidspunktet for varer blir videreført, selv om denne også foreslås regulert i forbrukerkjøpsloven. Departementet viste til at bestemmelsen må justeres i forhold til gjeldende rett, slik at kravet til leveringstiden, i overensstemmelse med direktivet artikkel 18, blir «uten unødig opphold» og ikke «innen rimelig tid», som etter gjeldende lov. Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, lovfesting av tidsfrister i angrerettloven.

3.21.3 Departementets vurderinger

Departementet har i utgangspunktet lagt opp til at bestemmelser som tjener forbrukerne i gjeldende angrerettlov skal videreføres i ny lov om angrerett, med mindre direktivet er til hinder for det. Når det gjelder gjennomføring av direktivet artikkel 18 om levering, er det etter departementets syn likevel ikke nødvendig å innta bestemmelse i angrerettloven i tillegg til gjennomføringen av bestemmelsen i forbrukerkjøpsloven, se punkt 5.2.2. Som det fremgår av punkt 5.2.1, gjelder

direktivet kun salgavtaler, dvs. salg av varer, og kombinerte avtaler, dvs. avtaler som består av en vare- og en tjenestedel. Direktivet regulerer, til forskjell fra gjeldende angrerettlov, ikke virkningen av manglende levering av tjenester.

Departementet foreslår likevel ikke at bestemmelsen om leveringstid for varer og tjenester videreføres i ny lov om angrerett. Problemstillinger knyttet til levering av bestilte varer og tjenester stiller seg stort sett likt ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg i butikk. Etter departementets syn hører reguleringen hjemme i alminnelig kontraktsrett, og ikke i angrerettloven. Det at bestemmelsen ikke videreføres, innebærer ikke at forbrukerens rettsstilling svekkes.

3.22 Varer og tjenester som ikke kan leveres

Etter angrerettloven § 24 første ledd skal det gis melding snarest mulig, dersom selgeren eller tjenesteyteren ikke kan levere den bestilte varen eller tjenesten. I Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt 3.17.3.2 vises det til at det særlig ved fjernsalg kan

oppstå situasjoner der forbrukeren bestiller varer eller tjenester som ikke lenger er tilgjengelig, eller som for tiden er utsolgt, eller at tilbudet hadde begrenset varighet. Loven § 24 annet ledd har en bestemmelse om at eventuell forskuddsbetaling skal betales tilbake til forbrukeren snarest mulig, og senest innen 14 dager etter at avtalen er hevet.

Direktivet har ingen tilsvarende bestemmelse. Departementet foreslo i høringsnotatet at gjeldende rett videreføres i ny lov om angrerett. Ingen høringsinstanser har uttalt seg om forslaget.

Departementet foreslår likevel ikke at bestemmelsen om varer og tjenester som ikke kan leveres, videreføres i ny lov om angrerett. Problemstillinger knyttet til manglende levering av bestilte varer og tjenester stiller seg stort sett likt ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg i butikk. Etter departementets syn hører reguleringen hjemme i alminnelig kontraktsrett, og ikke i angrerettloven. Det at bestemmelsen ikke videreføres, skal imidlertid ikke innebære en endring av forbrukerens rettsstilling. Se punkt 3.21 om gjennomføring av direktivet artikkel 18.

4 Opplysninger før avtaleinngåelsen ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler

4.1 Gjeldende rett

Den norske avtale- og kontraktslovgivningen inneholder ikke alminnelige krav til opplysninger som skal gis før avtale inngås (prekontraktuell informasjonsplikt). Krav til slike forhåndsopplysninger kan imidlertid følge av spesiallovgivning for et gitt område. Et eksempel er reglene om opplysningsplikt forut for inngåelse av kredittavtale i finansavtaleloven § 46 a. Av andre eksempler nevnes lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter § 5 og pakkereiseloven § 3-3.

Etter omstendighetene kan krav til forhåndsopplysninger også følge av alminnelige, ulovfestede avtale- og kontraktsrettslige prinsipper, som prinsippet om gjensidig lojalitet i kontraktsforhold.

Informasjonskrav kan videre følge av lovgivning av mer offentligrettslig karakter. For eksempel inneholder tjenesteloven krav til informasjon til tjenestemottakere, jf. lovens § 20, og markedsføringsloven krav til prisinformasjon til forbrukere, jf. lovens § 10. I medhold av sistnevnte bestemmelse er det videre oppstilt krav til prisinformasjon i prisopplysningsforskriften.

4.2 Direktivet

4.2.1 Krav om at det skal gis opplysninger før avtaleinngåelsen.

Direktivet artikkel 5 oppstiller en plikt for den næringsdrivende til å gi forbrukeren opplysninger om en rekke nærmere angitte forhold av betydning for avtalen, før bindende avtale inngås. Formålet med opplysningsplikten er å gi forbrukeren tilstrekkelig informasjon om avtaleforholdet før avtalen inngås, slik at forbrukeren kan gjøre et informert valg om hvorvidt han eller hun ønsker å inngå den aktuelle avtalen, jf. forutsetningsvis artikkel 5 og fortalen punkt 34 hvor det heter:

«Den næringsdrivende bør gi forbrukeren klare og forståelige opplysninger før forbruke-

ren blir bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller ethvert tilsvarende tilbud.»

Hensikten er altså å sette forbrukeren bedre i stand til å ta rasjonelle valg og utnytte valgmulighetene i markeder preget av konkurranse. Konkurransen vil i seg selv kunne styrkes dersom relevant informasjon fra ulike tilbydere er tilgjengelig for forbrukeren på det tidspunktet forbrukeren fatter sin beslutning om å inngå avtale. Samtidig kan forbrukerens tillit til grensekryssende handel bli styrket, dersom forbrukeren erfarer at relevant informasjon gis før avtaleinngåelsen.

4.2.2 Virkeområde

Virkeområdet for reglene om plikt til å gi opplysninger før avtale inngås i artikkel 5 fremgår av artikkel 5 nr. 1 og nr. 2, sammenholdt med direktivets alminnelige virkeområde etter artikkel 3. Etter artikkel 3 nr. 1 får direktivet «anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker, på de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser» jf. for øvrig proposisjonens punkt 3.2.1. Plikten til å gi opplysninger før en avtale inngås gjelder dermed som et utgangspunkt for alle forbrukeravtaler, med mindre direktivet selv bestemmer noe annet.

Det presiseres i artikkel 3 nr. 1 at direktivet får anvendelse på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, i den utstrekning levering skjer på avtalefestet grunnlag. Bakgrunnen for denne presiseringen synes å være at leveranser fra offentlige leverandører ville kunne falle utenfor direktivets virkeområde dersom disse leverandørene ikke faller inn under definisjonen av «næringsdrivende» i artikkel 2 nr. 2.

På lignende vis presiseres i artikkel 5 nr. 2 at opplysningsplikten også gjelder for avtaler om

levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde, fjernvarme eller digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium. Denne presiseringen handler om avtaler som etter direktivet ikke anses som salgsavtaler, jf. artikkel 2 nr. 3 og 11 sammenholdt med nr. 5. Presiseringen synes imidlertid unødvendig, all den tid plikten til å gi prekontraktuell informasjon ikke er begrenset til salgsavtaler, men som utgangspunkt gjelder for alle forbrukeravtaler, jf. artikkel 3 nr. 1.

Etter artikkel 3 nr. 3 faller en rekke avtaler utenfor direktivets virkeområde til tross for at de ellers ville falle inn under det generelle virkeområdet nevnt i artikkel 3 nr. 1. Det vises til omtalen av de enkelte unntakene i punkt 4.5.2.

Direktivets fortale punkt 13 presiserer imidlertid at medlemsstatene står fritt til å anvende direktivets regler også på avtaler som ikke omfattes av direktivet. Det vil si at selv om direktivet gjør unntak for enkelte avtale typer, kan det nasjonalt bestemmes at reglene som gjennomfører direktivet, også skal anvendes på slike avtaler.

Plikten til å gi opplysninger før avtale inngås etter artikkel 5 er negativt avgrenset mot avtaler om fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, som på sin side reguleres av artikkel 6, jf. artikkel 5 nr. 1.

Direktivet er etter artikkel 25 ufravikelig til vern av forbrukeren. Det vil si at det ikke kan avtales vilkår som gir forbrukeren en mindre gunstig beskyttelse enn det direktivet krever.

4.2.3 Unntaket for daglige avtaler, artikkel 5 nr. 3

Direktivet åpner for at medlemsstatene selv kan velge å unnta visse avtaler fra enkelte av direktivets bestemmelser. For kravene om prekontraktuell opplysningsplikt følger det av artikkel 3 nr. 1 første punktum, sammenholdt med artikkel 5 nr. 3, at medlemsstatene kan unnta nærmere bestemte daglige transaksjoner fra de prekontraktuelle opplysningspliktene. Dersom medlemsstaten gjør bruk av unntaksmuligheten, innebærer dette at den næringsdrivende ikke behøver å oppfylle opplysningskravene for visse avtaler som ellers ville falle inn under reglene. Avtalene som kan unntas etter artikkel 5 nr. 3, er «daglige transaksjoner (...) som oppfylles umiddelbart på det tidspunkt avtalen inngås». De ulike språkversjonene av direktivet kan tyde på at unntaket er noe videre enn den norske språkversjonen tilsier. I den svenske språkversjonen brukes uttrykket «avtal som

innefattar vardagliga transaktioner», på dansk «aftaler, der omfatter dagligdags transaktioner», på engelsk «contracts which involve day to day transactions», på tysk «Verträge ... die Geschäfte des täglichen Lebens zum Gestand haben» og på fransk «contrats qui portent sur des transactions intéressantes la vie quotidienne».

4.2.4 Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav

Artikkel 5 nr. 4 fastslår at medlemsstatene kan vedta eller beholde ytterligere krav til forhåndsopplysninger for avtaler som reguleres av artikkel 5. Artikkel 5 stiller derfor minimumskrav til forhåndsopplysninger ved forbrukerkontrakter, jf. her artikkel 4 som slår fast at direktivet er fullharmonisert når ikke annet er fastsatt.

Artikkel 3 nr. 5 presiserer at direktivet ikke påvirker den nasjonale alminnelige avtaleretten, herunder bestemmelser om avtalens gyldighet, inngåelse eller virkning. Direktivets opplysningskrav må derfor i norsk rett suppleres med opplysningskrav forut for og i forbindelse med avtaleinngåelsen som måtte følge av alminnelige lov- og ulovfestede avtalerettslige regler.

4.2.5 Når og hvordan opplysningene skal gis

Direktivet artikkel 5 nr. 1 slår fast at før forbrukeren blir bundet av en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren nærmere bestemte opplysninger som fremgår av artikkel 5 nr. 1 bokstav a til h. Krav til tidspunktet opplysningene skal gis, følger av at informasjonen skal gis «før forbrukeren blir bundet». Det presiseres ikke nærmere i direktivet hvor lang tid forut for bindingstidspunktet den næringsdrivende må stille informasjonen til rådighet for forbrukeren. Slik departementet forstår direktivet, regulerer direktivet tidspunktet for når opplysningene skal gis. Det er ikke holdepunkter i direktivet for at man her også regulerer hvorvidt bindende avtale er kommet i stand, jf. artikkel 3 nr. 5, se punkt 4.5.4. Spørsmålet om hva som skal til for at avtalerettslig bindende avtale er inngått, må dermed bero på nasjonal rett.

Direktivet slår videre fast i artikkel 5 nr. 1 at opplysningene skal gis på en «klar og forståelig måte», dersom informasjonen ikke allerede klart går frem av sammenheng.

4.2.6 Nærmere om opplysningskravene

De nærmere konkrete opplysningskravene følger av bokstav a til h i artikkel 5. Etter bokstav a skal det opplyses om «varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene og tjenestene». Bokstav b krever at det skal opplyses om «den næringsdrivendes identitet, for eksempel den næringsdrivendes firma, geografiske adresse der den næringsdrivende er etablert, og den næringsdrivendes telefonnummer». Etter bokstav c skal det opplyses om «den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader». Bokstav d krever opplysninger om «der dette er relevant, ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilket tidspunkt den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager». Bokstav e krever opplysninger «i tillegg til en påminnelse om at det finnes en juridisk forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare, eventuelt at det finnes ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for disse». Bokstav f krever opplysninger om «avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom dette er en ikke-tidsbegrenset avtale eller avtalen forlenges automatisk, vilkårene for å kunne gå fra avtalen». Etter bokstav g skal det «der dette er relevant», opplyses om «funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, når det gjelder digitalt innhold». Begrepet refererer etter fortalen punkt 19 til de måter digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel sporing av forbrukeratferd, samt til eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel via digital rettighetsadministrasjon (DRM – Digital Rights Management) eller regionkoding. Til slutt krever bokstav h, hvor det er relevant, opplysninger om «det digitale innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til, eller med rimelighet kan forventes å kjenne til». Fortalens punkt 19 viser i denne forbindelse til opplysninger om «standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel operativsystemet, nødvendig versjon og visse maskinvarekrav».

4.2.7 Sanksjoner

Direktivet artikkel 23 bestemmer at medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler som kan sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes. Disse midlene skal omfatte bestemmelser som gir nærmere bestemte organer adgang til å bringe en sak inn for domstol eller forvaltningsmyndighet for å sikre at nasjonale bestemmelser som gjennomfører direktivet, kommer til anvendelse.

Artikkel 24 stiller videre krav om at medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredelse av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet, og om at medlemsstatene skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. Sanksjonene skal være virkningsfulle, proporsjonale i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende. Direktivets fortale punkt 57 presiserer:

«Medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv, og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.»

4.3 Forslag i høringsnotatet

4.3.1 Lovteknisk løsning

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets regler om plikt til å gi opplysninger før avtale inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker gjennomføres ved en egen bestemmelse i avtaleloven og utformes slik at reglene i utgangspunktet vil gjelde for forbrukeravtaler i alminnelighet. Bakgrunnen for valg av avtaleloven er at denne loven er den eneste alminnelige avtalerettslige loven i norsk rett som dekker alle de avtaletyper som direktivet omfatter. Avtaleloven gjelder avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, i tillegg til avtaler mellom næringsdrivende, og avtaler mellom forbrukere – altså alle avtaler i sin alminnelighet. Direktivet omfatter bare førstnevnte avtaletype. Et sentralt poeng er videre at avtaleloven gjelder så vel salgssavtaler som tjenestetavtaler, uansett salgsform. Ingen andre privatrettslige lover i norsk rett har et slikt virkeområde. Departementet foreslo i høringsnotatet å innføre et nytt kapittel 4 i avtaleloven som gir særlige regler om forbrukeravtaler. For å klargjøre kapitlets virkeområde ble det foreslått å innta i kapitlet definisjoner av henholdsvis «forbruker» og «næringsdrivende» i tråd med direktivets defi-

nisjoner og i tråd med gjeldende norsk rett. Videre uttalte departementet i høringsnotatet at:

«Departementet anser det ikke nødvendig å presisere at avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde, fjernvarme eller digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium, omfattes, da dette allerede følger av virkeområdet som nevnt. Departementet har heller ikke foreslått å særskilt presisere at avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet eller fjernvarme på avtalefestet grunnlag fra offentlig leverandør omfattes, men vil vurdere behovet for dette i lys av høringen.»

4.3.2 Virkeområde

I høringsnotatet argumenterte departementet for at Norge i begrenset grad bør benytte medlemsstatenes frihet til å unnta visse kontraktstyper fra reglene om forhåndsopplysninger. Departementet anså at det ut fra hensynet til de næringsdrivende og forbrukerne ikke var ønskelig å gjøre unntak fra reglene i større utstrekning enn hva som er strengt nødvendig. Departementets syn var at unntak ville føre til et mer fragmentert regelverk og dermed kunne gjøre det vanskeligere å praktisere for den næringsdrivende, samtidig som det muligens vil fremstå som uklart for forbrukerne hvorfor de mottar forhåndsopplysninger ved visse forbrukeravtaler, men ikke ved andre. Ut fra et slikt forenklingshensyn antok departementet at det enkleste utgangspunktet vil være at reglene om forhåndsopplysninger gjelder ved alle forbrukeravtaler, med unntak av de forbrukeravtaler hvor det foreligger gode grunner for å gjøre unntak. Når det gjelder avtaler om finansielle tjenester, avtaler om pakkereiser og avtaler som omfattes av tidspartloven, viste departementet til at det for disse avtaletypene allerede følger krav til forhåndsopplysninger av lovgivningen som gjennomfører sektordirektiver inntatt i EØS-avtalen. Disse avtaletypene er unntatt fra direktivets virkeområde etter artikkel 3 nr. 3 bokstav d, g og h. Departementet foreslo derfor i høringsnotatet at disse avtaletypene unntas fra de alminnelige reglene om prekontraktuell opplysningsplikt, for å unngå dobbeltregulering. Departementet ba om høringsinstansenes synspunkter på behovet for å unnta avtaler om sosiale tjenester, helse- og omsorgstjenester, pengespill, erverv og overføring av rettigheter knyttet til fast eiendom, oppføring av bygninger, leie av overnattingssted for boligformål, avtaler opprettet av en offentlig tjenestemann,

levering av næringsmidler til forbrukerens hjem eller arbeidssted, persontransporttjenester, avtaler inngått ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler og bruk av offentlige betalingstelefoner fra opplysningsreglene.

Departementet ba også om høringsinstansenes synspunkter på behovet for å samordne de foreslåtte prekontraktuelle opplysningskravene i avtaleloven med opplysningskrav i spesiallovgivningen. Departementet pekte blant annet på at en slik samordning vil kunne medføre utfordringer der opplysningskravene følger av offentligrettslig lovgivning, i motsetning til avtalelovens privatrettslige karakter. Det vil typisk være knyttet ulike sanksjoner til brudd på henholdsvis offentligrettslige og privatrettslige regler.

4.3.3 Særlig om unntaket for daglige avtaler, artikkel 5 nr. 3

Departementet antok i høringsnotatet at unntaksadgangen etter denne bestemmelsen i alle fall tar sikte på avtaler om kjøp av en kopp kaffe i en kafebar, kjøp av aviser eller magasiner i en kiosk og kjøp av alminnelige dagligvarer i en dagligvarebutikk. Departementet uttalte videre at det synes noe mer uklart i hvilken utstrekning unntaket også omfatter transaksjoner som normalt ikke foretas daglig, men som likevel ligger innenfor et regelmessig forbruksmønster, eksempelvis kjøp av klær og sko.

Departementet foreslo i høringsnotatet å benytte muligheten til å unnta fra opplysningsplikten avtaler som omfatter dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen. Det ble vist til at slike avtaler i hovedsak gjelder avtaler om varer eller tjenester av begrenset økonomisk verdi for forbrukeren, og at det ofte vil dreie seg om varer ment for umiddelbar eller snarlig bruk og ikke med lengre varighet eller holdbarhet. Departementet antok derfor at forbrukerens interesse i å få den omfattende informasjonen som direktivet foreskriver, er begrenset ved slike avtaler og neppe står i samsvar med de administrative og økonomiske byrdene opplysningskravene påfører den næringsdrivende.

4.3.4 Når og hvordan opplysningene skal gis

Opplysningene skal etter artikkel 5 nr. 1 gis forbrukeren «før forbrukeren er bundet» av avtalen uten at tidspunktet presiseres nærmere. Departementet antok i høringsnotatet at en naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn kravene til forhåndsopplysninger bygger på, til-

sier at informasjonen må gis slik at forbrukeren får en mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende for forbrukeren – altså før avtalen blir sluttet – og slik at forbrukeren kan foreta sin beslutning på et kvalifisert grunnlag.

Hva som ligger i kravet om at opplysningene skal gis på en «klar og forståelig måte», måtte etter departementets syn i høringsnotatet bero på de konkrete omstendighetene knyttet til avtalen, partene og den næringsdrivendes ytelse. Departementet ga videre uttrykk for at det avgjørende ville være hvorvidt opplysningene er gitt på en måte som er forståelig for forbrukeren, og som setter forbrukeren i stand til å foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag. For en rekke avtaler om produkter og tjenester viste departementet til at flere av de opplysningskravene som følger av artikkel 5, vil fremgå av sammenhengen. Så langt dette er tilfelle, vil ikke forbrukeren ha behov for at informasjonen blir uttrykkelig gjentatt. Departementet la til grunn at denne reservasjonen vil ha praktisk betydning og vil bidra til å redusere næringslivets administrative og økonomiske byrder som følge av opplysningsplikten. Begrensninger i opplysningsforpliktelsen kan også følge av de enkelte opplysningskravene, jf. nedenfor.

4.3.5 Nærmere om opplysningskravene

Til artikkel 5 nr. 1 bokstav a, som krever at den næringsdrivende opplyser om «varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene», uttalte departementet i høringsnotatet:

«Bestemmelsen krever at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om de 'viktigste egenskapene' ved varene eller tjenestene avtalen gjelder. Ordlyden presiserer ikke hvilke egenskaper dette er. Hvilke egenskaper ved varen eller tjenesten det i en konkret situasjon må opplyses om, må etter dette bero på en skjønnsmessig vurdering. Departementet antar at det særlig vil være relevant å gi opplysninger om produktets bruksmåte, holdbarhet og eventuelle avvikende egenskaper sammenlignet med tilsvarende produkter som måtte være allment kjent.

Opplysningsplikten begrenses etter bestemmelsen ved at den bare gjelder i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenestene egner seg for å gi den aktuelle informasjonen. Departementet antar for eksempel at den begrensede plassen som er til-

gjengelig ved visse kommunikasjonsformer, eksempelvis tekstmeldinger, vil legge begrensninger på hvilke opplysninger den næringsdrivende er pålagt å gi. Hvorvidt varen eller tjenesten er egnet til å gi opplysninger som nevnt, må bero på en konkret vurdering. Klart generiske produkter som ikke er tilvirket eller modifisert i særlig grad, må antakelig kunne selges uten nærmere opplysninger om varens egenskaper, gitt at varen må antas å være allment kjent. Imidlertid vil det kunne være relevant å gi opplysninger om egenskapene til slike produkter dersom disse avviker fra hva forbrukeren normalt vil forvente.»

I forbindelse med kravet i artikkel 5 nr. 1 bokstav b, til opplysninger om «den næringsdrivendes identitet, for eksempel den næringsdrivendes firma, geografisk adresse der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer» uttalte departementet i høringsnotatet:

«Bestemmelsen krever at den næringsdrivende identifiserer seg overfor forbrukeren.

Bestemmelsen svarer langt på vei til, men rekker noe kortere enn, bestemmelsene i artikkel 6 nr. 1 bokstav b og c, som oppstiller krav til prekontraktuell informasjon ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted. I tillegg til opplysningene som følger av artikkel 5 nr. 1 bokstav b, omhandler artikkel 6 nr. 1 bokstav c opplysninger om den næringsdrivendes eventuelle telefaksnummer og e-postadresse, samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av.»

Departementet foreslo at kravet til forhåndsopplysninger om den næringsdrivendes identitet utformes likt for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted og for andre avtaler, og viste til at artikkel 5 nr. 4 åpner for en slik løsning. Departementet antok at en lik utforming på dette punkt vil bidra til å redusere næringslivets administrative kostnader ved at samme standardiserte informasjonsutforming knyttet til den næringsdrivendes identitet kan anvendes i alle avtaler. Departementet bemerket at riktignok kan den næringsdrivende alltid på eget initiativ opplyse om flere forhold enn loven og direktivet krever, men når informasjonskravene blir så vidt detaljerte som her, antas det at mange næringsdrivende vil følge lovens krav uten nærmere tilpas-

ninger. Forbrukeren får ved dette mer informasjon enn direktivet krever.

Departementet bemerket videre at der forbrukeren selv har tatt kontakt med den næringsdrivende, og kanskje selv har oppsøkt den næringsdrivende på forretningsstedet, vil enkelte av opplysningene som nevnt her, normalt fremgå av sammenhengen. I slike tilfeller er det ikke nødvendig uttrykkelig å opplyse om det aktuelle forholdet.

Til artikkel 5 nr. 1 bokstav c, som omhandler opplysninger om «den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader», uttalte departementet i høringsnotatet:

«Bestemmelsen sikrer forbrukeren fullstendig informasjon om 'den samlede prisen' for varen eller tjenesten og med det de fullstendige kostnadene i forbindelse med avtalen. Prisen skal oppgis som én samlet pris. Det vil si at prisopplysningen må fremstå som én sum inkludert avgifter som vil påløpe og tillegg som nevnt i bestemmelsen. 'Avgifter' må her forstås som både offentlige skatter og avgifter og avgifter av privat karakter.

Bestemmelsen svarer langt på vei til, men rekker noe kortere enn, bestemmelsene i artikkel 6 nr. 1 bokstav e, som oppstiller krav til prekontraktuell informasjon ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted. I tillegg til opplysningene som følger av artikkel 5 nr. 1 bokstav c, omhandler artikkel 6 nr. 1 bokstav e opplysninger om enhver annen omkostning, samt for avtaler som ikke er tidsbegrenset eller abonnementsavtaler, opplysning om de samlede kostnadene for hver avregningsperiode, og ved betaling med fast beløp, de samlede månedlige kostnadene. Dersom de samlede kostnadene ikke kan forhåndsberegnes, opplyses om metoden for beregning av prisen.»

Departementet foreslo at kravet til forhåndsopplysninger om varens eller tjenestens pris utformes likt for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast utsalgssted og for andre avtaler, og viste til at artikkel 5 nr. 4 åpner for en slik løsning. Departe-

mentet antok at en lik utforming på dette punkt kan bidra til å redusere næringslivets administrative kostnader ved at samme standardiserte informasjonsutforming knyttet til pris og prisberegning kan anvendes i alle avtaler. Riktignok kan den næringsdrivende alltid på eget initiativ opplyse om flere forhold enn loven og direktivet krever, men når informasjonskravene blir så vidt detaljerte som her, antok departementet at mange næringsdrivende vil følge lovens krav uten nærmere tilpasninger. Forbrukeren får ved dette mer informasjon enn direktivet krever.

I forbindelse med artikkel 5 nr. 1 bokstav d og kravet om at den næringsdrivende «der det er relevant», skal gi opplysninger om «ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilket tidspunkt den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager» anførte departementet i høringsnotatet:

«Betalingsordning vil, slik departementet ser det, først og fremst vise til hvilke oppgjørsmetoder selgeren tilbyr forbrukeren, så som kontant betaling, girobetaling, kortbetaling osv.

Leveringsordning knytter seg til hvor og på hvilken måte levering praktisk skal skje. Det kan ved kjøp blant annet dreie seg om hvorvidt selgeren tilbyr hjemkjøring av varene eller om forbrukeren selv må sørge for transport.

Den næringsdrivendes frist for å levere en vare er aktuell for avtaler om kjøp, og må sammenholdes med direktivet artikkel 18 om levering [...]. Av sistnevnte bestemmelse følger det at når partene ikke har avtalt noe annet, skal varen leveres uten unødig opphold og innen 30 dager fra avtaleinngåelsen. Det kan derfor synes uklart hva selgeren skal opplyse om der leveringstiden ikke er regulert i selgerens kontraktvilkår. Departementet antar at plikten til å opplyse om leveringstid vil være mest aktuell der selgerens avtalevilkår inneholder særlige bestemmelser om leveringstid.

Den næringsdrivendes ordninger for behandling av reklamasjoner vil blant annet kunne omfatte private tvisteløsningsmekanismer som nemndsbehandling.»

I omtalen av artikkel 5 nr. 1 bokstav e («i tillegg til en påminnelse om at det finnes en juridisk forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare, eventuelt at det finnes ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for disse»), heter det i høringsnotatet:

«Bestemmelsen synes etter sin ordlyd begrenset til avtaler om kjøp av varer. Det kan synes noe unødvendig å skulle opplyse forbrukerkjøperen om at selgeren er forpliktet til å levere varene i henhold til avtalen. Slik departementet forstår bestemmelsen, vil dette bare være nødvendig i tilfeller hvor det kan være uklart for forbrukeren om selgerens forpliktelse følger av alminnelige kontraktsrettslige regler eller om selgeren tilbyr en form for oppfyllelsesgaranti som går utover det som følger av bakgrunnsretten. Normalt vil det etter departementets syn kunne hevdes at det går frem av sammenhengen, jf. artikkel 5 nr. 1, at selger skal levere i samsvar med avtalen, slik at selgeren ikke behøver uttrykkelig å opplyse om sin rettslige forpliktelse til dette.

Opplysninger om eventuell ettersalgsservice selgeren tilbyr, vil kunne omfatte opplysninger om service- og support-tjenester av ulike slag. Ettersom slike tjenester kan ha svært ulikt innhold, er opplysninger om dette nyttig for forbrukeren. Det må samtidig opplyses om vilkårene for slike tjenester, slik som åpningstider, priser og varigheten av tjenestetilbudet.

Opplysning om kommersielle garantier må ses i sammenheng med direktivets definisjon av slike garantier [...]. Direktivet artikkel 2 nr. 14 definerer kommersiell garanti vidt som 'enhver forpliktelse som en næringsdrivende eller en produsent (garantisten) har påtatt seg overfor forbrukeren, ut over sin rettslige forpliktelse til å levere en kontraktsmessig ytelse, til å tilbakebetale kjøpesummen eller omlevere, reparere eller på annen måte avhjelpe mangler ved varene, dersom disse ikke svarer til spesifikasjonene eller ethvert annet krav som fremgår av garantierklæringen eller av relevant reklamemateriale som var tilgjengelig på tidspunktet for eller forut for inngåelsen av avtalen, og som ikke relaterer seg til ytelsens kontraktsmessighet'.

Etter forbrukerkjøpsloven § 18 a er en garanti en forpliktelse selgeren påtar seg som går utover det han eller hun er forpliktet til å yte etter lovgivningen, jf. forbrukerkjøpsloven § 18 a.»

Videre heter det i høringsnotatet i forbindelse med artikkel 5 nr. 1 bokstav f og kravet til opplysning om avtalens varighet:

«Bestemmelsen innebærer at for tidsbegrensede avtaler må den næringsdrivende opplyse

om avtalens varighet, herunder om eventuell bindingstid, utløpstid og om eventuelt vilkår om automatisk forlengelse av avtalen. For avtaler som ikke er tidsbegrenset, eller som er tidsbegrenset, men som forlenges automatisk (løpende avtaler), må den næringsdrivende også opplyse om vilkårene for oppsigelse av avtalen.»

Når det gjelder kravet til opplysninger om digitalt innhold etter artikkel 5 nr. 1 bokstav g, heter det i høringsnotatet:

«Opplysninger om funksjonalitet og tekniske beskyttelsestiltak for digitalt innhold er nødvendige for å gi forbrukeren tilstrekkelig forståelse for hvorvidt det digitale innholdet kan benyttes som forutsatt.

Opplysning om digitalt innhold må ses i sammenheng med direktivets definisjon av begrepet [...]. Direktivet artikkel 2 nr. 11 definerer 'digitalt innhold' som 'data som blir produsert og levert i digital form'.»

Til artikkel 5 nr. 1 bokstav h, som gjelder supplerende opplysninger om digitalt innhold, uttalte departementet i høringsnotatet:

«Også opplysninger om det digitale innholds evne til å virke sammen med maskinvare og programvare er nødvendig for at forbrukeren skal kunne vurdere om det digitale innholdet kan benyttes som forutsatt.

Departementet antar at det foruten opplysninger om evnen til å virke sammen med spesifikk maskin- og programvare bør opplyses om det foreligger begrensninger som vil forhindre forbrukeren fra å ta i bruk digitalt innhold på en annen digital plattform enn den som innholdet opprinnelig var kjøpt til. Dette kan for eksempel være opplysninger om at en applikasjon for mobiltelefoner kun vil virke på gitte enheter og på visse operativsystemer.»

4.4 Høringsinstansenes synspunkter

I sine høringsuttalelser uttaler *Distanshandel Norge*, *Hovedorganisasjonen Virke*, *NORDMA* og *Næringslivets Hovedorganisasjon* (NHO) at de er uenige i den lovtekniske løsningen departementet har foreslått til gjennomføring av direktivet artikkel 5 ved å gjennomføre de prekontraktuelle informasjonskravene i avtaleloven.

Distanshandel Norge uttaler:

«Av forenklingshensyn for den næringsdrivende bør opplysningsplikten fremkomme av de enkelte forbrukerlover, da disse lover har som formål å regulere avtaleforholdet mellom forbrukere og den næringsdrivende.»

NHO viser blant annet til at «det er uklart hvorfor departementet ønsker å innta en slik bestemmelse i avtaleloven og ikke i forbrukerkjøpsloven, som nettopp har som formål å regulere avtaleforholdet mellom næringsdrivende og forbrukere».

NORDMA er imidlertid positiv til at reglene i avtaleloven avgrenses eksplisitt mot reglene i angrerettloven.

Jussformidlingen er positiv til at det opprettes et nytt kapittel i avtaleloven med særskilte regler for forbrukeravtaler, og viser til at dette synliggjør at opplysningsplikten gjelder for alle former for forbrukeravtaler, med mindre de omfattes av unntakene som er nevnt i forslaget til ny avtalelov § 38 b annet ledd.

Når det gjelder unntakene fra direktivets virkeområde, etter artikkel 3 nr. 3 mener Hovedorganisasjonen Virke at denne bør benyttes fullt ut også for den prekontraktuelle opplysningsplikten.

Hovedorganisasjonen Virke uttaler at det ikke er i de næringsdrivendes interesse at direktivbestemmelsene gis et større virkeområde enn nødvendig. Hensynet til totalharmonisering av forbrukerrettigheter i Europa tilsier videre at det ikke bør innføres strengere krav i Norge enn øvrige land i unionen. Hovedorganisasjonen Virke er dessuten av den oppfatning at departementet ikke i tilstrekkelig grad har vurdert konsekvensene for de ulike bransjer ved ikke å innføre unntakene. Hovedorganisasjonen Virke uttaler videre:

«Et [...] eksempel på at unntaksmuligheten åpenbart bør benyttes er som nevnt over unntaket i artikkel 3 bokstav j om matvarer mv. til husholdningens løpende forbruk. I departementets forslag legger man opp til at dette dels unntas opplysningsplikten i avtaleloven § 38 a og dels unntas angreretten i foreslåtte § 21. Løsningen innebærer at det er uklart om departementets forslag til regulering er ment å dekke direktivets unntak fullt ut eller ikke, og hva forskjellen i så fall går ut på. Virke mener at det blir langt enklere for både den næringsdrivende og forbruker dersom man i stedet gjennomfører direktivets unntak fullt ut.»

Distansehandel Norge stiller seg bak Hovedorganisasjonen Virkes uttalelse. NHO ønsker også at

unntakene skal innføres fullt ut i norsk rett og uttaler:

«NHO mener det er viktig at hensynet til totalharmonisering veier tungt når direktivet nå skal gjennomføres i norsk rett, og minner om at såkalt 'gold plating' eller overoppfyllelse kan være til direkte ulempe for norske bedrifter i konkurransen med de utenlandske.»

NHO bemerker at det er vesentlig at det innføres likt regelverk i alle EØS-land, slik at konkurransevilkårene blir like, og at alle aktører kan forholde seg til ett forutberegnelig regelverk ved grenseoverskridende handel. NHO reagerer på at behovet for særnorske tilpasninger ikke er blitt begrunnet i tilfredsstillende grad i høringsnotatet, og etter spør en konsekvensutredning av hvilke følger det vil få for bransjer som blir omfattet av forbrukerrettighetsdirektivet i sitt hjemmemarked, men ikke i det indre marked, jf. utredningsinstruksen, punkt 2.3.2, andre avsnitt.

NHO viser også til at dersom unntaket for forbrukeravtaler som er inngått ved bruk av salgsmatemater eller automatiserte forretningssteder (bokstav l) ikke innføres, blir konsekvensen at det skal opplyses om alt fra håndtering av reklamasjon til varens viktigste egenskaper, samt gis en påminnelse om at varen er kontraktsmessig, før avtale om for eksempel kjøp av brus kan inngås. NHO viser til at gjeldende angrerettlov unntar salg fra salgsmatemater og automatiserte forretningslokaler fra alle sine bestemmelser, nettopp fordi det er både unødvendig og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale. Departementet har foreslått at dette unntaket skal videreføres. NHO undres over hvorfor ikke tilsvarende unntak kan gjøres når det kommer til reglene om opplysningsplikt ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.

NHO ser ingen grunn til hvorfor ikke unntaket for avtaler om oppføring av nye bygninger, jf. artikkel 3, nr. 3, bokstav f, kan innføres i norsk rett. Instansen viser til at det allerede finnes omfattende og detaljerte krav i lovgivningen til hva slags type informasjon som skal gis, og når den skal gis, i avtaleforhold som gjelder fast eiendom. Et godt eksempel er håndverkertjenesteloven § 32 om hvordan beregning av pris skal fastsettes, eller bustadoppføringslovens § 8 om plikt til fraråding. Langt på vei inneholder gjeldende lovgivning forbrukerrettighetsdirektivets informasjonskrav.

Finanstilsynet støtter departementets forslag om å gjøre unntak for finansielle tjenester etter artikkel 3 nr. 3 bokstav d.

Forbrukerrådet er enig med departementet i at det ikke bør gjøres unntak fra den alminnelige prekontraktuelle opplysningsplikten i større utstrekning enn det er behov for, og uttaler at man heller ikke kan se at det er spesielle hensyn som taler for å unnta avtaletypene som omfattes av artikkel 3 nr. 3 bokstav a til c, samt i til m fra plikten til å gi opplysninger før avtale inngås. Forbrukerrådet uttaler videre om behovet for å harmonisere eksisterende opplysningskrav i lovgivningen med de foreslåtte bestemmelsene som gjennomfører opplysningskravene i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5:

«Ettersom avtaleloven er en generell lov, og fordi norsk rett legger til grunn lex specialis-prinsippet ved motstrid mellom to regler, kan Forbrukerrådet ikke se at det er behov for harmonisering med andre lover som følge av gjennomføringen av opplysningskravene i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5.»

Samferdselsdepartementet mener man bør benytte muligheten til å unnta passasjertransporttjenester og avtaler om visse typer ekomtjenester etter artikkel 3 nr. 3 fra direktivets virkeområde. Det vises til høringsuttalelsen som er inntatt under punkt 3.2.9.

Samferdselsdepartementet viser til at forbrukeravtaler om passasjertransport er tilstrekkelig regulert i spesiallovgivningen, og at forhåndsinformasjonen og de formelle kravene til avtalen er tilpasset avtaletypen. Departementet foreslår derfor at unntaket innføres i samsvar med direktivets ordlyd i artikkel 3 nr. 3 bokstav k.

Samferdselsdepartementet mener videre at det er hensiktsmessig å innføre direktivets unntak i artikkel 3 nr. 3 bokstav m for avtaler «som er inngått med teleoperatører gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som er inngått for bruk av en enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker» i norsk rett uten forbehold, i samsvar med direktivets ordlyd i artikkel 3 nr. 3 bokstav m.

Samferdselsdepartementet bemerker videre:

«Unntaket vil eksempelvis kunne omfatte bruk av telefon eller internett for eksempel i telefonboks eller bruk av trådløst nett på kafe. Etter departementets syn vil det være unødvendig

og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale i slike situasjoner. Videre vil det normalt gjelde kurante kjøp og mindre beløp, hvor det antas å være upraktisk med mye informasjon, skriftlig bekreftelse og angrerett. Når det gjelder bestemmelsene om levering og risikoovergang, gebyr ved bruk av betalingsmidler, telefonkostnader, tilleggsbetaling og uanmodet salg som gjennomfører direktivets artikkel 18, 19, 20, 21, 22 og 27, antas reglene å være lite praktisk relevante for de avtaletypene dette unntaket gjelder.»

Ingen høringsinstanser har uttalt seg mot forslaget om å unnta dagligdagse transaksjoner fra de alminnelige reglene om prekontraktuell opplysningsplikt.

Forbrukerrådet viser til at det kan oppstå spørsmål om forståelsen av og rekkevidden av begrepet «dagligdagse avtaler» og uttaler i denne forbindelse:

«Begrepet bør, etter vår oppfatning, omfatte produkter av begrenset økonomisk verdi, som det er uforholdsmessig tyngende for den næringsdrivende å gi omfattende informasjon [SIC], og som det kun unntaksvis fremstår som naturlig å gi slike opplysninger om. Grensdragningen kan by på problemer selv om det presiseres at 'dagligdagse avtaler' som utgangspunkt omfatter varer med lav økonomisk verdi og der varen i seg selv ikke tilsier at det er naturlig å gi ytterligere opplysninger. For eksempel kan det tenkes at enkelte typer rimelige, masseproduserte klær eller sko vil omfattes, mens eksempelvis eksklusive eller kostbare klær eller sko, vil falle utenfor. Ved å sette en beløpsgrense, vil tvil om grensdragningen kunne unngås. Klare retningslinjer om hvordan begrepet skal tolkes bør i motsatt fall fremgå av forarbeidene til ny § 38 b i avtaleloven.»

NHO støtter forslaget men stiller spørsmål ved hvordan «dagligdagse avtaler» skal tolkes. NHO viser til at departementet legger til grunn at «dagligdagse avtaler» gjelder avtaler om tjenester eller varer av «begrenset økonomisk verdi for forbrukeren», ikke bare tjenester som er ment for umiddelbart eller snarlig bruk. NHO bemerker at vilkåret om begrenset økonomisk verdi ikke er beskrevet i direktivet, og NHO ønsker heller ikke at begrepet skal tolkes på den måten. NHO uttaler videre:

«Hva som har begrenset økonomisk verdi for en forbruker er et svært relativt begrep og er ikke egnet til å definere noe. Et restaurant-besøk, en drop in hotellbooking eller kjøp av klær eller sko er typiske dagligdagse avtaler som oppfylles umiddelbart, men hvor den økonomiske verdien vil variere.»

Når det gjelder tidspunkt for når og hvordan opplysningene skal gis, uttaler Jussformidlingen:

«Jussformidlingen er positiv til at bestemmelsen klart angir at opplysningene er en forutsetning for at bindende avtale er inngått.[...]

Departementet antar at ordlyden sammenholdt med de hensyn den prekontraktuelle opplysningsplikten bygger på, tilsier at informasjonen gis slik at forbrukeren gis mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende og ved det settes i stand til å foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag. Jussformidlingen er enig i Departementets tolkning, men vil påpeke at den vanlige forbrukeren trolig ikke vil være i stand til å trekke den samme slutningen av lovteksten. Videre har vi erfart at avtaler i forbrukerforhold gjerne blir inngått hurtig og at den næringsdrivende gjerne kan være pågående før avtaleinngåelsen. Til tross for utgangspunktet om at enhver hefter for egne forutsetninger, mener vi at bestemmelsen bør presisere at forbrukeren skal gis rimelig tid til å sette seg inn i opplysningene.

Videre vil Jussformidlingen bemerke at bestemmelsen ikke angir hvordan opplysningene skal overgis. Vi er av den oppfatningen at i de tilfeller opplysningene ikke allerede går frem av sammenhengen, bør forbrukeren kunne kreve at opplysningene gis skriftlig eller på annen måte [SIC] gjort tilgjengelig, og at forbrukeren i alle tilfeller må kunne kreve at opplysningene skal oppgis skriftlig etter avtalen er inngått. Vi mener dette som nødvendig av bevismessige hensyn, ettersom brudd på opplysningsplikten vil medføre at forbrukeren ikke er bundet av avtalen. Til tross for at det er formfrihet ved inngåelsen av avtaler, kan vi ikke se at dette vil være urimelig å kreve i en forbrukeravtale hvor næringsdrivende har opplysningsplikt.»

Forbrukerrådet er enig i departementets vurdering om å utforme kravet til prekontraktuelle opplysninger om den næringsdrivendes identitet likt

for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler som for andre avtaler:

«De ekstra opplysningskravene som oppstilles for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted – opplysninger om den næringsdrivendes eventuelle telefaksnummer og e-postadresse, samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av – er opplysninger forbrukere kan tenkes få behov for, for eksempel ved en reklamasjon. Det vil være enkelt for næringsdrivende å utforme standardisert informasjon som kan benyttes ved alle typer salg og dette fremstår som lite tyngende.»

Forbrukerrådet er ut fra samme begrunnelse enig i departementets forslag om å utforme kravet til prekontraktuell opplysninger om varens eller tjenestens pris likt for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler som for andre avtaler.

NHO og Hovedorganisasjonen Virke er uenig i forslaget om å utforme kravene til næringsdrivendes identitet og prisopplysninger likt som for avtaler inngått ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Hovedorganisasjonen Virke ser fordelene med et enhetlig rettslig regime, men er usikre på hvordan den næringsdrivende skal gjennomføre dette i praksis, for eksempel hvordan den næringsdrivende skal opplyse om telefaksnummer og e-postadresse før avtale inngås. Hovedorganisasjonen Virke er ikke enig i at et enhetlig rettslig regime vil bidra til å redusere næringslivets administrative kostnader ved at den samme standardiserte informasjonsutformingen kan benyttes i alle avtaler. Hovedorganisasjonen Virke viser til at de næringsdrivende i dag er underlagt to ulike sett med opplysningsregler og de kan ikke se at et enhetlig rettslig regime nødvendigvis gir forbrukeren økt beskyttelse. Jussformidlingen uttaler at man støtter forslaget.

NHO er negativ til en sammenslåing av reglene fordi de ulike reglene ivaretar ulike informasjonsbehov. NHO stiller spørsmål ved hva departementet baserer antagelsen om en reduksjon av næringslivets kostnader på. NHO viser for øvrig til at, dersom næringslivet mener de kan effektivisere driften ved å utarbeide standardisert informasjon og gi mer informasjon enn nødvendig i enkelte forhold, gjøres dette på eget initiativ. NHO bemerker videre:

«Det er på det rene at man bør stille strenge krav til den prekontraktuelle opplysningsplikten

til selger når en forbruker handler på nett. Det er i forbrukers interesse i [SIC] å få opplysninger om epostadresse og geografisk adresse til den næringsdrivende det opptrer på vegne av. Spørsmålet er om dette er tilfellet også når forbruker går inn i butikken og snakker med selger direkte. Er det departementets intensjon at selger eller ekspeditør skal opplyse om telefaksnummer før han går i dialog med forbruker om den aktuelle varen? Dette virker relativt lite gjennomtenkt, og disse praktiske konsekvensene er nok også årsaken til at direktivet har utformet informasjonsplikten ulikt for forbrukeravtaler som inngås utenfor og på fast forretningssted.»

Nærings- og handelsdepartementet (nå Nærings- og fiskeridepartementet) peker i sin høringsuttalelse på forholdet til informasjonskravene i tjenesteloven:

«Tjenestelovens § 4 inneholder en bestemmelse som regulerer eventuelle motstridstilfeller med annen lovgivning som gjennomfører EU-regelverk. Ved motstrid går bestemmelser i lov eller forskrift som gjennomfører Norges forpliktelser etter EØS-avtalen foran bestemmelser i tjenesteloven. En eventuell motstrid mellom tjenestelovens regler og reglene som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet reguleres da av § 4 i tjenesteloven.»

4.5 Departementets vurderinger

4.5.1 Lovteknisk løsning

I høringen har enkelte av høringsinstansene uttalt at de er uenig i den lovtekniske løsningen departementet har foreslått til gjennomføring av direktivet artikkel 5 ved å gjennomføre de prekontraktuelle informasjonskravene i avtaleloven.

Departementet viser i den forbindelse til at vi i norsk rett ikke har en generell sivilrettslig lov som kun gjelder avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, og som samtidig omfatter alle typer avtaler en forbruker og næringsdrivende kan inngå. Direktivet artikkel 3 nr. 1, jf. artikkel 5 nr. 1 og nr. 2, medfører at de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene som utgangspunkt skal gjelde alle typer avtaler inngått mellom en næringsdrivende og en forbruker, med mindre avtaletypen er positivt unntatt. Forbrukerkjøpsloven gjelder riktignok for avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker, men den er saklig begrenset til kjøp av ting, jf. lovens § 1. Det

er en stor andel forbrukeravtaler som faller utenfor forbrukerkjøpslovens virkeområde, men som skal være omfattet av opplysningskravene etter direktivet artikkel 5. Eksempler på slike avtaler er avtale om hårklipping hos frisør, kjøp av konsert- og teaterbilletter, opplevelsesarrangementer, advokattjenester osv. Felles for avtaletypene som her er nevnt, er at de ikke er omfattet av en spesifikk kontraktsrettslig lov. I norsk rett er slike avtaler regulert av ulovfestet kontraktsrett. Direktivets opplysningskrav kan derimot ikke anses gjennomført ved å henvise til ulovfestet kontraktsrett, og man må derfor finne en egnet lov å gjennomføre bestemmelsene i, alternativt foreslå å gjennomføre bestemmelsene i en egen lov.

Når bestemmelsene ikke er foreslått gjennomført i angrerettloven, er det fordi denne loven er saklig begrenset til avtaler inngått ved fjernsalg eller utenom selgers faste forretningslokale. Et alternativ kunne være markedsføringsloven, men denne loven er i hovedsak av offentligrettslig karakter. Departementet vurderer det av den grunn slik at loven er lite egnet til å benyttes til gjennomføring av de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene siden brudd på forpliktelsene vil kunne ha sivilrettslige konsekvenser.

En egen lov som har som sitt virkeområde alle avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere – en «forbrukeravtalelov» – kunne ha vært egnet, men departementet anser at vurdering av hvorvidt man i norsk rett skal innføre en slik lov ligger utenfor rammene for gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet. Innføringen av en slik lov ville krevet en bredere utredning av lovstrukturen på forbrukeravtalerettens område.

Avtaleloven er en generell lov som gjelder alle privatrettslige avtaler, uansett avtaletype og avtaleparter. Avtaleloven er derfor en sentral «forbrukerlov» som næringsdrivende må forholde seg til ved inngåelse av avtaler med forbrukere. Sentrale avtalerettslige regler om tilbud og aksept, fullmaktsforhold og avtalers gyldighet finnes i avtaleloven. Sentral er også generalklausulen i avtaleloven § 36 som kan brukes mot urimelige avtalevilkår. Denne bestemmelsen er særlig relevant for forbrukeravtaler grunnet ubalansen i partsforholdet mellom en næringsdrivende og en forbruker. Departementet viser også til den særlige regelen i avtaleloven § 37, som gjelder urimelige avtalevilkår i standardavtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker. Avtaleloven er en sentral lov som næringsdrivende må ha kunnskap om, og som kommer direkte til anvendelse ved alle forbrukeravtaler.

Departementet er etter dette blitt stående ved at de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene ved andre forbrukeravtaler enn avtaler inngått ved fjernsalg eller salg utenom næringsdrivendes faste forretningslokaler bør gjennomføres i avtaleloven. Departementet foreslår at det opprettes et nytt kapittel 4 i avtaleloven med ny § 38 a og § 38 b, i tråd med departementets forslag i høringsnotatet, som vil være avgrenset til å gjelde avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker.

De prekontraktuelle opplysningenes ufravikelige karakter følger i utgangspunktet av ordlyden i den foreslåtte § 38 b hvor opplysninger «skal» gis til forbrukeren, og vil således ivareta kravet til ufravikelig forbrukervern etter direktivet artikkel 25. Departementet har imidlertid funnet det ønskelig å synliggjøre reglens ufravikelige karakter mer uttrykkelig enn det som var foreslått i høringsnotatet. Det er hensiktsmessig at det tydelig kommer frem at forbrukeren for eksempel ikke i avtale med en næringsdrivende kan fraskrive seg retten til å motta informasjon etter den foreslåtte § 38 b ved fremtidige kjøp av varer eller tjenester fra den næringsdrivende. Videre vil en presisering om at reglene ikke ved avtale kan fravikes til ugunst for forbrukeren, også være med på å tydeliggjøre at det ikke er noe i veien for at reglene fravikes til gunst for forbrukeren, og at den næringsdrivende gir forbrukeren mer informasjon enn hva som kreves etter lovforslaget. Departementet har derfor inntatt en slik presisering i et forslag til ny § 38 a første ledd annet punktum.

4.5.2 Virkeområde

Det har i høringsrunden kommet enkelte kritiske merknader om at departementet ikke i tilstrekkelig grad har vurdert konsekvensene av å ikke innføre enkelte av unntakene for visse avtaletyper som direktivet oppstiller i artikkel 3 nr. 3. Departementet ba i høringsnotatet om høringsinstansenes synspunkter på behovet for å unnta de avtaletypene som er nevnt i artikkel 3 nr. 3 fra direktivets virkeområde. Særlig ba departementet om høringsinstansenes synspunkt på behovet for å unnta avtalene som er omfattet av bokstavene a til c, e og f, samt i til m fra opplysningskravene. Ingen av høringsinstansene har uttalt seg mot departementets forslag om å unnta avtaler som faller inn under bokstav d (finansielle tjenester), bokstav g (pakkereiser) og bokstav h (tidspart-/timeshareavtaler) siden omfattende informasjonskrav allerede følger av spesiallovgivningen for disse avtaletypene. Departementet har på denne

bakgrunn tatt inn unntaksregler for de nevnte avtaletypene i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 2 til 4.

Når det gjelder unntakene omfattet av artikkel 3 nr. 3 bokstav k (persontransporttjenester) og m (avtaler inngått med ekomtilbyder ved offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker), slutter departementet seg til synspunktene i høringsuttalelsen fra Samferdselsdepartementet. Departementet foreslår derfor i lovforslaget § 38 b nr. 6 og 7 at disse avtaletypene skal unntas fra virkeområdet til bestemmelsene som gjennomfører informasjonskravene i artikkel 5.

Departementet har forståelse for synspunktet Næringslivets Hovedorganisasjon har gitt uttrykk for under høringen om å unnta avtaler omfattet av bokstav l (avtaler inngått ved salgsautomater og automatiserte forretningslokaler). Når det gjelder salgsautomater, antar departementet at de fleste avtaletyper det her vil dreie seg om, er omfattet av unntaket for «daglige transaksjoner» – eksempelvis ved kjøp av næringsmidler som brus og godterier fra automater, jf. nedenfor. Potensielt er det imidlertid ingen grense for hvilke type varer som kan falle inn under unntaket i bokstav l. Det finnes i dag eksempler på at kunden selv både skanner og betaler for varene sine med betalingskort i forretningen, uten bistand fra personalet. Slike avtaler vil ikke være omfattet av angrerektlovens opplysningskrav. Det virker lite hensiktsmessig at forbrukernes rett til informasjon skal være forskjellig avhengig av hvilken kasse (betjent eller ubetjent, dvs. automatisert forretningslokale) man velger å benytte. På samme vis vil avtaler inngått ved bruk av IKT-utstyr i den næringsdrivendes forretningslokaler kunne være omfattet av unntaket. Departementet er dermed blitt stående ved at unntaksbestemmelsen ikke bør benyttes. Når det gjelder bekymringene Næringslivets Hovedorganisasjon gir uttrykk for, synes disse langt på vei ivaretatt av unntaket for «daglige transaksjoner». For avtaletyper som ikke kan anses som dagligdagse, har departementet vanskelig for å se noen grunn til at forbrukeren skal være dårligere beskyttet når avtalen er inngått ved salgsautomater og automatiserte forretningslokaler enn ved mer ordinære kjøpsituasjoner. Tvert imot kan det anføres at forbrukeren i disse tilfellene kan ha særlig nytte av direktivets opplysningspliktbestemmelser.

Departementet har i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 8 også hensyntatt innspillet fra Hovedor-

ganasjonen Virke om å unnta avtaler etter artikkel 3 nr. 3 bokstav j om levering av matvarer til husholdningenes løpende forbruk og som leveres fysisk av den næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass. Et lignende unntak er for øvrig inntatt i dansk lov om forbrugeravtaler § 17 stk 3¹ som gjennomfører de tilsvarende reglene i dansk rett.

Departementet har også merket seg at Næringslivets Hovedorganisasjon tar til orde for at unntaket for avtaler vedrørende oppføring av nye bygninger, jf. direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav f bør innføres i norsk rett. Departementet er enig i at norsk rett allerede inneholder en rekke informasjonskrav vedrørende oppføring av ny bolig og ombygging av eksisterende boliger. Departementet har ikke tatt sikte på å endre de eksisterende opplysningskravene som følger av denne lovgivningen, eksempelvis håndverkertjenesteloven § 32. Departementet viser imidlertid til at direktivet inneholder en rekke opplysningskrav som vil supplere gjeldende lovgivning. Det er i høringsrunden ikke fremkommet argumenter som tilsier at forbrukeren ikke vil ha behov for de ytterligere opplysningene som direktivet gir anvisning på. Tvert imot er det i høringen gitt støtte til at unntakene ikke innføres, jf. uttalelsen fra Forbrukerrådet. I de tilfeller spesiallovgivningen også inneholder krav til opplysninger vil disse kravene etter lex specialis-prinsippet gå foran de kravene som følger av reglene i avtaleloven som gjennomfører direktivet artikkel 5. På samme måte følger det av direktivet artikkel 3 nr. 3 at dersom regler i direktivet strider mot andre EØS-rettsakter for spesifikke sektorer, skal sektordirektivene ha forrang. Videre kan spørsmålet om motstrid være uttrykkelig regulert i det aktuelle regelverket – slik som i tjenesteloven § 4.

Av disse prinsippene følger det derfor at for eksempel håndverkertjenestelovens regler om prisopplysninger, jf. lovens § 32, vil gå foran reglene i avtaleloven som gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav c. På den annen side vil eksempelvis direktivets krav om opplysning om selgerens identitet måtte oppfylles.

Departementet har likevel valgt å legge vekt på næringens synspunkter, samt sett hen til at unntaket for oppføring av bygninger er gjennomført i dansk rett². Departementet har derfor i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 5 tatt inn et unntak

for avtaler om oppføring av bygninger. Unntaket omfatter ikke arbeid som utføres på eksisterende bygninger.

Bortsett fra en generell motstand fra nærings-siden av hensyn til totalharmonisering er det ikke kommet argumenter i høringsrunden mot departementets forslag om ikke å innføre unntak fra plikten til å gi forhåndsopplysninger ved avtaler omfattet av artikkel 3 nr. 3 bokstav a, b, c, e og i. På den annen side er det gitt en generell støtte fra forbrukersiden til at unntakene ikke skal innføres med mindre det foreligger gode grunner for dette. Når det gjelder argumentet om totalharmonisering, viser departementet til at det ikke vil være mulig å oppnå en totalharmonisering for disse avtalene, idet medlemsstatene har valgt ulike løsninger. Hensynet til totalharmonisering er derfor etter departementets syn ikke et avgjørende argument. Totalharmonisering er det uansett ikke mulig å oppnå. For avtaletyper der det ikke er kommet konkrete argumenter som tilsier at det gjøres unntak, har departementet valgt å opprettholde forslaget i høringsnotatet.

Jussformidlingen har uttrykt bekymring for at en del av unntakene i lovforslaget er skjønnsmessig angitt. Departementet er enig i at grensdragningen for unntakene i visse tilfeller kan by på tvil. All den tid unntakene er fullharmoniserte, jf. artikkel 4, er det vanskelig å foreta en mer detaljert presisering ved gjennomføringen i norsk rett. Unntakene må tolkes direktivkonformt og finne sin løsning i praksis.

4.5.3 Særlig om unntaket for «daglige transaksjoner», artikkel 5 nr. 3

Departementet går inn for å innføre unntaket for daglige transaksjoner i samsvar med direktivet artikkel 5 nr. 3. Det vises til § 38 b annet ledd nr. 1 i departementets lovforslag. Det er ikke kommet motforestillinger i høringsrunden. Imidlertid har flere høringsinstanser bedt om at det klargjøres hvordan unntaket skal forstås. Europakommisjonen har foreløpig ikke utgitt retningslinjer for tolking av direktivet. I møter med kommisjonens sekretariat og andre medlemsstater er det imidlertid antatt at unntaket skal forstås snevert, men ikke så snevert at det kun omfatter produkter som en gjennomsnittforbruker ville kjøpe hver eneste dag. Unntaket bør isteden forstås slik at det omfatter produkter og tjenester som en gjennomsnittforbruker kjøper ofte og regelmessig, slik som brød og melk.

I forståelsen av unntaket er vilkåret om at kontrakten må oppfylles umiddelbart ved avtalens

¹ www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160666

² Lov om forbrugeravtaler § 7 stk 2 nr. 3
www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=160666

inngåelse, sentralt. Departementet antok i høringsnotatet at unntaket vil omfatte varer og tjenester av relativ lav økonomisk verdi for forbrukeren. Det har i høringen blitt etterlyst en beløpsgrense som gjør unntaket lettere å praktisere, men direktivet gir ikke anledning for medlemsstatene til å oppstille en slik beløpsgrense. Næringslivets Hovedorganisasjon har bemerket at det er relativt hva som er av økonomisk verdi for forbrukeren, og viser til at den økonomiske verdien av avtalen vil kunne variere. Departementet legger til grunn at unntaket er snevert og bare omfatter avtaler en gjennomsnittforbruker kjøper ofte og regelmessig. En gjennomsnittforbruker kan neppe sies å inngå avtaler av større økonomisk verdi ofte og regelmessig. Departementet antar ut fra dette at et drop-in hotellbesøk, som Næringslivets Hovedorganisasjon nevner i sin høringsuttalelse, ikke vil være omfattet av unntaket fra opplysningsplikten. Departementet foreslår at direktivets unntaksbestemmelse inntas i lovforslaget. Ved tvil om en vare eller tjeneste faller innenfor unntaket, vil departementet bemerke at den næringsdrivende har anledning til å overoppfylle sin informasjonsforpliktelse på frivillig grunnlag og gi opplysninger i tvilstilfeller. En nærmere grensdragning av unntaket må gjøres i praksis. Departementet har forståelse for behovet som er uttrykt i høringen om en nærmere presisering av unntaket, men kan ikke se at direktivet gir adgang til dette.

4.5.4 Når og hvordan opplysningene skal gis

Etter direktivet skal opplysningene gis forbrukeren «før forbrukeren er bundet av [...]avtale», jf. artikkel 5 nr. 1 første punktum. Bestemmelsen angir tidspunktet eller tidsrommet opplysningene skal gis. At opplysninger ikke er gitt, betyr ikke at gyldig avtale ikke er inngått. Høringsuttalelsen til Jussformidlingen tyder imidlertid på at dette er uklart og kan misforstås. Hvorvidt forbrukeren er bundet av avtalen beror på alminnelige avtalestiftende momenter. Se i den forbindelse direktivet artikkel 3 nr. 5 som viser at avtalerettslige regler om binding ikke reguleres av direktivet. For å unngå tvil foreslår departementet at formuleringen «før det blir inngått avtale» som tydeliggjør tidsaspektet inntas i lovteksten. Se forslaget til avtaleloven § 38 b første punktum første ledd.

Den næringsdrivende må etter lovforslaget gi opplysningene «før» forbrukeren blir bundet, dette i motsetning til å gi forbrukeren informasjonen i etterkant av at avtale er inngått.

Jussformidlingen ønsker at tidspunktet opplysninger skal gis presiseres til «i rimelig tid» før

avtale inngås. Departementet kan ikke se at direktivet åpner for en slik presisering i nasjonal rett. Den nærmere vurderingen av når opplysninger skal gis vil etter departementets syn måtte bero på opplysningens karakter. Forsøker for eksempel en forbruker å forhandle seg til en rimeligere pris enn den som er oppgitt, må det være tilstrekkelig at selgeren opplyser om ny pris rett før avtalen inngås. Til en viss grad vil slike opplysninger kunne anses å falle inn under de alminnelige reglene om tilbud og aksept, og partene må dermed selv kunne regulere spørsmålet om når opplysningene gis. På den annen side kan det muligens anses å stride mot direktivets formål og sette forbrukeren under tidspress når det opplyses om tekniske spesifikasjoner, samvirkningsevne og lignende, gitt at formålet med de prekontraktuelle opplysningskravene er å sette forbrukeren i stand til å ta et informert valg på avtaletidspunktet.

Departementet har ikke foreslått regler om krav til hvordan opplysningene skal gis (formkrav). Det er i høringen tatt til orde for at en forbruker skal kunne kreve å få opplysningene skriftlig, jf. høringsuttalelsen fra Jussformidlingen. Etter departementets syn vil dette kunne fremstå som i overkant byråkratisk ved en lang rekke avtaler, og de administrative kostnadene dette vil påføre den næringsdrivende vil neppe stå i forhold til forbrukerens behov for opplysningene. Det samme anser departementet må gjelde forslaget om at forbrukeren skal kunne kreve at opplysningene gis skriftlig etter at avtaler er inngått. Normalt vil sentrale opplysninger være angitt på emballasje og kvittering som forbrukeren mottar fra selgeren. Departementet mener derfor at det bør gjelde et prinsipp om formfrihet. Det vil si at opplysningene kan gis skriftlig – for eksempel ved oppslag i selgers forretningslokale. Men opplysningene må like gjerne kunne gis muntlig dersom forholdene tilsier dette. Videre må opplysningen kunne gis ved bruk av symboler og tegninger, så lenge lovens vilkår om at opplysningen er gitt på «en klar og forståelig måte» oppfylles. Dersom opplysningene allerede klart fremgår av sammenhengen, er det ikke nødvendig å gi ytterligere informasjon. Det vil eksempelvis måtte sies å fremgå av sammenhengen at det trengs en VHS-spiller for å spille av en VHS-kassett, eller en Blu-ray-spiller for å spille av en Blu-ray-disk. Det vil da sannsynligvis ikke fremstå som nødvendig å opplyse en forbruker om at han eller hun trenger en VHS-spiller for å spille VHS-kassetten. Derimot vil det kunne være relevant å opplyse om at Blu-ray-disken ikke nødvendigvis vil fungere på alle typer Blu-ray-spillere, på grunn av regionkoding eller lignende.

4.5.5 Nærmere om de enkelte opplysningskravene

Enkelte høringsinstanser på næringsviden har uttalt at de er imot forslaget i høringsnotatet om at enkelte av opplysningskravene utformes likt for avtaler generelt og avtaler inngått ved fjernsalg og salg utenom næringsdrivendes faste forretningslokaler.

I høringsnotatet foreslo departementet at i tillegg til de opplysningene om identitet som fremkommer av artikkel 5 nr. 1 bokstav b, skal den næringsdrivende opplyse om sitt eventuelle telefaksnummer og e-postadresse, samt identitet og geografisk adresse til den næringsdrivende han eller hun opptre på vegne av. Disse opplysningene skal gis ved salg utenom faste forretningslokaler og fjernsalg. Forslaget innebar at opplysningskravene til den næringsdrivendes identitet blir like ved alle salgformene.

Departementet slutter seg til synspunktet Forbrukerrådet har gitt uttrykk for i høringen om at dette kan være praktiske opplysninger for en forbruker å få. Den næringsdrivende må uansett opplyse om sitt telefonnummer etter artikkel 5 nr. 1 bokstav b. Etter departementets syn fremstår det som lite byrdefullt for den næringsdrivende å gi de ekstra opplysningene, idet det lett opplyses om disse opplysningene på samme måte som den næringsdrivende velger å gi opplysninger om sitt telefonnummer. Eksempelvis kan opplysningen oppfylles ved et enkelt oppslag i den næringsdrivendes forretningslokaler hvor informasjon om identitet, telefonnummer osv. fremkommer. Når det gjelder Næringslivets Hovedorganisasjons innvending vedrørende tilfeller der forbrukeren henvender seg direkte til selgeren, må det etter departementets syn være tilstrekkelig at opplysningen eksempelvis fremkommer ved et oppslag. Det fremstår som lite praktisk at en næringsdrivende skulle velge å oppfylle direktivets krav om å opplyse om telefonnummer ved å gjøre dette muntlig til forbrukeren forut for hver enkelt avtaleinngåelse. Opplysninger om telefaksnummer og e-postadressene skal forøvrig bare gis dersom den næringsdrivende rent faktisk har et telefaksnummer eller en e-postadresse.

Departementets forslag til ny § 38 b nr. 3 som gjennomfører artikkel 5 nr. 1 bokstav c om prisopplysninger, går på enkelte punkter lenger enn det direktivet krever. Departementet foreslår å formulere kravet til prisopplysning likt som for avtaler inngått ved fjernsalg og salg utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav e. Forslaget medfører at forbrukeren også for andre salgssituasjoner enn de som er omfattet av forslaget til ny angrerettlov, skal – der

det er relevant – opplyse om de samlede kostnadene per avregningsperiode med hensyn til avtaler uten tidsbegrensning og abonnementsavtaler. Ved betaling med et fast beløp, skal det etter forslaget opplyses om de samlede månedlige kostnadene. Der de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det opplyses på hvilken måte prisen blir beregnet. Departementet kan ikke se at det foreligger gode grunner til at forbrukeren kun skal få slike opplysninger ved avtaler som faller inn under angrerettloven. Det har ikke kommet spesifikke innvendinger mot departementets forslag på dette punktet i høringen.

Når det gjelder forslaget fra Norges Automobil-Forbund om at den næringsdrivende også skal opplyse om sitt organisasjonsnummer, anser departementet at dette ikke bør innføres, og viser til at et slikt krav ikke kan innføres ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Til forskjell fra kravene i direktivets artikkel 5, kan ikke opplysningskravene i artikkel 6 suppleres med ytterligere krav. Videre er departementet usikker på om en slik opplysning i realiteten vil gi forbrukeren relevant informasjon utover det som allerede fremkommer av forslaget til avtaleloven § 38 b første ledd nr. 2.

Opplysningskravene foreslås gjennomført i ny avtalelov § 38 b første ledd nr. 1 til 7 og gjelder i utgangspunktet alle avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker, jf. forslaget til avtaleloven § 38 a første punktum. Unntakene fra opplysningsplikten fremkommer av annet ledd nr. 1 til 8. Unntakene i annet ledd er uttømmende angitt.

4.5.6 Sanksjoner

Direktivet artikkel 23 bestemmer at medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler som kan sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes. Disse midlene skal omfatte bestemmelser som gir nærmere bestemte organer adgang til å bringe en sak inn for domstol eller forvaltningsmyndighet for å sikre at nasjonale bestemmelser som gjennomfører direktivet, kommer til anvendelse.

Artikkel 24 stiller videre krav om at medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredelse av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet, og om at medlemsstatene skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. Sanksjonene skal være virkningsfulle, proporsjonale i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende. Direktivets fortale punkt 57 presiserer:

«Medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv, og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.»

Direktivets regler om sanksjoner må ses i sammenheng med direktivets alminnelige virkeområde etter artikkel 3. Direktivets regler om sanksjoner kommer derfor bare til anvendelse i de tilfellene det rent faktisk er inngått en avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker. Etter departementets syn står dermed medlemsstatene fritt til å vurdere nasjonale sanksjoner i de tilfeller hvor det ikke er inngått en konkret avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker, idet slike sanksjoner faller utenfor direktivets virkeområde. Som det fremgår av vurderingen nedenfor, anser departementet at norsk rett inneholder sanksjonsmuligheter overfor den næringsdrivende også i de tilfeller hvor det ikke er inngått en konkret avtale med en forbruker.

Når det gjelder forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn, vises det til fremstillingen i proposisjonen punkt 3.17.

I lys av høringen, og da særlig høringsuttalelsen fra Forbrukerombudet, har departementet kommet til at det vil være behov for en noe mer utvidet adgang til sanksjoner ved brudd på reglene i avtaleloven § 38 b enn det som ble lagt til grunn i høringsnotatet.

Den næringsdrivendes brudd på plikten til å gi forhåndsopplysninger vil kunne medføre privatrettslige sanksjoner. De privatrettslige sanksjonene vil være av retroaktiv karakter. Det er først etter at en avtale er inngått, at man kan konstatere at det foreligger brudd på opplysningsplikten. Det vil si at en forbruker ikke selv kan håndheve brudd på informasjonsforpliktelsene i de tilfeller forbrukeren ikke har inngått eller forsøkt å inngå en avtale med den næringsdrivende.

Brudd på informasjonsforpliktelsene vil kunne medføre sanksjoner i henhold til alminnelige avtalerettslige regler og prinsipper, som avtaleloven § 33 om ugyldighet og § 36 om urimelige avtalevilkår eksempelvis gir anvisning på. Hvorvidt en avtale kan settes til side som ugyldig fordi den næringsdrivende ikke har oppfylt et informasjonskrav, vil etter departementets syn måtte bero på de konkrete omstendighetene og hvor alvorlig bruddet anses for å være. Den konkrete avveiningen må det bli opp til tvisteløsningsorganene å ta stilling til – gitt de konkrete forholdene i den enkelte sak.

Brudd på de prekontraktuelle informasjonskravene vil også kunne få betydning for kontraktsrettslige mangelsregler og misligholdsbeføyelser. Eksempelvis vil brudd på lovforslaget § 38 b første ledd nr. 7 kunne utgjøre en kontraktsrettslig mangel etter forbrukerkjøpsloven § 16 første ledd bokstav b som sier at «tingen har en mangel dersom [...] selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få, dersom unnlatsen kan antas å ha virket inn på kjøpet». Innvirkningskriteriet i den siterte bestemmelsen vil stå sentralt i vurderingen av hvorvidt brudd på opplysningskravene i avtaleloven kan sies å utgjøre en mangel etter forbrukerkjøpslovens § 16 første ledd bokstav b og tilsvarende bestemmelser i så vel lovfestet som ulovfestet kontraktsrett. Samtidig vil bestemmelsene i avtaleloven måtte sies å gi visse føringer på hvilke opplysninger forbrukeren «hadde grunn til å regne med å få».

Brudd på enkelte av informasjonsforpliktelsene vil for den enkelte forbruker i gitte tilfeller fremstå som nokså bagatelmessige og derfor neppe medføre at en forbruker vil forsøke å håndheve informasjonskravene ut fra de privatrettslige sanksjonene som er beskrevet ovenfor. Det vil som nevnt også i gitte tilfeller være tvilsomt om privatrettslige sanksjoner av betydning vil være tilgjengelig – som for eksempel ved brudd på plikten for den næringsdrivende til å opplyse om sitt telefonnummer etter § 38 b første ledd nr. 2.

Forbrukerombudet fører etter markedsføringsloven § 34 tilsyn med urimelig handelspraksis, jf. markedsføringsloven § 6. Forbrukerombudet skal etter markedsføringsloven § 35 veilede og forsøke å oppnå frivillig ordning med den næringsdrivende. Sanksjoner dersom frivillig ordning ikke oppnås, følger av markedsføringsloven § 35 tredje ledd med videre henvisninger.

Forbrukerombudet vil kunne ta de foreslåtte opplysningskravene i avtaleloven § 38 b i betraktning når ombudet på selvstendig grunnlag vurderer hva som utgjør en urimelig handelspraksis etter markedsføringsloven § 6. Departementet legger derfor til grunn at det offentligrettslige sanksjonssystemet etter markedsføringsloven vil kunne få anvendelse når brudd på opplysningskravene etter avtaleloven § 38 b kan sies å utgjøre en «urimelig handelspraksis». Et slikt offentligrettslig tilsyn utenfor de konkrete tilfellene der det er inngått en konkret avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker, bidrar etter departementets syn til å gjøre reglene mer effektive i norsk rett.

5 Andre forbrukerrettigheter

5.1 Tilleggsvederlag – direktivet artikkel 22

5.1.1 Gjeldende rett

Om en forbruker anses å ha akseptert et tilbud og med det anses bundet av en avtale, beror etter alminnelige lov- og ulovfestede avtalerettslige regler på en konkret og helhetlig vurdering av avtalesituasjonen, herunder partenes stilling, omstendighetene rundt avtaleslutningen, avtalens innhold mv.

Det følger av alminnelige regler om avtalerettslig binding at forbrukeren ikke blir forpliktet til å betale et tilleggsvederlag uten å ha akseptert dette. Spørsmålet om hva som skal til for at en slik aksept anses å foreligge, herunder hvorvidt aksepten kan gis ved passivitet eller ved ikke å fravelge en standardløsning som på forhånd er presentert av den næringsdrivende, vil etter departementets syn i alminnelighet, og så langt spørsmålet ikke er særskilt lovregulert, bero på en slik konkret og helhetlig vurdering av avtalesituasjonen som nevnt.

5.1.2 Direktivet

Direktivet har regler om tilleggsvederlag i artikkel 22, der det heter:

«Før forbrukeren blir bundet av avtalen eller tilbudet skal den næringsdrivende be om forbrukerens uttrykkelige samtykke til eventuelle tilleggsbetalinger utover den betaling som er avtalt for den næringsdrivendes viktigste avtaleforpliktelse. Dersom den næringsdrivende ikke har fått forbrukerens uttrykkelige samtykke, men har gått ut fra dette ved bruk av standardvalg som forbrukeren skal avvise for å unngå tilleggsbetaling, skal forbrukeren ha rett til å få tilbake denne betalingen.»

5.1.3 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo i høringsnotatet en ny § 38 c i avtaleloven til gjennomføring av artikkel 22 i direktivet. I punkt 8.3.3 heter det:

«Direktivet oppstiller her en spesialregel knyttet til avtaleinngåelse (bindingsspørsmålet) for tilleggsvederlag utover vederlaget for den næringsdrivendes hovedytelse i forbrukerforhold. Ettersom gjeldende norsk rett ikke oppstiller en tilsvarende spesialregulering av dette spørsmålet, må direktivets bestemmelse gjennomføres i norsk rett. Departementet foreslår at direktivet artikkel 22 gjennomføres ved tilføyelse av en ny § 38 c i avtaleloven. Virkeområdet for regelen fremgår av forslaget til ny § 38 a første ledd som fastslår at avtaleloven kapittel 4 gjelder for «avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker». Unntakene som følger av § 38 b annet ledd nr. 2, 3 og 4 er ikke foreslått å få anvendelse for bestemmelsen om tilleggsbetaling i § 38 c. [...]

Departementet antar at samtykke til tilleggsvederlag ved bruk av standardløsninger som forbrukeren må avvise for å unngå tilleggsbetaling, i praksis særlig vil gjelde situasjoner hvor forbrukeren må endre et forhåndsutfyllt valg som medfører at et tilleggsvederlag påløper, på et skjema som er del av en standardavtale eller i nettbutikk (såkalte 'pre-ticked boxes'). Et eksempel kan være bestilling av flybilletter på internett, der forbrukeren aktivt må velge bort en tilleggstjeneste, slik som avbestillingsforsikring, for at det ikke skal påløpe tilleggsvederlag for tilleggstjenesten. Direktivet synes ikke å regulere spørsmålet om hvorvidt den næringsdrivende er forpliktet til å levere en tilleggstjeneste som nevnt i et tilfelle hvor forbrukeren har rett til å søke tilleggsbetalingen tilbake. I mangel av uttrykkelig holdpunkter i direktivet, antar departementet at spørsmålet må løses etter alminnelige regler i nasjonal rett.»

5.1.4 Høringsinstansenes synspunkter

Jussformidlingen er positiv til den foreslåtte reguleringen av tilleggsvederlag og til at forbrukere får et uttrykkelig vern mot uforutsette ekstra betalinger.

Forbrukerombudet støtter også et forbud mot tilleggsbetaling, men mener at bestemmelsen bør plasseres i markedsføringsloven. Forbrukerombudet uttaler:

«Mfl. § 11 forbyr næringsdrivende å ta betaling for varer eller tjenester uten etter avtale med forbrukere. Dette forbudet regulerer samme type situasjon som forbudet mot tilleggsbetaling. I tillegg til at regelen håndheves offentlig-rettslig gjennom Forbrukerombudets tilsyn med markedsføringsloven, har den også sivilrettslige konsekvenser ved at den kan påberopes av forbruker som grunnlag for å nekte å betale krav fra næringsdrivende i tilfeller hvor forbrukeren mener det ikke er inngått gyldig avtale.

Det kan hevdes at forbudet mot tilleggsbetaling allerede er dekket av forbudet mot negativt salg i mfl. § 11. Jeg er likevel positiv til at man presiserer i lovverket at tilleggsbetaling som ikke er aktivt vedtatt av forbrukeren er forbudt, men vil på det sterkeste anbefale at regelen flyttes fra avtaleloven § 38 c til markedsføringsloven § 11. Regelen vil i så fall både bli gjenstand for offentligrettslig håndheving med de muligheter for å gripe inn med sanksjoner som følger av markedsføringsloven, i tillegg til at den kan påberopes av forbrukere i sivilrettslige tvister med næringsdrivende.»

Norges Automobil-Forbund og Forbrukertvistutvalget reiser spørsmål om forholdet til håndverkertjenesteloven § 9. Forbrukertvistutvalget uttaler om dette:

«Når det gjelder direktivet art. 22 om tilleggsbetaling og forslaget til ny § 38 c i avtaleloven stiller jeg spørsmål om forholdet til håndverkertjenestel. § 9, jfr. 33, bør klargjøres. Disse bestemmelsene regulerer tilleggsarbeid og tilleggsbetaling (pristillegg) for dette. Så vel direktivets art. 22 som forslaget til ny regel i avtaleloven knytter forbrukerens rett til tilbakebetaling til 'standardløsning' som forbrukeren må velge bort. Det er noe annet enn tilleggsarbeid og pristillegg etter håndverkertjenesteloven. Første del av direktivets bestemmelse og forslaget til § 38 c er derimot

generelt utformet, og gjelder tilsynelatende enhver betaling utover hovedytelsen.»

Ingen av høringsinstansene har tatt til orde for at det gjøres unntak fra direktivets artikkel 22 for enkelte av avtaleområdene som det er adgang til etter reglene i direktivet artikkel 3 nr. 3. Det vises likevel til den generelle merknaden fra *Samferdselsdepartementet* som er gjengitt i proposisjonens punkt 4.4 i forbindelse med gjennomføringen av prekontraktuell opplysningsplikt etter direktivet artikkel 5. Samferdselsdepartementet argumenterer her for at det også ved gjennomføringen av artikkel 22 gjøres unntak for avtaler om visse typer ekomtjenester.

5.1.5 Departementets vurderinger

På bakgrunn av Forbrukerombudets innspill i høringsrunden har departementet kommet til at regelen om tilleggsbetalinger bør plasseres i markedsføringsloven § 11 i stedet for i avtaleloven slik det var foreslått i høringsnotatet. Det vises til forslaget om et nytt fjerde ledd i markedsføringsloven § 11. Som Forbrukerombudet peker på, vil forbudet mot tilleggsvederlag som ikke er uttrykkelig godkjent av forbrukeren, kunne håndheves privatrettslig på samme måte som forbudet mot negativt salg i markedsføringsloven § 11, samt medføre offentligrettslige sanksjoner etter markedsføringsloven.

Når det gjelder forholdet til håndverkertjenesteloven § 9, jf. § 33, som det er reist spørsmål om under høringen, vil departementet bemerke at håndverkertjenestelovens regel regulerer et annet rettsspørsmål enn direktivets regel. Håndverkertjenesteloven § 9 regulerer spørsmålet om betaling for tilleggsarbeid som det under utførelsen av oppdraget viser seg praktisk for forbrukeren å få utført sammen med det avtalte oppdraget. Tjenesteyteren skal i slike tilfeller kontakte forbrukeren. Er det ikke mulig å komme i kontakt med forbrukeren, kan tilleggsarbeidet likevel utføres om forbrukeren må antas å ville ha tilleggsarbeidet utført og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig i seg selv, eller den er lav i forhold til prisen på den avtalte tjenesten. Tjenesteyteren kan kreve pristillegg for slikt tilleggsarbeid etter § 33, jf. § 32. Som det fremkommer dreier det seg ikke her om et vederlag som forbrukeren i *avtalen* med tjenesteyteren må fravelge. Det dreier seg snarere om en lovbestemt regel gitt ut fra forbrukerens egeninteresse.

Departementet legger etter dette til grunn at det ikke er nødvendig med en presisering av for-

holdet til reglene i håndverkertjenesteloven. Tvert imot antar departementet at en slik presisering ville kunne skape tvil om andre alminnelige avtalerettslige konsepter, som eksempelvis regelen om negotiorum gestio (uanmodet forretningsførsel), som innebærer at en person forvalter en annen persons interesse på dennes vegne uten først å ha fått godkjennelse eller anmodning om å gjøre det. Lovforslaget kan med andre ord ikke forstås slik at det generelt griper inn i retten til å kreve betaling fra en forbruker der en slik rett følger av avtalen, lovhjemmel eller alminnelige rettsregler.

Departementet foreslår ikke å gjøre unntak for enkelte avtaletyper etter direktivet artikkel 3 nr. 3 fra forbudet mot tilleggsbetaling etter et forhåndsutfylt standardvalg. For avtaler om visse typer ekomtjenester, der forbrukeren eksempelvis kjøper nett-tilgang på en kafé, kan ikke departementet se at det er vektige argumenter som tilsier at den næringsdrivende bør kunne kreve ekstra betaling fra forbrukeren ved et forhåndsutfylt alternativ.

5.2 Kjøpsrettslige regler om levering og risikoens overgang – artikkel 18 og 20

5.2.1 Virkeområde

Direktivet

Direktivet artikkel 18 om levering og artikkel 20 om risikoens overgang får anvendelse på «salgsavtaler», jf. direktivet artikkel 17 nr. 1. Salgsavtaler er i artikkel 2 nr. 5 definert som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder alle avtaler som omhandler både varer og tjenester». Salgsavtaler i direktivets forstand omfatter etter dette både avtaler om kjøp av varer og kombinerte avtaler som både inneholder et kjøps- og et tjenesteelement. Salgsavtaler er imidlertid betinget av at det eksisterer en salgsgjenstand – en vare. Vare er i direktivet artikkel 2 nr. 3 definert som «enhver løse gjenstand, med unntak av gjenstander som selges på tvangsauksjon eller på annen måte i henhold til lov; vann, gass og elektrisitet skal anses som varer i henhold til dette direktiv når de tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde». Digitalt innhold som leveres på fysisk medium, anses også etter direktivet som en vare, jf. direktivet

artikkel 2 nr. 11 sammenholdt med fortalen punkt 19.

Når det i artikkel 17 nr. 1 annet punktum presiseres at artiklene 18 og 20 ikke får anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde, fjernvarme eller levering av digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium, følger dette allerede av at virkeområdet er begrenset til salgsavtaler.

De kjøpsrettslige reglene i direktivet får i utgangspunktet et begrenset virkeområde som følge av at en rekke avtaletyper er unntatt direktivets anvendelsesområde i artikkel 3 nr. 3 bokstav a til m. De fleste av unntakene er likevel ikke aktuelle for de kjøpsrettslige reglene, idet de kjøpsrettslige reglene som nevnt kun gjelder for «salgsavtaler». Unntakene i artikkel 3 nr. 3 gjelder i hovedsak tjenesteavtaler og vil derfor uansett falle utenfor anvendelsesområdet til artikkel 18 og 20. I noen situasjoner kan disse avtaletypene likevel falle inn under direktivets definisjon av «salgsavtale» i den grad avtalen anses som en kombinert avtale som omfatter både et vare- og et tjenesteelement. Medlemsstatene kan etter fortalen punkt 13 bestemme at direktivets regler også skal anvendes på de avtaletypene som i utgangspunktet faller utenfor direktivets virkeområde.

Gjeldende rett

Forbrukerkjøpsloven regulerer forbrukerkjøp i form av «salg av ting til en forbruker når selgeren eller selgerens representant opptrer i næringsvirksomhet», jf. § 1 annet ledd. Etter en naturlig språklig forståelse av salgsbegrepet forutsetter dette at eiendomsretten til tingen overdras fra nærings selgeren til forbrukeren mot at forbrukeren betaler et vederlag.

For kombinerte avtaler – avtaler som inneholder både et kjøps- og et tjenesteelement – følger det av forbrukerkjøpsloven § 1 sammenholdt med § 2 annet ledd bokstav d at disse reguleres av forbrukerkjøpsloven med mindre tjenesten utgjør den «overveiende del» av de samlede forpliktelsene.

Kombinerte avtaler som etter dette faller utenfor forbrukerkjøpsloven, vil kunne reguleres av håndverkertjenesteloven eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett. Håndverkertjenestelovens virkeområde er i § 2 regulert slik at loven ikke får anvendelse på et arbeid som ellers er omfattet av loven, når avtalen i sin helhet må anses som et kjøp.

Forslag i høringsnotatet

I høringsnotatet, hvor «salgsavtaler» ble omtalt som «kjøpsavtaler» (idet den offisielle oversettelsen av direktivet til norsk ikke forelå på dette tidspunktet), het det om den lovtekniske løsningen:

«Direktivet artikkel 18 om levering og artikkel 20 om risikoens overgang får altså anvendelse på 'kjøpsavtaler', jf. direktivet artikkel 17 nr. 1. Kjøpsavtaler er definert i artikkel 2 nr. 5, jf. punkt 7.1 med videre henvisninger ovenfor. Kjøpsavtaler i direktivets forstand omfatter etter dette både avtaler om kjøp av varer og sammensatte avtaler som både inneholder et kjøps- og et tjenesteelement, uavhengig av forholdet mellom vare- og tjenstedelen av avtalen.

Direktivet artikkel 18 om levering og artikkel 20 om risikoens overgang er på sin side knyttet til varer på en slik måte at disse bestemmelsene etter sin art utelukkende kan få anvendelse på varedelen av en sammensatt kjøpsavtale med så vel et kjøps- (vare-) som et tjenesteelement.

Når direktivets definisjon av 'kjøpsavtale' sammenholdes med forbrukerkjøpslovens anvendelse overfor sammensatte avtaler med både et kjøps- og et tjenesteelement, fremgår det at sammensatte avtaler der tjenesteelementet er dominerende, vil anses som kjøpsavtaler i direktivets forstand, men ikke vil reguleres av forbrukerkjøpsloven.

Departementet foreslår at direktivets regler om kjøp gjennomføres i forbrukerkjøpsloven, og for de aktuelle lovbestemmelsernes del, foreslår departementet å utvide virkeområdet for loven for sammensatte avtaler med både et kjøps- og et tjenesteelement, i tråd med direktivets videre anvendelse på dette punktet. Departementet foreslår at dette gjøres ved en tilføyelse til forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d. Tilføyelsen medfører at reglene om levering, risikoens overgang, heving ved forsinket levering og virkninger av heving i forbrukerkjøpsloven §§ 6, 7, 14, 23 og 49 gis anvendelse for varedelen av en sammensatt kjøpsavtale med både et kjøps- og et tjenesteelement uavhengig av hvorvidt avtalen for øvrig reguleres av forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven eller alminnelig, ulovfestet kontraktsrett.

Av pedagogiske hensyn antar departementet at det vil være hensiktsmessig å innta en bestemmelse i håndverkertjenesteloven § 2

nytt annet punktum som innebærer at for sammensatte tjenesteavtaler med både et tjeneste- og et kjøpsselement som faller innenfor håndverkertjenestelovens virkeområde, gjelder forbrukerkjøpsloven §§ 6, 7, 14, 23 og 49 for den delen av avtalen som knytter seg til salg av ting (kjøpsselementet).»

*Høringsinstansenes synspunkter**Jussformidlingen uttaler:*

«Jussformidlingen er i all hovedsak enig i de vurderinger som er gjort av departementet, og stiller seg positiv til endringene. Ved å utvide forbrukerkjøpslovens virkeområde til å gjelde varedelen ved alle sammensatte avtaler, gis det mer tilpassede regler for varedelen av en sammensatt kjøpsavtale, samt at varedelen i en slik avtale alltid vil bli vernet av de nye bestemmelsene i fkl § 6, 7, 14, 23 og 49.»

Ingen av høringsinstansene har tatt til orde for at det bør gjøres unntak fra direktivets artikkel 18 og 20 etter reglene i direktivet artikkel 3 nr. 3. Se likevel merknaden fra *Samferdselsdepartementet* som er gjengitt i proposisjonens punkt 4.4 i forbindelse med gjennomføringen av prekontraktuell opplysningsplikt etter direktivet artikkel 5. Samferdselsdepartementet argumenterer her for at det ved gjennomføringen av artikkel 18 og 20 bør gjøres unntak for avtaler om visse typer ekomtjenester etter artikkel 3 nr. 3 bokstav m, og viser til at reglene må anses lite praktisk relevante for denne avtaletypen.

Departementets vurderinger

I høringsnotatet la departementet til grunn at direktivet fordret et ubetinget skille mellom tjeneste- og vareelementet av kombinerte avtaler, slik at man måtte la varedelen av en kombinert tjeneste- og vareavtale følge de kjøpsrettslige reglene. Denne forståelsen av direktivet bygget på direktivets definisjon av henholdsvis «salgsavtale» og «varer» i direktivet artikkel 2 nr. 5 og nr. 4. I Europakommisjonens opprinnelige utkast til direktiv – KOM (2008) 614 – var det i artikkel 21 nr. 1 (som tilsvarende det vedtatte direktivets artikkel 17) klart formulert et krav om at kjøpsrettslige regler skulle gjelde for varedelen av en kombinert avtale:

«This Chapter shall apply to sales contracts. Without prejudice to Article 24(5), where the

contract is a mixed-purpose contract having as its object both goods and services, this Chapter shall only apply to the goods.»

Denne formuleringen i direktivet falt ut i løpet av forhandlingene mellom Rådet og Europaparlamentet, og det har fremstått som uklart om dette var ment å ha en realitetsbetydning.

Europakommisjonen har i løpet av 2013 arrangert implementeringskonferanser for å bistå medlemsstatene i gjennomføringen av direktivet i nasjonal rett, samtidig som dette gir medlemsstatene et forum for å drøfte tvilsspørsmål ved tolkning av direktivet. På bakgrunn av uttalelser fra Kommisjonen i denne sammenheng, legger departementet nå til grunn at det vil være forsvarlig å tolke direktivet slik at dersom vareelementet bare utgjør en liten del av en kombinert avtale, kan avtalen anses som en tjenesteavtale. (Kommisjonens uttalelse gjaldt eksemplet språkkurs som også inkluderer kursbøker.) Departementet antar derfor at det ikke er grunnlag for å opprettholde den lovtekniske løsningen som ble foreslått i høringsnotatet.

Etter departementets vurdering innebærer Kommisjonens syn på begrepene «tjenesteavtale» og «salgsavtale» i direktivet at man i norsk rett kan opprettholde gjeldende rett med hensyn til hvilke avtaler som faller inn under forbrukerkjøpslovens virkeområde, jf. forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d som slår fast at loven ikke gjelder for «avtale som pålegger den part som skal levere tingen, også å utføre et arbeid eller annen tjeneste, dersom dette utgjør den overveiende del av hans eller hennes forpliktelser». På samme vis kan man i norsk rett dermed opprettholde den nåværende reguleringen i håndverker-tjenesteloven § 2.

Når det gjelder den nærmere grensedragningen mellom kjøpsavtaler og avtaler som faller inn under håndverkertjenesteloven eller ulovfestede kontraktsrettslige regler om tjenesteavtaler, viser departementet til Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) Om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) punkt 3.8.6 og spesialmerknedene til lovens § 2 annet ledd bokstav d. Den nærmere grensedragningen vil måtte bero på en konkret vurdering. Ved tolkningen vil man måtte legge vekt på presumsjonsprinsippet, som innebærer at norsk rett presumeres å være i overensstemmelse med Norges folkerettslige forpliktelser etter EØS-avtalen.

Departementet har ikke fulgt opp Samferdselsdepartementets forslag om å unnta avtaler om visse typer ekomtjenester etter artikkel 3 nr. 3 bokstav m fra reglene som gjennomfører artikkel

18 og 20. Som hovedregel vil disse tjenesteavtalene ikke være omfattet av reglene i artikkel 18 og 20 av den grunn at disse reglene gjelder varer. Skulle en kombinert avtale som inneholder en ekomtjeneste, etter alminnelig kontraktsrett likevel falle inn under forbrukerkjøpslovens regulering, anser departementet det som upraktisk at man for disse avtalene skulle ha en annen løsning på spørsmål om levering og risikoens overgang enn for andre kombinerte avtaler. Etter dette har departementet funnet det mest hensiktsmessig å opprettholde forslaget fra høringsnotatet om at det ved gjennomføringen av artikkel 18 og 20 i norsk rett ikke innføres noen unntak etter artikkel 3 nr. 3.

5.2.2 Levering

Gjeldende rett

Etter forbrukerkjøpsloven § 6 første ledd skal en vare leveres «innen rimelig tid etter kjøpet», med mindre noe annet er avtalt. Bestemmelsen svarer innholdsmessig til kjøpslovens regler, jf. kjøpsloven § 9 første ledd.

Utgangspunktet er med andre ord partenes avtale. Har partene avtalt når levering skal skje, legges dette til grunn. Dersom partene ikke har avtalt leveringstidspunkt, skal levering skje innen rimelig tid etter kjøpet. Utgangspunktet for fristberegningen er avtaletidspunktet. Hva som anses som «rimelig tid» i lovens forstand, må vurderes konkret. I Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) spesialmerknedene til § 6 på side 160 vises det til kjøpslovens forarbeider. I Ot.prp. nr. 80 (1986–87) s. 54–55 heter det:

«Hva som er 'rimelig tid' vil bero på tilhøva. Gjelder det f eks et tilvirkningskjøp, er det rimelig at selgeren har lengre tid på seg enn hvor det gjelder levering av en kurant lagerware. Men også for tilvirkningskjøp kan forholdene variere sterkt. Imidlertid er det grunn til å rekne med at leveringstiden som regel vil være regulert i avtale når det gjelder kompliserte og omfattende kjøp. I praksis vil derfor 'rimelig tid' ofte være et temmelig kort tidsrom.»

Etter § 7 skjer levering «når tingen overtas av forbrukeren». Bestemmelsen bygger på kjøpslovens regler, jf. kjøpsloven § 6 annet ledd og § 7.

Forbrukerens krav som følge av forsinket levering følger av forbrukerkjøpsloven kapittel 5. Viktige beføyelser er retten for forbrukeren til å

holde kjøpesummen tilbake etter § 20, kreve oppfyllelse etter § 21, heve etter § 23 og kreve erstatning etter kontrollansvarsregelen i § 24. Etter forbrukerkjøpsloven § 23 første ledd kan forbrukeren heve kjøpet når forsinkelsen er «vesentlig». Vesentlighetskravet for heving er i samsvar med alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper og kjøpsloven. Hvorvidt forsinkelsen er «vesentlig», vil etter rettspraksis bero på om forsinkelsen har gitt forbrukeren «en rimelig grunn for [...] å si seg løst fra kontrakten», jf. Rt. 1998 s. 1510 på side 1518. Vurderingen beror på en helhetsvurdering hvor det ikke lar seg gjøre å oppstille en uttømmende liste over relevante momenter. Forsinkelsens betydning for forbrukeren vil stå sentralt, jf. forbrukerkjøpsloven § 23 annet ledd.

Etter forbrukerkjøpsloven § 23 fjerde ledd er hevingsterskelen skjærpet for tilvirkningskjøp ved at forbrukeren bare kan heve dersom forsinkelsen medfører at formålet med kjøpet blir «vesentlig forfeilet». Begrunnelsen for dette er at heving her regelmessig vil ramme selgeren hardere enn ved ordinære kjøp, i og med at dekningsalg ofte ikke vil være aktuelt.

Av forbrukerkjøpsloven § 23 tredje ledd følger at kjøpet også kan heves dersom selgeren ikke leverer tingen «innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse» som forbrukeren har fastsatt. Så lenge tilleggsfristen løper, er forbrukeren avskåret fra å heve, med mindre selgeren har sagt at han eller hun ikke vil oppfylle innen fristen. Bestemmelsen svarer til kjøpsloven § 25 annet og tredje ledd.

Hevingsoppgjøret er regulert i forbrukerkjøpsloven § 49. Partenes oppfylleelsesplikt faller bort, jf. § 49 første ledd. Der kjøpet helt eller delvis er oppfylt fra noen av sidene, kan det mottatte kreves tilbakeført, jf. § 49 annet ledd.

Reglene som er omtalt her, er etter forbrukerkjøpsloven § 3 ufravikelige til vern av forbrukeren slik at det ikke kan avtales vilkår som er «ugunstigere» for forbrukeren enn det som følger av forbrukerkjøpsloven.

Direktivet

Direktivet artikkel 18 nr. 1 fastslår at «[m]ed mindre partene har avtalt noe annet når det gjelder leveringstidspunkt, skal den næringsdrivende levere varene ved å overføre den fysiske besittelsen av eller kontrollen over varene til forbrukeren uten unødig opphold, men senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen».

Direktivet artikkel 18 nr. 2 første ledd fastslår at dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt

sin forpliktelse til å levere varene på avtalt tidspunkt eller innen fristen som fremgår av artikkel 18 nr. 1, «skal forbrukeren oppfordre den næringsdrivende til å foreta leveringen innenfor et ytterligere tidsrom som er tilpasset omstendighetene». Videre fremgår det av bestemmelsen at dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene innenfor dette ytterligere tidsrommet, har forbrukeren rett til å heve avtalen.

Det følger forutsetningsvis av ordlyden i bestemmelsen og av direktivets fortale punkt 52 at forbrukeren ikke kan heve så lenge tilleggsfristen løper. Heving kan først skje ved utløpet av tilleggsfristen. Av direktivets fortale punkt 52 fremgår at begrunnelsen for en bestemmelse om tilleggsfrist som nevnt er hensynet til den næringsdrivende der varen skal tilvirkes eller kjøpes inn spesielt for forbrukeren, og hvor selgeren som følge av dette ikke kan nytte varen på annen måte uten betydelig tap. Om tilleggsfristens lengde, presiseres samme sted at den skal være «rimelig».

Direktivet artikkel 18 nr. 2 annet ledd tilføyer:

«Første ledd får ikke anvendelse på salgavtaler der den næringsdrivende har nektet å levere varene, eller der levering innen den avtalte leveringsfristen er avgjørende i betraktning av alle omstendigheter omkring avtalens inngåelse, eller der forbrukeren før inngåelse av avtalen underretter den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. I disse tilfellene skal forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren, eller innen fristen i nr. 1, ha rett til å heve avtalen umiddelbart.»

Av fortalen punkt 52 følger at direktivet ikke berører nasjonale regler om måten forbrukeren meddeler selgeren at avtalen heves.

Direktivet artikkel 18 nr. 3 fastslår at dersom avtalen heves, skal den næringsdrivende uten unødig opphold betale tilbake alle midler som er betalt i henhold til avtalen.

Direktivet artikkel 18 nr. 4 slår fast at forbrukeren, i tillegg til å heve avtalen, kan påberope seg andre rettsmidler i nasjonal lovgivning. Det typiske eksempelet vil være andre misligholdsbeføyelser etter nasjonale kontraktsrettslige regler.

Departementets forslag i høringsnotatet

I høringsnotatet ble det i punkt 7.3.3 slått fast at direktivet artikkel 18 nr. 1 om tidspunktet for leve-

ring på enkelte punkter avviker fra gjeldende norsk rett:

«Utgangspunktet for levering både etter direktivet og forbrukerkjøpsloven er partenes avtale. Har partene avtalt når levering skal skje, legges dette til grunn.

Forskjellen viser seg der så ikke er tilfellet. Da fastsetter direktivet at levering skal skje uten unødig opphold og senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen. Forbrukerkjøpsloven på sin side fastsetter at levering skal skje innen rimelig tid etter kjøpet. Så langt departementet kan se, er direktivets leveringsplikt noe skjerpet sammenliknet med gjeldende norsk rett. Rent språklig synes 'uten unødig opphold' å stille strengere krav til selgers levering enn 'innen rimelig tid'. Forskjellen i praksis er derimot neppe vesentlig, all den tid det ved vurderingen av hva som i et konkret tilfelle utgjør 'rimelig tid', typisk vil måtte tas hensyn til hvorvidt selgeren har et legitimt behov for å vente med levering, altså hvorvidt eventuelt opphold er nødvendig eller ikke.

En ytterligere forskjell er direktivets krav om at i mangel av avtale om leveringstiden skal levering under enhver omstendighet skje senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen. Et slikt krav finnes ikke i forbrukerkjøpsloven. For en forbruker som ønsker å påberope seg forsinket levering fra selgerens side, vil det kunne fremstå som uklart hva skjønsmessige termer som 'innen rimelig tid' og 'uten unødig opphold' innebærer. Selgerens forpliktelse til å levere innen 30 dager fra inngåelsen av kjøpsavtalen avhjelper dette.

Utgangspunktet for fristberegningen etter direktivet og forbrukerkjøpsloven antas å være den samme, nemlig avtaletidspunktet.

Fristen for levering uten opphold og innen 30 dager fra avtaleinngåelsen gjelder absolutt når ikke annet er avtalt, og vil også gjelde dersom den næringsdrivende måtte ha rimelig unnskyldning til ikke å levere, eksempelvis der levering ikke er mottatt fra underleverandør. Bestemmelsen antas derfor å gi næringsseiere oppfordring til å avtalefeste tidspunktet eller perioden for levering med forbrukeren.

Direktivet begrenser ikke partenes frihet til å selv å fastsette leveringstiden ved å avtale en konkret leveringstid, herunder en leveringstid som strekker seg utover 30 dager fra avtaleinngåelsen. Dette følger klart av både ordlyden i artikkel 18 nr. 1 og av fortalen punkt 52. Etter som direktivet ikke kan fravikes til ulempe for

forbrukeren, jf. artikkel 25, er det imidlertid etter departementets syn tvilsomt om selgeren i avtale med forbrukeren kan benytte skjønnspregede formuleringer knyttet til leveringstidspunktet, som for eksempel 'innen rimelig tid'. Partenes avtalefrihet er i den danske versjonen av direktivet knyttet til 'leveringstidspunktet' i artikkel 18 nr. 1 og til 'en bestemt leveringsdato' i fortalen punkt 52, i den svenske versjonen til 'leveranstiden' i artikkel 18 nr. 1 og 'något exakt leveransdatum' i fortalen punkt 52, i den engelske versjonen til 'the time of delivery' i artikkel 18 nr. 1 og 'a specific delivery date' i fortalen punkt 52 og i den franske versjonen til 'le moment de la livraison' i artikkel 18 nr. 1 og 'une date de livraison' i fortalen punkt 52. Ordlyden i de ulike versjonene av direktivet tilsier at et avtalt leveringstidspunkt må konkretiseres, og at en skjønsmessig angivelse av leveringsforpliktelsen ikke er tilstrekkelig til å fravike direktivet.

En ytterligere forskjell er direktivets bestemmelse om at forbrukeren skal fastsette en rimelig tilleggsfrist for levering dersom selgeren ikke leverer i tråd med avtalen og ellers uten unødig opphold og senest innen 30 dager fra avtaleinngåelsen. Forbrukerkjøpsloven oppstiller også regler om tilleggsfrist for levering i § 23 tredje ledd, men disse reglene forutsetter at forbrukeren selv velger å oppstille en slik tilleggsfrist. Etter direktivet gjøres ordningen med tilleggsfrist obligatorisk.»

Departementet antok under en viss tvil at forbrukerkjøpslovens regler om levering i § 7 var forenelig med artikkel 18 nr. 1. Det heter i høringsnotatet:

«Direktivet artikkel 18 nr. 1 omhandler også måten levering skal skje på. Det fremgår at levering skjer ved 'å overlate den fysiske besittelsen av eller kontrollen med varene til forbrukeren'. Av fortalen punkt 51 fremgår at direktivet bør åpne for muligheten for at forbrukeren overlater til en tredjeperson å overta den fysiske besittelsen av eller kontrollen med varene på forbrukerens vegne.

Når det gjelder kontrollalternativet, heter det samme sted at forbrukeren bør anses å ha kontroll med varene dersom forbrukeren selv, eller en tredjeperson forbrukeren har utpekt, har adgang til å benytte varene som eier, eller kan videreselge varene, eksempelvis der forbrukeren har mottatt nøkler eller er i besittelse av dokumenter som beviser eierskapet.

Etter forbrukerkjøpsloven § 7 anses levering skjedd 'når tingen overtas av forbrukeren'. Bestemmelsen bygger på kjøpslovens regler, selv om sistnevnte også benytter begrepet 'mottas' og formelt er annerledes oppbygget, jf. kjøpsloven § 6 annet ledd og § 7. Det vises til Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) spesialmerknaden til § 7 på side 160–161.

Overtakelsesbegrepet innebærer at kjøperen må ha fått gjenstanden 'i sin besittelse'. Regelen gjelder både for hentekjøp, plasskjøp og sendekjøp. Det vises til Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) side 161 med videre henvisning til forarbeidene til kjøpsloven, NOU 1993:27 på side 116. Samme sted fremgår det at kjøperen kan overlate til en tredjeperson å overta besittelsen av tingen på forbrukerens vegne.

Besittelse forutsetter at kjøperen har fått faktisk herredømme over tingen. Den nærmere vurderingen av hvorvidt kjøperen anses å ha fått besittelsen, må imidlertid gjøres konkret for det enkelte kjøp. I forbrukerkjøp synes det som hovedregel å kreves at forbrukeren har fått den fysiske besittelsen over tingen, jf. Arnulf Tverberg: Forbrukerkjøpsloven med kommentarer, 2008, på side 169–175.

Det er etter dette tvilsomt om direktivets alternativ om levering ved at forbrukeren har fått kontroll over varen, eksempelvis ved dokument eller nøkkel som gir tilgang til varene, er forenelig med den gjeldende forståelsen av forbrukerkjøpsloven § 7. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet dersom overtakelsesbegrepet i forbrukerkjøpsloven § 7 tolkes i samsvar med direktivet for de leveringstilfeller som her er omtalt, i samsvar med det alminnelige prinsippet om konvensjonskonform fortolkning.

Departementet foreslår etter dette ingen endring i forbrukerkjøpsloven § 7.»

Når det gjelder hevingsretten ved forsinket levering, la departementet til grunn at direktivet innebærer at de norske reglene må endres:

«Bortsett fra reglene om hevingsrett i tilfeller der en tilleggsfrist for oppfyllelse er fastsatt, skiller forbrukerkjøpslovens regler om heving ved forsinket levering seg fra direktivets regler. Mens lovens regler knytter hevingsrett til tradisjonelle skjønnsmessige vurderingskriterier som hvorvidt forsinkelsen er 'vesentlig' og om formålet med kjøpet er 'vesentlig forfeilet', knytter direktivet hevingsretten til konsta-

tering av at gitte frister for levering er overtrådt.

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets regler om heving ved forsinket levering ved endringer i forbrukerkjøpsloven § 23.

Departementet antar at bestemmelsen i § 23 første ledd annet punktum kan opprettholdes uendret. Det vises til presiseringen av at direktivet ikke berører nasjonale regler om måten forbrukeren meddeler selger at avtalen heves, jf. direktivets fortale punkt 52 avslutningsvis.»

Departementet antok at direktivet ikke nødvendigvis endringer i forbrukerkjøpslovens regler om hevingsoppgjøret:

«Der en avtale heves som følge av den næringsdrivendes forsinkede levering, skal den næringsdrivende uten unødig opphold betale tilbake alle midler som er betalt i henhold til avtalen, jf. direktivet artikkel 18 nr. 3.

Hevingsoppgjøret er regulert i forbrukerkjøpsloven § 49. Partenes gjensidige oppfyllesplikt faller da bort, jf. § 49 første ledd. Er kjøpet helt eller delvis oppfylt fra noen av sidene, kan det mottatte kreves tilbakeført, jf. § 49 annet ledd første punktum.

Departementet antar etter en foreløpig vurdering at forbrukerkjøpslovens regler om hevingsoppgjøret er forenelige med direktivets regler. Departementet viser til at forbrukerkjøpsloven § 49 annet ledd første punktum må tolkes i lys av den presisering som følger av direktivet artikkel 18 nr. 3. Departementet legger videre til grunn at direktivet ikke berører nasjonale regler om gjensidig tilbakeholdsrett, jf. forbrukerkjøpsloven § 49 annet ledd annet punktum.

Departementet foreslår etter dette ingen endring i forbrukerkjøpsloven § 49.»

Høringsinstansenes synspunkter

Jussformidlingen uttaler:

«Jussformidlingen har en del saker som omhandler forbrukerkjøp, og ettersom 'innen rimelig tid' jf. fkjl. § 6 er en svært skjønnsmessig vurdering, mener vi en maksgrense på 30 dager gjør det lettere for både forbruker og næringsdrivende å forutse sin rettsstilling. Næringsdrivende kan som følge av den nye maksgrensen bli oppfordret til å avtalefeste

leveringstidspunkt, og dette vil kunne føre til færre tvister generelt.

Jussformidlingen er enig i at direktivet artikkel 18 nr. 1 gir et svakere vern enn det som allerede følger av fkjl § 7, ettersom levering etter artikkel 18 nr. 1 har skjedd i det 'kontrollen' med varene. Vi er derfor enig i departementets forslag om ingen endring i forbrukerkjøpsloven § 7.

Jussformidlingen er enig i departementets forslag til endringer i forbrukerkjøpsloven § 23. Vi vil også bemerke at vi anser endringen som positiv for forbrukernes vern, ettersom forhåndsgitte frister er lettere å forholde seg til enn skjønnsmessige vurdering for lekmenn.

Jussformidlingen er enig i de vurderinger som er gjort av departementet, og stiller oss positive til ingen endring av fkjl. § 49.»

Det er for øvrig ikke kommet merknader til departementets forslag til gjennomføring av artikkel 18 om levering.

Departementets vurderinger

Departementet foreslår i lys av høringen, med unntak av den lovtekniske løsningen for kombinerte avtaler som det er redegjort for i punkt 5.2.1, å opprettholde forslaget fra høringsnotatet om endringer i forbrukerkjøpsloven §§ 6 og 23.

5.2.3 Risikoens overgang

Gjeldende rett

Hovedregelen om risikoens overgang fremgår av forbrukerkjøpsloven § 14 første ledd første punktum, som slår fast at risikoen går over på forbrukeren når tingen er levert i samsvar med § 7, dvs. når tingen «overtas» av forbrukeren. § 14 første ledd annet punktum fastsetter et begrenset unntak fra denne hovedregelen ved at forbrukeren, selv om levering ikke er skjedd, har risikoen for tap eller skade som skyldes egenskaper ved tingen selv, eksempelvis forråtnelse. En slik partiell risiko er imidlertid betinget av at leveringstiden er kommet, tingen er stilt til forbrukerens rådighet, og forbrukeren tross dette unnlater å overta tingen.

Også § 14 annet ledd innebærer at forbrukeren bærer risikoen selv om levering ikke er skjedd. Forutsetningen er at forbrukeren skal hente tingen et annet sted enn hos selgeren, leveringstiden er inne, og forbrukeren er kjent

med at tingen er stilt til hans eller hennes rådighet på leveringsstedet.

Etter § 14 tredje ledd oppstilles som et tilleggs-vilkår for risikoovergang at det ved merking, transportdokument eller på annen måte er gjort klart at tingen er tiltenkt forbrukeren. Der risikoovergang er skjedd ved levering, overtakelse, er nødvendig individualisering allerede skjedd. Tilleggsvilkåret får derfor kun praktisk betydning der risikoen etter loven går over på forbrukeren før levering (overtakelse), altså for tilfeller omhandlet i § 14 første ledd annet punktum og annet ledd.

Paragraf 14 fjerde ledd regulerer risikoen når tingen er kjøpt og levert med rett til tilbakelevering. Bestemmelsen, som forutsetter at risikoen som utgangspunkt er gått over på forbrukeren ved at tingen er levert, slår fast at forbrukeren har risikoen for tingen inntil den igjen er overtatt av selgeren, jf. første punktum. Dette gjelder likevel ikke når forbrukeren har rett til å levere tingen tilbake etter angrerettloven eller tilsvarende angrefrist etter avtale om forbrukerkjøp, jf. annet punktum.

Direktivet

Direktivet artikkel 20 regulerer risikoens overgang ved sendekjøp. Bestemmelsens første punktum slår fast at ved avtaler hvor den næringsdrivende sender varene til forbrukeren, går risikoen for tap av eller skade på varene over på forbrukeren når forbrukeren eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut, og som ikke er transportøren, fysisk har fått varene i besittelse.

Bestemmelsen annet punktum fastslår:

«Risikoen skal imidlertid gå over til forbrukeren ved levering til transportøren dersom forbrukeren har anmodet transportøren om å transportere varene, og dette ikke ble tilbudt av den næringsdrivende, men uten at dette berører forbrukerens rettigheter overfor transportøren..»

Av fortalen punkt 55 fremgår at direktivet i sendekjøp tar sikte på å verne forbrukeren mot «enhver risiko for at varer går tapt eller skades før forbrukeren har fått varene i fysisk besittelse». Uttalelsen synes å stå noe i motstrid til artikkel 20 første punktum som åpner for at risikoen kan gå over på forbrukeren også når en tredjeperson forbrukeren har pekt ut, har fått varene fysisk i besittelse. Departementet antar at fortalen på dette punktet må forstås på bakgrunn av artikkel 20 før-

ste punktum, slik at poenget er å beskytte forbrukeren mot enhver risiko for tap av eller skade på varene ved sendekjøp inntil forbrukeren eller en tredjeperson som forbrukeren har pekt ut, likevel ikke fraktføreren, har fått varene fysisk i sin besittelse.

Av fortalen punkt 55 fremgår det videre at dette ikke skal gjelde «avtaler der det er opp til forbrukeren å ta hånd om leveringen av varene selv, eller be en transportør om å foreta leveringen».

Samme sted fremgår endelig at når det gjelder tidspunktet for risikoens overgang, «bør en forbruker anses å ha fått varene fysisk i besittelse når de er mottatt».

Departementets forslag i høringsnotatet

I forslaget til gjennomføringen av artikkel 20 i høringsnotatet punkt 7.4.3 heter det:

«Direktivet artikkel 20 oppstiller en spesialregulering av risikoens overgang ved sendekjøp. Bestemmelsen i artikkel 20 første punktum er, så langt departementet kan se, i samsvar med hovedregelen om risikoovergang i forbrukerkjøpsloven § 14 første ledd første punktum. Derimot er direktivets regel om at risikoen går over på forbrukeren først når forbrukeren eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut, og som ikke er fraktføreren, fysisk har fått varene i besittelse, ikke forenelig med unntaksregelen i forbrukerkjøpsloven § 14 første ledd annet punktum.

For sendekjøp er det etter dette nødvendig å ta inn en spesialregel i forbrukerkjøpsloven som svarer til direktivet artikkel 20. Departementet foreslår at en slik regel tilføyes som et nytt fjerde ledd i § 14, og at nåværende fjerde ledd med det blir nytt femte ledd. Ettersom regelen er avgrenset til sendekjøp, vil den ikke berøre de eksisterende reglene om andre typer kjøp.»

Høringsinstansenes synspunkter

Jussformidlingen stiller seg positiv til de vurderinger som er gjort av departementet i høringsnotatet, og dermed til de foreslåtte endringene av forbrukerkjøpsloven § 14.

Det er ikke kommet andre merknader i høringen til departementets forslag på dette punktet.

Departementets vurderinger

I lys av høringen foreslår departementet, med unntak for den lovtekniske løsningen for kombinerte avtaler som det er redegjort for i punkt 5.2.1, å opprettholde forslaget fra høringsnotatet.

Direktivets artikkel 20 foreslås dermed gjennomført ved et nytt fjerde ledd i forbrukerkjøpsloven § 14. Nåværende fjerde ledd blir nytt femte ledd.

5.3 Gebyr ved bruk av betalingsmidler

5.3.1 Gjeldende rett

Den næringsdrivendes adgang til å avkreve forbrukeren gebyr ved bruk av et gitt betalingsmiddel beror i dag på avtalen mellom partene. Det alminnelige prinsippet om avtalefrihet får her som ellers anvendelse så langt det ikke er gitt ufravikelige lovregler. Avtalefriheten på dette punktet fremgår videre forutsetningsvis av finansavtaleloven § 39 b første ledd annet punktum og det faktum at forskriftshjemmelen i § 39 b første ledd tredje punktum ikke er benyttet. De nevnte lovbestemmelsene gjennomfører betalingstjenestedirektivet (2007/64/EF) artikkel 52 nr. 3 første og annet punktum.

Finansavtaleloven § 2 har regler om lovens ufravikelighet i forbrukerforhold. Loven kan ikke ved avtale fravikes til skade for en forbruker.

5.3.2 Direktivet

Direktivet artikkel 19 slår fast at medlemsstatene skal «forby næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene som den næringsdrivende har for bruken av disse midlene».

Av direktivets fortale punkt 54 følger det at forbrukerrettighetsdirektivet ikke begrenser medlemsstatenes adgang etter europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/64/EF av 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked (betalingstjenestedirektivet) artikkel 52 nr. 3 til å forby eller begrense næringsdrivendes rett til å avkreve forbrukeren gebyr.

Etter artikkel 25 annet ledd skal reglene som gjennomfører direktivet i nasjonal rett, være ufravikelige til vern av forbrukeren. Det vil si at det ikke kan avtales avtalevilkår som gir forbrukeren et dårligere vern enn direktivet.

5.3.3 Departementets forslag i høringsnotatet

I høringsnotatet punkt 8.2.3 foreslo departementet en regel tilsvarende artikkel 19 som et nytt tredje punktum i finansavtaleloven § 39 b første ledd. Nåværende tredje punktum ble foreslått som et nytt fjerde punktum. Departementet pekte på at virkeområdet for en slik regel vil følge av finansavtaleloven § 9 nr. 2 som fastslår at lovens kapittel 2 avsnitt VI, der § 39 b inngår, regulerer «forholdet mellom betaleren og mottakeren ved betalingsoverføringer mv.»

Når det gjelder det nærmere innholdet i den foreslåtte regelen, vurderte departementet om man bør benytte begrepet «betalingsmiddel» eller begrepet «betalingsinstrument»:

«Artikkel 19 benytter begrepet 'betalingsmiddel', 'betalningsätt' i den svenske versjonen, 'means of payment' i den engelske versjonen og 'd'un moyen de paiement' i den franske versjonen av direktivet. Begrepet er ikke definert i forbrukerrettighetsdirektivet. Terminologien avviker på dette punktet fra den som er benyttet i betalingstjenestedirektivet, der begrepet 'betalingsinstrument', 'payment instrument' i den engelske versjonen og 'instrument de paiement' i den franske versjonen benyttes. Begrepet er i betalingstjenestedirektivet artikkel 4 nr. 23 definert som 'personlig(e) innretning(er) og/eller sett av framgangsmåter avtalt mellom brukeren av betalingstjenesten og yteren av betalingstjenester og som benyttes av brukeren av betalingstjenesten til å initiere en betalingsordre'. Betalingsordre er i artikkel 4 nr. 16 definert som 'en instruksjon fra en betaler eller betalingsmottaker til dennes yter av betalingstjenester som anmoder om at det blir utført en betalingstransaksjon'.

Departementet er kjent med at det i EU-kommisjonens ekspertgruppe for gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet er blitt drøftet hvordan ulikheten i begrepsbruken mellom betalingstjenestedirektivet og forbrukerrettighetsdirektivet på dette punktet skal forstås. Ekspertgruppen har konkludert med at ulikheten i begrepsbruk neppe er tilsiktet, og at 'betalingsmiddel' i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19 må forstås i samsvar med begrepet 'betalingsinstrument' i betalingstjenestedirektivet. Departementet legger denne forståelsen til grunn, og foreslår at begrepet 'betalingsinstrument' benyttes i forslaget til til-

føyelse i finansavtaleloven § 39 b første ledd nytt tredje punktum.»

Departementet tok også opp spørsmålet om hvordan et tilbud om rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument skal forstås i lys av den begrensning i adgangen til å avkreve gebyr for bruk av et betalingsinstrument som direktivet oppstiller. Departementet uttalte:

«Dersom den næringsdrivende ikke krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument, men i stedet tilbyr avslag i prisen forbrukeren skal betale ved bruk av et annet betalingsinstrument, vil realiteten være at bruken av de ikke-rabatterte betalingsinstrumentene vil fremstå som kostnadsbelagt. Omgåelsehensyn taler etter departementets syn for at en slik fremgangsmåte også bør omfattes av den begrensingsregel som her foreslås. Dersom rabatter som nevnt godtas, er det etter departementets syn vanskelig å se at begrensingsregelen som følger av direktivet vil utgjøre et effektivt vern mot at kostnader som overstiger den faktiske kostnaden ved bruk av et bestemt betalingsinstrument veltes over på forbrukeren.»

5.3.4 Høringsinstansenes synspunkter

Finanstilsynet, Forbrukerombudet og Jussformidlingen slutter seg til departementets lovforslag. Når det gjelder uttalelsene i høringsnotatet om bruk av rabatten, uttaler Forbrukerombudet:

«Jeg er enig i at bestemmelsen bør omfatte situasjoner der rabatt ved bruk av ett bestemt betalingsinstrument i realiteten fungerer som et skjult gebyr på et alternativt betalingsinstrument. Dette vil for eksempel være tilfelle dersom en næringsdrivende i stedet for å kreve gebyr for bruk av betalingsinstrument A, velger å gi en rabatt til kunder som benytter betalingsinstrument B, og denne rabatten er større enn kostnaden ved bruk av betalingsinstrument A. For å forhindre en uthuling av forbudet mot å ilegge større gebyrer ved betaling enn den reelle kostnaden for det valgte betalingsinstrumentet, bør det etter min mening presiseres i forarbeidene til bestemmelsen at rabatter som i realiteten fungerer som skjulte gebyrer også omfattes av forbudet.

Forbrukerombudet har tidligere pekt på problemer også med rabatter som gis av kredittyttere, og som er knyttet opp mot bruk av et

kredittkort. Ulike rabatter, bonuspoeng, 'cash-back' o.l. som kredittyttere tilbyr sine kredittkortkunder, er egnet til å påvirke en forbrukers valg av betalingsinstrument, og vil etter min mening også kunne brukes på en slik måte at det i realiteten blir en omgåelse av den foreslåtte § 39 b.»

NORDMA uttaler i sitt høringsvar:

«Som oppfølging av direktivets artikkel 19 foreslås det en endring i finansavtaleloven § 39 b første ledd. Det fremgår av høringsnotatet at den næringsdrivende verken kan tilby rabatt eller ta gebyr for bruk av spesielle betalingsmidler. NORDMA stiller seg kritisk til departementets tolkning om at det vil innebære en omgåelse av artikkel 19 dersom den næringsdrivende gir forbrukeren rabatt for bruk av spesielle betalingsmidler, men ellers ikke tar noe ekstra gebyr for andre betalingsmidler.

Når det gjelder utformingen av forslaget til ny bestemmelse i finansavtaleloven § 39 b første ledd stiller NORDMA spørsmål ved hvordan det skal beregnes hvorvidt gebyret ikke overstiger betalingsmottakerens faktiske kostnader, også indirekte utgifter (overhead) relatert til valg av betalingsmetode må tas med.»

Ingen av høringsinstansene har tatt til orde for at det bør gjøres unntak fra direktivets artikkel 19 etter reglene i direktivet artikkel 3 nr. 3. Det vises likevel til merknaden fra *Samferdselsdepartementet* som er gjengitt i proposisjonens punkt 4.4 i forbindelse med gjennomføringen av prekontraktuell opplysningsplikt etter direktivet artikkel 5. Samferdselsdepartementet argumenterer her for at også ved gjennomføringen av artikkel 19 skal det gjøres unntak for avtaler om visse typer ekom tjenester etter artikkel 3 nr. 3 bokstav m, og legger til grunn at artikkel 19 er lite relevant for denne avtaletypen.

5.3.5 Departementets vurderinger

Departementets forslag til gjennomføring av direktivet artikkel 19 har i hovedsak fått støtte i høringsrunden. Departementet foreslår etter dette, i tråd med forslaget i høringsnotatet, at artikkel 19 gjennomføres i norsk rett ved at det inntas et nytt tredje punktum i finansavtaleloven § 39 b første ledd.

Forståelsen av artikkel 19 har vært grundig drøftet i Europakommisjonens ekspertgruppe for gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet. I

den sammenheng har ekspertgruppen gitt uttrykk for slike synspunkter om bruk av rabatter som det ble redegjort for i høringsnotatet, jf. sitatet i punkt 5.3.3.

I ekspertgruppen har man videre drøftet hva som omfattes av «gebyrer» og «kostnader» i relasjon til artikkel 19. Kostnader omtalt som «booking-, administrasjons- og transaksjonskostnader», blir gjerne brukt ved salg av billetter på internett, særlig av flyselskaper og fergeselskaper. Det kan være en risiko for at selgeren forsøker å omgå forbudet i artikkel 19 ved å differensiere mellom bestillings- og betalingskostnader. For å unngå en slik omgåelse har ekspertgruppen lagt til grunn at alle kostnader som er knyttet til forbrukerens valg av betalingsinstrument, skal anses som en «kostnad» eller «gebyr» i relasjon til artikkel 19.

For en selger er gjerne gebyret som pålegges selgeren i forbindelse med korttransaksjoner den største utgiftsposten knyttet til å akseptere kortbetalinger (brukerstedsgebyret – Merchant Service Charge «MSC»). Denne avgiften inkluderer gjerne (i) interbankgebyr betalt av selgerens leverandør av betalingstjenester til kortutstederen, (ii) avgift betalt av betalingstjenestetilbyderen til kortnettveket (for eksempel Visa eller MasterCard) og (iii) marginen som blir beholdt av selgerens leverandør av betalingstjenester for å dekke kostnader og sikre profitt. For kredittkort er brukerstedsgebyret typisk fastsatt til en prosentsats av transaksjonsverdien, mens det for debetkort er mer vanlig med en flat kostnad. Disse gebyrene kan imidlertid variere med omsetning, vare- eller tjenestesektor og karakteristikk ved selger.

Bankene som innløser korttransaksjonene, og mellommenn tar også gjerne avgifter for installering og leie av betalingsterminaler og annet utstyr.

Videre er det administrative kostnader for selger knyttet til å prosessere en betalingstransaksjon, slik som personalkostnader og utgifter til håndtering av kontanter. Disse utgiftene er gjerne vanskelige å tallfeste og ses mer som en helhetlig del av selgerens administrative kostnader.

Videre har selgeren kostnader knyttet til risiko- og svindelhåndtering, som varierer mellom de ulike vare- og tjenestesektorene. Denne utgiftsposten anses imidlertid å vise en nedadgående trend takket være ny og sikrere betalingsteknologi.

Europakommisjonen har foreslått at kun utgifter som direkte faktureres til selgeren for bruken av et bestemt betalingsinstrument skal anses som «kostnad» i relasjon til artikkel 19. Andre kostnader, som administrative kostnader, kostnader til

installasjon og leie av betalingsterminaler og lignende, samt kostnader knyttet til risiko- og svindelbehandling, må på den annen side anses som generelle kostnader knyttet til det å drive en forretning, og bør således ikke anses som en «kostnad» etter direktivet artikkel 19.

Eksempelvis ville det fremstå som noe ubegrunnet at en forretning som kun selger varer eller tjenester via internett, og dermed for alle praktiske formål bare aksepterer elektroniske betalingsinstrumenter, skulle kunne kreve et eget gebyr fra forbrukeren ved betalingen som inkluderer utgifter til ansatte i forbindelse med å prosessere betalingstransaksjonen, eller kostnader knyttet til risiko- eller svindelbehandling. Disse kostnadene må heller sies å springe ut av den valgte forretningsmodellen enn av forbrukerens valg av betalingsinstrument.

Dersom alle kostnader som på en eller annen måte kunne settes i forbindelse med en betalingstransaksjon – uansett hvor avledet disse er – skulle kunne veltes over på forbrukeren, ville det undergrave effekten av og formålet med artikkel 19. Det ville også være praktiske problemer knyttet til en tolkning hvor administrative utgifter og lignende i så fall måtte spres på et ubestemt antall transaksjoner, og således nærmest gjøre det umulig å etterprøve om artikkel 19 ble overholdt. Derfor legger departementet til grunn at kostnaden som veltes over på forbrukeren, ikke kan være høyere enn brukerstedsgebyret som selgeren betaler for en gitt transaksjon, og eventuelle transaksjonskostnader som selgeren betaler til en innløser eller mellommann.

Det har i Europakommisjonens arbeidsgruppe for gjennomføring av direktivet vært drøftet hvordan artikkel 19 skal forstås i forbindelse med kontanter. På bakgrunn av drøftelsene i ekspertgruppen legger departementet til grunn at kontanter omfattes av begrepet «betalingsmiddel» i artikkel 19 og begrepet «betalingsinstrument» som er valgt ved den foreslåtte gjennomføringen i norsk rett. Videre vil dette også medføre at dersom en selger aksepterer betaling i fremmed valuta, kan selgeren ikke betinge seg en vekslingskurs som overstiger de faktiske kostnadene knyttet til transaksjonen. Vekslingskursen kan imidlertid inkludere typisk de kostnadene selgeren rent faktisk har ved veksling av valuta som er mottatt som betaling, til nasjonal valuta.

Det har også vært drøftet om artikkel 19 er til hinder for at selgeren tilbyr rabatt dersom kunden betaler med direktedebitering, eksempelvis avtalegiro i Norge. Løsningen på spørsmålet må i utgangspunktet følge synspunktene som er gjen-

gitt ovenfor. Imidlertid kan ikke artikkel 19 tolkes så strengt at den forbyr all type rabatt – og særlig rabatt hvor selgeren har en legitim interesse i å styre forbrukeren mot å velge direktedebitering. Direktedebitering er ikke bare et betalingsinstrument, men det er også en betalingsløsning hvor selgeren i større grad kan forutse sine finansinntekter. Valg av direktedebitering, eksempelvis avtalegiro, er ikke bare et spørsmål om å velge et gitt betalingsinstrument, men vil også kunne gi forbrukeren et incentiv til foreta sine betalinger regelmessig og til faste tidspunkter. Artikkel 19 vil etter denne forståelsen ikke være til hinder for at en selger, for eksempel en strømleverandør, gebyrlegger girobetaling i samsvar med sine faktiske utgifter, men tilbyr forbrukeren å betale via avtalegiro uten gebyr. Rabatten brukes i dette tilfellet ikke som et «skjult gebyr» i relasjon til artikkel 19, men som et middel til å oppnå en fordel for selgeren i form av mer forutsigbare innbetalinger fra forbrukeren. Vurderingen av om en slik rabatt faller utenfor virkeområdet til artikkel 19, må bero på en konkret vurdering av selgerens gebyrpraksis.

Departementet foreslår ikke å følge opp forslaget fra Forbrukerombudet om at den foreslåtte tilføyselsen i finansavtaleloven § 39 b også skal omfatte såkalt «cash-back», rabatter og bonuser gitt av kredittytteren. Departementet har vanskelig for å se at «cash-back» mv. kan ses som en omgåelse av artikkel 19. Artikkel 19 regulerer kun forholdet mellom forbrukeren som betaler og selgeren av varer og tjenester. De produktene Forbrukerombudet beskriver, gjelder avtaleforholdet mellom kunden/forbrukeren på den ene siden og kortutstederens/kundens tilbyder av betalingstjenester på den andre siden og faller dermed utenfor hva artikkel 19 regulerer. Departementet ser at bonuspoeng, «cash-back», rabatter og reiseforsikring som bakes inn i kortproduktet, kan være egnet til å styre forbrukerens økonomiske adferd ved valg av betalingsinstrument, men departementet anser det ikke som hensiktsmessig å vurdere dette spørsmålet i forbindelse med gjennomføringen av direktivet.

5.4 Telefonkostnader

5.4.1 Gjeldende rett mv.

Gjeldende rett har ingen bestemmelser som gjelder generelle påslag på forbrukeres telefonkostnader ved kontakt med næringsdrivende. Hvis anropsmottaker ønsker å motta betaling for en tjeneste som leveres i telefonsamtalen, skjer dette i

praksis enten via et såkalt fellesfakturert nummer, hvor kostnaden for tjenesten påføres telefonregningen, eller gjennom ordinære direktefakturerte løsninger, Visa-betaling osv. Innhold som faktureres på egen regning (faktureres av andre enn ekomtilbyder) reguleres ikke av ekomregelverket.

Ekomforskriften sier at «[f]ellesfakturert telefontjeneste kan bare tilbys over særskilte nummerserier fastsatt av myndigheten, jf. ekomloven § 7-1», jf. § 5a-1. Fellesfakturerte tjenester er regulert i ekomforskriften kapittel 5a. Ekomtilbyderne står ansvarlig overfor sine kunder med hensyn til om kravene oppfylles. De serier som er avsatt til fellesfakturerte tjenester er 820-serien, 829-serien og 18xx-serien. I tillegg kommer visse SMS-kortnummer. Post- og Teletilsynet (PT) forvalter ikke kortnummer (4- og 5-sifrede nummer) for SMS-baserte innholdstjeneste. Disse nummerne blir disponert av de mobile netteierne i fellesskap. Forbrukerombudet har utarbeidet retningslinjer for mobile innholdstjenester i samarbeid med bransjen.

Innehaver av et 5-sifret nummer kan ikke få en del av det innringer betaler til sin ekomtilbyder. Dette fremgår blant annet av Post og teletilsynets Prosedyrer for tildeling og bruk av 5-sifrede nummer i Norge, hvor det fremgår at «[d]et vil ikke være tillatt å bruke 5-sifrede nummer til teletorgformål. Dette betyr at tjenestetilbyderen ikke kan utbetale takstpart til innehaveren av det 5-sifrede nummeret.»

Tilbydere av elektronisk kommunikasjon og IKT-Norge har i samarbeid med Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Post- og teletilsynet utarbeidet God skikk regler for kundeservice blant tilbydere av elektroniske kommunikasjonstjenester. Punkt 1 c i disse reglene gjelder pris for å kontakte kundeservice. Det fremgår her at kunden i utgangspunktet ikke skal betale mer for å kontakte kundeservice enn hva bruk av kundens kommunikasjonsmidler vanligvis koster. Det fremgår imidlertid at det unntaksvis kan avtales en høyere pris for å ringe kundeservice. Denne må uttrykkelig være avtalt med kunden på forhånd og må gi kunden klare fordeler på andre områder, eksempelvis i form av lavere pris på abonnement og/eller intervalltaksering. Det fremgår også at den næringsdrivende skal gi kunden tydelig informasjon om hva det koster å ta kontakt med kundeservice. Det skal på den næringsdrivendes hjemmeside fremgå eksempler på hva det vil koste å ringe kundeservice fra noen av de vanligste abonnementene.

5.4.2 Direktivet

Direktivet artikkel 21 omhandler kommunikasjon via telefon og gjelder prisen for en samtale når en forbruker ringer til en næringsdrivende som vedkommende har inngått en avtale med. I første ledd slås det fast at der den næringsdrivende har en kontakttelefon for å kunne kontaktes i tilknytning til den inngåtte avtalen, skal forbrukeren ikke betale mer enn grunntaksten for samtalen.

Begrepet «grunntakst» er ikke definert i direktivet, og heller ikke omtalt i direktivets fortale. Bestemmelsen om grunntakst ved telefonkommunikasjon var ikke inntatt i det opprinnelige forslaget fra Europakommisjonen, men kom inn i direktivet ved behandling av EU-parlamentet for å øke nivået av forbrukerbeskyttelse. Det er derfor lite tolkningsveiledning å hente i forarbeider til bestemmelsen.

Artikkelen pålegger ikke næringsdrivende å ha en telefontjeneste som forbrukeren kan nå vedkommende på etter inngått avtale.

Bestemmelsens annet ledd fastslår at første ledd ikke berører tilbyder av ekomtjenesters, dvs. teleoperatørens, rett til å ta betalt for slike samtaler.

5.4.3 Forslag i høringsnotatet

Begrepet «grunntakst» er ikke definert verken i nasjonal rett eller i EU-rett, derunder EU-direktiver som gjelder elektronisk kommunikasjon. Ekomtilbyder fastsetter sine takster på kommersielt grunnlag og prisene varierer fra selskap til selskap. Det er i praksis ingen fast minimumspris, og det er heller ikke direktivets intensjon at dette fastsettes.

Formålet med direktivet artikkel 21 første ledd er å beskytte forbrukeren, ved å forhindre at næringsdrivende tjener penger på telefonsamtaler i etterkant av en inngått avtale, i tillegg til prisen som er avtalt for varen eller tjenesten.

Kostnadene ved en telefonsamtale for forbrukeren avhenger både av hva slags avtale forbrukeren har med sin ekomtilbyder, samt hvilke avtaler den næringsdrivende har med sin ekomtilbyder. Det sentrale ved direktivets bestemmelse i artikkel 21 første ledd er at hele telefonavgiften skal gå til ekomtilbyder og ikke til den næringsdrivende avtaleparten.

Et spørsmål i denne forbindelse er om ekstra pris en næringsdrivende betaler sin ekomtilbyder for å ha et femsifret nummer som alle skal ringe, kan inkluderes i den samtalepris som forbrukeren skal betale, eller om de næringsdrivende må ha en

ekstralinje som kundene kan ringe for å imøtekomme kravet i direktivet. Dette kan for eksempel være et automatisert sentralbord for hele bedriften, istedenfor individuelle nummer til de lokale filialer. Dersom forbrukeren er med på å dekke den næringsdrivendes utgifter til sentralbord, kan det være et element av fortjeneste i det for den næringsdrivende. På den annen side utgjør disse avgiftene svært lite per samtale, og kan være med på å styrke den næringsdrivendes kundeservice.

Et annet spørsmål er *hvor* i norsk lovgivning man kan regelfeste intensjonen i direktivet om prisbegrensning for kontakttelefonsamtaler. Artikkelen gjelder generelt, dvs. for både varer og tjenester, og både ved avtaler inngått ved fjernsalg, salg utenom faste forretningslokaler (direktivet artikkel III), og avtaler inngått i situasjoner regulert i direktivets kapittel II, dvs. hovedsakelig ordinært butikksalg.

Markedsføringsloven fastslår i § 11 at det i næringsvirksomhet er forbudt å kreve betaling for varer, tjenester og andre ytelser uten etter avtale. Bestemmelsen dekker forbud mot å ta betaling utover grunntaksten for samtalen som går til teleselskapet, så lenge dette ikke er avtalt. Departementet foreslo at forbudet i direktivet om å ta betaling utover grunntaksten, uansett avtale, inn tas i markedsføringsloven.

5.4.4 Høringsinstansenes synspunkter

Høringsuttalelsene gjelder forslaget om gjennomføring av direktivet artikkel 21 første ledd, og er stort sett knyttet til ønske om definisjon av begrepet «grunntakst», samt synspunkter til hvorvidt kostnader knyttet til 5-sifret nummer bør omfattes av begrepet eller ikke.

De høringsinstanser som har uttalt seg, slutter seg til forslaget om å gjennomføre bestemmelsen i direktivet artikkel 21 første ledd i markedsføringsloven § 11 nytt annet ledd. Flere høringsinstanser bemerker at dersom den næringsdrivendes økte kostnader for fem-sifret nummer ikke kan dekkes inn av kontakttelefonsamtalen, må utgiften dekkes på annen måte, derunder ved generell økning av produktprisene. *Forbrukerrådet* og *Jussformidlingen* er negativ til at den ekstrapris som den næringsdrivende betaler for å ha et femsifret nummer som alle kan ringe skal inkluderes i begrepet «grunntakst». *Forbrukerombudet* kan ikke se at det foreligger sterke forbrukerhensyn som tilsier at man bør tolke forbudet så strengt at det ikke vil være anledning for næringsdrivende til å få dekket utgifter til felles fem-sifrede nummer, all den

tid dette vil dreie seg om svært beskjedne summer.

Post- og teletilsynet (PT) tror det vil være en fordel om det i lov eller forarbeider presiseres hva som menes med begrepet «grunntakst». PT viser til at innehaver av 5-sifrede nummer ikke kan få utbetalt deler av takstparten fra ekomtilbyderen. Den næringsdrivende vil følgelig ikke kunne oppnå noen fortjeneste på telefonsamtaler ved å benytte et 5-sifret nummer. PT foreslår at 5-sifrede nummer bør omfattes av begrepet «grunntakst» i forslaget til bestemmelse i § 11 annet ledd i markedsføringsloven, samt angrerettlovens § 8 første ledd bokstav g. PT presiserer at det er sluttkundens egen ekomtilbyder som fastsetter prisen på samtaler til 5-sifrede nummer. *Samferdselsdepartementet* uttaler at det sentrale med direktivet artikkel 21 er at telefonsamtalen ikke skal utgjøre et faktisk pristillegg for avtalt vare eller tjeneste, utover det som går til ekomtilbyder. Kostnadene ved en telefonsamtale for forbrukeren avhenger både av hva slags avtale forbrukeren har med sin ekomtilbyder, samt hvilke avtaler den næringsdrivende har med sin ekomtilbyder. Det sentrale ved gjennomføringen av bestemmelsen er at hele avgiften skal gå til ekomtilbyder og ikke til avtaleparten.

5.4.5 Departementets vurderinger

I henhold til direktivet artikler 5 og 6 skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om en rekke forhold før avtalen inngås, derunder den samlede prisen på varen eller tjenesten. En konsekvens av artikkel 21 blir at den næringsdrivende ikke kan unnlate å oppfylle opplysningskravene, og tjene på å gi opplysningene per telefon i etterkant. Egne serviceavtaler, for eksempel pc-hjelp per telefon, må likevel holdes utenfor bestemmelsens anvendelsesområde.

Direktivet artikkel 21 annet ledd fastslår at første ledd ikke berører retten for tilbyder av ekomtjenester til å ta betalt for slike samtaler. Bestemmelsen presiserer første ledd. Departementet forstår dette slik at bestemmelsen om forbud om å ta mer enn grunntaksten, også gjelder der den næringsdrivende er en ekomtilbyder. En ekomtilbyder vil imidlertid kunne innkreve grunntakst på oppringningen til kontakttelefonen etter inngått avtale. Dvs. at dersom en kunde ringer opp teleselskapet etter inngått avtale om for eksempel mobilabonnement, kan tilbyderen av ekomtjenester ta betalt på vanlig måte, dvs. at forbrukeren må betale ordinær samtaleavgift til ekomtilbyderen, men ikke mer enn dette. Depar-

tementet foreslår ikke å innta innholdet i direktivet annet ledd i lovteksten.

Når det gjelder innholdet av begrepet «grunntakst» er det viktig at dette forstås likt i hele EØS-området, slik at forbrukerrettighetsdirektivet når sin intensjon om like regler over landegrensene. Ettersom direktivet ikke inneholder en definisjon, slik definisjon heller ikke er inntatt i annen EU-lovgivning, og det per i dag ikke er helt klart hvordan begrepet skal avgrenses, foreslår departementet at begrepet foreløpig ikke defineres nærmere i norsk rett.

Heller ikke i dansk, svensk og finsk rett har man presisert begrepet «grunntakst» eller «basistakst» i sin lovgivning. Europakommisjonen vil komme med retningslinjer for anvendelse av direktivet før dette trer i kraft 13. juni 2014. Ved avgrensningen av begrepet, derunder om merpris for femsifret telefonnummer kan omfattes av begrepet, må man derfor se hen til disse retningslinjene som forhåpentligvis klargjør dette.

Det har ikke kommet motforestillinger fra høringsinstansene mot å gjennomføre direktivets bestemmelse om forbud for næringsdrivende mot å ta betalt for bruk av kontakttelefon etter inngått avtale i markedsføringsloven. Forslaget opprettholdes.

Dersom den næringsdrivende tar betalt for bruk av kontakttelefon, bør forbrukeren kunne kreve beløpet tilbake av den næringsdrivende avtaleparten, og ikke av ekomtilbyderen. I mange tilfeller vil brudd på forbudet utgjøre svært små summer for forbrukeren, slik at det ikke vil være bryet verdt å kreve tilbakebetalt. Den næringsdrivendes brudd på forbudet mot å ta ekstra betalt

kan imidlertid sanksjoneres, se nærmere punkt 3.17 om sanksjoner.

Se forslag til markedsføringsloven § 11 nytt tredje ledd.

5.5 Uanmodet levering/salg

Direktivet inneholder i artikkel 27 en bestemmelse om at forbrukeren skal være fritatt for å yte noen form for vederlag ved enhver levering av ikke bestilte varer, vann, gass, elektrisitet, fjernvarme, digitalt innhold eller tjenester. Manglende reaksjon fra forbrukeren på slik uanmodet levering skal ikke anses å utgjøre et samtykke til leveringen.

En bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 27 finnes i direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EU), som er innlemmet i EØS-avtalen og gjennomført i markedsføringsloven (lov 9. januar 2009 nr. 2) § 11 annet ledd, jf. første ledd bokstav a. Denne gjelder også i forhold til næringsdrivende, og beskytter således ikke bare forbrukere. Den gjelder «varer, tjenester eller andre ytelser» og vil således dekke alle produkter som er omfattet av forbrukerrettighetsdirektivet, inkludert vann, gass osv.

Departementet anså bestemmelsen i forbrukerrettighetsdirektivet som tilstrekkelig gjennomført ved bestemmelsen i markedsføringslovens § 11, og foreslo ingen bestemmelse om uanmodet salg i ny lov om angrerett. *Jussformidlingen* slutter seg til departementets vurdering. Ingen øvrige høringsinstanser har hatt merknader til departementets vurdering som opprettholdes.

6 Økonomiske og administrative konsekvenser av lovforslaget

De økonomiske konsekvensene av forslaget til endringer i avtaleloven og ny lov om angrerett lar seg vanskelig tallfeste. Kravene til prekontraktuell opplysningsplikt etter forslaget til ny § 38 b (se proposisjonens punkt 4.5) og ny lov om angrerett vil medføre kostnader for den næringsdrivende, men omfanget vil bero på de konkrete omstendighetene. Eksempelvis vil mange næringsdrivende trolig oppfylle flere av kravene etter § 38 b første ledd nr. 2 allerede i dag, idet opplysningene allerede fremgår av sammenhengen. Lovforslaget legger videre opp til stor valgfrihet for den næringsdrivende med hensyn til hvordan denne vil formidle opplysningene. Flere av kravene vil dessuten følge av gjeldende avtale- og kontraktsrettslige regler – slik som prinsippet om lojalitet i kontraktsforhold og forbrukerkjøpsloven § 16 første ledd bokstav b. Opplysningskravene etter disse reglene er imidlertid skjønnspregede, noe som kan gjøre det vanskelig for den næringsdrivende å forutberegne sin rettsstilling, samt at usikkerheten kan føre til flere tvister. At opplysningskravene blir mer konkretisert, vil kunne medføre økt forutberegnelighet for så vel forbrukeren som den næringsdrivende. For den næringsdrivende vil dette kunne medføre reduserte kostnader. For forbrukeren kan opplysningene gi økt tillit til å foreta innkjøp og økt konkurranse. I den grad forbrukeren får informasjon før avtaleinngåelsen etter de foreslåtte reglene i avtaleloven, som ikke allerede følger av andre regler i gjeldende rett, vil opplysningene kunne medføre et redusert antall tvister, idet forbrukeren får et bedre grunnlag for sin kjøpsbeslutning.

I forbindelse med innføringen av prekontraktuell opplysningsplikt vil det kunne oppstå økte kostnader og administrative byrder på den næringsdrivende ved tilpasning av sitt informasjonsmateriell til de foreslåtte reglene i avtaleloven og ny lov om angrerett.

De foreslåtte endringene i finansavtaleloven (proposisjonen punkt 5.3) vil medføre reduserte inntekter for den næringsdrivende i den grad den næringsdrivende i dag benytter «gebyr» ved bruk av ulike betalingsinstrumenter som en mulighet

til å skaffe seg inntekt utover det som er kostnaden knyttet til transaksjonen.

De foreslåtte endringene i forbrukerkjøpsloven (se proposisjonen punkt 5.2) vil kunne føre til et redusert antall tvister, idet reglene vil være retsteknisk enklere å forholde seg til og mindre skjønnspregede. På den annen side blir reglene mindre fleksible, og selgeren vil kunne ha behov for å vurdere sitt avtaleverk på nytt i forbindelse med at reglene innføres og tilpasse seg disse. Videre kan et mer konkret angitt leveringstidspunkt enn det som følger av dagens regler, medføre at selgeren vil kunne oppleve at flere avtaler blir hevet. For forbrukeren kan reglene medføre besparelser fordi det kan være lettere å sammenligne ulike tilbud med hensyn til leveringstidspunktet, og forbrukeren vil kunne få større tillit til at selger leverer innen den avtalte eller lovbestemte fristen. For selgere som allerede i dag er konkurransedyktige med hensyn til leveringstidspunkt, vil de nye reglene i forbrukerkjøpsloven medføre at de kan utnytte dette konkurransefortrinnet i større grad.

Reglene om levering og risikoovergang antas også å kunne være praktisk ved grensekryssende handel. Klare og harmoniserte regler om levering, risikoovergang og vilkårene for å heve ved forsinkelse vil kunne øke forbrukernes tillit til å handle varer ved utenlandsopphold. Eksempelvis vil en tysk turist på besøk i Norge kunne ha større tillit til å kjøpe varer som selgeren deretter skal sende til forbrukerens bosted i og med at forbrukeren kan forholde seg til fullharmoniserte regler her.

Foreslått nytt fjerde ledd i markedsføringsloven § 11 medfører neppe økte kostnader av betydning for den næringsdrivende. Avviket fra gjeldende rett antas å være minimale. Forbrukerombudet slår allerede i dag ned på forhånd utfylte valg som medfører ekstra kostnader for en forbruker. Departementet antar derfor at gjennomføringen av direktivet artikkel 22 vil kunne medføre reduserte kostnader for norske næringsdrivende, siden de på dette punktet etter forslaget vil kunne konkurrere på like vilkår i det indre markedet.

7 Merknader til lovforslaget

7.1 Til ny lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)

Til § 1 Virkeområde

Bestemmelsen viderefører bestemmelsen i gjeldende angrerettlov (lov 2000 nr. 105) § 1, se de spesielle merknadene i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000). Begrepene «selger» og «tjenesteyter» i gjeldende lov er erstattet av begrepet «næringsdrivende» som fellesbetegnelse. Begrepet «fast utsalgssted» er erstattet av begrepet «faste forretningslokaler», i overensstemmelse med norsk oversettelse av direktivet om forbrukerrettigheter (2011/83/EU). Det fysiske området det dreier seg om inkluderer også tomten (fortau o.l.) rundt bygningen. Det ligger ingen realitetsendring i endret begrepsbruk.

Loven gjelder ved salg av varer og tjenester. Det har vært reist spørsmål om hvordan en del ytelser skal klassifiseres. Avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, om levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium skal ved anvendelse av loven klassifiseres som avtaler om tjenester, se de generelle merknadene punkt 3.3.2.

Annet ledd viderefører bestemmelsen i lov 2000 nr. 105 § 1 annet ledd om plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse og formelle krav til avtalen når avtale inngås ved hjelp av en mellommann som er næringsdrivende. Dette gjelder selv om den reelle selgeren ikke er næringsdrivende. Motsetningsvis gjelder ikke lovens bestemmelser om angrerett når avtale inngås ved hjelp av en mellommann, og den reelle selgeren ikke er næringsdrivende. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000). Lovens bestemmelser om sanksjoner får anvendelse også for mellommenn.

Tredje ledd viderefører bestemmelsen i lov 2000 nr. 105 § 1 tredje ledd. Forskriftskompetanse er imidlertid lagt til departementet i stedet for til Kongen.

Se de generelle merknadene punkt 3.2.1.

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Bestemmelsene i lov 2000 nr. 105 § 2 om unntak fra lovens virkeområde videreføres i stor utstrekning. Se de generelle merknadene i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) punkt. 3.12 og de spesielle merknadene til § 2.

Bokstav a viderefører § 2 bokstav a i lov 2000 nr. 105. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav l. Se de generelle merknadene punkt 3.2.2.

Det er presisert i *bokstav b* at loven ikke gjelder avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom og avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom, med unntak av utleie. Dette kan tilsynelatende være unødvendig, ettersom lovens virkeområde er avgrenset til å gjelde salg av varer og tjenester, jf. § 1 første ledd. Fast eiendom er etter vanlig definisjon ikke en vare. For enkelte forhold knyttet til fast eiendom kan det imidlertid oppstå tvil om de likevel skal anses som salg av vare eller tjeneste, for eksempel ved salg av adkomst dokumenter med tilknyttet leierett eller boret i bolig. For å unngå tvil, er virkeområdet knyttet til fast eiendom presisert i loven. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav e og f. Se de generelle merknadene punkt 3.2.5.

Som etter lov 2000 nr. 105 gjør *bokstav c* unntak for avtaler som omfattes av lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv., og henvendelser med sikte på inngåelse av slike avtaler. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav h. Se de generelle merknadene punkt 3.2.6.

I *bokstav d* gjøres unntak for avtaler som omfattes av pakkereiseloven. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g. Se de generelle merknadene punkt 3.2.6.

Ettersom passasjerrettigheter i stor utstrekning er dekket opp av spesiallovgivning, er det gjort unntak for avtaler om persontransporttjenester i *bokstav e*. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav k. Se de generelle merknadene punkt 3.2.9.

Bokstav f gjør unntak fra loven for avtaler som inngås med ekomtilbyder for enkeltstående bruk. For eksempel når man på en internettkafé betaler for bruk av en telefon eller for en internettforbindelse. Bestemmelsen gjelder avtalen mellom forbrukeren og ekomtilbyderen som leverer telefon- eller bredbåndstjenesten. Det samme gjelder telefaks. «Ekomtilbyder» er ment å dekke de som tilbyr telekommunikasjonstjenester. Unntaket skyldes at det er upraktisk dersom kravene til forhåndsinformasjon, avtalebekreftelse og angrerett skal gjelde for disse tjenestene. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav m. Se de generelle merknadene punkt 3.2.8.

I *bokstav g* er beløpsgrensen økt med en krone, slik at unntaket omfatter kontraktssummen på kr 300 eller mindre. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 4. Se de generelle merknadene punkt 3.2.3.

Til forskjell fra lov 2000 nr. 105 § 2 bokstav c gjør ikke ny lov om angrerett unntak fra lovens anvendelsesområde for auksjonssalg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester. Lovens utgangspunkt blir derfor at reglene om opplysningsplikt, bekreftelse og angrerett gjelder, med mindre bestemmelser i loven gjør uttrykkelig unntak for denne salgsformen. Se de generelle merknadene punkt 3.2.4.

Til forskjell fra lov 2000 nr. 105 § 2 bokstav f, er ikke avtaler som inngås etter at den næringsdrivende oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, unntatt fra lovens virkeområde. Beslektede avtaler er omtalt i forbrukerrettighetsdirektivet artiklene 7 nr. 4 og 16 bokstav h. Disse bestemmelsene er gjennomført ved ny lov om angrerett § 12 og 22 bokstav i.

Til § 3 Ufravikelighet

Bestemmelsen er en videreføring av bestemmelsen i lov 2000 nr. 105 § 3. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000). Bestemmelsen er i tråd med direktivet artikkel 3 nr. 6.

Til § 4 Forholdet til annet regelverk

Kravene som stilles til opplysninger og avtalen etter loven her, gjør ikke noen innskrenkninger i det som følger generelt eller særskilt for enkelte avtaletyper etter annen lovgivning eller ulovfestede prinsipper. Ettersom det ikke er adgang til å gi avvikende regler (totalharmonisering), forutsettes det at øvrige bestemmelser som gjelder i tillegg til angrerettloven også er i samsvar med

direktivet. Forbrukerrettighetsdirektivet viker imidlertid for annen sektorspesifikk EU-lovgivning ved motstrid, jf. artikkel 3 nr. 2. Dette innebærer at nasjonale regler som gjennomfører sektorspesifikk EU-rett vil ha forrang ved eventuell motstrid med bestemmelsene i loven. Med «regler» omfattes også forskrifter gitt i medhold av andre norske lover som gjennomfører sektorspesifikke EU/EØS-regler. Det følger imidlertid av direktivet artikkel 6 nr. 8 at tjenstedirektivet (direktiv 2006/123/EF) og e-handelsdirektivet (direktiv 2000/31/EF) gjelder i tillegg til forbrukerrettighetsdirektivet. Det betyr at tjenesteloven og e-handelsloven som gjennomfører disse direktivene gjelder, selv om de har bestemmelser om opplysningskrav som går lenger enn forbrukerrettighetsdirektivet. Også direktivet artikkel 8 nr. 9 bestemmer at artikkel 9 og 11 i e-handelsdirektivet om inngåelse av elektroniske avtaler og innlevering av elektroniske bestillinger går foran bestemmelser i forbrukerrettighetsdirektivet. Se lov 19. juni 2009 nr. 103 om tjenestevirksomhet (tjenesteloven) § 20 og lov 23. mai 2003 nr. 5 (ehandelsloven) § 9.

Se de generelle merknadene punkt 3.7.10.

Til § 5 Definisjoner

Bokstav a – bestemmelsen viderefører definisjonen i lov 2000 nr. 105 § 6 første ledd bokstav e. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000). Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 1.

Det følger av *bokstav b* at det ikke er tilstrekkelig for å anses som fjernsalg, at en avtale er inngått ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler. Det skal også foreligge en «organisert ordning for salg». Dersom den næringsdrivende ikke har lagt opp til salg per e-post, omfattes ikke avtalen av angrerettloven. I motsetning til etter lov 2000 nr. 105 er det ikke lenger krav om at den næringsdrivende i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten. Ved inngåelse av avtalen kan det anvendes ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler. Det er en forutsetning at den næringsdrivende og forbrukeren ikke er fysisk til stede samtidig. Enhver samtidig fysisk tilstedeværelse vil imidlertid ikke frata en avtale karakteren av å være fjernsalgsavtale. Det sondres mellom det å innhente opplysninger, og det som anses som forhandlinger eller forberedelser til inngåelse av avtale. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 7. Se de generelle merknadene punkt 3.7.1.

Lovens definisjoner gjelder også finansielle tjenester som er regulert i lovens kapittel 7 og 8. Begrensningen til «organisert ordning» som skyldes gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet, er likevel uproblematisk når det gjelder fjernsalg av finansielle tjenester. Slik fjernsalg er definert i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester til forbrukere artikkel 2 bokstav a, som omtaler «innan ramma av ei ordning for fjernsal eller fjerntenesteyting».

Bokstav c om faste forretningslokaler gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 9 bokstav a og b. Se de generelle merknadene punkt 3.6.2. Norsk offisiell oversettelse av direktivet innebærer at ordet «forretningssted» i høringsnotatet, «utsalgssted» i gjeldende lov, er erstattet med «forretningslokaler» i ny lov. Realitetsendring er ikke tilsiktet. Hva som skal regnes som faste forretningslokaler må vurderes konkret. Se Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) spesielle merknader til § 6 bokstav d. Mange næringsdrivende satser i stadig større utstrekning på bruk av Internett som salgskanal fremfor salg i lokaler. Internett skal imidlertid ikke anses som «forretningslokaler» etter definisjonen. Definisjonen gjelder avgrensning av fysiske forretningslokaler. Forbrukerrådet har opplyst at det har hatt til vurdering om det er angrerett ved kjøp av kunst på faste og midlertidige kunstgallerier/ lokaler. Spørsmålet er om slike lokaler utgjør kunstnerens faste forretningslokaler. De fleste kunstnere i dag selger sin kunst på ulike måter, dvs. både via Internett, på enkeltutstillinger eller de har faste avtaler med gallerier, i tillegg til utsalg hjemme i eget atelier. Kunst vil måtte ses som tilvirket vare og således falle utenfor angreretten i henhold til unntaket i § 22 bokstav e, dersom kunden har gitt kunstneren spesifikasjoner. Dette vil ikke gjelde for kunst som er lagt ut til salg på gallerier og lignende lokaler. I slike tilfeller har Forbrukerrådet lagt til grunn at avgjørelsen av om salglokalet er å betrakte som faste forretningslokaler, vil være avhengig av hvordan og hvorfra kunstneren vanligvis selger sin kunst. Forbrukerrådet antar at sporadiske utstillinger neppe vil tilfredsstillere kravet til faste forretningslokaler. Departementet legger til grunn at Forbrukerrådets vurderinger er relevante også etter ny lov.

Etter *bokstav d annet alternativ* anses visse avtaler inngått på den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom fjernkommunikasjonsmiddel også som salg utenom faste forretningslokaler. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 8. Den

næringsdrivende skal ikke kunne omgå lovens regler, ved at avtaleslutningen skjer i forretningslokalene, rett etter forutgående forhandlinger annet sted. Hensynene bak regelen om økt beskyttelse ved visse salgsformer tilsier også en slik løsning. Direktivets definisjon inneholder også alternativet at en avtale inngås under en utflukt organisert av den næringsdrivende, der formålet er å presentere og selge varer eller tjenester til forbrukeren, jf. artikkel 2 nr. 8 bokstav d. Denne delen av direktivet anses dekket opp av definisjonen i lovens bokstav c. Se de generelle merknadene punkt 3.6.2.

Bokstav e gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 12. Se de generelle merknadene punkt 3.16.

Bokstav f gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 10. Se de generelle merknadene punkt 3.6.3. I dom C-49/11 av 5. juli 2012 vurderte EU-domstolen blant annet om en næringsdrivendes hjemmeside tilfredsstillte kravet til «varig medium». Domstolen uttalte følgende om kravet til varig medium:

«I det omfang et medium gjør det mulig for forbrukeren å lagre de opplysninger, som er blitt sendt til ham personlig, såfremt det sikrer, at det ikke skjer endringer i deres innhold, og at de er tilgjengelige i et passende tidsrom, og såfremt det gir forbrukeren mulighet til å kopiere dem uendret, skal dette medium anses for å være «varig»....»

Domstolen viste til at samme forståelse legges til grunn også i annen europeisk lovgivning. Om forholdet mellom begrepet «varig medium» og skriftlighetskravet i finansavtaleloven, herunder bestemmelsen i § 8 om bruk av elektronisk kommunikasjon og elektroniske medier, vises til utredningen fra arbeidsgruppen som foreslo gjennomføring av betalingstjenestedirektivet i norsk rett, punkt 8.4.3 og Ot.prp. nr. 94 (2008–2009) punkt 5.6. Videre vises til kredittkjøpslovutvalgets utredning NOU 2009: 11 punkt 5.1.5 på side 46–48 og til Prop. 65 L (2009–2010) punkt 4.5.5.

Bokstav g gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 15. Se de generelle merknadene punkt 3.13.

Bokstav h gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 13. Se de generelle merknadene punkt 3.3.22. Med «offentlig» forstås tilgjengelig for allmennheten, og ikke bare offentlige instansers auksjoner, som politiets hittegodsauksjon eller lignende.

Bokstav i gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 11. Se de generelle merknadene punkt 3.3.6.

Til § 6 Fristberegning

Bestemmelsen samler regler om fristberegning. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 9. Se de generelle merknadene punkt 3.9. Annet ledd annet punktum inneholder en bestemmelse om fristforlengelse, der fristen ender på lørdag, søndag eller annen helligdag, eller 1. mai eller 17. mai.

Til § 7 Bevisbyrde

Bestemmelsen som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 9, pålegger den næringsdrivende å sannsynliggjøre at opplysningsplikten i nærmere bestemte paragrafer er oppfylt. Bestemmelsen gjelder ikke andre forhold, for eksempel hvorvidt et bestemt faktum foreligger. Se de generelle merknadene punkt 3.5.

Til § 8 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 6. Direktivets bestemmelse gjelder avtale eller «tilsvarende tilbud». Med uttrykket siktes det til tilbud fra forbrukeren, eller aksept som går utover den næringsdrivendes tilbud. Departementet har ikke ansett det nødvendig å innta denne presiseringen i lovens ordlyd. Til tross for ordlyden i direktivet som i oversatt versjon lyder «[f]ør forbrukeren er bundet», anses bestemmelsen i første punktum å gjelde tidspunktet opplysningene skal gis. Bestemmelsen er ikke et gyldighetsvilkår. Dette er tydeliggjort i lovteksten.

Lovbestemmelsen fastsetter at opplysningene må gis forbruker på en «klar og forståelig måte». Det er ingen spesielle formkrav, som for eksempel krav om at opplysningene skal være skriftlige. Den næringsdrivende har imidlertid en viss plikt til å tilrettelegge informasjonen for forbrukere med særskilte behov.

Dette er nedfelt i fortalen til direktivet punkt 34 hvor det står at når den næringsdrivende gir opplysninger, bør denne ta hensyn til særskilte behov hos forbrukere som er særlig sårbare på grunn av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funksjonsevne, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet kan forventes å forutse. Det samme følger av norsk diskrimineringslovgivning som gjelder allment ved den

næringsdrivendes informasjonsforpliktelse til forbrukere.

Første ledd bokstav a gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav a. Se de generelle merknadene punkt 3.3.5.

Første ledd bokstav b gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav r. Se de generelle merknadene punkt 3.3.6. Endret ordlyd sammenlignet med ordlyden som ble sendt på høring, skyldes endret oversettelse av direktivet.

Første ledd bokstav c gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav s. Se de generelle merknadene punkt 3.3.6. Endret ordlyd sammenlignet med ordlyden som ble sendt på høring, skyldes endret oversettelse av direktivet.

Første ledd bokstav d gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav b, c og d. Se de generelle merknadene punkt 3.3.7.

Første ledd bokstav e gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e. Se de generelle merknadene punkt 3.3.8.

Første ledd bokstav f gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f. Se de generelle merknadene punkt 3.3.9 og 5.4.

Første ledd bokstav g gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g. Se de generelle merknadene punkt 3.3.10.

Første ledd bokstav h gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h. Se de generelle merknadene punkt 3.3.11. Det følger av § 25 annet ledd at dersom opplysningene i henhold til § 8 første ledd bokstav h ikke er gitt, blir ikke forbrukeren ansvarlig for redusert verdi på varene, ved bruk av angreretten.

Første ledd bokstav i gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav i. Se de generelle merknadene punkt 3.3.12. Direktivet pålegger ikke den næringsdrivende å gi opplysninger om at denne bærer returkostnadene, dersom det skulle være tilfelle. Det følger av § 25 annet ledd at dersom opplysningene om at forbrukeren skal betale kostnadene ikke er gitt, blir ikke forbrukeren ansvarlig for returkostnadene, ved bruk av angreretten.

Første ledd bokstav j gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j. Se de generelle merknadene punkt 3.3.13.

Første ledd bokstav k gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k. Se de generelle merknadene punkt 3.3.14.

Første ledd bokstav l gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav m. Se de generelle merknadene punktene 3.3.15 og 3.3.16.

Første ledd bokstav m gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav n. Se de generelle merknadene punkt 3.3.17.

Første ledd bokstav n gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav o. Se de generelle merknadene punktene 3.3.18 og 3.3.19.

Første ledd bokstav o gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q. Se de generelle merknadene punkt 3.3.20.

Første ledd bokstav p gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 1 bokstav t. Se de generelle merknadene punkt 3.3.21.

Etter *annet ledd* anses opplysningene i første ledd bokstav h, i og j gitt, dersom den næringsdrivende har gitt forbrukeren korrekt utfylt angreskjema. Brudd på disse bestemmelsene får særlige virkninger som ikke gjelder ved den næringsdrivendes brudd på øvrige opplysningskrav, bortsett fra bokstav e. Det er dermed ekstra viktig for den næringsdrivende at disse opplysningskravene blir oppfylt. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 4. Bestemmelse om angreskjema i lov 2000 nr. 105 er gitt i § 10 om forskriftshjemmel og forskrift om angreskjema.

Tredje ledd gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7. Se de generelle merknadene punkt 3.3.4.

Fjerde ledd gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 3. Se de generelle merknadene punkt 3.3.22.

Femte ledd viderefører delvis forskriftshjemmelen i lov 2000 nr. 105 § 8 annet ledd. I forskrift kan det blant annet også utdypes hvordan opplysninger skal gis for å tilfredsstille krav til universell utforming.

Til § 9 Virkningen av brudd på visse opplysningskrav

Ved brudd på opplysningskravet etter § 8 første ledd bokstav i, blir virkningen at forbrukeren likevel ikke skal betale returkostnadene for varen ved bruk av angreretten. Dette fremgår også av § 25 annet ledd. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 6, som gir et fragmentarisk bilde av de økonomiske konsekvensene ved brudd på opplysningskrav. Også brudd på opplysningskravene i artikkel 6 nr. 1 bokstav h og j får økonomiske konsekvenser. Ved brudd på opplysningskravene i § 8 første ledd bokstav j blir konsekvensen at forbrukeren ikke skal betale for den delen av mottatt tjeneste som er levert før angreretten brukes, jf. § 26 annet ledd bokstav a. Det samme gjelder ved brudd på opplysningsplikt

om at forbrukeren må betale erstatning for redusert verdi på vare hvis kjøp angres, jf. § 8 første ledd bokstav h. Brudd på denne bestemmelsen får også betydning for angrefristens lengde, jf. § 21 tredje ledd. Se de generelle merknadene punkt 3.4.

Til § 10 Uanmodet telefonsalg

Bestemmelsen viderefører kravet i lov 2000 nr. 105 § 7 annet ledd om at tilbud ved uanmodet oppringning, skal bekreftes. Begrepet «uanmodet telefonsalg» skal forstås på samme måte som i definisjonen av telefonsalg i lov 2000 nr. 105 § 6 første ledd bokstav c, se nærmere omtale i spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000). Det følger her at dersom kjøperen har oppfordret selgeren til å ringe, foreligger det ikke telefonsalg i lovens forstand. Og videre:

«På den annen side vil ikke et hvilket som helst initiativ fra kjøperens side medføre at salget faller utenfor definisjonen av telefonsalg. Dersom forbrukeren har bedt selgeren om å ringe angående en bestemt vare eller tjeneste, og selgeren benytter sjansen til å markedsføre og selge andre varer eller tjenester, vil markedsføringen og eventuell inngåelse av avtale om slike andre varer eller tjenester regnes som telefonsalg.»

Forbrukerombudet har bedt departementet vurdere om det bør kunne anses å foreligge et telefonsalg i angrerettlovens forstand også der det er forbrukeren som ringer den næringsdrivende. For eksempel dersom forbrukeren ringer sin internettleverandør for å øke hastigheten. Mens forbrukeren først er på tråden, benytter den næringsdrivende anledningen til å markedsføre sine tv-tjenster. Forbrukerombudet er av den oppfatning at reglene om at forbrukeren først blir bundet etter at denne har bekreftet tilbudet fra den næringsdrivende, jf. nedenfor, også bør omfatte denne situasjonen. Selv om forbrukeren har mulighet til å angre på avtalen er det likevel uheldig at det da er forbrukeren som må foreta seg noe aktivt for å komme seg ut av avtalen – en avtale han eller hun kanskje ikke ville inngått dersom den næringsdrivende hadde operert med skriftlig tilbud og aksept.

Etter departementets syn er direktivet ikke til hinder for en slik tolking. Direktivet artikkel 8 nr. 6 gjelder adgang til å stille krav om bekreftelser ved avtaler som inngås per telefon. Departementet legger til grunn at begrepet «uanmodet opp-

ringning» også omfatter de tilfeller der den næringsdrivende gjør et salg fremstøt per telefon som ikke har direkte sammenheng med forbrukerens oppringning.

Den næringsdrivendes tilbud per telefon til forbrukeren etter uanmodet oppringning må bekreftes skriftlig overfor forbrukeren. Det skriftlige tilbudet skal altså sendes til forbrukeren *etter* telefonsamtalen. Dette er i overensstemmelse med ordningen etter gjeldende lov, hvor dette ikke fremkommer av lovens ordlyd, men er presisert i de generelle merknadene til bestemmelsen (Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) s. 88–89). Formålet bak ordningen – bedre anledning for forbrukeren til å sette seg inn i innholdet for å ta en informert kjøpsbeslutning, unngå press – faller bort dersom næringsdrivende praktiserer bestemmelsen slik at tilbud og aksept sendes/mottas under telefonsamtalen.

Bekreftelsen på tilbudet fra den næringsdrivende skal foreligge skriftlig på et varig medium. Se de generelle merknadene punkt 3.6.3 om definisjon av varig medium.

Tilbudet som den næringsdrivende skal gi forbrukeren per telefon skal inneholde alle opplysningselementene i § 8 første ledd. Det er dette tilbudet som skal bekreftes skriftlig av den næringsdrivende etter telefonsamtalen. Utgangspunktet modifiseres noe av bestemmelsen i § 15 første ledd om informasjonsbegrensninger ved fjernsalgsavtaler, og hvilke krav til opplysninger som gjelder som et minimum. Det følger imidlertid av § 15 annet ledd at den næringsdrivende samlet sett skal gi alle opplysningene som kreves etter § 8 første ledd. De opplysningene som ikke er uttrykkelig opplyst, skal gjøres tilgjengelige på annen måte, for eksempel ved hyperlenke til nettsted hvor opplysningene enkelt kan finnes.

I norsk rett er hovedregelen at det ikke er formkrav til avtaler. Muntlige avtaler er like bindende som skriftlige. Loven gjør imidlertid et unntak fra dette utgangspunktet ved uanmodet telefonsalg. For at avtalen skal være bindende, må den aksepteres skriftlig av forbrukeren. At skriftlig aksept er et gyldighetsvilkår, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysning om i sin skriftlige bekreftelse. Direktivet artikkel 8 nr. 6 siste punktum lyder i norsk oversettelse: «Medlemsstatene kan også fastsette at slike bekreftelser skal gis på et varig medium». Departementet antar at «slike bekreftelser» også omfatter forbrukerens samtykke. At den næringsdrivende har bevisbyrden for at slik aksept er gitt, følger av kravet om at den næringsdrivende skal kunne dokumentere aksepten.

Annet ledd viderefører unntaket fra kravet om den næringsdrivendes skriftlige bekreftelse ved uanmodet oppringning fra lov 2000 nr. 105 § 7 tredje ledd og unntaket fra kravet om forbrukerens skriftlige aksept for å bli bundet av avtale i lov 2000 nr. 105 § 10 a fjerde ledd. Se også Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) om lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven), spesielle merknader til §§ 7 og § 10 a.

Tredje ledd viderefører forskriftshjemmelen fra § 7 fjerde ledd og § 10 a femte ledd i lov 2000 nr. 105.

Se de generelle merknadene punkt 3.7.7.

Til § 11 Avtalen

Første ledd bestemmer at forhåndsopplysningene etter § 8 første ledd skal anses som del av avtalen og ikke skal endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet. Avtalen skal utformes på norsk, så fremt forhåndsopplysningene er gitt på norsk. Dette er også fastslått i *siste punktum*. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 6 nr. 7 og 7 nr. 1.

Annet ledd åpner for at opplysninger etter § 8 kan gis på annet varig medium enn papir. Dersom avtaler inngås ved bruk av IKT-løsninger rettet mot allmennheten skal løsningene være universelt utformet, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 14 og tilhørende forskrift. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 7 nr. 2.

Se de generelle merknadene punkt 3.3.4 og 3.6.4.

Til § 12 Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 3. Bestemmelsen har parallell i § 18. Se de generelle merknadene punkt 3.6.5.

Til § 13 Tjenesteavtaler som ikke overstiger 1500 kr

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 7 nr. 4 bokstav a og b. Bestemmelsen lempes på lovens krav til opplysninger før avtale inngås. Hovedregelen er likevel skriftlighet også ved inngåelse av slike avtaler. Ved hva som skal forstås med kravet til «uttrykkelig» må ses hen til hva som er praktisk. Det kan ikke ligge krav til skriftlighet i dette. Det må være tilstrekkelig at forbrukeren muntlig ber om tjenesten. Også når det gjelder forbrukerens samtykke til at opplysninger kan gis muntlig, må uttrykkelig inne-

bære tydelig e.l. og ikke krav til skriftlighet. Til forskjell fra § 22 er det ikke et vilkår at det haster å få utført tjenesten. Se de generelle merknadene punkt 3.6.6.

Til § 14 Fjernsalgsavtalen

Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 8 nr. 1. Kravet til hvordan opplysninger skal gis, dersom kommunikasjonsmediet er uegnet, er utdypet i direktivets fortale punkt 36. Det fremgår her at

«opplysningskravene bør tilpasses slik at det tas hensyn til visse mediers tekniske begrensninger, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefon skjermer eller tidsbegrensningene for reklameinnslag på fjernsyn. I slike tilfeller bør den næringsdrivende oppfylle et minimum av opplysningskrav og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde, for eksempel ved å oppgi et gratis telefonnummer eller en hyperlenke til den næringsdrivendes nettside der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige.»

Se de generelle merknadene punkt 3.7.2.

Annet punktum gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 5.

Til § 15 Informasjonsbegrensninger

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 4. Som følge av begrenset plass eller tid til å gi opplysninger, kan enkelte opplysninger gis ved å oppgi gratis telefonnummer eller en hyperlenke til den næringsdrivendes nettside der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige, jf. fortalen til direktivet punkt 36. Visse opplysninger skal imidlertid uansett gis før avtale inngås. Opplysningene er oppregnet i bestemmelsen. Bestemmelsen kan sees i sammenheng med § 16. I bestemmelsen fremkommer det at opplysninger om de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, den samlede prisen, avtalens varighet eller vilkårene for å gå fra avtalen, skal gis umiddelbart før man trykker på en bestill knapp, ved elektronisk avtalemedium. Foruten disse opplysningene, skal det alltid gis opplysninger om identiteten til den næringsdrivende og angrerett. Alle øvrige opplysninger i § 8 første ledd kan gis på egnet måte. Se de generelle merknadene punkt 3.7.5.

Til § 16 Fjernsalgsavtale inngått ved bruk av elektronisk kommunikasjon

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 2.

Første ledd presiserer at visse opplysninger skal tydeliggjøres før avtale inngås.

Annet ledd stiller ekstra krav til den næringsdrivende. Det skal gjøres helt klart for forbrukeren at bestillingen ved å aktivere en knapp e.l. medfører plikt til å betale. Forbrukeren skal gjøres kjent med forpliktelsene ved bestillingen «*på en lett leselig måte*». Den næringsdrivende har en viss plikt til å tilrettelegge informasjonen for forbrukere med særskilte behov. Dette følger av nasjonal diskrimineringslovgivning, herunder blant annet forskrift om universell utforming av IKT-løsninger, og fortalen til direktivet punkt 34. Dersom salg foregår gjennom en nettløsning rettet mot allmennheten vil forskrift om universell utforming stille krav til virksomheten nettopp på slike vilkår som oppstilles i første og annet ledd.

Det følger av *tredje ledd* at kravet i annet ledd er et gyldighetsvilkår. Forbrukeren blir ikke bundet av avtalen eller bestillingen dersom den næringsdrivende ikke har fulgt kravet til merking av bestillingsfunksjonen. Se de generelle merknadene punkt 3.7.3.

Til § 17 Leveringsbegrensninger og betalingsmidler

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 3. Se de generelle merknadene punkt 3.7.4.

Til § 18 Bekreftelse på inngått avtale

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 7. Se de generelle merknadene punkt 3.7.8.

Til § 19 Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 8. I motsetning til artikkel 7 nr. 3, stilles det ikke krav om at anmodningen skal fremsettes på et varig medium. Se de generelle merknadene punkt 3.7.9.

Til § 20 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 11. Utforming av et standard angreskjema er inntatt som vedlegg til direktivet.

Forbrukeren kan enkelt utøve angreretten ved å fylle ut skjemaet og sende til den næringsdrivende. Det er likevel ikke formkrav til meldingen om bruk av angreretten. Skjemaet vil også være til hjelp for den næringsdrivende til å oppfylle sin plikt etter loven.

Til § 21 Angreristen

Første ledd må sees i sammenheng med reglene om fristberegning i § 6. Selv om det i § 20 står at fristen skal regnes «fra» avtale om tjeneste ble inngått, eller forbrukeren får varen i fysisk besittelse, følger det av § 6 at angrefristen først løper fra dagen etter. Hentes varene på posthuset mandag 14. april, løper angrefristen fra og med 15. april. Siste dag angreretten kan brukes blir 28. april.

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 9. Fristene i første ledd forutsetter at den næringsdrivende har gitt forbrukeren opplysninger om angreretten. Ved varer som leveres ved flere forsendelser, regnes angrefristen fra forbrukeren har fått siste varen eller delen i sin fysiske besittelse. Forskjellen mellom første ledd *bokstav a og b* er at varene som består av flere partier eller deler (*bokstav b*) kan være bestilt i flere etapper, uten at dette influerer på angrefristens utgangspunkt for den enkelte del. Fristen vil regnes fra hele partiet er mottatt. Etter *bokstav a* er det derimot et vilkår at varene som leveres til forskjellig tid er bestilt samlet for at det skal være samme angrefrist for alle varene, uansett leveringstidspunkt.

Bokstav c omhandler utgangspunktet for angrefristen for varer som leveres regelmessig. Bestemmelsen avviker fra direktivets artikkel 9 nr. 2 *bokstav b* alternativ iii). Til forskjell fra direktivet er bestemmelsen ikke begrenset til varer som leveres regelmessig over et bestemt tidsrom. Direktivet regulerer ikke hva som er utgangspunktet for angrefristen, i tilfeller stoppdato for den regelmessige leveringen (abonnementet) ikke er fastsatt. I praksis løper ofte abonnementsavtaler til de blir sagt opp. Reelle hensyn tilsier at utgangspunktet for angrefristen for den enkelte leveranse er den samme uansett om sluttdato er fastsatt eller ikke; dvs. fra første vare er mottatt. Det følger av direktivets fortale punkt 13 siste setning, at medlemsstatene kan beholde eller innføre nasjonale bestemmelser om spørsmål som ikke er særskilt behandlet i direktivet. Angreretten for selve abonnementet, avtalen om regelmessig ytelse, reguleres av første ledd første alternativ; den dag avtalen om tjeneste ble inngått.

Tredje ledd – dersom den næringsdrivende ikke gir opplysninger om angrerett, legges det 12 måneder til angrefristen. Dersom den næringsdrivende før det er gått 12 måneder gir opplysningene, utløper angrefristen etter 14 dager fra opplysningene ble gitt, jf. *fjerde ledd*. Maksimal angrefrist kan bli 12 måneder og 14 dager. Tredje ledd og fjerde ledd gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 10.

Se de generelle merknadene punkt 3.9 og 3.10.

Til § 22 Unntak fra angreretten

Se generelle merknader punkt 3.11.

Bokstav a gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav f. Se de generelle merknadene punkt 3.11.7

Bokstav b gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav d. Se de generelle merknadene punkt 3.11.5.

Bokstav c gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav a. Se de generelle merknadene punkt 3.11.2.

Bokstav d gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav b. Se de generelle merknadene punkt 3.11.3.

Bokstav e gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav c. Se de generelle merknadene punkt 3.11.4.

Bokstav f – se de generelle merknadene punkt 3.11.6.

Bokstav g gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav e. Se de generelle merknadene punkt 3.11.6.

Bokstav h gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav g. Se de generelle merknadene punkt 3.11.8.

Bokstav i gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav h. Se generelle merknader punkt 3.11.9, 3.2.7 og 3.6.6. Adgangen til å gjøre unntak gjelder kun dersom reparasjonen eller vedlikeholdet haster. Til forskjell fra § 13 er det ikke noen beløpsgrense for at unntaksbestemmelsen skal komme til anvendelse.

Bokstav j gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav i. Se de generelle merknadene punkt 3.11.10.

Bokstav k gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav j. Se de generelle merknadene punkt 3.11.11.

Bokstav l gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav k. Se de generelle merknadene punkt 3.11.12.

Bokstav m gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav l. Et spørsmål er her

hvilke tjenester som kan knyttes til fritidsaktiviteter. For eksempel hvilke undervisningsaktiviteter som skal anses som fritidsaktiviteter, må avgjøres etter en konkret vurdering i det enkelte tilfellet. I utgangspunktet bør all aktivitet tilknyttet opplæringsloven og privatskoleloven anses som undervisningsaktiviteter hvor det er angrerett. Det vil også være naturlig at andre undervisningsliknende tjenester der det gis opplæring i eller som er basert på deler av læreplanverket, regnes som undervisningstjenester som ikke er fritidsaktiviteter. Se de generelle merknadene punkt 3.11.14 som utdyper spørsmålet om fritidsaktiviteter ytterligere. Europakommisjonen har opplyst at den vil komme med retningslinjer for tolking av direktivet i 2014. Ved den nærmere avgrensning av spørsmålet må det sees hen til disse retningslinjene i den utstrekning de klargjør dette.

Bokstav n gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 16 bokstav m. Se de generelle merknadene punkt 3.11.15 som utdyper spørsmålet om fritidsaktiviteter ytterligere.

Europakommisjonen har opplyst at den vil komme med retningslinjer av direktivet i 2014. Ved den nærmere avgrensning av spørsmålet må det sees hen til disse retningslinjene i den utstrekning de klargjør dette.

Til § 23 Virkningene av at angreretten brukes

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 12 a og b. Se de generelle merknadene punkt 3.12.

Til § 24 Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes

Første ledd gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 13 nr. 1 første pkt. og artikkel 13 nr. 2.

Annet ledd gjennomfører de øvrige bestemmelser i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 13 nr. 1 første ledd og annet ledd.

Den næringsdrivendes adgang til å holde tilbakebetalingen igjen etter *tredje ledd*, gjelder inntil den returnerte varen er mottatt, eller dokumentasjon på at varene er sendt tilbake er mottatt. Det er tidspunktet som inntreffer først som er avgjørende. Det betyr at den næringsdrivende ikke kan vente på både dokumentasjon og vare før vedkommende betaler tilbake kjøpesummen. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 13 nr. 3. Som næringsdrivende regnes også person som den næringsdrivende har gitt fullmakt til å motta varene.

Bestemmelsen i *fjerde ledd* gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 14 nr. 1 tredje ledd.

Femte ledd er en videreføring av lov 2000 nr. 105 §§ 14 og 15 begges siste ledd. Bestemmelsen påvirker ikke forbrukerens rett til å kreve kjøpesummen tilbake. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999–2000).

Se de generelle merknadene punkt 3.14.

Til § 25 Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes – varer

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 14 nr. 1 og 2. Til forskjell fra gjeldende rett, kan ikke forbrukeren utøve angreretten ved å unnlate å motta eller innløse en vare. Det er forbrukeren som skal betale returkostnadene og ordne med returen, også dersom varen er kjøpt utenom fast forretningslokale, eller ved salg per telefon.

Forbrukeren skal ikke betale for retur av vare, dersom den næringsdrivende ikke har opplyst om dette. Dette følger også av § 9.

Se de generelle merknadene punkt 3.14.1 og 3.15.

Til § 26 Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes – tjenester

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 14 nr. 4.

Første ledd – det forholdsmessige beløpet som forbrukeren skal betale, beregnes på grunnlag av den samlede prisen for full oppfyllelse av avtalen.

Annet ledd regulerer når forbrukerens betalingsplikt faller bort.

Se de generelle merknadene punkt 3.15.

Til § 27 Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 15. At forbrukeren ikke skal pådra seg kostnader ved opphevelse av tilknyttede avtaler gjelder uansett om den tilknyttede avtalen er inngått med den næringsdrivende eller med tredjemann. Forutsetningen er at avtalen med tredjemann er inngått på grunnlag av avtale mellom tredjemann og den næringsdrivende. Henvisningen til §§ 24 til 26 innebærer at forbrukeren skal dekke kostnadene fastsatt i disse bestemmelsene ved opphevelse/bortfall av en tilknyttet avtale.

Se de generelle merknadene punkt 3.13.

Til § 28 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse ved fjernsalg av finansielle tjenester

Bestemmelsen viderefører § 7 a i lov 2000 nr. 105. Ingen realitetsendring er tilsiktet. Ordet «tjenesteyter» er erstattet med «næringsdrivende» etter som det er denne benevnelsen som anvendes i § 1 første ledd. Ordene «før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale» er erstattet av «før det blir inngått fjernsalgsavtale» for å synliggjøre at det gjelder tidspunkt for når opplysningene skal gis og ikke et vilkår for bindende avtale. Se tilsvarende i § 8 første ledd. Se generelle merknader punkt 3.16 og spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 29 Forskrift

Bestemmelsen viderefører forskriftshjemmelen i lov 2000 nr. 105 § 8 hva gjelder finansielle tjenester. Opplysningskravene for slike tjenester er ikke totalharmonisert, til forskjell fra kravene i lovens kapittel 2 til 6.

Til § 30 Opplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester

Bestemmelsen viderefører § 9 a i lov 2000 nr. 105. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 31 Rett for forbrukeren til ved fjernsalg av finansielle tjenester å få avtalevilkår på papir og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode

Bestemmelsen viderefører § 9 b i lov 2000 nr. 105. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 32 Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler

Bestemmelsen viderefører § 9 c i lov 2000 nr. 105. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 33 Forskrift

Bestemmelsen viderefører forskriftshjemmelen § 10 i lov 2000 nr. 105 hva gjelder finansielle tjenester.

Til § 34 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22 a i lov 2000 nr. 105. Ingen realitetsendring er tilsiktet. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005) Henvisningen i § 22a tredje ledd til bestemmelse om

fristberegning i gjeldende lov § 13 er ikke videreført. Dette skyldes at det er en egen bestemmelse om fristberegning i ny lov om angrerett § 6.

Til § 35 Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22 b i lov 2000 nr. 105. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 36 Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22 c i lov 2000 nr. 105. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005).

Til § 37 Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22 d i lov 2000 nr. 105. Se generelle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004–2005) punkt 3.3.3.3.

Til § 38 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved salg utenom faste forretningslokaler

Bestemmelsen viderefører § 22 e i lov 2000 nr. 105.

Til § 39 Gjennomføring av angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler

Bestemmelsen viderefører § 22 f i lov 2000 nr. 105 om gjennomføring av angreretten ved ved avtaler om finansielle tjenester. Bestemmelsene om fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted berøres ikke av forbrukerrettighetsdirektivet, og siktemålet har vært at disse bestemmelsene skulle videreføres i ny lov om angrerett. Lov 2000 nr. 105 § 22 f viser til bestemmelsene i §§ 14 og 15. Innholdet i bestemmelsene er videreført i angrerettloven §§ 24 og 25. Fordi innholdet avviker fra §§ 14 og 15 med hensyn til hvem som skal betale returkostnader for varer, hvem som skal yte først, og når forbrukeren skal tilbakeføre varen mv., kan det ikke henvises til disse bestemmelsene fra § 39. Bestemmelsene knyttet til retur av varer som forbrukeren har mottatt i forbindelse med finansiell tjenesteavtale er derfor tatt inn i § 39.

Se de generelle merknadene punkt 3.16.

Til § 40 Angrerett ved kredittavtaler

Bestemmelsen viderefører § 22 g i lov 2000 nr. 105.

Til § 41 Tilsyn

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 23.

Første ledd angir at Forbrukerombudet skal føre tilsyn med lovens bestemmelser.

Annet ledd presiserer at nærmere bestemte bestemmelser i mfl. gjelder ved Forbrukerombudets og Markedsrådets saksbehandling. Etter mfl. § 33 har «*enhver*» plikt til å gi de opplysninger som Forbrukerombudet og Markedsrådet krever for å kunne utføre sine gjøremål etter loven. Mfl. § 34 annet ledd første punktum slår fast at Forbrukerombudet skal føre tilsyn ut fra hensynet til forbrukerne. Med hensynet til forbrukerne menes de kollektive forbrukerinteressene, dvs. hensynet til forbrukerfellesskapet som sådan, jf. de spesielle merknadene til § 34 i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008). Mfl. § 35 stiller krav til Forbrukerombudets saksbehandling. Den såkalte forhandlingsmodellen går ut på at Forbrukerombudet først skal forsøke å få den næringsdrivende til å inngå en frivillig ordning om at en ulovlig praksis skal opphøre. § 35 regulerer også når saker kan forelegges Markedsrådet. Etter mfl. § 37 første og annet ledd har Forbrukerombudet adgang til å fatte vedtak i hastesaker og i tilfeller der den aktuelle handlingen som Forbrukerombudet vil gripe inn mot tilsvarende handlinger som Markedsrådet tidligere har nedlagt forbud mot. Mfl. § 37 tredje ledd bestemmer at Forbrukerombudet skal underrette Markedsrådet om vedtaket. Det fremgår også i tredje ledd at den som vedtaket retter seg mot kan påklage vedtaket til Markedsrådet. Mfl. § 38 angir hvilke saker Markedsrådet behandler.

Tredje ledd første punktum bestemmer på tilsvarende måte som mfl. § 36 første ledd første punktum at det ved brudd på enkelte bestemmelser i loven ikke er nødvendig å søke og oppnå frivillig ordning etter mfl. § 35 annet ledd.

Tredje ledd annet punktum tilsvarende mfl. § 36 første ledd annet punktum med noen tekniske tilpasninger.

Se de generelle merknadene i punkt 3.17.

Til § 42 Forbrukerombudets og Markedsrådets vedtak

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivets artikkel 24.

Vedtaksmulighetene i § 42 skal gi de samme vedtaksmulighetene som i markedsføringsloven, se markedsføringsloven §§ 39 til 43. Forskjellene ligger i noen nødvendige tekniske tilpasninger.

Realitetsforskjell fra vedtakssystemet i markedsføringsloven er ikke tilsiktet.

Første til tredje ledd er utarbeidet med markedsføringsloven (mfl.) §§ 39 til 41 som modell. Det vises til de spesielle merknadene til bestemmelsene i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008). Når det gjelder regelen i mfl. § 39 annet ledd, om at Markedsrådets vedtak ikke kan påklages, vil departementet presisere at Markedsrådet har adgang til å omgjøre egne vedtak etter reglene i forvaltningsloven § 35, jf. forskrift om Forbrukerombudets og Markedsrådets saksbehandling 5. juni 2009 nr. 588 § 12 annet ledd. Denne omgjøringsadgangen ble benyttet i Markedsrådets vedtak MR-2012-1245-2, hvor Markedsrådet gjorde en fornyet behandling etter å ha mottatt en anmodning om omgjøring.

Fjerde ledd er utarbeidet med mfl. § 42 som modell. Det vises til de spesielle merknadene til mfl. § 42 i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 19.

Femte ledd er utarbeidet med mfl. § 43 som modell. Bakgrunnen for og forståelsen av mfl. § 43 er nærmere behandlet i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 15.9.6 til 15.9.9 og punkt 19. Femte ledd gir håndhevingsmyndighetene anledning til å sanksjonere overtredelser. I motsetning til forbudsvedtak med tvangsmulkt, som er rettet mot eventuelle fremtidige overtredelser, er vedtak om overtredelsesgebyr tilbakeskuende. Overtredelsesgebyr er, i motsetning til tvangsmulkt, å anse som en administrativ sanksjon etter Sanksjonslovutvalgets terminologi i NOU 2003:15 punkt 9.1. For en nærmere redegjørelse av forholdet mellom overtredelsesgebyr og tvangsmulkt vises det til Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 15.9.9, hvor dette er behandlet i forbindelse med de tilsvarende bestemmelsene i mfl.

Innholdet i vesentlighets- og gjentakelseskra- vet er ment å være det samme som i mfl. § 43. Det vises til de spesielle merknadene til bestemmelsen i Ot.prp. nr. 55 (2007–2008) punkt 19.

Se for øvrig de generelle merknadene punkt 3.17.

7.2 Til endringene i avtaleloven*Til § 38 a*

Bestemmelsen fastlegger i *første ledd* virkeområdet for det foreslåtte nye kapittel 4 i avtaleloven. Virkeområdet for ny § 38 b om prekontraktuelle informasjonskrav for forbrukerkontrakter er ytterligere avgrenset ved § 38 b annet ledd.

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 1 og nr. 3, jf. artikkel 5 nr. 2. Det vises til punkt 4.2.2 i proposisjonen her.

Første ledd annet punktum fastslår reglenes ufravikelige karakter til vern av forbrukeren i samsvar med direktivets artikkel 25.

Annet ledd definerer begrepene «forbruker» og «næringsdrivende». Definisjonene har betydning for rekkevidden av virkeområdet som fastsatt i første ledd. Bestemmelsen bygger på forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 1 og nr. 2.

Til § 38 b

Bestemmelsen fastsetter i *første ledd* prekontraktuelle opplysningskrav for forbrukeravtaler. Bestemmelsen omfatter i utgangspunktet alle avtaler inngått mellom en forbruker og en næringsdrivende, med mindre unntak følger av paragrafens annet ledd. Bestemmelsen omfatter også avtaler om levering av gass, vann og elektrisitet som ikke er lagt ut for salg i et begrenset volum fra offentlig leverandør, i den utstrekning disse varene blir levert på et avtalefestet grunnlag, jf. direktivet artikkel 3 nr. 1 og artikkel 5 nr. 2 – uten at departementet har funnet det nødvendig å presisere dette i lovteksten. Etter ordlyden retter plikten seg til den næringsdrivende, men denne kan selvsagt la sin kontraktsmedhjelper oppfylle plikten på sine vegne i samsvar alminnelige regler om representasjon og fullmakt.

De prekontraktuelle opplysningskravene supplerer opplysningskrav som følger av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper, eksempelvis prinsippet om lojalitet i kontraktsforhold, og krav til opplysninger etter annet regelverk. Motstrid mellom de prekontraktuelle opplysningskravene i avtaleloven § 38 b og opplysningskrav etter annet regelverk må løses i samsvar med alminnelige tolkningsprinsipper. Opplysningskrav i spesiallovgivningen vil ha forrang ved motstrid med reglene i avtaleloven § 38 b i henhold til prinsippet om *lex specialis*, når ikke annet er særskilt bestemt, jf. her også artikkel 3 nr. 2 om forhold til annet EØS-regelverk.

Opplysningene skal gis «før» den næringsdrivende inngår avtale med forbrukeren. Denne passusen er ment å angi tidspunktet for når opplysningene skal gis. Ordlyden er noe annerledes formulert enn direktivet artikkel 5 nr. 1 som angir tidspunktet til «før forbrukeren er bundet». Direktivet berører ikke alminnelige avtalerettslige regler om binding, jf. artikkel 3 nr. 5. Kravet om at opplysningen skal gis «før avtale blir inngått» er ikke ment å ha innvirkning på hvorvidt forbruke-

ren rent faktisk blir avtalerettslig bundet. Hvorvidt bindende avtale er kommet i stand, må bero på en vurdering av alminnelige avtalestiftende momenter.

Opplysningene må gis forbrukeren på en slik måte at denne blir i stand til å foreta en informert beslutning om å inngå en avtale. Dette gjelder så vel tidsmessig som ved utformingen av selve opplysningene. Kravet etter første ledd er at opplysningene skal gis på «en klar og forståelig måte». Det er ingen spesielle formkrav, som for eksempel krav om at opplysningene skal være skriftlige. Den næringsdrivende har imidlertid en viss plikt til å tilrettelegge informasjonen for forbrukere med særskilte behov. Dette følger av nasjonal diskrimineringslovgivning og fortalen til direktivet punkt 34. Det er ikke et krav at opplysningene skal utleveres til forbrukeren. Det vil med andre ord si at flere av opplysningskravene må kunne oppfylles fra den næringsdrivendes side ved et oppslag i sitt forretningslokale. For å ivareta formålet med reglene i direktivet må forbrukeren gis anledning til å notere ned opplysninger gitt ved oppslag. Det vises for øvrig til proposisjonen punkt 4.5.4.

Et vesentlig unntak fra plikten til å gi opplysninger fremkommer innledningsvis i § 38 b første ledd første punktum. Plikten gjelder ikke når informasjonen allerede fremkommer av sammenhengen. Den næringsdrivende må i en viss utstrekning kunne legge til grunn at de viktigste egenskapene til allment utbredte og generiske produkter er allment kjent. Det tilsvarende må gjelde for tjenester. Eksempelvis må den næringsdrivende blomsterselgeren kunne legge til grunn at det er allment kjent at snittblomster har begrenset holdbarhet og konsertarrangøren må kunne legge til grunn at det er allment kjent at det må påberegnes noe støy og trengsel på en rock-konsert.

De konkrete opplysningskravene fremkommer av første ledd nr. 1 til 7 og tilsvarende opplysningskravene i direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav a til h, med unntak av nr. 2 som i tillegg til de opplysninger som fremkommer av direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav b, krever at den næringsdrivende skal opplyse om eventuell e-postadresse, telefaksnummer samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av, og nr. 3 som innholdsmessig svarer til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e. Det vises til proposisjonen punkt 4.5.5.

Annet ledd viser hvilke avtaletyper som er unntatt fra den allmenne prekontraktuelle informasjonsforpliktelsen etter første ledd. Annet ledd nr.

1 svarer til unntaket etter direktivet artikkel 5 nr. 3, mens nr. 2 svarer til unntaket etter direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav d. Nr. 3, 4, 5 og 6 svarer henholdsvis til unntakene etter direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g, h, f og k. Nr. 7 og 8 svarer til unntakene etter artikkel 3 nr. 3 bokstav m og j.

Tredje ledd avgrenser bestemmelsens virkeområde mot den nye angrerettloven foreslått i proposisjonen her.

Unntakene i annet og tredje ledd er uttømmende angitt.

7.3 Til endringene i finansavtaleloven

Til endringene i § 39 b første ledd:

Det foreslås tilføyd et nytt tredje punktum i bestemmelsen om begrensning av betalingsmottakerens adgang til å kreve gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument. Nåværende tredje punktum blir nytt fjerde punktum. Tilføyelsen er nødvendig til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 19. Forbudet mot å kreve gebyr for et bestemt betalingsinstrument omfatter også de tilfeller der betalingsmottakeren gir rabatt som i realiteten har samme virkning som et gebyr. Betalingsmottakerens faktiske kostnader som veltes over på forbrukeren, må ikke være høyere enn brukerstedsgеbyret (MSC) som betalingsmottakeren betaler for en gitt transaksjon og eventuelle transaksjonskostnader som betalingsmottakeren betaler til en innløser eller mellommann. Det vises til fremstillingen i proposisjonen punkt 5.3.

7.4 Til endringene i forbrukerkjøpsloven

Til endringene i § 6:

Det foreslås en endring i § 6 første ledd om leveringstiden. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 18 nr. 1. Endringen medfører en viss skjerpning av leveringstidspunktet for selger når ikke annet er avtalt. Gjennomføringen av direktivbestemmelsen medfører også en retts teknisk forenkling idet selgeren, når ikke annet er avtalt, skal levere uten unødig opphold og senest innen 30 dager. Det vises til fremstillingen i proposisjonen punkt 5.2.2.

Til § 14 nytt fjerde ledd:

Forslaget føyer til et nytt fjerde ledd i bestemmelsen. Den nye regelen oppstiller en særlig regulering av risikoens overgang ved sendekjøp. Nåvæ-

rende fjerde ledd blir nytt femte ledd. Bestemmelsen er nødvendig til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 20. Det vises til fremstillingen i proposisjonen punkt 5.2.3.

Til § 23:

Bestemmelsen, som regulerer heving ved forsinket levering fra selgerens side, foreslås endret i tråd med forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 18 nr. 2. Endringen medfører at det tradisjonelle og skjønnsmessige kriteriet om at forsinkelsen må være «vesentlig» for at forbrukeren skal kunne heve, utgår. Endringen antas å ville medføre en retts teknisk forenkling. Det vises til fremstillingen i proposisjonen punkt 5.2.2.

7.5 Til endringene i markedsføringsloven

Til § 11 nytt tredje ledd

Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 21. Bestemmelsen slår fast at næringsdrivende ikke kan ta betalt utover grunn takst for oppringninger fra forbrukere som kontakter den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale. Det sentrale ved bestemmelsen er at hele telefonavgiften skal gå til ekomtilbyder og ikke til den næringsdrivende avtaleparten. Ekomtilbyder fastsetter sine takster på kommersielt grunnlag og prisene varierer fra selskap til selskap. Bestemmelsen tar sikte på å forhindre at næringsdrivende krever betalt for telefonsamtaler i etterkant av en inngått avtale, i tillegg til prisen som er avtalt for varen eller tjenesten.

Begrepet «grunntakst» er ment å tilsvare begrepet som er brukt i direktivet artikkel 21 (på engelsk: «basic rate»). Direktivet definerer ikke begrepet, som heller ikke er omtalt i direktivets fortale. Det er også lite tolkningsveiledning å hente i øvrige EU-relevante rettskilder. Av hensyn til direktivets målsetning om like regler over landegrensene er begrepet foreløpig ikke definert nærmere i norsk rett. Europakommisjonen vil komme med retningslinjer for anvendelse av direktivet før dette trer i kraft 13. juni 2014. Ved den nærmere avgrensingen av begrepet må man se hen til disse retningslinjene i den utstrekning de klargjør dette. Annet ledd i direktivet fastslår at bestemmelsen ikke berører retten for telekommunikasjonsoperatører til å ta betalt for slike samtaler. Det vil si at ekomtilbydere som blir oppringt i tilknytning til en inngått avtale kan kreve seg betalt for telefontjenesten etter grunntaksten.

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Bestemmelsen er ikke lovfestet, men anses å følge av § 11 tredje ledd.

Se for øvrig de generelle merknadene i punkt 5.4.

Til § 11 nytt fjerde ledd

Bestemmelsen oppstiller en særregel for avtaleinngåelsen hva gjelder tilleggsbetaling utover vederlaget for den næringsdrivendes hovedytelse. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 22. Bestemmelsen er ikke ment å gjøre endringer i retten til å kreve betaling etter andre rettsregler, som eksempelvis håndverker-tjenesteloven § 9 jf. § 33 eller den sedvanerettslige regelen om negotiorum gestio.

I og med at bestemmelsen er foreslått plassert i markedsføringsloven, vil regelen også være gjenstand for offentligrettslig håndheving med de muligheter for å gripe inn med sanksjoner som følger av markedsføringsloven, i tillegg til at bestemmelsen kan påberopes av en forbruker i sivilrettslige tvister med en næringsdrivende. Det vises til fremstillingen i proposisjonen punkt 5.1.

Til endret § 16

Direktivet artikkel 8 nr. 5 inneholder blant annet et krav om at identiteten til den som en telefon-salgshenvendelse skjer på vegne av skal oppgis der det er relevant. Endringen i § 16 annet ledd skal sikre at dette kravet i direktivet er korrekt

gjennomført. Bestemmelsen innebærer at forbrukeren skal få opplyst hvem telefonmarkedsføring skjer på vegne av, i de tilfellene slik markedsføring er satt bort, for eksempel til et kundesenter.

Se for øvrig de generelle merknadene punkt 3.7.6.

Til endret § 34 første ledd

Endringen fra «skjedd gjentatt» til «skjedd gjentatte ganger» skyldes en språklig «inkurie».

7.6 Til endringene i forbrukertvistloven

Endringen i § 1 første ledd bokstav b består i å endre punktum til komma. Endringen i første ledd bokstav c skyldes endret tittel på angrerettloven.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter).

Vi HARALD, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter) i samsvar med et vedlagt forslag.

Forslag

til lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser

§ 1 Virkeområde

Loven gjelder ved salg av varer og tjenester til forbruker, når den næringsdrivende opptrer i næringsvirksomhet og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler.

Lovens kapittel 2 til 5 og §§ 41 og 42 gjelder også den som i næringsvirksomhet opptrer på vegne av en ikke-næringsdrivende selger eller tjenesteyter i situasjoner som nevnt i første ledd.

Loven gjelder for Svalbard og Jan Mayen. Departementet kan likevel i forskrift bestemme at hele eller deler av loven ikke skal gjelde, og gi særlige regler av hensyn til de stedlige forhold.

§ 2 Unntak fra lovens virkeområde

Loven gjelder ikke for:

- a) avtaler om salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler,
- b) avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom og avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom, med unntak av utleie. Som salg av fast eiendom regnes også salg av adkomst dokumenter med tilknyttet leierett eller boret i bolig,
- c) avtaler som omfattes av lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidserieprodukter mv. (tidspartloven),
- d) avtaler som omfattes av lov om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven),
- e) avtaler om persontransporttjenester. Kravene i § 16 får likevel anvendelse,
- f) avtaler som er inngått med ekomtilbyder gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker,
- g) avtaler om salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er 300 kr eller mindre.

§ 3 Ufravikelighet

Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for en forbruker.

§ 4 Forholdet til annet regelverk

Loven medfører ingen begrensninger i opplysningsplikt eller krav til avtalen som følger av andre regler.

§ 5 Definisjoner

I loven menes med:

- a) *forbruker*: fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet,
- b) *fjernsalg*: avtale inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, og der inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler,
- c) *faste forretningslokaler*: sted for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet,
- d) *avtale inngått utenom faste forretningslokaler*: avtale der forbrukeren inngår avtale eller fremsetter tilbud i nærvær av den næringsdrivende på annet sted enn dennes faste forretningslokaler, samt avtale inngått i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren i en situasjon som omfattes av første alternativ,
- e) *finansiell tjeneste*: banktjeneste, kredittjeneste, forsikringstjeneste, individuell pensjonstjeneste, investeringstjeneste, eller betalingstjeneste,
- f) *varig medium*: enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form,

- g) *tilknyttet avtale*: avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjeperson på grunnlag av en ordning mellom en tredjeperson og den næringsdrivende,
- h) *offentlig auksjon*: salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til brukere, der forbrukeren er personlig til stede eller har mulighet til å være til stede, ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius, og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene,
- i) *digitalt innhold*: data som blir fremstilt og levert i digital form.

§ 6 Fristberegning

Når en frist uttrykt i dager skal beregnes fra det tidspunkt en hendelse inntreffer eller en handling finner sted, skal den dag hendelsen inntreffer eller handlingen finner sted, ikke anses som en del av fristen.

Alle kalenderdager medregnes i en frist. Ender en frist på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges den til nærmeste virkedag.

§ 7 Bevisbyrde

Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten i §§ 8 til 16 og § 18 er oppfylt.

Kapittel 2. Den næringsdrivendes opplysningsplikt ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester

§ 8 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Før det blir inngått en avtale om fjernsalg eller avtale utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende på en klar og forståelig måte gi forbrukeren opplysninger om:

- a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenestene er egnet til dette,
- b) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak, for digitalt innhold,
- c) det digitale innholds evne til å virke sammen med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til,
- d) den næringsdrivendes identitet, slik som foretaksnavn, geografisk adresse og eventuelt tele-

- fonnummer, telefaksnummer og elektronisk postadresse, samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til,
- e) den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, eller, dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet, eller, dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at slike tilleggskostnader kan forekomme. For avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler skal den samlede prisen omfatte de kostnadene per avregningsperiode, og ved betaling med fast beløp, også de samlede månedlige kostnadene, og om de samlede kostnadene ikke kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen,
- f) kostnadene for bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet, når disse ikke beregnes etter grunn-takst,
- g) ordningene for betaling, levering, oppfyllelse, leveringsfrist og hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner,
- h) at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten jf. § 20 første og annet ledd,
- i) at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene dersom angreretten brukes. Dersom varene etter sin natur normalt ikke kan returneres med post, skal kostnadene ved å returnere varene opplyses,
- j) at forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjenesteleveringen i henhold til §§ 12 eller 19, skal ha ansvar for rimelige kostnader, jf. § 26 første ledd,
- k) dersom avtalen omfattes av unntakene fra angrerett i § 22, skal det opplyses om dette, eventuelt om under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes,
- l) den rettslige forpliktelsen til å levere en kontraktmessig vare, eventuell ettersalgsservice og eventuelle kommersielle garantier, samt vilkårene for disse,
- m) relevante atferdsregler og hvor disse kan finnes,
- n) der dette er relevant, avtalens varighet og eventuell minste bindingstid, eller, for avtaler som er uten tidsbegrensning eller forlenges automatisk, vilkårene for å si opp avtalen,

- o) eventuelle depositum eller andre økonomiske garantier betalt eller stilt av forbrukeren og vilkårene for disse,
- p) der dette er relevant, utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er tilknyttet, samt fremgangsmåten for å få tilgang til denne.

Den næringsdrivende skal anses for å ha gitt opplysninger etter første ledd bokstav h, i og j dersom denne har gitt forbrukeren korrekt utfylt angreskjema.

Når næringsdrivende retter sin markedsføring mot norske forbrukere, skal opplysningene etter første ledd gis på norsk.

Ved offentlige auksjoner er det tilstrekkelig at opplysningene i første ledd bokstav d erstattes av tilsvarende opplysninger om auksjonarius.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema) fastsatt av departementet.

§ 9 Virkningen av brudd på visse opplysningskrav

Har den næringsdrivende ikke opplyst om tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i § 8 første ledd bokstav e og i, skal forbrukeren ikke bære disse kostnadene.

Kapittel 3. Krav til avtaler inngått ved uanmodet telefonsalg

§ 10 Uanmodet telefonsalg

Før det blir inngått en avtale som følge av at den næringsdrivende uanmodet har fremsatt et tilbud på telefon skal den næringsdrivende bekrefte tilbudet skriftlig på et varig medium etter at telefonsamtalen er avsluttet. Forbrukeren blir ikke bundet før tilbudet er akseptert skriftlig, noe den næringsdrivende skal opplyse om i bekreftelsen nevnt i første punktum. Den næringsdrivende skal kunne dokumentere forbrukerens aksept.

Første ledd gjelder ikke ved salg av avisabonnement eller salg fra frivillige organisasjoner.

Departementet kan i forskrift stille krav om registrering i frivillighetsregisteret etter frivillighetsregisterloven for å bli regnet som frivillig organisasjon.

Kapittel 4. Formelle krav til avtaler som ikke er finansielle tjenester inngått utenom faste forretningslokaler

§ 11 Avtalen

Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første

ledd. Opplysningene skal regnes som en del av avtalen og skal ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet. Opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt og forståelig språk. Er opplysningene gitt på norsk, skal avtalen utformes på norsk.

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av undertegnet avtale eller bekreftelse av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Har forbrukeren samtykket i nedlastning av digitalt innhold og erkjent at angrerett dermed bortfaller, jf. § 22 bokstav n, skal dette også fremgå av avtalen eller bekreftelsen.

§ 12 Krav om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen

Ønsker forbrukeren at levering av tjenester starter før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette på et varig medium.

§ 13 Tjenesteavtaler som ikke overstiger 1500 kr

Dersom forbrukeren uttrykkelig ber om å få utført reparasjoner eller vedlikehold, partene umiddelbart utfører sine forpliktelser etter avtalen og kontraktssummen ikke overstiger 1500 kr, er det tilstrekkelig at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysningene i § 8 første ledd bokstav d, jf. § 11 annet ledd, og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, samt et anslag av den samlede prisen. Opplysningene omhandlet i § 8 første ledd bokstav a, h og k kan gis muntlig, dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette.

Bekreftelsen av avtalen, jf. § 11 annet ledd, skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd.

Kapittel 5. Formelle krav til fjernsalgsavtaler som ikke gjelder finansielle tjenester

§ 14 Fjernsalgsavtalen

Avtaler inngått ved fjernsalg skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd eller gjøre dem tilgjengelig for forbrukeren på et enkelt og forståelig språk på en måte som er tilpasset fjernkommunikasjonsmiddelet. Opplysningene skal regnes som en del av avtalen og skal ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet. Dersom opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.

15. Informasjonsbegrensninger

Når avtale inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til

å vise opplysninger, skal den næringsdrivende gi opplysninger etter § 8 første ledd bokstav a, d, e, h og n før avtale inngås.

Øvrige opplysninger i § 8 første ledd gis på en måte som er tilpasset fjernkommunikasjonsmiddelet, jf. § 14.

§ 16 *Fjernsalgsavtale inngått ved bruk av elektronisk kommunikasjon*

Når en avtale som skal inngås elektronisk, forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 8 første ledd bokstav a, e, og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med ordene «bestilling med forpliktelse til å betale» e.l.

Overholder ikke den næringsdrivende bestemmelsen i annet ledd, blir forbrukeren ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

§ 17 *Leveringsbegrensninger og betalingsmidler*

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 betalingsinstrument som aksepteres.

§ 18 *Bekreftelse på inngått avtale*

Den næringsdrivende skal innen rimelig tid etter avtaleinngåelsen og senest på leveringstidspunktet for varene eller før levering av tjenesten begynner gi forbrukeren skriftlig bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium.

Bekreftelsen skal inneholde opplysninger nevnt i § 8 første ledd, dersom disse ikke tidligere er gitt forbrukeren på et varig medium, og opplysning om at forbrukeren har gitt slikt samtykke som nevnt i § 22 bokstav n.

§ 19 *Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen*

Ønsker forbrukeren at levering av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette.

Kapittel 6. Angrerett for avtaler som ikke gjelder finansielle tjenester

§ 20 *Rett til å gå fra avtalen (angrerett)*

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. § 21. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen.

Meldingen kan fremsettes ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren adgang til å gi melding etter annet ledd elektronisk, skal den næringsdrivende umiddelbart bekrefte på et varig medium at meldingen er mottatt.

Bevisbyrden for at melding er gitt, påhviler forbrukeren.

§ 21 *Angrefristen*

Angrefristen utløper 14 dager fra den dag avtalen om tjeneste ble inngått, eller

- den dag forbrukeren får varen i fysisk besittelse. Dette er:
- ved varer bestilt samlet og levert ved flere forsendelser, den dag forbrukeren får den siste varen i fysisk besittelse,
- ved varer som består av flere partier eller deler, den dag forbrukeren får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse,
- ved avtaler om regelmessig levering av varer, den dag forbrukeren får den første av varene i fysisk besittelse.

Likt med forbrukeren regnes annen tredjeperson enn fraktføreren, som forbrukeren har utpekt i sitt sted.

Gir ikke den næringsdrivende forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 8 første ledd bokstav h, utløper angrefristen 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, jf. første ledd.

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om angreretten etter til § 8 første ledd bokstav h innen 12 måneder fra dagen omhandlet i første ledd, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

§ 22 *Unntak fra angreretten*

Angreretten gjelder ikke avtaler om:

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

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

- b) levering av varer som forringes eller raskt går ut på dato,
- c) tjeneste etter at tjenesten er levert, dersom levering har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når den næringsdrivende har oppfylt sine forpliktelser etter avtalen,
- d) levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som kan skje innen utløpet av angrefristen og som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende,
- e) levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg,
- f) levering av legemidler, jf. legemiddeloven § 2, og medisinsk utstyr, jf. lov om medisinsk utstyr § 3,
- g) levering av forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur, og der forseglingen er blitt brutt etter levering,
- h) levering av alkoholholdige drikker til en pris som ble avtalt på avtaletidspunktet, og levering først kan skje etter 30 dager, og der den faktiske verdien avhenger av svingninger i markedet som ikke kontrolleres av den næringsdrivende,
- i) reparasjoner eller tjenester som det haster å få utført der forbrukeren uttrykkelig ber den næringsdrivende om å besøke forbrukeren. Tilleggstjenester eller tilleggsvarer som ytes samtidig, og som ikke dekkes av første punktum, omfattes ikke av unntaket fra angreretten,
- j) levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,
- k) levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner,
- l) varer eller tjenester som er inngått ved offentlig auksjon,
- m) levering av innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering og tjenester knyttet til fritidsaktiviteter når det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester,
- n) levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige samtykke og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt.

§ 23 *Virkningene av at angreretten brukes*

Ved bruk av angreretten bortfaller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen. I tilfeller der forbrukeren har gitt et tilbud, bortfaller tilbudet.

§ 24 *Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes*

Den næringsdrivende skal tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren. Dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn standardleveringen som den næringsdrivende tilbød, skal den næringsdrivende likevel ikke betale tilleggskostnadene dette medførte.

Tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14 dager fra den næringsdrivende fikk melding om forbrukerens beslutning om å benytte angreretten etter § 20. Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren, skal tilbakebetalingen skje ved bruk av samme betalingsinstrument som forbrukeren benyttet. Forbrukeren skal ikke betale noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Den næringsdrivende kan holde tilbakebetalingen tilbake til varene er mottatt, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake. Dette gjelder ikke når den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene.

Ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler og der varene er levert til forbrukerens hjem på avtaletidspunktet, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene, om disse etter sin art normalt ikke kan returneres med post.

Er det avtalt at varene skal hentes hos forbrukeren, og dette ikke skjer innen tre måneder fra den dagen da den næringsdrivende fikk melding etter § 20, tilfaller varen forbrukeren vederlagsfritt.

§ 25 *Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes ved avtale om levering av varer*

Forbrukeren skal uten unødig opphold og senest 14 dager fra melding etter § 20 ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem til den næringsdrivende dersom den næringsdrivende ikke har tilbudt seg å hente varene.

Forbrukeren skal bare betale de direkte kostnadene ved å returnere varene. Den næringsdrivende skal likevel dekke kostnadene hvis denne har påtatt seg å betale disse eller ikke har opplyst forbrukeren om at forbrukeren skal betale returkostnadene.

Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbru-

kerens håndtering av varene, som ikke er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 8 første ledd bokstav h.

§ 26 Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes ved avtaler om levering av tjenester

Ved bruk av angreretten ved tjenester som forbrukeren uttrykkelig har bedt den næringsdrivende om å begynne levering av, skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt forbrukeren gir melding om bruk av angreretten. Er den samlede prisen urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien av det som er levert.

Forbrukerens betalingsplikt faller bort når:

- a) den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger i samsvar med § 8 første ledd bokstav h og j,
- b) forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om at leveringen skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med §§ 12 eller 19,
- c) levering av digitalt innhold som ikke kan leveres på et fysisk medium, er begynt uten forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og erkjennelse av at angreretten dermed går tapt, eller uten at den næringsdrivende har gitt bekreftelse i samsvar med § 11 annet ledd og § 18 annet ledd.

§ 27 Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

Dersom forbrukeren bruker sin angrerett, faller alle tilknyttede avtaler bort uten kostnad for forbrukeren. §§ 24 til 26 gjelder tilsvarende.

Etter å ha mottatt forbrukerens melding om bruk av angrerett skal den næringsdrivende straks gi beskjed til tredjeperson som har inngått en tilknyttet avtale med forbrukeren.

Kapittel 7. Regler om opplysningsplikt og avtalebekreftelse for fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

§ 28 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før det blir inngått en fjernsalgsavtale som gjelder finansielle tjenester, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om:

- a) den næringsdrivendes navn, organisasjonsnummer og ervervsmessige hovedaktivitet og den næringsdrivendes geografiske adresse. Har en utenlandsk næringsdrivende en repre-

sentant her i landet, eller for øvrig representeres overfor forbrukeren av en annen næringsdrivende, skal forbrukeren ha tilsvarende opplysninger om representanten,

- b) eventuelle godkjenningsordninger som virksomheten er underlagt og opplysninger om den relevante tilsynsmyndigheten,
- c) den finansielle tjenestens viktigste egenskaper,
- d) eventuelle særskilte risikoer knyttet til det finansielle instrumentet eller til operasjoner som skal utføres. Er tjenestens pris avhengig av svingninger i finansmarkedene, skal det opplyses om dette og om at historisk verdiutvikling og avkastning ikke kan brukes som indikator på framtidig utvikling og avkastning,
- e) den samlede prisen forbrukeren skal betale, inklusive provisjoner, gebyrer og alle skatter og avgifter som betales gjennom den næringsdrivende, og spesifikasjon av alle enkeltelementer i prisen. Kan det ikke opplyses om nøyaktig pris, skal det opplyses om utregningsgrunnlaget,
- f) at det kan finnes andre avgifter og/eller kostnader som ikke betales gjennom eller blir pålagt gjennom den næringsdrivende,
- g) eventuelle grenser for hvor lenge opplysningene er gyldige,
- h) ordninger for betaling og for oppfylning av avtalen,
- i) eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden,
- j) 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,
- k) hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av å ikke bruke angreretten,
- l) avtalens korteste varighet for avtaler om løpende eller tilbakevendende finansielle tjenester,
- m) eventuelle rettigheter avtalen gir partene til førtidig eller ensidig å avslutte avtaleforholdet, herunder eventuelle vederlag som pålegges i henhold til avtalen i slike tilfelle,
- n) navnet på den medlemsstaten eller medlemsstatene hvis lover er brukt av den næringsdrivende som grunnlag for å kontakte forbrukeren før avtalen inngås,
- o) eventuelle lovvalgs- eller vernetingsbestemmelser i avtalen,

- p) på hvilket eller hvilke språk avtalevilkårene og forhåndsopplysningene nevnt i denne bestemmelsen fins, samt på hvilket eller hvilke språk den næringsdrivende, med samtykke fra forbrukeren, forplikter seg til å kommunisere så lenge avtalen løper,
- q) muligheten for å få løst eventuelle tvister med den næringsdrivende utenfor domstolene og hvordan forbrukere eventuelt kan bruke ordningene,
- r) garantifond eller erstatningsordninger som ikke er omfattet av direktiv 94/19/EF om innskuddsgarantiordninger og direktiv 97/9/EF om erstatningsordninger for investorer.

Hvis fjernsalgsavtalen gjelder betalingstjenester som definert i finansavtaleloven § 11, skal den næringsdrivende istedenfor opplysninger som nevnt i første ledd bokstav a, b, c, e, l, m, o, p og q gi opplysningene nevnt i finansavtaleloven § 15 annet ledd, eventuelt opplysningene nevnt i finansavtaleloven § 23 første ledd hvis det gjelder en enkeltstående betalingstransaksjon som ikke er omfattet av en rammeavtale.

Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte og i en form som er tilpasset den fjernkommunikasjonsmetoden som er brukt. Det skal tas særskilt hensyn til behovet for beskyttelse av personer uten rettslig handleevne, som for eksempel mindreårige. Der markedsføringen er rettet til norske forbrukere, skal opplysningene være på norsk. Hvis den næringsdrivende ikke gir alle opplysningene i markedsføringen, skal det opplyses om hvor forbrukeren kan få dem.

Forutsatt at forbrukeren uttrykkelig har gitt sitt samtykke til dette, kan den næringsdrivende i telefonsamtaler nøye seg med å gi opplysningene nevnt i første ledd bokstav a, c, d, e, f og j. Den næringsdrivende skal i så fall informere forbrukeren om at flere opplysninger er tilgjengelige på forespørsel, og hva slags opplysninger dette er. Den næringsdrivende skal uansett gi fullstendige opplysninger etter første ledd skriftlig på varig medium på det tidspunktet som følger av reglene i § 30 første ledd.

Hvis det utføres flere separate transaksjoner av samme type mellom de samme partene uten at det foreligger noen innledende avtale om tjenesten, gjelder bestemmelsen her bare for den første transaksjonen. Hvis det går mer enn ett år mellom transaksjonene, skal opplysningene likevel gis på nytt.

Ved uanmodet tilbud fremsatt på telefon blir forbrukeren ikke bundet før han eller hun har

akseptert tilbudet skriftlig. Dette skal den næringsdrivende gi forbrukeren skriftlig opplysning om før denne blir bundet av en fjernsalgsavtale. Dette gjelder ikke ved fjernsalg av betalingstjenester som definert i finansavtaleloven § 11.

§ 29 Forskrift

Departementet kan i forskrift fastsette at den næringsdrivende plikter å gi ytterligere opplysninger enn de som er oppregnet i § 28.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten etter § 28 skal oppfylles.

§ 30 Opplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før avtale blir inngått skal den næringsdrivende gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle opplysninger etter § 28 første ledd skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over. Hvis avtalen inngås på forbrukerens oppfordring og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode som ikke gjør det mulig å gi avtalevilkår og opplysninger på varig medium før avtaleinngåelsen, skal den næringsdrivende oppfylle sine forpliktelsesstraks etter at avtalen er inngått.

§ 28 fjerde ledd gjelder tilsvarende.

§ 31 Rett for forbrukeren til ved fjernsalg av finansielle tjenester å få avtalevilkår på papir og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode

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

Forbrukeren har rett til å bytte til en annen fjernkommunikasjonsmetode, med mindre dette er i strid med avtalen eller med den typen finansiell tjeneste som ytes.

§ 32 Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler

I forbindelse med inngåelse av en avtale om finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger som nevnt i § 28 første ledd bokstav j og k skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.

§ 33 Forskrift

Departementet kan i forskrift fastsette nærmere bestemmelser om krav til oppfyllelse av opplysningsplikten etter §§ 30 og 32, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angreskjema fastsatt av departementet.

Kapittel 8. Angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

§ 34 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved fjernsalg

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. annet ledd. For avtaler om livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler er fristen 30 dager. For andre avtaler er fristen 14 dager.

Fristen løper fra avtalen er inngått eller, ved livsforsikringsavtaler, fra forbrukeren har fått melding om at avtalen er inngått, forutsatt at avtalevilkårene og opplysningene som kreves i § 30 første ledd er mottatt på foreskrevet måte. Dersom opplysningsplikten først oppfylles etter avtaleinngåelsen eller melding om at en livsforsikringsavtale er inngått, løper fristen fra det tidspunktet opplysningsplikten er oppfylt.

§ 35 Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Angreretten gjelder ikke for:

- tjenester der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet som den næringsdrivende ikke har innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden,
- avtaler om reise- og reisegodsforsikring eller andre forsikringsavtaler med kortere varighet enn en måned,
- avtaler som etter forbrukerens uttrykkelige anmodning er blitt oppfylt av begge parter før forbrukeren utøver sin angrerett,
- kreditt som er sikret ved pant i fast eiendom eller i rettighet knyttet til fast eiendom.

§ 36 Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt deler av avtalen, skal det skje en tilbakeføring.

Ved bruk av angreretten kan forbrukeren kun pålegges å betale for den tjenesten som faktisk er levert. Det beløpet forbrukeren skal betale skal stå i rimelig forhold til omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse.

Rett til betaling forutsetter at oppfyllelse av avtalen er påbegynt etter forbrukerens anmodning, og at forbrukeren er blitt opplyst om det beløpet som skal betales i henhold til reglene i § 28 bokstav j, jf. § 30 første ledd.

Den næringsdrivende skal snarest mulig og senest innen 30 dager tilbakebetale ethvert beløp

som er mottatt fra forbrukeren i forbindelse med avtalen, med unntak av eventuelle beløp etter annet ledd. Fristen løper fra den dagen den næringsdrivende mottar melding om bruk av angreretten.

Forbrukeren skal snarest mulig og senest innen 30 dager tilbakeføre ethvert beløp eller annet formuesgode som han eller hun har mottatt. Fristen løper fra den dagen forbrukeren sender melding om bruk av angreretten.

§ 37 Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg

Hvis det til en finansiell tjeneste er knyttet en annen fjernsalgsavtale om tjenester som skal leveres av den næringsdrivende, oppheves den andre avtalen uten at det kan kreves vederlag for opphevelsen dersom forbrukeren bruker angreretten etter § 34.

Første ledd gjelder tilsvarende når den tilknyttede tjenesten ytes av en annen enn den som yter den finansielle tjenesten på grunnlag av avtale mellom dem. Den som yter den finansielle tjenesten skal i så fall gi melding til den andre næringsdrivende umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt fra forbrukeren.

§ 38 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved salg utenom faste forretningslokaler

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende innen 14 dager etter at de opplysningene som kreves etter § 32 er mottatt på foreskrevet måte. Bestemmelsene i § 20 første og tredje ledd og § 6 gjelder tilsvarende.

Departementet kan i forskrift fastsette særlige regler om angreretten og kan herunder gjøre unntak fra angreretten for bestemte typer tjenester.

§ 39 Gjennomføring av angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen, skal det skje en tilbakeføring.

Den næringsdrivende plikter å tilbakebetale det forbrukeren har betalt, samt eventuelt et beløp til dekning av returkostnader, senest 14 dager fra den dagen melding om bruk av angreretten er mottatt.

Har forbrukeren mottatt varer i forbindelse med tjenesteavtalen gjelder følgende:

- returkostnader bæres av den næringsdrivende,

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

- b) forbrukeren kan holde varen tilbake inntil han eller hun har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnader fra den næringsdrivende,
- c) når forbrukeren har mottatt det den næringsdrivende skal betale, skal forbrukeren sende eller levere varen til den næringsdrivende innen rimelig tid,
- d) er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører, skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom den næringsdrivende ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, gjelder bestemmelsen i bokstav e,
- e) 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,
- f) 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,
- g) dersom forbrukeren har gitt melding til den næringsdrivende om at varen kan hentes i henhold til bokstav e, og dette ikke skjer innen tre måneder fra meldingen er mottatt, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt.

Bestemmelsene i § 27 første punktum og annet ledd gjelder tilsvarende.

§ 40 Angrerett ved kredittavtaler

For angrerett ved kredittavtaler etter finansavtaleloven gjelder finansavtaleloven § 51 b.

Kapittel 9. Håndheving og sanksjoner

§ 41 Tilsyn og håndheving

Forbrukerombudet skal føre tilsyn med at bestemmelser i eller bestemmelser gitt i medhold av denne lov overholdes.

Ved Forbrukerombudets og Markedsrådets saksbehandling gjelder markedsføringsloven §§ 33, 34 annet ledd første punktum, 35, 37 og 38 tilsvarende.

Dersom Forbrukerombudet finner at en handling eller en unnlattelse er i strid med bestemmelsene som nevnt i § 42 femte ledd, er det ikke nødvendig å søke å oppnå frivillig orden etter markedsføringsloven § 35 annet ledd. Det samme gjelder dersom handlingen eller unnlattelsen i det vesentlige er identisk med handlinger eller unnlattelser som Markedsrådet tidligere har nedlagt forbud mot eller påbud om, eller den næringsdrivende handler i strid med en skriftlig bekreftelse etter markedsføringsloven § 35 annet ledd.

telser som Markedsrådet tidligere har nedlagt forbud mot eller påbud om, eller den næringsdrivende handler i strid med en skriftlig bekreftelse etter markedsføringsloven § 35 annet ledd.

§ 42 Forbrukerombudets og Markedsrådets vedtak

Forbrukerombudet og Markedsrådet kan, dersom de finner at inngrep tilsies av hensyn som nevnt i markedsføringsloven § 34 annet ledd første punktum, fatte enkeltvedtak om

- a) forbud mot handlinger som strider mot bestemmelser i eller gitt i medhold av denne lov,
- b) påbud som finnes nødvendige for å sikre at bestemmelser i eller gitt i medhold av denne lov overholdes,
- c) tvangsmulkt etter fjerde ledd,
- d) overtredelsesgebyr etter femte ledd.

Markedsrådets vedtak kan ikke påklages.

Vedtaket kan også rettes mot medvirkere.

For å sikre at vedtak etter bokstav a og b her overholdes, skal det fastsettes en tvangsmulkt som den vedtaket retter seg mot, skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket. Fastsettelse av tvangsmulkt kan unnlates dersom særlige grunner tilsier det. Markedsføringsloven § 42 annet til fjerde ledd gjelder tilsvarende.

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av § 8 første og tredje ledd, forskrift gitt i medhold av § 8, § 10 første ledd, § 11, § 14, § 15, § 16 første og annet ledd, § 17, § 18, § 24 første ledd, § 28, forskrift gitt i medhold av § 29, § 30, § 32, § 36 fjerde ledd eller § 39 annet ledd som enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale. Ved vedtak om overtredelsesgebyr gjelder markedsføringsloven § 43 annet og tredje ledd tilsvarende.

Kongen kan ved forskrift gi nærmere regler om illeggelse av tvangsmulkt og utmåling av overtredelsesgebyr.

Kapittel 10. Sluttbestemmelser

§ 43 Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer.

Loven får bare virkning for markedsføringstiltak og betalinger foretatt etter lovens ikrafttredelse, samt avtaler som inngås etter at loven trer i kraft.

Lov 21. desember nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted og forskrifter fastsatt i medhold av den, gjelder for avtaler som er inngått før oppheving av loven.

§ 44 Endringer i andre lover

Fra den tid loven trer i kraft gjøres følgende endringer i andre lover:

1. Lov 21. desember nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted oppheves.
2. I lov 31. mai 1918 om avslutning av avtaler, om fullmakt og om ugyldige viljeserklæringer gjøres følgende endringer:

Nytt kapittel 4 skal lyde:

4de kapitel. Særlige bestemmelser for forbrukeravtaler

§ 38 a Virkeområde

Bestemmelsene i dette kapitlet gjelder for avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker, med mindre annet følger av lov eller av bestemmelser gitt i medhold av lov. Bestemmelsene kan ikke ved avtale fravikes til ugunst for en forbruker.

Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Med næringsdrivende menes en fysisk eller juridisk person som handler, herunder ved fullmektig, som ledd i næringsvirksomhet.

§ 38 b Informasjonskrav i forbrukeravtaler

Før det blir inngått avtale skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte, såfremt opplysningene ikke allerede går frem av sammenhengen:

1. varens eller tjenestens viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varen eller tjenesten er egnet til dette,
2. den næringsdrivendes identitet, slik som foretaksnavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og elektronisk postadresse samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av,
3. den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, eller, dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet, eller, dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at slike tilleggskostnader kan forekomme. For avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per avregningsperiode, og ved betaling med fast beløp også de samlede månedlige kostnadene, og om de samlede kostnadene ikke

kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen,

4. ordningene for betaling, levering, oppfyllelse og leveringsfrist samt hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner,
5. den rettslige forpliktelsen til å levere en kontraktmessig vare, eventuell ettersalgsservice og eventuelle kommersielle garantier samt vilkårene for disse,
6. avtalens varighet, eller, for avtaler som er uten tidsbegrensning eller forlenges automatisk, vilkårene for å si opp avtalen,
7. der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder tekniske beskyttelsestiltak, for digitalt innhold og det digitale innholdets evne til å virke sammen med maskinvare og programvare så langt den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til dette.

Bestemmelsene i første ledd gjelder ikke

1. avtaler om dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen,
2. avtaler om finansielle tjenester,
3. avtaler som er omfattet av pakkereiseloven,
4. avtaler som er omfattet av tidspartloven,
5. avtaler om oppføring av bygninger,
6. avtaler om persontransporttjenester,
7. avtaler som er inngått med ekomtilbyder gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker,
8. avtaler om levering av næringsmidler, drikkevarer eller andre varer som er beregnet på løpende forbruk i husholdningen, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass.

Første ledd gjelder heller ikke avtaler om fjernsalg og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. For slike avtaler gjelder angrerettloven.

Nåværende kapittel 4 blir nytt kapittel 5. Nytt kapittel 5 overskriften skal lyde:

5te kapitel. Slutningsbestemmelser.

1. 3. I lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag skal

§ 39 b første ledd lyde:

(1) Dersom en betalingsmottaker krever gebyr eller gir rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument, skal betaleren opplyses om dette før en betalingstransaksjon iverksettes. Institusjonen kan ikke hindre betalingsmottakeren i å kreve gebyr eller gi rabatt som nevnt. Dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk

av et bestemt betalingsinstrument fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet. Kongen kan i forskrift forby eller begrense retten til å kreve gebyrer som nevnt i første og tredje punktum for å fremme konkurranse og bruk av effektive betalingsinstrumenter.

4. I lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp gjøres følgende endringer:

§ 6 første ledd skal lyde:

Tingen skal leveres uten unødig opphold og senest innen 30 dager etter kjøpet, hvis ikke noe annet er avtalt.

§ 14 nytt fjerde ledd skal lyde:

Ved sendekjøp går risikoen over på forbrukeren når forbrukeren, eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut som ikke er fraktføreren, fysisk har fått varene i sin besittelse. Risikoen går likevel over på forbrukeren når varene overlates til fraktføreren, dersom det er forbrukeren som har gitt fraktføreren transportoppdraget, og det ikke var selgeren som tilbød dette transportalternativet. Annet punktum berører ikke forbrukerens rettigheter overfor fraktføreren.

Nåværende fjerde ledd blir nytt femte ledd.

§ 23 skal lyde:

§ 23 Heving

Har selgeren ikke levert tingen i tide i samsvar med § 6, skal forbrukeren oppfordre selgeren til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom selgeren ikke leverer innen denne tilleggsfristen, kan forbrukeren heve avtalen.

Første ledd gjelder ikke hvis selgeren har nektet å levere varene, hvis levering innen avtalt tid er avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller hvis forbrukeren før inngåelsen av avtalen har underrettet selgeren om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. Har selgeren i slike tilfeller ikke levert i tide i samsvar med § 6, kan forbrukeren umiddelbart heve avtalen.

Er tingen levert, må kravet om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at forbrukeren fikk vite om leveringen.

5. I lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. gjøres følgende endringer:

§ 11 nytt tredje og fjerde ledd skal lyde:

I næringsvirksomhet er det forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst.

Før en avtale blir inngått skal den næringsdrivende innhente forbrukerens uttrykkelige samtykke til enhver betaling utover vederlaget for hovedytelsen. Dersom slikt samtykke ikke er innhentet, men er lagt til grunn ved bruk av standardløsninger som forbrukeren må velge bort for å unngå tilleggsbetaling, har forbrukeren rett til å få tilbakeført tilleggsbetalingen.

Nåværende tredje ledd blir nytt femte ledd.

§ 16 annet ledd skal lyde:

Ved uanmodet markedsføring på telefon til forbrukere skal den næringsdrivende straks presentere seg og opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt. Dersom henvendelsen skjer på vegne av en annen, skal dette opplyses. Den næringsdrivende skal informere om reservasjonsretten etter § 12. Det skal legges til rette for at mottakeren enkelt og gebyrfritt kan reservere seg hos den næringsdrivende.

§ 43 første ledd skal lyde:

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av forskrift gitt i medhold av § 6 femte ledd, § 10, forskrift gitt i medhold av § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15, § 16, § 17, § 18 første ledd eller § 20 annet ledd, som enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale.

6. I lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister skal § 1 første ledd bokstav b og c lyde:

- b) tvister om håndverkertjenester som faller inn under reglene i lov 16. juni 1989 nr. 63, jf. dens § 1,
- c) tvister om avtaler faller inn under lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven).

Vedlegg 1**Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU
av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring
av rådsdirektiv 93/13/EØF og europaparlaments- og
rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv
85/577/EØF og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF***(Uoffisiell oversettelse)*

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité¹,

under henvisning til uttalelse fra Regionkomiteen²,

etter den ordinære regelverksprosessen³ og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted⁴ og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler⁵ fastsetter en rekke avtalefestede rettigheter for forbrukere.
- 2) De nevnte direktiver er gjennomgått i lys av erfaring med sikte på å forenkle og ajourføre de relevante bestemmelsene og å fjerne manglende konsekvens og uønskede huller i bestemmelsene. Gjennomgåelsen har vist at det er hensiktsmessig å erstatte de to nevnte direktiver med ett enkelt direktiv. Dette direktiv bør derfor fastsette standardbestemmelser for felles aspekter som gjelder både fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forret-

ningslokaler, og ikke lenger bygge på prinsippet om minsteharmonisering i de tidligere direktivene, samtidig som det i forbindelse med visse aspekter bør være mulig for medlemsstatene å beholde eller vedta nasjonale bestemmelser.

- 3) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114.
- 4) I samsvar med artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester samt etableringsadgang er sikret. Harmoniseringen av visse aspekter ved forbrukeravtaler om fjernsalg og forbrukeravtaler inngått utenom faste forretningslokaler er nødvendig for å fremme et virkelig indre marked for forbrukerne, med en riktig balanse mellom et høyt nivå for forbrukervern og foretakenes konkurransevne, samtidig som det sikres at nærhetsprinsippet blir overholdt.
- 5) Mulighetene ved fjernsalg over landegrensene, som bør være et av de viktigste konkrete tegn for forbrukerne på at det indre marked er gjennomført, er ennå ikke fullt ut utnyttet. Sammenlignet med den betydelige veksten i innenlandsk fjernsalg i de siste få årene, har veksten i fjernsalg over landegrensene vært begrenset. Dette misforholdet er særlig tydelig for salg over Internett, der muligheten for ytterligere vekst er stor. Mulighetene ved salg over landegrensene ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler (direktesalg) blir hindret av en rekke faktorer, herunder de ulike nasjonale forbrukervernbestemmelsene

¹ EUT C 317 av 23.12.2009, s. 54.

² EUT C 200 av 25.8.2009, s. 76.

³ Europaparlamentets holdning av 23. juni 2011 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 10. oktober 2011.

⁴ EFT L 372 av 31.12.1985, s. 31.

⁵ EFT L 144 av 4.6.1997, s. 19.

som næringslivet skal overholde. Sammenlignet med veksten i det innenlandske direktesalget i de siste få årene, særlig på tjenestesektoren, for eksempel forsyningstjenester, er antallet forbrukere som benytter denne kanalen for kjøp over landegrensene, ikke endret. Som reaksjon på økte forretningsmuligheter i mange medlemsstater bør små og mellomstore bedrifter (herunder individuelle næringsdrivende) eller agenter for foretak som driver direktesalg, være mer tilbøyelige til å søke nye forretningsmuligheter i andre medlemsstater, særlig i grenseområdene. Derfor vil full harmonisering av forbrukeropplysning og angrerett i fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler bidra til et høyt nivå for forbrukervern og til at det indre marked fungerer bedre i forholdet mellom næringsdrivende og forbrukere.

- 6) Visse forskjeller som påvirker både næringsdrivende og forbrukere, skaper betydelige hindringer for det indre marked. Disse forskjellene øker kostnadene ved å overholde bestemmelsene for næringsdrivende som ønsker å selge varer eller yte tjenester over landegrensene. Uforholdsmessig fragmentering undergraver også forbrukernes tillit til det indre marked.
- 7) Full harmonisering av enkelte viktige aspekter ved regelverket bør i betydelig grad øke rettsikkerheten for både forbrukere og næringsdrivende. Både forbrukere og næringsdrivende bør kunne forholde seg til ett enkelt regelverk som bygger på klart definerte juridiske begreper, og som regulerer visse aspekter ved avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende i hele Unionen. Virkningen av en slik harmonisering bør være at hindringene som følger av den nevnte fragmenteringen av bestemmelsene, fjernes, og det indre marked på dette området fullføres. Disse hindringene kan bare fjernes ved å etablere ensartede bestemmelser på unionsplan. Forbrukerne bør dessuten kunne nyte godt av et høyt felles nivå for forbrukervern i hele Unionen.
- 8) De aspektene ved regelverket som skal harmoniseres, bør bare gjelde avtaler som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere. Dette direktiv bør derfor ikke påvirke nasjonal lovgivning på området arbeidsavtaler, avtaler om arverett, familierettslige avtaler og avtaler om stiftelse av selskaper og selskapsvedtekter eller partnerskapsavtaler.
- 9) Dette direktiv fastsetter bestemmelser om hvilke opplysninger som skal gis for fjernsalgs-

avtaler, for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler og for andre avtaler enn de ovennevnte avtalene. Dette direktiv regulerer også angreretten i tilknytning til fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, og harmoniserer visse bestemmelser som gjelder oppfyllelse og andre aspekter ved avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere.

- 10) Dette direktiv bør ikke berøre europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)⁶.
- 11) Dette direktiv bør ikke berøre Unionens regelverk for særlige sektorer, for eksempel legemidler for mennesker, medisinsk utstyr, personvern og elektronisk kommunikasjon, pasientrettigheter ved helsetjenester over landegrensene, merking av næringsmidler og det indre marked for elektrisitet og naturgass.
- 12) Opplysningskravene i dette direktiv bør utfylle opplysningskravene i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked⁷ og europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel)⁸. Medlemsstatene bør kunne beholde muligheten til pålegge ytterligere opplysningskrav for tjenesteytere som er etablert på medlemsstatens territorium.
- 13) Medlemsstatene bør fortsatt, i samsvar med unionsretten, være berettiget til å anvende bestemmelsene i dette direktiv på områder som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre nasjonal lovgivning som tilsvarer bestemmelsene, eller visse av bestemmelsene, i dette direktiv når det gjelder avtaler som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan for eksempel bestemme at de vil utvide anvendelsen av bestemmelsene i dette direktiv til juridiske personer eller fysiske personer som ikke er forbrukere i henhold til dette direktiv, for eksempel ikke-statlige organisasjoner, nyetablerte foretak eller små og mellomstore bedrifter. Likedan kan medlemsstatene anvende bestemmelsene i dette direktiv på avtaler som ikke er fjernsalgsavtaler i henhold til dette direktiv, for eksem-

⁶ EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

⁷ EUT L 376 av 27.12.2006, s. 36.

⁸ EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

- pel fordi de ikke er inngått innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting. Videre kan medlemsstatene også beholde eller innføre nasjonale bestemmelser om spørsmål som ikke er særskilt behandlet i dette direktiv, for eksempel tilleggsbestemmelser om salgsavtaler, herunder i tilknytning til levering av varer, eller opplysningskrav i avtalens løpetid.
- 14) Dette direktiv bør ikke berøre nasjonal lovgivning på området avtalerett for avtalerettslige aspekter som ikke blir regulert ved dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre nasjonal lovgivning som for eksempel regulerer avtalers inngåelse eller gyldighet (for eksempel i tilfelle av manglende samtykke). Dette direktiv bør heller ikke berøre nasjonal lovgivning når det gjelder alminnelige avtalerettslige rettsmidler, bestemmelser om offentlig økonomisk orden, for eksempel bestemmelser om urimelig høye priser eller ågerpriser, og bestemmelser om uetiske juridiske transaksjoner.
 - 15) Dette direktiv bør ikke harmonisere språklige krav som stilles til forbrukeravtaler. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre i nasjonal lovgivning språklige krav som gjelder opplysninger og vilkår i avtaler.
 - 16) Dette direktiv bør ikke påvirke nasjonal lovgivning om juridisk representasjon, for eksempel bestemmelser om den person som opptrer i en næringsdrivendes navn eller på dennes vegne (for eksempel en agent eller en forvalter). Medlemsstatene bør beholde sin myndighet på dette område. Dette direktiv bør få anvendelse på alle næringsdrivende, både offentlige og private.
 - 17) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptrer utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Når det gjelder kombinerte avtaler der avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet, og næringsformålet er så begrenset at det i hovedsak ikke er framtrædende i avtalens generelle sammenheng, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
 - 18) Dette direktiv påvirker ikke medlemsstatenes frihet til i samsvar med unionsretten å definere hva de anser som tjenester av allmenn økonomisk interesse, hvordan disse tjenestene bør organiseres og finansieres i samsvar med bestemmelsene om statsstøtte, og hvilke særlige forpliktelser de bør være underlagt.
 - 19) Med digitalt innhold menes data som blir framstilt og levert i digital form, for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video eller tekst, uansett om tilgang skjer ved nedlasting eller strømming, fra et fysisk medium eller via andre midler. Avtaler om levering av digitalt innhold bør omfattes av dette direktivs virkeområde. Dersom digitalt innhold leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD eller en DVD, bør det anses som en vare i henhold til dette direktiv. På samme måte som avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, som ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller av fjernvarme, bør avtaler om digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, for dette direktivs formål verken klassifiseres som salgsavtaler eller som tjenesteavtaler. For slike avtaler bør forbrukeren ha en angrerett, med mindre forbrukeren har samtykket i at levering i henhold til avtalen skal begynne før angrefristen utløper, og har erkjent at retten til å gå fra avtalen følgelig vil gå tapt. I tillegg til de generelle opplysningskravene bør den næringsdrivende informere forbrukeren om det digitale innholdets funksjonalitet og relevante driftskompatibilitet. Begrepet funksjonalitet bør vise til de måtene digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel til sporing av forbrukeratferd. Det bør også vise til fravær eller tilstedeværelse av eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel beskyttelse via digital rettighetsadministrasjon (DRM – Digital Rights Management) eller regionkoding. Begrepet «relevant driftskompatibilitet» er ment å beskrive opplysninger om standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel operativsystemet, nødvendig versjon og visse maskinvarekrav. Kommisjonen bør se nærmere på behovet for ytterligere harmonisering av bestemmelsene om digitalt innhold, og om nødvendig fremme et forslag til regelverk for behandling av disse spørsmålene.
 - 20) Definisjonen av fjernsalgsavtaler bør omfatte alle tilfeller der en avtale inngås mellom den næringsdrivende og forbrukeren innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting, utelukkende ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler (for eksempel postordre, Internett, telefon eller telefaks) fram til og med det tidspunkt avtalen inngås. Denne definisjonen bør også omfatte situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningslokaler bare med det formål

å innhente opplysninger om varene eller tjenestene, og deretter forhandler fram og inngår fjernsalgsavtalen. Derimot bør en avtale som forhandles fram i den næringsdrivendes forretningslokaler, og endelig inngås ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, ikke anses som en fjernsalgsavtale. En avtale som det er tatt initiativ til ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, men som endelig inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler, bør heller ikke anses som en fjernsalgsavtale. Tilsvarende bør begrepet «fjernsalgsavtale» heller ikke omfatte reservasjoner som en forbruker foretar ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for å anmode om at det ytes en tjeneste av en yrkesutøver, for eksempel når en forbruker ringer for å bestille time hos en frisør. Begrepet «organisert plan for fjernsalg eller for fjerntjenesteyting» bør omfatte de ordninger som tilbys av en annen tredjemann enn den næringsdrivende, men som benyttes av den næringsdrivende, for eksempel en Internett-plattform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfeller der nettstedet bare tilbyr opplysninger om den næringsdrivende, den næringsdrivendes varer og/eller tjenester og kontaktopplysninger.

- 21) En avtale inngått utenom faste forretningslokaler bør defineres som en avtale som inngås ved at den næringsdrivende og forbrukeren samtidig er fysisk til stede på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler, for eksempel i forbrukerens hjem eller på forbrukerens arbeidsplass. I denne sammenhengen kan forbrukeren bli utsatt for et mulig psykologisk press eller bli stilt overfor et overraskelseselement, uansett om det er forbrukeren som har bedt om et besøk av den næringsdrivende eller ikke. Definisjonen av en avtale inngått utenom faste forretningslokaler bør også omfatte situasjoner der en næringsdrivende henvender seg til forbrukeren personlig og individuelt i en sammenheng utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, men avtalen inngås umiddelbart etter i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel. Definisjonen av en avtale inngått utenom faste forretningslokaler bør ikke omfatte situasjoner der den næringsdrivende først kommer til forbrukerens hjem utelukkende for å ta mål eller gi en vurdering uten forpliktelse for forbrukeren, og der selve avtalen inngås på et senere tidspunkt i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av den næringsdrivendes vurdering. I disse tilfellene er avtalen ikke å anse som inngått umiddelbart etter at den næringsdrivende har henvendt seg til forbrukeren dersom forbrukeren har hatt tid til tenke gjennom den næringsdrivendes vurdering før avtalen inngås. Kjøp foretatt under en utflukt organisert av den næringsdrivende der de innkjøpte produktene blir presentert og tilbudt for salg, bør anses som avtaler inngått utenom faste forretningslokaler.
- 22) Den næringsdrivendes forretningslokaler bør omfatte forretningslokaler i enhver form (for eksempel butikker, boder eller varebiler) som tjener som et permanent eller vanlig forretningslokale for den næringsdrivende. Markedsboder og salgsplasser på messer bør behandles som forretningslokaler dersom de oppfyller dette vilkåret. Forretningslokaler for detaljhandel der den næringsdrivende utøver sin virksomhet på sesongmessig grunnlag, for eksempel i turistsesongen ved et vintersports- eller badested, bør anses som forretningslokaler, ettersom den næringsdrivende normalt utøver sin virksomhet på disse stedene. Steder der publikum har adgang, for eksempel gater, kjøpesentre, strender, sportsanlegg og offentlig transport, og som den næringsdrivende unntaksvis bruker til sin forretningsvirksomhet, samt private hjem eller arbeidsplasser, bør ikke anses som forretningslokaler. Forretningslokalene til en person som opptrer i den næringsdrivendes navn, eller på vegne av den næringsdrivende som definert i dette direktiv, bør anses som forretningslokaler i henhold til dette direktiv.
- 23) Varige medier bør gjøre forbrukeren i stand til å lagre opplysninger så lenge det er nødvendig for å kunne verne sine interesser som følge av vedkommendes forhold til den næringsdrivende. Slike medier bør særlig omfatte papir, USB-minner, CD-ROM-er og DVD-er, minnekort eller en datamaskins harddisker samt e-poster.
- 24) En offentlig auksjon innebærer at næringsdrivende og forbrukere personlig er til stede eller har mulighet til å være til stede ved auksjonen. Varene eller tjenestene blir tilbudt forbrukeren av den næringsdrivende etter en framgangsmåte med budgivning som i visse medlemsstater krever tillatelse, for å tilby varer eller tjenester ved offentlig salg. Den budgiveren som får tilslaget, er forpliktet til å kjøpe varene eller tjenestene. Bruken av Internett-plattformer til auksjonsformål, som står til forbrukeres og

næringsdrivendes rådighet, bør ikke anses som en offentlig auksjon i henhold til dette direktiv.

- 25) Avtaler knyttet til fjernvarme bør omfattes av dette direktiv, i likhet med avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet. Med fjernvarme menes levering av varme, blant annet i form av damp eller varmt vann, fra en sentral produksjonskilde gjennom et overførings- og distribusjonssystem til flere bygninger for oppvarmingsformål.
- 26) Avtaler knyttet til overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom, eller til opprettelse eller erverv av slik fast eiendom eller slike rettigheter, avtaler om oppføring av nye bygninger eller en vesentlig ombygging av eksisterende bygninger samt avtaler om leie av eiendommer til boligformål er allerede underlagt en rekke særlige krav i nasjonal lovgivning. Slike avtaler omfatter for eksempel salg av fast eiendom som senere skal utvikles, og kjøp på avbetaling. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for slike avtaler, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde. En vesentlig ombygging er en ombygging som kan sammenlignes med oppføring av en ny bygning, for eksempel der bare fasaden på en gammel bygning beholdes. Tjenesteavtaler, særlig avtaler knyttet til oppføring av tilbygg til bygninger (for eksempel en garasje eller en veranda), og avtaler knyttet til reparasjon og renovering av bygninger, bortsett fra en vesentlig ombygging, bør omfattes av dette direktivs virkeområde, i likhet med avtaler knyttet til en eiendomsmeklers tjenester og avtaler knyttet til leie av eiendommer til andre formål enn boligformål.
- 27) Transporttjenester omfatter person- og godstransport. Persontransport bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde ettersom den allerede er underlagt annet unionsregelverk eller, når det gjelder offentlig transport og droser, nasjonale regler. Bestemmelsene i dette direktiv som verner forbrukere mot for høye gebyrer for bruken av betalingsmidler eller mot skjulte kostnader, bør imidlertid også få anvendelse på avtaler om persontransport. Når det gjelder varetransport og bilutleie, som regnes som tjenester, bør forbrukerne nyte godt av det vern dette direktiv gir, med unntak av angreretten.
- 28) For å unngå administrative byrder for de næringsdrivende kan medlemsstatene bestemme at de ikke skal anvende dette direktiv når varer eller tjenester av lav verdi blir

solgt utenom faste forretningslokaler. Beløpsgrensen for dette bør settes tilstrekkelig lavt, slik at den bare utelukker kjøp av liten betydning. Medlemsstatene bør kunne fastsette denne verdien i nasjonal lovgivning, forutsatt at den ikke overstiger 50 euro. Når to eller flere avtaler med beslektet innhold inngås samtidig av forbrukeren, bør den samlede kostnaden tas hensyn til ved anvendelsen av denne grensen.

- 29) Sosialtjenester har grunnleggende karakteristiske trekk som gjenspeiles i sektorregelverk, dels på unionsplan og dels på nasjonalt plan. Sosialtjenester omfatter på den ene side tjenester for særlig vanskeligstilte personer eller personer med lav inntekt, og dessuten tjenester for personer og familier som har behov for bistand til å utføre rutinemessige hverdagsoppgaver, og på den annen side tjenester for alle som har et særlig behov for bistand, støtte, vern eller oppmuntring i en bestemt livsfase. Sosialtjenester omfatter blant annet tjenester for barn og ungdom, tjenester til støtte for familier, aleneforeldre og eldre mennesker samt tjenester for innvandrere. Sosialtjenester omfatter både kort- og langsiktige pleie- og omsorgstjenester, for eksempel slike som ytes av hjemmetjenester eller i serviceboliger og eldreboliger (pleiehjem). Sosialtjenester omfatter ikke bare dem som ytes av staten på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan av tjenesteytere på oppdrag fra staten, eller av statlig godkjente veldedige organisasjoner, men også tjenester som ytes av private tjenesteytere. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for sosialtjenester, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde.
- 30) Helsetjenester krever særlige regler på grunn av sin tekniske kompleksitet, sin betydning som en tjeneste av allmenn interesse og på grunn av sin omfattende offentlige finansiering. Helsetjenester er definert i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om anvendelse av pasientrettigheter i helsetjenester over landegrensene⁹ som «helse-tjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, opprettholde eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskrivning, utlevering og levering av legemidler og medisinsk utstyr». Helsepersonell er definert i nevnte direktiv som leger, sykepleiere med ansvar for alminnelig sykepleie, tannleger, jordmødre eller farmasøyter i henhold til euro-

⁹ EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

- paparlaments- og rådsdirektiv 2005/36/EF av 7. september 2005 om godkjenning av yrkeskvalifikasjoner¹⁰ eller andre yrkesutøvere som driver sin virksomhet i helsesektoren, men som er begrenset til et lovregulert yrke som definert i artikkel 3 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2005/36/EF, eller personer som anses som helsepersonell i samsvar med lovgivningen i den behandlende medlemsstat. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for helsesektoren, som derfor ikke bør omfattes av dette direktivs virkeområde.
- 31) Pengespill bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Pengespill innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål. Medlemsstatene bør kunne treffe andre, herunder strengere, forbrukerverntiltak for slik virksomhet.
- 32) Eksisterende unionsregelverk, blant annet for finansielle tjenester til forbrukere, pakkereiser og deltidsbruksrett, inneholder en rekke bestemmelser om forbrukervern. Av denne grunn bør dette direktiv ikke få anvendelse på avtaler på disse områdene. Når det gjelder finansielle tjenester, bør medlemsstatene oppfordres til å hente inspirasjon fra eksisterende unionsregelverk på dette område ved lovgiving på områder som ikke er regulert på unionsplan, slik at det sikres like vilkår for alle forbrukere og for alle avtaler knyttet til finansielle tjenester.
- 33) Den næringsdrivende bør være forpliktet til på forhånd å informere forbrukeren om eventuelle ordninger som fører til at forbrukeren må betale et forskudd til den næringsdrivende, herunder en ordning der et visst beløp sperres på forbrukerens kredittkort eller debetkort.
- 34) Den næringsdrivende bør gi forbrukeren klare og forståelige opplysninger før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller ethvert tilsvarende tilbud. Når den næringsdrivende gir slike opplysninger, bør denne ta hensyn til særskilte behov hos forbrukere som er særlig sårbare på grunn av nedsatt mental, fysisk eller psykisk funksjonsevne, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet kan forventes å forutse. At det tas hensyn til slike særlige behov, bør imidlertid ikke føre til ulike nivåer for forbrukervern.
- 35) De opplysningene som den næringsdrivende skal gi til forbrukeren, bør være obligatoriske og bør ikke endres. Like fullt bør avtalepartene uttrykkelig kunne avtale å endre innholdet i avtalen som skal inngås, for eksempel når det gjelder leveringsordninger.
- 36) Ved fjernsalgsavtaler bør opplysningskravene tilpasses slik at det tas hensyn til visse mediers tekniske begrensninger, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefonskjermer eller tidsbegrensningene for reklameinnslag på fjernsyn. I slike tilfeller bør den næringsdrivende oppfylle et minimum av opplysningskrav og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde, for eksempel ved å oppgi et gratis telefonnummer eller en hyperlenke til den næringsdrivendes nettside der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige. Når det gjelder kravet om å informere forbrukeren om kostnaden ved å returnere varer som på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, vil dette kravet anses for å være oppfylt dersom den næringsdrivende for eksempel angir en bestemt transportør (for eksempel den som den næringsdrivende benyttet for levering av varen) og én pris som gjelder for kostnaden ved retur av varene. Når kostnaden ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd av den næringsdrivende, for eksempel fordi den næringsdrivende ikke tilbyr seg å ordne returen av varene selv, bør den næringsdrivende gi en erklæring om at en slik kostnad må betales, og at den kan bli høy, sammen med et rimelig anslag over den høyeste kostnaden, som kan være basert på kostnaden ved levering til forbrukeren.
- 37) Ettersom forbrukeren ved fjernsalg ikke kan se varene før avtalen inngås, bør forbrukeren ha angrerett. Av samme grunn bør forbrukeren kunne prøve ut og undersøke de varene vedkommende har kjøpt, i den utstrekning som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, bør forbrukeren ha angrerett på grunn av et mulig overraskelsesmoment og/eller psykologisk press. Bruk av angreretten bør innebære at avtalepartenes forpliktelser til å oppfylle avtalen bortfaller.
- 38) Nettsteder for elektronisk handel bør klart og tydelig, og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om eventuelle leveringsbegrensninger får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.

¹⁰ EUT L 255 av 30.9.2005, s. 22.

- 39) Når det gjelder fjernsalgsavtaler inngått på nettsteder, er det viktig å sikre at forbrukeren kan lese og forstå hovedelementene i avtalen før bestillingen foretas. For dette formål bør det i dette direktiv fastsettes at de nevnte elementene skal vises i nærheten av bekreftelsen som kreves for å foreta bestillingen. Det er også viktig å sikre at forbrukeren i slike situasjoner kan avgjøre fra hvilket tidspunkt denne påtar seg forpliktelsen til å betale den næringsdrivende. Forbrukerens oppmerksomhet bør derfor ved hjelp av en utvetydig formulering særlig rettes mot det faktum at en bestilling faktisk medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende.
- 40) De nåværende forskjellene i lengden på angrefristene både mellom medlemsstatene og for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, medfører rettslig usikkerhet og kostnader for å overholde bestemmelsene. Den samme angrefristen bør derfor få anvendelse på alle fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. Når det gjelder tjenesteavtaler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter inngåelsen av avtalen. Når det gjelder salgsavtaler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse. I tillegg bør forbrukeren kunne bruke sin angrerett før vedkommende får varene i fysisk besittelse. Når forbrukeren bestiller flere varer i én bestilling, men varene leveres separat, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren får den siste varen i fysisk besittelse. Når varer leveres i flere partier eller deler, bør angrefristen utløpe 14 dager etter den dag forbrukeren får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse.
- 41) For å ivareta rettssikkerheten er det hensiktsmessig at rådsforordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 av 3. juni 1971 om fastsettelse av regler for frister, datoer og tidspunkter¹¹ får anvendelse på beregningen av alle frister i dette direktiv. Alle frister i dette direktiv bør derfor forstås som uttrykt i kalenderdager. Når en frist uttrykt i dager skal beregnes fra det tidspunkt en hendelse inntreffer eller en handling finner sted, bør den dag denne hendelsen inntreffer eller handlingen finner sted ikke anses som en del av fristen.
- 42) Bestemmelsene om angrerett bør ikke berøre medlemsstatenes lover og forskrifter om heving av avtaler eller avtalers manglende tvangskraft, eller forbrukerens mulighet til å oppfylle sine avtaleforpliktelser før det tidspunkt som er fastsatt i avtalen.
- 43) Dersom den næringsdrivende ikke i tilstrekkelig grad har informert forbrukeren før inngåelsen av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, bør angrefristen forlenges. For å ivareta rettssikkerheten med hensyn til angrefristens lengde, bør det imidlertid innføres en begrensning på tolv måneder.
- 44) Forskjeller i måten angreretten brukes på i medlemsstatene har medført kostnader for næringsdrivende som driver salg over landegrensene. Innføringen av et harmonisert standardangreskjema som forbrukeren kan benytte, bør gjøre det enklere å bruke angreretten og skape rettssikkerhet. Av denne grunn bør medlemsstatene ikke innføre nye formelle krav når det gjelder utformingen av skjemaet som skal benyttes i hele Unionen, for eksempel med hensyn til skriftstørrelse. Forbrukeren bør imidlertid fremdeles ha mulighet til å bruke angreretten gjennom en erklæring uttrykt med egne ord, forutsatt at vedkommendes erklæring til den næringsdrivende om beslutningen om å gå fra avtalen, er utvetydig. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varene sammen med en tydelig erklæring kan oppfylle dette kravet, men bevisbyrden for at angreretten er brukt innen utløpet av fristene fastsatt i dette direktiv, bør ligge hos forbrukeren. Av denne grunn er det i forbrukerens interesse å bruke et varig medium når den næringsdrivende skal underrettes om at vedkommende vil bruke angreretten.
- 45) Ettersom erfaring viser at mange forbrukere og næringsdrivende foretrekker å kommunisere via den næringsdrivendes nettsted, bør den næringsdrivende kunne gi forbrukeren mulighet til å fylle ut et nettbasert angreskjema. I dette tilfelle bør den næringsdrivende umiddelbart sende et mottakingsbevis, for eksempel via e-post.
- 46) Dersom forbrukeren går fra avtalen, bør den næringsdrivende tilbakebetale beløp som er mottatt fra forbrukeren, herunder de beløp som omfatter kostnader som den næringsdrivende har hatt for å levere varene til forbrukeren. Tilbakebetalingen bør ikke skje i form av en kvittering på et tilgodehavende, med mindre forbrukeren har benyttet slike kvitteringer

¹¹ EFT L 124 av 8.6.1971, s. 1.

ved den opprinnelige transaksjonen eller uttrykkelig har godtatt dette. Dersom forbrukeren uttrykkelig velger en bestemt type levering (for eksempel ekspresslevering innen 24 timer), og selv om den næringsdrivende har tilbudt en vanlig og allment akseptert type levering som ville ført til lavere leveringskostnader, bør forbrukeren betale kostnadsdifferansen mellom de to typene levering.

- 47) Visse forbrukere bruker sin angrerett etter å ha brukt varene i større utstrekning enn det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. I dette tilfelle bør forbrukeren ikke tape angreretten, men bør være ansvarlig for en eventuell reduksjon i varenes verdi. For å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon bør forbrukeren bare håndtere og undersøke varene på samme måte som denne kunne gjort i en butikk. Forbrukeren bør for eksempel bare kunne prøve et klesplagg og ikke beholde det på. Forbrukeren bør følgelig håndtere og undersøke varene med tilbørlig aktsomhet inntil utløpet av angrefristen. Forbrukerens plikter ved bruk av angreretten bør ikke avskrekke forbrukeren fra å bruke sin angrerett.
- 48) Forbrukeren bør være forpliktet til å sende tilbake varene senest 14 dager etter å ha underrettet den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen. I situasjoner der den næringsdrivende eller forbrukeren ikke oppfyller forpliktelsene knyttet til bruk av angreretten, bør sanksjoner fastsatt i nasjonal lovgivning i samsvar med dette direktiv samt avtalerettslige bestemmelser få anvendelse.
- 49) Det bør være visse unntak fra angreretten, både for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. En angrerett kan være uegnet i enkelte tilfeller, for eksempel på grunn av visse varers eller tjenesters art. Dette er for eksempel tilfelle med vin som blir levert lenge etter inngåelsen av en avtale av spekulativ art, der verdien er avhengig av svingninger i markedet («vin en primeur»). Angreretten bør heller ikke få anvendelse på varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg, for eksempel skreddersydde gardiner, og heller ikke på for eksempel levering av brensel, som er en vare som av natur ikke kan skilles fra andre varer etter levering. Dersom forbrukeren innrømmes angrerett, kan det også være u hensiktsmessig ved visse tjenester der inngåelsen av avtalen innebærer at det må avsettes kapasitet som det kan bli vanskelig for

den næringsdrivende å benytte dersom angreretten brukes. Dette vil for eksempel være tilfelle ved reservasjon av hotell eller feriebolig, eller kultur- eller sportsarrangementer.

- 50) På den ene side bør forbrukeren kunne bruke sin angrerett selv om vedkommende har bedt om at tjenestene ytes før utløpet av angrefristen. På den annen side bør den næringsdrivende, dersom forbrukeren bruker sin angrerett, være sikker på å få tilstrekkelig betalt for den del av tjenesten som er levert. Beregningen av det forholdsmessige beløpet bør være basert på den pris som er fastsatt i avtalen, med mindre forbrukeren kan påvise at denne prisen i seg selv er uforholdsmessig, da beløpet som skal betales, i så fall skal beregnes på grunnlag av den utførte tjenestens markedsverdi. Markedsverdien bør defineres ved å sammenligne prisen på en tilsvarende tjeneste utført av andre næringsdrivende på det tidspunkt avtalen ble inngått. Forbrukeren bør derfor anmode om at tjenestene ytes innen utløpet av angrefristen, i form av en uttrykkelig anmodning, og, når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, på et varig medium. Likedan bør den næringsdrivende på et varig medium informere forbrukeren om en eventuell forpliktelse til å betale de forholdsmessige kostnadene for de tjenestene som allerede er utført. Når det gjelder avtaler som omfatter både varer og tjenester, bør bestemmelsene i dette direktiv om retur av varer få anvendelse på varedelen av avtalen, og kompensasjonsordningen for tjenester bør få anvendelse på tjenestedelen av avtalen.
- 51) Forbrukernes største problem og en av de viktigste kildene til tvister med næringsdrivende gjelder levering av varer, herunder varer som går tapt eller skades under transporten, samt forsinket eller delvis levering. Det er derfor hensiktsmessig å klargjøre og harmonisere de nasjonale bestemmelsene om når levering bør skje. Leveringssted og leveringsmåte samt bestemmelsene om fastsettelse av vilkårene for overføring av eiendomsretten til varene og tidspunktet for når en slik overføring finner sted, bør være underlagt nasjonal lovgivning og bør derfor ikke påvirkes av dette direktiv. Bestemmelsene om levering i dette direktiv bør omfatte en mulighet for forbrukeren til å tillate at en tredjemann på forbrukerens vegne får varene i fysisk besittelse eller tar kontroll over dem. Forbrukeren bør anses å ha kontroll over varene når denne, eller en tredjemann utpekt av forbrukeren, har tilgang til varene og

kan benytte dem på samme måte som en eier, eller har mulighet til å videreselge varene (for eksempel når forbrukeren har mottatt nøkler eller er i besittelse av eiendomsdokumentene).

- 52) Når det gjelder salgsavtaler, kan levering av varer finne sted på ulike måter, enten umiddelbart eller på et senere tidspunkt. Dersom partene ikke har avtalt noe bestemt leveringstidspunkt, bør den næringsdrivende levere varene så snart som mulig, men i alle tilfelle senest 30 dager etter den dag avtalen ble inngått. Bestemmelsene om forsinket levering bør også ta hensyn til varer som må framstilles eller anskaffes spesielt for forbrukeren, og som ikke kan ombrukes av den næringsdrivende uten et betydelig tap. Av denne grunn bør det i dette direktiv fastsettes en bestemmelse som under visse omstendigheter gir den næringsdrivende en rimelig forlenget frist. Dersom den næringsdrivende har unnlatt å levere varene innen den fristen som er avtalt med forbrukeren, bør forbrukeren, før denne kan heve avtalen, oppfordre den næringsdrivende til å foreta levering innen en rimelig forlenget frist, og ha rett til å heve avtalen dersom den næringsdrivende ikke leverer varene innen denne forlengede fristen. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse når den næringsdrivende i en utvetydig erklæring har nektet å levere varene. Den bør heller ikke få anvendelse under visse omstendigheter der leveringsfristen er av stor betydning, for eksempel når det gjelder en brudekjole, som bør leveres før bryllupet. Den bør heller ikke få anvendelse under omstendigheter der forbrukeren underretter den næringsdrivende om at det er av største betydning at levering skjer på en bestemt dato. For dette formål kan forbrukeren bruke den næringsdrivendes kontaktopplysninger, som skal oppgis i samsvar med dette direktiv. I disse særlige tilfellene bør forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene i tide, ha rett til å heve avtalen umiddelbart etter utløpet av den leveringsfristen som opprinnelig ble avtalt. Dette direktiv bør ikke berøre nasjonale bestemmelser om hvordan forbrukeren bør underrette den næringsdrivende om sitt ønske om å heve avtalen.
- 53) I tillegg til forbrukerens rett til å heve avtalen når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser til å levere varene i samsvar med dette direktiv, kan forbrukeren i samsvar med relevant nasjonal lovgivning ta andre rettslige skritt, for eksempel forlenge

leveringsfristen for den næringsdrivende, kreve at avtalen oppfylles, holde tilbake betaling og søke erstatning.

- 54) I samsvar med artikkel 52 nr. 3 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/64/EF av 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked¹² bør medlemsstatene kunne forby eller begrense næringsdrivendes rett til å kreve gebyrer fra forbrukerne, idet det tas hensyn til behovet for å stimulere konkurransen og fremme bruken av effektive betalingsinstrumenter. I alle tilfeller bør det være forbudt for næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene den næringsdrivende har for bruk av et bestemt betalingsmiddel.
- 55) Når den næringsdrivende har sendt varene til forbrukeren, kan det, dersom varene går tapt eller skades, oppstå tvist om tidspunktet for risikoens overgang. I dette direktiv bør det derfor fastsettes at forbrukeren bør vernes mot enhver risiko for at varer går tapt eller skades før forbrukeren har fått varene i fysisk besittelse. Forbrukeren bør være vernet i forbindelse med transport som er ordnet eller utført av den næringsdrivende, selv når forbrukeren har valgt en særlig leveringsmåte blant en rekke alternativer som den næringsdrivende har tilbudt. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse på avtaler der det er opp til forbrukeren å ta hånd om leveringen av varene selv, eller å be en transportør om foreta leveringen. Når det gjelder tidspunktet for risikoens overgang, bør en forbruker anses å ha fått varene i fysisk besittelse når de er mottatt.
- 56) Personer eller organisasjoner som i henhold til nasjonal lovgivning anses å ha en rettmessig interesse i å verne forbrukerens avtalefestede rettigheter, bør ha rett til å bringe saker inn for en domstol eller en forvaltningsmyndighet som kan avgjøre klager eller ta de nødvendige rettslige skritt.
- 57) Medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktiv, og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 58) Forbrukeren bør ikke fratras det vern som dette direktiv gir. Når den lovgivning som gjelder for avtalen, er lovgivningen i en tredjestat, bør forordning (EF) nr. 593/2008 få anvendelse.

¹² EUT L 319 av 5.12.2007, s. 1.

- delse for å avgjøre om forbrukeren får beholde det vern som dette direktiv gir.
- 59) Kommisjonen bør, etter samråd med medlemsstatene og berørte parter, treffe tiltak for å finne den mest egnede måte å sikre at alle forbrukere blir gjort oppmerksom på sine rettigheter på salgsstedet.
- 60) Ettersom uanmodet levering, det vil si levering av varer eller yting av tjenester til forbrukere som ikke er bestilt, er forbudt i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29/EF av 11. mai 2005 om foretaks urimelige handelspraksis overfor forbrukere i det indre marked (direktivet om urimelig handelspraksis)¹³, mens det ikke er fastsatt noen avtalefestet klageadgang, er det i dette direktiv nødvendig å innføre de avtalefestede rettslige skrittene som fritar forbrukeren for forpliktelsen til motytelse for slik levering av varer eller yting av tjenester som ikke er bestilt.
- 61) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/58/EF av 12. juli 2002 om behandling av personopplysninger og personvern i sektoren for elektronisk kommunikasjon (direktivet om personvern og elektronisk kommunikasjon)¹⁴ regulerer allerede kommunikasjoner det ikke er bedt om, og fastsetter et høyt nivå for forbrukervern. Tilsvarende bestemmelser om disse spørsmålene i direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.
- 62) Det er hensiktsmessig at Kommisjonen gjennomgår dette direktiv dersom det identifiseres hindringer for det indre marked. I sin gjennomgåelse bør Kommisjonen særlig ta hensyn til de muligheter medlemsstatene har til å beholde eller innføre særlige nasjonale bestemmelser, herunder på visse områder i rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler¹⁵ og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF av 25. mai 1999 om visse sider ved forbrukerkjøp og tilknyttede garantier¹⁶. Denne gjennomgåelsen kan føre til et forslag fra Kommisjonen om å endre dette direktiv, som også kan omfatte endringer i andre deler av regelverket for forbrukervern som uttrykk for Kommisjonens forpliktelser i sin strategi for forbrukerpolitikken til å gjennomgå Unionens regelverk for å oppnå et høyt felles nivå for forbrukervern.
- 63) Direktiv 93/13/EØF og 1999/44/EF bør endres slik at medlemsstatene pålegges å underrette Kommisjonen om vedtak av særlige nasjonale bestemmelser på visse områder.
- 64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør oppheves.
- 65) Ettersom målet for dette direktiv, som er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel, går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette mål.
- 66) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter.
- 67) I samsvar med nr. 34 i den tverrinstitusjonelle avtalen om bedre regelverksutforming¹⁷ oppfordres medlemsstatene til, for eget formål og i Unionens interesse, å utarbeide og offentliggjøre egne tabeller som så langt det er mulig viser sammenhengen mellom dette direktiv og innarbeidingstiltakene –

Vedtatt dette direktiv:

Kapittel I

Formål, definisjoner og virkeområde

Artikkel 1

Formål

Dette direktivs formål er, gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern, å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte ved en tilnærming av visse aspekter ved de lover og forskrifter i medlemsstatene som gjelder avtaler som inngås mellom forbrukere og næringsdrivende.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

- 1) «forbruker» enhver fysisk person som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direk-

¹³ EUT L 149 av 11.6.2005, s. 22.

¹⁴ EFT L 201 av 31.7.2002, s. 37.

¹⁵ EFT L 95 av 21.4.1993, s. 29.

¹⁶ EFT L 171 av 7.7.1999, s. 12.

¹⁷ EUT C 321 av 31.12.2003, s. 1.

- tiv, handler for formål som ikke er knyttet til vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,
- 2) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, handler for formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne,
 - 3) «varer» enhver løsøre gjenstand, med unntak av gjenstander som selges på tvangsauksjon eller på annen måte i henhold til lov; vann, gass og elektrisitet skal anses som varer i henhold til dette direktiv når de tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde,
 - 4) «varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» varer som ikke er prefabrikkert, og som framstilles på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutninger,
 - 5) «salgsavtale» enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsetten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder alle avtaler som omhandler både varer og tjenester,
 - 6) «tjenesteavtale» enhver avtale, bortsett fra en salgsavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for denne,
 - 7) «fjernsalgsavtale» enhver avtale inngått mellom den næringsdrivende og forbrukeren innenfor en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, utelukkende ved bruk av ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler fram til og med det tidspunkt da avtalen inngås,
 - 8) «avtale inngått utenom faste forretningslokaler» enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren
 - a) som inngås med både den næringsdrivende og forbrukeren fysisk til stede samtidig, på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler,
 - b) der forbrukeren har kommet med et tilbud under samme omstendigheter som omhandlet i bokstav a),
 - c) som inngås i den næringsdrivendes forretningslokaler eller ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel, umiddelbart etter at forbrukeren er blitt kontaktet personlig og individuelt på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningslokaler, og der den næringsdrivende og forbrukeren samtidig er fysisk til stede, eller
 - d) som inngås under en utflukt organisert av den næringsdrivende der formålet er å presentere og selge varer eller tjenester til forbrukeren,
 - 9) «faste forretningslokaler»
 - a) alle faste forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller
 - b) alle flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet,
 - 10) «varig medium» enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig, på en slik måte at opplysningene er tilgjengelige for bruk i fremtiden i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål, og som gir mulighet til uendret gjengivelse av de lagrede opplysningene,
 - 11) «digitalt innhold» data som blir framstilt og levert i digital form,
 - 12) «finansiell tjeneste» enhver tjeneste knyttet til bankvirksomhet, kreditter, forsikring, individuell pensjon, investering eller betaling,
 - 13) «offentlig auksjon» en salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbrukere, der forbrukeren er personlig til stede eller har mulighet til å være til stede ved auksjonen, ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius, og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene,
 - 14) «kommersiell garanti» enhver forpliktelse som en næringsdrivende eller en produsent (garantisten) har påtatt seg overfor forbrukeren, i tillegg til sin juridiske forpliktelse til å levere i henhold til avtalen, til å tilbakebetale den prisen som er betalt, eller å erstatte, reparere eller utføre enhver form for service på varene dersom de ikke oppfyller spesifikasjonene eller eventuelle andre krav som ikke er knyttet til varens samsvar med avtalen, som fastsatt i garantierklæringen eller i relevant reklamemateriale som er tilgjengelig før eller ved avtaleinngåelsen,
 - 15) «tilknyttet avtale» en avtale som innebærer at forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på

grunnlag av en ordning mellom nevnte tredjemand og den næringsdrivende.

Artikkel 3

Virkeområde

1. Dette direktiv får anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker, på de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser. Direktivet får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, i den utstrekning dette blir levert på grunnlag av avtale.
2. Dersom en bestemmelse i dette direktiv kommer i konflikt med en bestemmelse i en annen unionsrettsakt som gjelder for særlige sektorer, skal bestemmelsen i vedkommende unionsrettsakt ha forrang og få anvendelse på de særlige sektorene.
3. Dette direktiv får ikke anvendelse på avtaler
 - a) om sosialtjenester, herunder sosialboliger, barnepass og støtte til familier og personer som har permanent eller midlertidig behov for slik støtte, herunder langtidspleie,
 - b) om helsetjenester som definert i artikkel 3 bokstav a) i direktiv 2011/24/EU, uansett om de ytes i helseinstitusjoner eller ikke,
 - c) om pengespill, som innebærer innsats med pengeverdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og veddemål,
 - d) om finansielle tjenester,
 - e) om stiftelse, erverv eller overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom,
 - f) om oppføring av nye bygninger, vesentlig ombygging av eksisterende bygninger og avtaler om leie av eiendommer for boligformål,
 - g) som omfattes av rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer¹⁸,
 - h) som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/122/EF av 14. januar 2009 om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte¹⁹,

- i) som i samsvar med medlemsstatenes lover og forskrifter er opprettet av en offentlig tjenestemann som har en lovfestet forpliktelse til å være uavhengig og upartisk, og som ved å gi fullstendige juridiske opplysninger skal sikre at forbrukeren inngår avtalen bare på grunnlag av moden juridisk overveielse og med kunnskap om avtalens juridiske rekkevidde,
 - j) om levering av næringsmidler, drikker eller andre varer som er beregnet på løpende forbruk i husholdningen, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass,
 - k) om persontransporttjenester, med unntak av artikkel 8 nr. 2 og artikkel 19 og 22,
 - l) som inngås ved bruk av salgsmatemater eller automatiserte forretningslokaler,
 - m) som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som inngås for bruk av én enkelt telefon-, Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.
4. Medlemsstatene kan beslutte ikke å anvende dette direktiv eller ikke å beholde eller innføre tilsvarende nasjonale bestemmelser for avtaler inngått utenom faste forretningslokaler der beløpet som forbrukeren skal betale, ikke overstiger 50 euro. Medlemsstatene kan fastsette en lavere verdi i sin nasjonale lovgivning.
 5. Dette direktiv påvirker ikke nasjonal alminnelig avtalerett, for eksempel bestemmelsene om en avtales gyldighet, utforming eller virkning, ettersom allmenne avtalerettslige aspekter ikke er regulert i dette direktiv.
 6. Dette direktiv skal ikke være til hinder for at næringsdrivende tilbyr forbrukere avtalefestede ordninger som går lenger enn det vern som gis ved dette direktiv.

Artikkel 4

Harmoniseringsnivå

Medlemsstatene skal i nasjonal lovgivning ikke beholde eller innføre bestemmelser som avviker fra bestemmelsene i dette direktiv, herunder strengere eller mindre strenge bestemmelser, for å sikre et annet nivå for forbrukervern, med mindre noe annet er fastsatt i dette direktiv.

¹⁸ EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59.

¹⁹ EUT L 33 av 3.2.2009, s. 10.

Kapittel II

Forbrukeropplysning for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

Artikkel 5

Opplysningskrav for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Før forbrukeren er bundet av en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte, dersom disse opplysningene ikke allerede klart framgår av sammenhengen:
 - a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene,
 - b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel den næringsdrivendes firma, geografisk adresse der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer,
 - c) den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader,
 - d) der dette er relevant, ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilket tidspunkt den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,
 - e) i tillegg til en påminnelse om at det finnes en juridisk forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare, eventuelt at det finnes ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for disse,
 - f) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom dette er en ikke-tidsbegrenset avtale eller avtalen forlenges automatisk, vilkårene for å kunne gå fra avtalen,
 - g) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, når det gjelder digitalt innhold,

- h) eventuelt det digitale innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til, eller med rimelighet kan forventes å kjenne til.
2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt på avtaler om levering av fjernvarme og av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
3. Medlemsstatene skal ikke være forpliktet til å anvende nr. 1 på avtaler som innebærer daglige transaksjoner, og som oppfylles umiddelbart på det tidspunkt avtalen inngås.
4. Medlemsstatene kan vedta eller beholde ytterligere krav til forhåndsopplysninger som skal gis før inngåelse av avtaler som denne artikkel får anvendelse på.

Kapittel III

Forbrukeropplysning og angrerett for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

Artikkel 6

Opplysningskrav for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Før forbrukeren er bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, eller et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte:
 - a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning som er hensiktsmessig for kommunikasjonsmediet og for varene eller tjenestene,
 - b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel dennes firma,
 - c) den geografiske adressen der den næringsdrivende er etablert, og eventuelt den næringsdrivendes telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse, slik at forbrukeren raskt kan kontakte den næringsdrivende og kommunisere med denne på en effektiv måte, samt, der dette er relevant, den geografiske adressen og identiteten til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer,
 - d) dersom den er forskjellig fra den adressen som er oppgitt i samsvar med bokstav c), den geografiske adressen til den næringsdrivendes forretningssted, og, der dette er

- relevant, adressen til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer, og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til,
- e) den samlede prisen på varene eller tjenestene, medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader for frakt, levering eller porto og andre kostnader, eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, opplysning om at det kan forekomme slike tilleggskostnader. For en ikke-tidsbegrenset avtale eller en avtale som inneholder et abonnement, skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per faktureringsperiode. Når slike avtaler faktureres med et fast beløp, skal den samlede prisen også omfatte samlede månedlige kostnader. Der de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det oppgis på hvilken måte prisen blir beregnet,
 - f) kostnadene ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtalen når disse kostnadene beregnes på annen måte enn etter grunntaksten,
 - g) vilkårene for betaling, levering, utførelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenestene, og eventuelt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,
 - h) dersom det foreligger angrerett, vilkårene, tidsfristene og framgangsmåtene for å bruke en slik rett i samsvar med artikkel 11 nr. 1, samt standardangreskjemaet i vedlegg I B,
 - i) der dette er relevant, at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene i tilfeller der denne bruker sin angrerett, samt når det gjelder fjernsalgsavtaler, og dersom varene på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, kostnadene ved å returnere varene,
 - j) at forbrukeren, dersom denne bruker sin angrerett etter å ha kommet med en anmodning i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal ha ansvar for å betale den næringsdrivende et rimelig beløp i samsvar med artikkel 14 nr. 3,
 - k) dersom angreretten ikke får anvendelse i samsvar med artikkel 16, opplysninger om at forbrukeren ikke vil kunne bruke noen angrerett, eller, der dette er relevant, under hvilke omstendigheter forbrukeren taper sin angrerett,
 - l) en påminnelse om at det finnes en rettslig garanti for at varene er kontraktsmessige,
 - m) der dette er relevant, kundestøtte etter salg, ettersalgsservice og kommersielle garantier samt vilkårene for dette,
 - n) relevante atferdsregler, som definert i artikkel 2 bokstav f) i direktiv 2005/29/EF, og eventuelt hvor eksemplarer av disse kan finnes,
 - o) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom det er en ikke-tidsbegrenset avtale eller en avtale som forlenges automatisk, vilkårene for å gå fra avtalen,
 - p) der dette er relevant, korteste varighet for forbrukerens forpliktelser i henhold til avtalen,
 - q) der dette er relevant, eventuelle beløp som skal deponeres, eller andre økonomiske garantier som skal betales eller gis av forbrukeren på anmodning fra den næringsdrivende, samt vilkårene for disse,
 - r) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske vernetiltak, for digitalt innhold,
 - s) eventuelt det digitale innholds relevante driftskompatibilitet med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til,
 - t) der dette er relevant, muligheten for å kunne benytte en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt, samt vilkårene for tilgang til denne.
2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt på avtaler om levering av fjernvarme og av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
 3. Når det gjelder offentlige auksjoner, kan opplysningene omhandlet i nr. 1 bokstav b), c) og d) erstattes med tilsvarende opplysninger om auksjonarius.
 4. Opplysningene omhandlet i nr. 1 bokstav h), i) og j) kan gis ved hjelp av skjemaet for opplysninger om angrerett i vedlegg I A. Den næringsdrivende skal anses å ha oppfylt opplysningskravene i nr. 1 bokstav h), i) og j) dersom denne har gitt forbrukeren dette skjemaet utfylt på korrekt måte.
 5. Opplysningene omhandlet i nr. 1 skal utgjøre en integrert del av fjernsalgsavtalen eller avta-

len inngått utenom faste forretningslokaler, og skal ikke endres, med mindre avtalepartene uttrykkelig avtaler noe annet.

6. Dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt opplysningskravene med hensyn til tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i nr. 1 bokstav e), eller kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i nr. 1 bokstav i), skal forbrukeren ikke betale disse kostnadene.
7. Medlemsstatene kan i nasjonal lovgivning beholde eller innføre språklige krav når det gjelder avtaleopplysninger for å sikre at slike opplysninger er lett forståelige for forbrukeren.
8. Opplysningskravene fastsatt i dette direktiv kommer i tillegg til opplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og direktiv 2000/31/EF, og er ikke til hinder for at medlemsstatene innfører ytterligere opplysningskrav i samsvar med de nevnte direktivene.
Med forbehold for første ledd skal bestemmelsene i dette direktiv ha forrang dersom en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om innholdet i opplysningene og måten de skal gis på, kommer i konflikt med en bestemmelse i dette direktiv.
9. Bevisbyrden for oppfyllelse av opplysningskravene i dette kapittel skal påhvile den næringsdrivende.

Artikkel 7

Formelle krav til avtaler inngått utenom faste forretningslokaler

1. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1, til forbrukeren på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Disse opplysningene skal være lett leselige og gis på et klart og forståelig språk.
2. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av den undertegnede avtalen eller bekreftelsen av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium, herunder eventuelt en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og godkjenning i samsvar med artikkel 16 bokstav m).
3. Når en forbruker ønsker at utførelsen av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller leve-

ring av fjernvarme, skal påbegynnes innen utløpet av angrefristen fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren framsetter en uttrykkelig anmodning om dette på et varig medium.

4. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der forbrukeren uttrykkelig har anmodet om den næringsdrivendes tjenester for å få utført reparasjoner eller vedlikehold, og der den næringsdrivende og forbrukeren umiddelbart utfører sine avtaleforpliktelser, og beløpet forbrukeren skal betale ikke overstiger 200 euro, skal
 - a) den næringsdrivende gi forbrukeren opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav b) og c) og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, sammen med et anslag over den samlede prisen, på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Den næringsdrivende skal gi opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), h) og k), men kan velge ikke å gi disse på papir eller et annet varig medium dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette,
 - b) bekreftelsen av avtalen som gis i samsvar med nr. 2 i denne artikkel, inneholde opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1.
 Medlemsstatene kan velge ikke å anvende dette nummer.
5. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til opplysninger som skal gis for inngåelse av avtaler, med hensyn til oppfyllelse av opplysningskravene i dette direktiv.

Artikkel 8

Formelle krav til fjernsalgsavtaler

1. Når det gjelder fjernsalgsavtaler, skal den næringsdrivende gi opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1, eller gjøre disse opplysningene tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er tilpasset det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet, på et klart og forståelig språk. Dersom disse opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.
2. Dersom en fjernsalgsavtale som skal inngås elektronisk, innebærer en betalingsforpliktelse for forbrukeren, skal den næringsdrivende gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), e), o) og p) på en klar og tydelig måte, umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

- Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren, når denne foretar bestillingen, uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en betalingsforpliktelse. Dersom bestillingen foretas ved å aktivere en knapp eller en lignende funksjon, skal knappen eller den lignende funksjonen være merket på en lett leselig måte bare med ordene «bestilling med betalingsforpliktelse» eller en tilsvarende utvetydig formulering som angir at bestillingen som foretas, medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende. Dersom den næringsdrivende ikke har overholdt dette ledd, skal forbrukeren ikke være bundet av avtalen eller bestillingen.
3. Nettsteder for elektronisk handel skal klart og tydelig og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om eventuelle leveringsbegrensninger får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.
 4. Dersom avtalen inngås ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel som gir begrenset plass eller tid til å vise opplysningene, skal den næringsdrivende på det aktuelle kommunikasjonsmiddelet, og før en slik avtale inngås, gi minst de opplysningene som kreves før avtalen inngås om varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, den næringsdrivendes identitet, den samlede prisen, angreretten, avtalens varighet og, dersom dette gjelder en ikke-tidsbegrenset avtale, vilkårene for å gå fra avtalen, som omhandlet i artikkel 6 nr. 1 bokstav a), b), e), h) og o). De andre opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 skal gis av den næringsdrivende til forbrukeren på en egnet måte i samsvar med nr. 1 i denne artikkel.
 5. Med forbehold for nr. 4 skal den næringsdrivende, dersom denne kontakter forbrukeren per telefon med sikte på å inngå en fjernsalgsavtale, ved begynnelsen av samtalen med forbrukeren oppgi sin identitet og, der dette er relevant, identiteten til den person som vedkommende ringer på vegne av, samt det kommersielle formålet med samtalen.
 6. Når en fjernsalgsavtale skal inngås per telefon, kan medlemsstatene fastsette at den næringsdrivende skal bekrefte tilbudet til forbrukeren, som først blir bundet når denne har undertegnet tilbudet eller sendt sitt skriftlige samtykke til den næringsdrivende. Medlemsstatene kan også fastsette at slike bekreftelser skal gis på et varig medium.
 7. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium innen rimelig tid etter inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utførelsen av tjenesten begynner. En slik bekreftelse skal inneholde
 - a) alle opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1, med mindre den næringsdrivende allerede har gitt forbrukeren disse opplysningene på et varig medium forut for inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og
 - b) der dette er relevant, en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og godkjenning i samsvar med artikkel 16 bokstav m).
 8. Når en forbruker ønsker at utførelsen av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme, skal påbegynnes innen utløpet av angrefristen fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren framsetter en uttrykkelig anmodning om dette.
 9. Denne artikkel skal ikke berøre bestemmelsene om elektroniske avtaler og elektroniske bestillinger i artikkel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.
 10. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til opplysninger som skal gis før inngåelse av avtaler, med hensyn til oppfyllelse av opplysningskravene i dette direktiv.

Artikkel 9

Angrerett

1. Med mindre unntakene i artikkel 16 får anvendelse, skal forbrukeren ha en frist på 14 dager til å gå fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, uten å oppgi noen grunn og uten å pådra seg andre kostnader enn dem som er fastsatt i artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14.
2. Med forbehold for artikkel 10 skal angrefristen omhandlet i nr. 1 i denne artikkel utløpe etter et tidsrom på 14 dager fra
 - a) den dag avtalen inngås, når det gjelder tjenesteavtaler,
 - b) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse, når det gjelder salgsavtaler, eller
 - i) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får den siste varen i fysisk besittelse, når det gjelder flere

- varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat,
- ii) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse, når det gjelder levering av en vare som består av flere partier eller deler,
 - iii) den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får den første varen i fysisk besittelse, når det gjelder avtaler om regelmessig levering av varer i et bestemt tidsrom,
 - c) den dag avtalen blir inngått, når det gjelder avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, samt avtaler om levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
3. Medlemsstatene skal ikke forby avtalepartene å oppfylle sine avtaleforpliktelser innen utløpet av angrefristen. Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, kan medlemsstatene likevel beholde eksisterende nasjonal lovgivning som forbyr den næringsdrivende å innkreve betaling fra forbrukeren i løpet av et visst tidsrom etter inngåelsen av avtalen.

Artikkel 10

Manglende opplysninger om angrerett

1. Dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angreretten slik det kreves i artikkel 6 nr. 1 bokstav h), skal angrefristen utløpe 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, som fastsatt i samsvar med artikkel 9 nr. 2.
2. Dersom den næringsdrivende har gitt forbrukeren opplysningene fastsatt i nr. 1 i denne artikkel innen 12 måneder etter den dag som er omhandlet i artikkel 9 nr. 2, skal angrefristen utløpe 14 dager etter den dag da forbrukeren mottok disse opplysningene.

Artikkel 11

Bruk av angreretten

1. Før utløpet av angrefristen skal forbrukeren underrette den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen. For dette formål kan forbrukeren enten

- a) bruke standardangreskjemaet i vedlegg I B eller
 - b) avgi en annen utvetydig erklæring om sin beslutning om å gå fra avtalen.
- Medlemsstatene skal ikke innføre andre formelle krav til standardangreskjemaet enn dem som framgår av vedlegg I B.
2. Forbrukeren skal anses å ha brukt sin angrerett innen angrefristen omhandlet i artikkel 9 nr. 2 og artikkel 10 dersom forbrukeren har sendt sin melding om bruk av angreretten før utløpet av angrefristen.
 3. Den næringsdrivende kan i tillegg til de muligheter som er omhandlet i nr. 1, gi forbrukeren mulighet til å fylle ut og sende enten standardangreskjemaet i vedlegg I B, eller en annen utvetydig erklæring på den næringsdrivendes nettsted. I slike tilfeller skal den næringsdrivende umiddelbart oversende forbrukeren et mottaksbevis for mottak av meldingen om bruk av angreretten på et varig medium.
 4. Bevisbyrden for bruk av angreretten i samsvar med denne artikkel skal påhvile forbrukeren.

Artikkel 12

Virkningene av at angreretten brukes

Dersom angreretten brukes, bortfaller partenes forpliktelser til å

- a) gjennomføre fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom faste forretningslokaler, eller
- b) inngå fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom faste forretningslokaler, i tilfeller der forbrukeren har gitt et tilbud.

Artikkel 13

Den næringsdrivendes forpliktelser i tilfeller der angreretten brukes

1. Den næringsdrivende skal tilbakebetale alle beløp som er mottatt fra forbrukeren, herunder eventuelle leveringskostnader, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag den næringsdrivende blir underrettet om forbrukerens beslutning om å gå fra avtalen i samsvar med artikkel 11. Den næringsdrivende skal foreta tilbakebetalingen omhandlet i første ledd med de samme betalingsmidler som forbrukeren benyttet i den opprinnelige transaksjonen, med mindre forbrukeren uttrykkelig har akseptert et annet betalingsmiddel, og forutsatt at forbrukeren ikke blir pålagt noen form for gebyrer som følge av en slik tilbakebetaling.

2. Uten hensyn til nr. 1 skal det ikke kreves at den næringsdrivende tilbakebetaler eventuelle tilleggskostnader dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering som den næringsdrivende tilbød.
3. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv, kan den næringsdrivende, når det gjelder salgsavtaler, holde tilbake tilbakebetalingen til vedkommende har mottatt de returnerte varene, eller til forbrukeren har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller det av disse tidspunktene som inntreffer først.

Artikkel 14

Forbrukerens forpliktelser i tilfeller der angreretten brukes

1. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv, skal forbrukeren uten unødig opphold, og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag forbrukeren meddeler sin beslutning om å bruke sin angrerett til den næringsdrivende i samsvar med artikkel 11, sende tilbake varene eller overlevere dem til den næringsdrivende eller til en person som den næringsdrivende har gitt fullmakt til å motta varene. Fristen skal anses for å være oppfylt dersom forbrukeren sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt. Forbrukeren skal bære bare de direkte kostnadene ved å returnere varene, med mindre den næringsdrivende har akseptert å bære disse, eller den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om at forbrukeren skal bære dem.
Når det gjelder avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene dersom disse på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post.
2. Forbrukeren skal være ansvarlig bare for en eventuell reduksjon i varenes verdi som skyldes en annen håndtering av varene enn den som er nødvendig for å fastslå deres art, egenskaper og funksjon. Forbrukeren skal i alle tilfeller ikke være ansvarlig for en reduksjon i varenes verdi når den næringsdrivende har unnlatt å informere forbrukeren om angreretten i samsvar med artikkel 6 nr. 1 bokstav h).

3. Når en forbruker bruker sin angrerett etter å ha framsatt en anmodning i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal forbrukeren betale den næringsdrivende et beløp som står i forhold til det som er levert fram til det tidspunkt da forbrukeren underrettet den næringsdrivende om sin bruk av angreretten, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen. Det forholdsmessige beløpet som skal betales av forbrukeren til den næringsdrivende, skal beregnes på grunnlag av den samlede prisen fastsatt i avtalen. Dersom den samlede prisen er urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien til det som er levert.
4. Forbrukeren skal ikke hefte for kostnader for
 - a) utførelse av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller av fjernvarme, helt eller delvis, innen utløpet av angrefristen, dersom
 - i) den næringsdrivende har unnlatt å gi opplysninger i samsvar med artikkel 6 nr. 1 bokstav h) eller j), eller
 - ii) forbrukeren ikke uttrykkelig har anmodet om at utførelsen eller leveringen skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med artikkel 7 nr. 3 og artikkel 8 nr. 8, eller
 - b) levering, helt eller delvis, av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom
 - i) forbrukeren ikke har gitt uttrykkelig forhåndssamtykke til at utførelsen kan begynne før utløpet av 14-dagersperioden omhandlet i artikkel 9,
 - ii) forbrukeren ikke har erkjent at angreretten går tapt når slikt samtykke gis, eller
 - iii) den næringsdrivende har unnlatt å gi bekreftelse i samsvar med artikkel 7 nr. 2 eller artikkel 8 nr. 7.
5. Med unntak av det som er fastsatt i artikkel 13, nr. 2 og i denne artikkel skal forbrukeren ikke pådra seg noe ansvar som følge av at angreretten brukes.

Artikkel 15

Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

1. Med forbehold for artikkel 15 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/48/EF av 23. april

2008 om kredittavtaler for forbrukere²⁰ skal alle tilknyttede avtaler, dersom forbrukeren bruker sin angrerett og går fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler i samsvar med artikkel 9–14 i dette direktiv, automatisk heves uten kostnader for forbrukeren, unntatt kostnader som fastsatt i artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14 i dette direktiv.

2. Medlemsstatene skal fastsette nærmere regler for heving av slike avtaler.

Artikkel 16

Unntak fra angreretten

Medlemsstatene skal ikke fastsette at angreretten kan brukes som fastsatt i artikkel 9–15 når det gjelder fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler med hensyn til følgende:

- a) tjenesteavtaler etter at tjenesten er utført fullt ut, dersom utførelsen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og denne har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt fullt ut av den næringsdrivende,
- b) levering av varer eller tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, og som kan oppstå innen utløpet av angrefristen,
- c) levering av varer framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg,
- d) levering av varer som kan forringes eller foreldes raskt,
- e) levering av forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur, og der forseglingen er blitt brutt etter levering,
- f) levering av varer som på grunn av sin art etter levering blandes med andre varer på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre,
- g) levering av alkoholholdige drikker til en pris som ble avtalt på det tidspunkt salgsavtalen ble inngått, og levering først kan skje etter 30 dager, og der den faktiske verdien er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende,
- h) avtaler der forbrukeren uttrykkelig har anmodet den næringsdrivende om å besøke forbrukeren for å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster. Dersom den næringsdrivende ved et slikt besøk yter tjenester i tillegg til dem som forbrukeren uttrykkelig har anmo-

det om, eller leverer andre varer enn reservedeler som er nødvendige for å utføre vedlikeholdet eller foreta reparasjonene, får angreretten anvendelse på disse andre tjenestene eller varene,

- i) levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet edb-programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,
- j) levering av aviser, tidsskrifter eller magasiner, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner,
- k) avtaler som inngås ved offentlig auksjon,
- l) levering av innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter dersom det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester,
- m) levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom leveringen er påbegynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt.

Kapittel IV

Andre forbrukerrettigheter

Artikkel 17

Virkeområde

1. Artikkel 18 og 20 får anvendelse på salgsavtaler. De nevnte artiklene får ikke anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, og heller ikke på levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
2. Artikkel 19, 21 og 22 får anvendelse på salgs- og tjenesteavtaler og på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold.

Artikkel 18

Levering

1. Med mindre partene har avtalt noe annet når det gjelder leveringstidspunkt, skal den næringsdrivende levere varene ved å overføre den fysiske besittelsen av eller kontrollen over varene til forbrukeren uten unødig opphold, men senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen.
2. Når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sin forpliktelse til å levere varene på det

²⁰ EUT L 133 av 22.5.2008, s. 66.

tidspunkt som er avtalt med forbrukeren, eller innen fristen fastsatt i nr. 1, skal forbrukeren oppfordre den næringsdrivende til å foreta leveringen innenfor et ytterligere tidsrom som er tilpasset omstendighetene. Dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene innenfor dette ytterligere tidsrommet, skal forbrukeren ha rett til å heve avtalen.

Første ledd får ikke anvendelse på salgsavtaler der den næringsdrivende har nektet å levere varene, eller der levering innen den avtalte leveringsfristen er avgjørende i betraktning av alle omstendigheter omkring avtalens inngåelse, eller der forbrukeren før inngåelse av avtalen underretter den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. I disse tilfellene skal forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren, eller innen fristen i nr. 1, ha rett til å heve avtalen umiddelbart.

3. Når avtalen heves, skal den næringsdrivende uten unødig opphold betale tilbake alle beløp som tidligere er betalt i henhold til avtalen.
4. I tillegg til at avtalen heves i samsvar med nr. 2 kan forbrukeren ta andre rettslige skritt som fastsatt i nasjonal lovgivning.

Artikkel 19

Gebyrer for bruk av betalingsmidler

Når det gjelder bruk av et gitt betalingsmiddel, skal medlemsstatene forby næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene som den næringsdrivende har for bruken av disse midlene.

Artikkel 20

Risikoens overgang

Ved avtaler der den næringsdrivende sender varene til forbrukeren, skal risikoen for at varene går tapt eller skades gå over til forbrukeren når denne eller en annen tredjemann enn transportøren, som forbrukeren har utpekt, får varene i fysisk besittelse. Risikoen skal imidlertid gå over til forbrukeren ved levering til transportøren dersom forbrukeren har anmodet transportøren om å transportere varene, og dette ikke ble tilbudt av den næringsdrivende, men uten at dette berører forbrukerens rettigheter overfor transportøren.

Artikkel 21

Kommunikasjon per telefon

Dersom den næringsdrivende har en telefontjeneste for kundekontakt i tilknytning til den inngåtte avtalen, skal medlemsstatene sørge for at forbrukere som kontakter den næringsdrivende, ikke er forpliktet til å betale mer enn grunn- taksten for samtalen.

Første ledd berører ikke den rett leverandører av telekommunikasjonstjenester har til å ta betalt for slike samtaler.

Artikkel 22

Tilleggsbetalinger

Før forbrukeren blir bundet av avtalen eller tilbudet skal den næringsdrivende be om forbrukerens uttrykkelige samtykke til eventuelle tilleggsbetalinger utover den betaling som er avtalt for den næringsdrivendes viktigste avtaleforpliktelse. Dersom den næringsdrivende ikke har fått forbrukerens uttrykkelige samtykke, men har gått ut fra dette ved bruk av standardvalg som forbrukeren skal avvise for å unngå tilleggsbetaling, skal forbrukeren ha rett til å få tilbake denne betalingen.

Kapittel V

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 23

Håndheving

1. Medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i dette direktiv overholdes.
2. Midlene omhandlet i nr. 1 skal omfatte bestemmelser som gir ett eller flere av organene nedenfor, som fastsatt i nasjonal lovgivning, adgang til, i henhold til nevnte lovgivning, å bringe en sak inn for domstolene eller vedkommende forvaltningsmyndigheter for å sikre at nasjonale bestemmelser som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, kommer til anvendelse:
 - a) offentlige organer eller deres representanter,
 - b) forbrukerorganisasjoner som har en berettiget interesse i å verne forbrukere,
 - c) bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.

*Artikkel 24***Sanksjoner**

1. Medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som vedtas i henhold til dette direktiv, og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
2. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om disse bestemmelsene, og skal omgående underrette den om eventuelle senere endringer som berører dem.

*Artikkel 25***Direktivets ufrihet**

Dersom den lovgivning som får anvendelse på avtalen, er lovgivningen i en medlemsstat, kan forbrukere ikke fraskrive seg de rettigheter de gis ved de nasjonale tiltak som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning.

Alle avtalevilkår som direkte eller indirekte setter til side eller begrenser de rettigheter som følger av dette direktiv, skal ikke være bindende for forbrukeren.

*Artikkel 26***Informasjon**

Medlemsstatene skal treffe egnede tiltak for å informere forbrukere og næringsdrivende om de nasjonale bestemmelsene som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, og skal der det er hensiktsmessig oppfordre næringsdrivende og ansvarlige for atferdsregler som definert i artikkel 2 bokstav g) i direktiv 2005/29/EF, til å informere forbrukere om sine atferdsregler.

*Artikkel 27***Uanmodet levering**

Forbrukeren skal fritas for forpliktelsen til å yte noen form for vederlag ved levering av ikke-bestilte varer, vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold eller ikke-bestilte tjenester, i samsvar med forbudet i artikkel 5 nr. 5 og nr. 29 i vedlegg I til direktiv 2005/29/EF. I slike tilfeller skal et uteblitt svar fra forbrukerens side etter en

slik levering eller tjenesteyting, ikke regnes som samtykke.

*Artikkel 28***Innarbeiding i nasjonal lovgivning**

1. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 vedta og offentliggjøre de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse tiltakene i form av dokumenter. Kommisjonen skal benytte disse dokumentene til rapporten omhandlet i artikkel 30.
Medlemsstatene skal anvende disse tiltakene fra og med 13. juni 2014.
Når de vedtas av medlemsstatene, skal disse bestemmelsene inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.
2. Bestemmelsene i dette direktiv får anvendelse på avtaler inngått etter 13. juni 2014.

*Artikkel 29***Rapporteringskrav**

1. Når en medlemsstat gjør bruk av noen av de lovgivningsmessige valgene som er omhandlet i artikkel 3 nr. 4, artikkel 6 nr. 7, artikkel 6 nr. 8, artikkel 7 nr. 4, artikkel 8 nr. 6 og artikkel 9 nr. 3, skal medlemsstaten senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om dette samt om eventuelle senere endringer.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.

*Artikkel 30***Kommisjonens rapportering og revisjon**

Senest 13. desember 2016 skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen av dette direktiv. Rapporten skal særlig omfatte en vurdering av bestemmelsene i dette direktiv om digitalt innhold, herunder angreretten. Rapporten skal om nødvendig ledsages av forslag til regelverk for å tilpasse dette

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

direktiv til utviklingen på området forbrukerrettigheter.

lemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

Kapittel VI

Sluttbestemmelser

Artikkel 31

Oppheving

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, endret ved europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbruker²¹ og ved direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, oppheves fra og med 13. juni 2014.

Henvisninger til de opphevede direktivene skal forstås som henvisninger til dette direktiv og leses som angitt i sammenligningstabellen i vedlegg II.

Artikkel 32

Endringer i direktiv 93/13/EØF

I direktiv 93/13/EØF skal ny artikkel 8a lyde:

«Artikkel 8a

1. Når en medlemsstat vedtar bestemmelser i samsvar med artikkel 8, skal den underrette Kommisjonen om dette, samt om eventuelle senere endringer, særlig dersom disse bestemmelsene
 - utvider urimelighetsvurderingen til å omfatte individuelt forhandlede avtalevilkår eller hvorvidt prisen eller vederlaget er tilstrekkelig, eller
 - inneholder lister over avtalevilkår som skal anses som urimelige.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre med-

Artikkel 33

Endringer i direktiv 1999/44/EF

I direktiv 1999/44/EØF skal ny artikkel 8a lyde:

«Artikkel 8a

Rapporteringskrav

1. Når en medlemsstat i samsvar med artikkel 8 nr. 2 vedtar strengere bestemmelser for forbrukervern enn dem som er fastsatt i artikkel 5 nr. 1–3 og i artikkel 7 nr. 1, skal medlemsstaten underrette Kommisjonen om dette samt om eventuelle senere endringer.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

Artikkel 34

Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Artikkel 35

Mottakere

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene. Utferdiget i Strasbourg, 25. oktober 2011.

For Europaparlamentet
J. BUZEK
President

For Rådet
M. DOWGIELEWICZ
Formann

²¹ EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.

Vedlegg I

Opplysninger om bruk av angreretten

A. Skjema for opplysninger om angrerett

Angrerett

Du har rett til å gå fra denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette.

Angrefristen utløper 14 dager etter dag **(1)**

For å kunne bruke angreretten må du underrette oss **(2)** på en utvetydig måte om din beslutning om å gå fra avtalen (f.eks. i et brev sendt med post, telefaks eller e-post). Du kan benytte det vedlagte standardangreskjemaet, men det er ikke obligatorisk. **(3)**

For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender meldingen om at du vil bruke angreretten før angrefristen utløper.

Virkningene av at angreretten brukes:

Dersom du går fra denne avtalen, skal vi tilbakebetale alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av tilleggskostnader som følge av at du har valgt en annen type levering enn den billigste typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen. Vi foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som du benyttet ved den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet med oss; i alle tilfeller vil du ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen. **(4)**

(5)

(6)

Instruksjoner for utfylling av skjemaet:

1. Sett inn et av følgende alternativer i anførselstegn:

a) For en serviceavtale eller en avtale om levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, «ved inngåelsen av avtalen».

b) For en salgsavtale, «den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får varene i fysisk besittelse».

c) For en avtale som omfatter flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat, «den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har

utpekt, får den siste varen i fysisk besittelse».

- d) For en avtale knyttet til levering av en vare som består av flere partier eller deler, «den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, tar det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse».
- e) For en avtale om regelmessig levering av varer i et bestemt tidsrom, «den dag du eller en annen tredjemann enn transportøren, som du har utpekt, får den første varen i fysisk besittelse».
2. Sett inn ditt navn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse.
3. Dersom du har gitt forbrukeren mulighet til å fylle ut og sende opplysninger om bruk av angreretten elektronisk på ditt nettsted, sett inn følgende: «Du kan også elektronisk fylle ut og sende standardangreskjemaet eller en annen utvetydig erklæring på vårt nettsted [sett inn Internett-adresse her]. Dersom du benytter dette alternativet, sender vi deg umiddelbart et mottaksbevis på et varig medium (f.eks. via e-post).».
4. For salgsavtaler der du ikke har tilbudt deg å hente varene i tilfelle av bruk av angreretten, sett inn følgende: «Vi kan holde tilbake tilbakebetalingen til vi har fått varene tilbake eller til du har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller til det av disse tidspunktene som inntreffer først.».
5. Dersom forbrukeren har mottatt varer i forbindelse med avtalen:
- a) Sett inn:
- «Vi vil hente varene.» eller
 - «Du må returnere varene eller levere dem til oss eller til ... [navn og eventuelt geografisk adresse på den person du har gitt fullmakt til å motta varene], uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag du underrettet oss om at du ville gå fra avtalen. Fristen er overholdt dersom du sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt.»
- b) Sett inn:
- «Vi vil bære kostnadene ved å returnere varene.»
 - «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene.»
 - Dersom du i en fjernsalgsavtale ikke tilbyr å bære kostnadene ved retur av varene, og varene på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post,

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrertloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

- sett inn: «Du vil måtte bære de direkte kostnadene ved retur av varene, ... euro [sett inn beløp].», eller dersom kostnadene ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd: «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene. Kostnadene anslås til høyst ca. ... euro [sett inn beløp].», eller
- Ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen og på grunn av sin art normalt ikke kan returneres med post, sett inn: «Vi vil hente varene for egen regning.» og
 - c) «Du er ansvarlig bare for en eventuell reduksjon i varenes verdi som skyldes en annen håndtering av varene enn den som er nødvendig for å fastslå deres art, egenskaper og funksjon.».
6. For en avtale om tjenesteyting eller levering av vann, gass eller elektrisitet, når dette ikke tilbys for salg i et begrenset volum eller en fastsatt mengde, eller levering av fjernvarme, sett inn følgende: «Dersom du har anmodet om at utførelsen av tjenestene eller leveringen av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme [stryk det

som ikke passer] skal påbegynnes før angreristen utløper, skal du betale oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra avtalen, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen.».

B. Standardangreskjema

(Fyll ut og returner dette skjemaet bare dersom du ønsker å gå fra avtalen)

- Til [her skal den næringsdrivende sette inn sitt navn, geografiske adresse og eventuelt telefaksnummer og e-postadresse]:
- Jeg/vi(*) underretter herved om at jeg/vi(*) ønsker å gå fra min/vår(*) avtale om salg av følgende varer(*)/om utførelse av følgende tjeneste(*).
- Bestilt(*)/og mottatt(*)
- Forbrukerens/forbrukernes navn
- Forbrukerens/forbrukernes adresse
- Forbrukerens/forbrukernes underskrift (bare dersom papirskjema benyttes)
- Dato

* Stryk det som ikke passer.

Vedlegg II

Sammenligningstabell

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikkel 1		Artikkel 3 sammenholdt med artikkel 2 nr. 8 og 9, og artikkel 16 bokstav h)
	Artikkel 1	Artikkel 1 sammenholdt med artikkel 2 nr. 7
Artikkel 2		Artikkel 2 nr. 1 og 2
	Artikkel 2 nr. 1	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 2	Artikkel 2 nr. 1
	Artikkel 2 nr. 3	Artikkel 2 nr. 2
	Artikkel 2 nr. 4 første punktum	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 4 annet punktum	–
	Artikkel 2 nr. 5	–
Artikkel 3 nr. 1		Artikkel 3 nr. 4
Artikkel 3 nr. 2 bokstav a)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav b)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav c)		–
Artikkel 3 nr. 2 bokstav d)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav e)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 3		–
	Artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
	Artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav l)
	Artikkel 3 nr. 1 tredje strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 3 nr. 1 fjerde strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
	Artikkel 3 nr. 1 femte strekpunkt	Artikkel 6 nr. 3 og artikkel 16 bokstav k) sammenholdt med artikkel 2 nr. 13
	Artikkel 3 nr. 2 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
	Artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav f) (for leie av innkvartering for boligformål), bokstav g) (for pakkereiser), bokstav h) (for deltidsbruksrett), bokstav k) (for passasjertransport, med enkelte unntak) og artikkel 16 bokstav l) (unntak fra angreretten)
Artikkel 4 første punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav b), c) og h), og artikkel 7 nr. 1 og 2
Artikkel 4 annet punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav a) og artikkel 7 nr. 1
Artikkel 4 tredje punktum		Artikkel 6 nr. 1
Artikkel 4 fjerde punktum		Artikkel 10
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav b) og c)

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav b)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav a)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav c)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav d)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav e)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav g)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav f)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav h)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav g)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav f)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav h)	–
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav i)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav o) og p)
	Artikkel 4 nr. 2	Artikkel 6 nr. 1 sammenholdt med artikkel 8 nr. 1, nr. 2 og nr. 4
	Artikkel 4 nr. 3	Artikkel 8 nr. 5
	Artikkel 5 nr. 1	Artikkel 8 nr. 7
	Artikkel 5 nr. 2	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 6 nr. 1	Artikkel 9 nr. 1 og nr. 2, artikkel 10, artikkel 13 nr. 2, artikkel 14
	Artikkel 6 nr. 2	Artikkel 13 og artikkel 14 nr. 1, annet og tredje ledd
	Artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt	Artikkel 16 bokstav a)
	Artikkel 6 nr. 3 annet strekpunkt	Artikkel 16 bokstav b)
	Artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt	Artikkel 16 bokstav c) og d)
	Artikkel 6 nr. 3 fjerde strekpunkt	Artikkel 16 bokstav i)
	Artikkel 6 nr. 3 femte strekpunkt	Artikkel 16 bokstav j)
	Artikkel 6 nr. 3 sjette strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav c)
	Artikkel 6 nr. 4	Artikkel 15
	Artikkel 7 nr. 1	Artikkel 18 nr. 1 (for salgsvtaler)
	Artikkel 7 nr. 2	Artikkel 18 nr. 2, nr. 3 og nr. 4
	Artikkel 7 nr. 3	–
	Artikkel 8	–
	Artikkel 9	Artikkel 27
	Artikkel 10	– (men se artikkel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikkel 11 nr. 1	Artikkel 23 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 2	Artikkel 23 nr. 2
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 9 for bevisbyrden med hensyn til opplysninger før avtalen inngås, for resten: –
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav b)	Artikkel 24 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 4	–
	Artikkel 12 nr. 1	Artikkel 25
	Artikkel 12 nr. 2	–
	Artikkel 13	Artikkel 3 nr. 2

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 14	Artikkel 4
	Artikkel 15 nr. 1	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 2	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 3	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 4	Artikkel 30
	Artikkel 16	Artikkel 26
	Artikkel 17	–
	Artikkel 18	Artikkel 34
	Artikkel 19	Artikkel 35
Artikkel 5 nr. 1		Artikkel 9 og 11
Artikkel 5 nr. 2		Artikkel 12
Artikkel 6		Artikkel 25
Artikkel 7		Artikkel 13, 14 og 15
Artikkel 8		Artikkel 4
<hr/> Vedlegg til europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbruker- vernsamarbeid) (1)		
		Skal forstås som en henvisning til
Nr. 2 og 11		Dette direktiv

¹ EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

Vedlegg 2**Lovspeil**

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art.1			Gjennomføres ikke	
Art. 2	Nr. 1	Angrerettl. § 5 bokstav a		Angrl. § 6 første ledd bokstav e
	Nr. 2		De relevante norske lovenes henvisning til selgerens, tjenesteyterens og entreprenørens næringsvirksomhet antas tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet.	
	Nr. 3		Kjøpslovgivingens tingsbegrep antas tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet.	
	Nr. 4		Definisjon ikke nødvendig	
	Nr. 5		Definisjon ikke nødvendig	
	Nr. 6		Definisjon ikke nødvendig	
	Nr. 7	Angrerettl. § 5 bokstav b		Angrl. § 6 første ledd bokstav a
	Nr. 8	Angrerettl. § 5 bokstav d		Angrl. § 6 første ledd bokstav d
	Nr. 9	Angrerettl. § 5 bokstav c		Ny
	Nr. 10	Angrerettl. § 5 bokstav f		Ny
	Nr. 11	Angrerettl. § 5 bokstav i		Ny
	Nr. 12	Angrerettl. § 5 bokstav e		Angrl. § 6 første ledd bokstav f
	Nr. 13	Angrerettl. § 5 bokstav h		Ny

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 14	Forbrukerkjøpsloven § 18 a, mfl. § 5 bokstav e		
	Nr. 15	Angrerettl. § 5 bokstav g, tidspartloven § 2 bokstav g		Angrl. §§ 17 og 22 d
Art. 3	Nr. 1	Angrerettl. § 1, avtaleloven § 38 a første ledd		Angrl. § 1
	Nr. 2	Angrerettl. § 4		
	Nr. 3 bokstav a		Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 bokstav b		Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 bokstav c		Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 bokstav d		Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 bokstav e	Angrerettl. § 2 bokstav b		Angrl. § 2 bokstav d
	Nr. 3 bokstav f	Angrerettl. § 2 bokstav b		Angrl. § 2 bokstav d
	Nr. 3 bokstav g	Angrerettl. § 2 bokstav d		Ny
	Nr. 3 bokstav h	Angrerettl. § 2 bokstav c		Angrl. § 2 bokstav e
	Nr. 3 bokstav i		Gjennomføres ikke	
	Nr. 3 bokstav j	Avtl. § 38 b annet ledd nr. 8		
	Nr. 3 bokstav k	Angrerettl. § 2 bokstav e		
	Nr. 3 bokstav l	Angrerettl. § 2 bokstav a		Angrl. § 2 bokstav a
	Nr. 3 bokstav m	Angrerettl. § 2 bokstav f, avtl. § 38 annet ledd nr. 7		
	Nr. 4	Angrerettl. § 2 bokstav g		Angrl. § 2 bokstav b
	Nr. 5		Gjennomføres ikke	
	Nr. 6	Angrerettl. § 3		Angrl. § 3
Art. 4			Særlovgivning i samsvar med direktivet	
Art. 5	Nr. 1 bokstav a	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 1		
	Nr. 1 bokstav b	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 2		

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 1 bokstav c	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 3		
	Nr. 1 bokstav d	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 4		
	Nr. 1 bokstav e	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 5		
	Nr. 1 bokstav f	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 6		
	Nr. 1 bokstav g	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 7		
	Nr. 1 bokstav h	Avtaleloven § 38 b første ledd nr. 7		
	Nr. 2		Gjennomføres ikke. Ytelsene anses som tjenester	
	Nr. 3	Avtaleloven § 38 b annet ledd nr. 1		
	Nr. 4		Gjennomføres ikke	
Art. 6	Nr. 1 bokstav a	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav a		Angrl. § 7 første ledd bokstav a
	Nr. 1 bokstav b	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav d		Angrl. § 7 første ledd bokstav e
	Nr. 1 bokstav c	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav d		Angrl. § 7 første ledd bokstav e
	Nr. 1 bokstav d	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav d		Angrl. § 7 første ledd bokstav e
	Nr. 1 bokstav e	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav e		Angrl. § 7 første ledd bokstav b
	Nr. 1 bokstav f	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav f		Angrl. § 7 første ledd bokstav g
	Nr. 1 bokstav g	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav g		Angrl. § 7 første ledd bokstav d
	Nr. 1 bokstav h	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav h		Angrl. § 7 første ledd bokstav c
	Nr. 1 bokstav i	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav i		Ny
	Nr. 1 bokstav j	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav j		Ny
	Nr. 1 bokstav k	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav k		Ny
	Nr. 1 bokstav l	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav l		Ny

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 1 bokstav m	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav l		Ny
	Nr. 1 bokstav n	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav m		Ny
	Nr. 1 bokstav o	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav n		Angrl. § 7 første ledd bokstav f
	Nr. 1 bokstav p	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav n		Angrl. § 7 første ledd bokstav f
	Nr. 1 bokstav q	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav o		Ny
	Nr. 1 bokstav r	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav b		Ny
	Nr. 1 bokstav s	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav c		Ny
	Nr. 1 bokstav t	Angrerettl. § 8 første ledd bokstav p		Ny
	Nr. 2		Gjennomføres ikke. Ytelsene anses som tjenester	
	Nr. 3	Angrerettl. § 8 fjerde ledd		–
	Nr. 4	Angrerettl. § 8 annet ledd		Ny
	Nr. 5	Angrerettl. § 14 annet punktum		Ny
	Nr. 6	Angrerettl. § 9		Ny
	Nr. 7	Angrerettl. § 8 tredje ledd		Angrl. § 7 sjette ledd
	Nr. 8		Gjennomføres ikke	
	Nr. 9	Angrerettl. § 7		Angrl. § 13 annet ledd, og ny
Art. 7	Nr. 1	Angrerettl. § 11 første ledd		Angrl. § 9 første og tredje ledd
	Nr. 2	Angrerettl. § 11 annet ledd		Angrl. § 9 første, og ny.
	Nr. 3	Angrerettl. § 12		Angrl. § 16 annet ledd, og ny
	Nr. 4	Angrerettl. § 13		
	Nr. 5		Gjennomføres ikke	
Art. 8	Nr. 1	Angrerettl. § 14 ehandelsloven § 11, ekomforskriften § 1-8		Angrl. § 9

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 2 første ledd	Angrerettl. § 16 første ledd		Ny
	Nr. 2 annet ledd	Angrerettl. § 16 annet og tredje ledd		Ny
	Nr. 3	Angrerettl. § 17		Ny
	Nr. 4	Angrerettl. § 15		Angrl. § 7 femte ledd annet punktum
	Nr. 5	Mfl. § 16 annet ledd		
	Nr. 6	Angrerettl. § 10		Angrl. § 7 annet ledd og tredje ledd og § 10a
	Nr. 7	Angrerettl. § 18		Angrl. § 9 annet ledd fjerde punktum
	Nr. 8	Angrerettl. § 19		Angrl. § 21 tredje ledd
	Nr. 9		Gjennomføres ikke	
	Nr. 10		Gjennomføres ikke	
Art. 9	Nr. 1	Angrerettl. § 21 første ledd		Angrl. §§ 11 første ledd og 18.
	Nr. 2 bokstav a	Angrerettl. § 21 første ledd bokstav a		Ny
	Nr. 2 bokstav b i)	Angrerettl. § 21 første ledd bokstav a		Ny
	Nr. 2 bokstav b ii)	Angrerettl. § 21 første ledd bokstav b		Ny
	Nr. 2 bokstav b iii)	Angrerettl. § 21 første ledd bokstav c		Ny
	Nr. 2 bokstav c	Angrerettl. § 21 første ledd		Angrl. § 18
	Nr. 3		Gjennomføres ikke	
Art. 10	Nr. 1	Angrerettl. § 21 tredje ledd		Angrl. § 11 første ledd annet punktum, § 18 annet punktum
	Nr. 2	Angrerettl. § 21 fjerde ledd		Angrl. § 11 første ledd annet punktum, § 18 annet punktum
Art. 11	Nr. 1 første ledd, første pkt.	Angrerett. § 20 første ledd, første pkt.		Angrl. § 13 første ledd første punktum og tredje ledd
	Nr. 1 første ledd bokstav a	Angrerettl. § 20 annet ledd		
	Nr. 1 første ledd bokstav b	Angrerettl. § 20 annet ledd		Angrl. § 13 første ledd
	Nr. 1 annet ledd		Gjennomføres ikke	

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 2	Angrerettl. § 20 første ledd annet pkt.		Angrl. § 13 første ledd første punktum og tredje ledd
	Nr. 3	Angrerettl. § 20 tredje ledd		Ny
	Nr. 4	Angrerettl. § 20 fjerde ledd		Ny
Art. 12	Bokstav a	Angrerettl. § 23		Angrl. § 14 første ledd første punktum, og § 21 første ledd
	Bokstav b	Angrerettl. § 23		Angrl. § 14 første ledd første punktum, og § 21 første ledd
Art. 13	Nr. 1 første ledd	Angrerettl. § 24 første og annet ledd		Angrl. § 14 annet ledd, § 15 femte ledd
	Nr. 1 annet ledd	Angrerettl. § 24 annet ledd		Angrl. § 14 annet ledd, § 15 femte ledd
	Nr. 2	Angrerettl. § 24 første ledd		Angrl. § 14 annet ledd, § 15 femte ledd
	Nr. 3	Angrerettl. § 24 tredje ledd		Angrl. § 14 annet ledd, § 15 femte ledd
Art. 14	Nr. 1 første ledd	Angrerettl. § 25 første ledd		Angrl. § 14 fjerde til sjette ledd, § 15 annet til fjerde ledd
	Nr. 1 annet ledd	Angrerettl. § 25 annet ledd		Angrl. § 14 første ledd if, § 15 første ledd 2. pkt.
	Nr. 1 tredje ledd	Angrerettl. § 24 fjerde ledd		Angrl. § 14 sjette ledd
	–	Angrerettl. § 24 femte ledd		Angrl. §§ 14 og 15 begges syvende ledd
	Nr. 2	Angrerettl. § 25 tredje ledd		Ny
	Nr. 3	Angrerettl. § 26		Angl. §§ 16 og 21 tredje ledd
	Nr. 4 bokstav a i)	Angrerettl. § 26 annet ledd bokstav a		Angrl. § 21 tredje ledd
	Nr. 4 bokstav a ii)	Angrerettl. § 26 annet ledd bokstav b		Ny
	Nr. 4 bokstav b	Angrerettl. § 26 annet ledd bokstav c		Ny
	Nr. 5		Gjennomføres ikke	
Art. 15	Nr. 1	Angrerettl. § 27 første ledd		Angrl. § 17

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	Nr. 2	Angrerettl. § 27 første ledd?		Angrl. § 17
Art. 16	Bokstav a	Angrerettl. § 22 bokstav c		Ny
	Bokstav b	Angrerettl. § 22 bokstav d		Ny
	Bokstav c	Angrerettl. § 22 bokstav e		ny (smln. Angrl. § 16 første ledd)
	Bokstav d	Angrerettl. § 22 bokstav b		Angrl. § 12 første ledd bokstav c
	–	Angrerettl. § 22 bokstav f		Ny
	Bokstav e	Angrerettl. § 22 bokstav g		Ny
	Bokstav f	Angrerettl. § 22 bokstav a		Angrl. § 12 første ledd bokstav b
	Bokstav g	Angrerettl. § 22 bokstav h		ny
	Bokstav h	Angrerettl. § 22 bokstav i		Ny
	Bokstav i	Angrerettl. § 22 bokstav j		Angrl. § 12 annet ledd
	Bokstav j	Angrerettl. § 22 bokstav k		Ny
	Bokstav k	Angrerettl. § 22 bokstav l		Ny
	Bokstav l	Angrerettl. § 22 bokstav m		Angrl. § 19 bokstav b
	Bokstav m	Angrerettl. § 22 bokstav n		Ny
Art. 17			Gjennomføres ikke	
Art. 18	Nr. 1	Forbrukerkjøpsloven § 6		
	Nr. 2 første ledd	Forbrukerkjøpsloven § 23		
	Nr. 2 annet ledd	Forbrukerkjøpsloven § 23		
	Nr. 3			
	Nr. 4		Gjennomføres ikke	
Art. 19		Finansavtaleloven § 39 b første ledd		
Art. 20		Forbrukerkjøpsloven § 14 fjerde ledd		

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerektloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art. 21	Første ledd	Markedsføringsloven § 11 tredje ledd		Ny
	Annet ledd			Ny
Art. 22		Markedsføringsloven § 11 fjerde ledd		
Art. 23	Nr. 1	Angrerektl. § 41 og markedsføringsl. §§ 32–38		Ny
	Nr. 2 bokstav a	Angrerektl. § 41 og Markedsføringsl. § 38		Ny
	Nr. 2 bokstav b	Angrerektl. § 41 og Markedsføringsl. §§ 32–38		Ny
	Nr. 2 bokstav c	Angrerektl. § 41 og Markedsføringsl. §§ 32–38		Ny
Art. 24	Nr. 1	Angrerektl. § 42 og Markedsføringsl. §§ 39–43		Ny
	Nr. 2		Underrettingskrav for norske myndigheter. Gjennomføres ikke	
Art. 25	Første og annet ledd	Angrerektl. § 3 og Avtaleloven § 38a første ledd siste punktum Forbrukerkjøpsloven § 3		
Art. 26			Gjennomføres ikke	
Art. 27		Markedsføringsloven § 11		
Art. 28	Nr. 1 første ledd		Gjennomføringsfrister	
	Nr. 1 annet ledd		Gjennomføringsfrister	
	Nr. 1 tredje ledd			
	Nr. 2		Ikrafttredelsesbestemmelse	
Art. 29	Nr. 1		Rapporteringskrav for norske myndigheter. Gjennomføres ikke	
	Nr. 2		Retter seg mot kommisjonen. Gjennomføres ikke	
	Nr. 3		Retter seg mot Kommisjonen. Gjennomføres ikke	

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
Art. 30			Retter seg mot Kommisjonen. Gjennomføres ikke	
Art. 31	Første ledd		Opphevingsbestemmelse	
	Annet ledd		Formalitet. Gjennomføring ikke nødvendig	
Art. 32			Opplysning om endringer direktiv 93/13/EØF Retter seg hhv. mot myndighetene og Kommisjonen. Gjennomføres ikke	
Art. 33	Nr. 1		Rapporteringskrav for norske myndigheter. Gjennomføres ikke	
	Nr. 2		Retter seg mot Kommisjonen	
	Nr. 3		Retter seg mot Kommisjonen	
Art. 34			Ikrafttredelsesbestemmelse	
Art. 35			Formalia	
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav a		Angrerettl. § 7 a første ledd bokstav a
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav b		Angrerettl. § 7 a første ledd bokstav b
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav c		Angrerettl. § 7 a første ledd bokstav c
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav d		Angrerettl. § 7 a første ledd bokstav d
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav e		Angrl. § 7 a første ledd bokstav e
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav f		Angrl. § 7 a første ledd bokstav f
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav g		Angrl. § 7 a første ledd bokstav g
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav h		Angrl. § 7 a første ledd bokstav h
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav i		Angrl. § 7 a første ledd bokstav i
	–	Angrerettl. § 28 første ledd bokstav j		Angrl. § 7 a første ledd bokstav j

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav k		Angrl. § 7 a første ledd bokstav k
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav l		Angrl. § 7 a første ledd bokstav l
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav m		Angrl. § 7 a første ledd bokstav m
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav n		Angrl. § 7 a første ledd bokstav n
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav o		Angrl. § 7 a første ledd bokstav o
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav p		Angrl. § 7 a første ledd bokstav p
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav q		Angrl. § 7 a første ledd bokstav q
–		Angrerettl. § 28 første ledd bokstav r		Angrl. § 7 a første ledd bokstav r
–		Angrerettl. § 28 annet ledd		Angrl. § 7 a annet ledd
–		Angrerettl. § 28 tredje ledd		Angrl. § 7 a tredje ledd
–		Angrerettl. § 28 fjerde ledd		Angrl. § 7 a fjerde ledd
–		Angrerettl. § 28 femte ledd		Angrl. § 7 a femte ledd
–		Angrerettl. § 28 sjette ledd		Angrl. § 7 a sjette ledd og § 10 a første ledd
–		Angrerettl. § 29		Angrl. § 8
–		Angrerettl. § 30 første ledd		Angrl. § 9 a første ledd
–		Angrerettl. § 30 annet ledd		Angrl. § 9 a annet ledd
–		Angrerettl. § 31 første ledd		Angrl. § 9 b første ledd
–		Angrerettl. § 31 annet ledd		Angrl. § 9 b annet ledd
–		Angrerettl. § 32		Angrl. § 9 c
–		Angrerettl. § 33		Angrl. § 10
–		Angrerettl. § 34 første ledd		Angrl. § 22 a første ledd
–		Angrerettl. § 34 annet ledd		Angrl. § 22 a annet ledd
–		Angrerettl. § 35		Angrl. § 22 b

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
–		Angrerettl. § 36 første ledd		Angrl. § 22 c første ledd
–		Angrerettl. § 36 annet ledd		Angrl. § 22 c annet ledd
–		Angrerettl. § 36 tredje ledd		Angrl. § 22 c tredje ledd
–		Angrerettl. § 36 fjerde ledd		Angrl. § 22 c fjerde ledd
–		Angrerettl. § 36 femte ledd		Angrl. § 22 c femte ledd
–		Angrerettl. § 37 første ledd		Angrl. § 22 d første ledd
–		Angrerettl. § 37 annet ledd		Angrl. § 22 d annet ledd
–		Angrerettl. § 38		Angrl. § 22 e
–		Angrerettl. § 39 første ledd		Angrl. § 22 f første ledd
–		Angrerettl. § 39 annet ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 tredje ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 fjerde ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 femte ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 sjette ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 sjuende ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 åttende ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 39 niende ledd		Angrl. § 22 f annet ledd
–		Angrerettl. § 40		Angrl. § 22 g
–		Angrerettl. § 41 første ledd		
–		Angrerettl. § 41 annet ledd		
–		Angrerettl. § 41 tredje ledd		
–		Angrerettl. § 42 første ledd		

Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)
(gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett		Gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett (angrl.)
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar	Lov/paragraf
	–	Angrerettl. § 42 annet ledd		
	–	Angrerettl. § 42 tredje ledd		
	–	Angrerettl. § 42 fjerde ledd		
	–	Angrerettl. § 42 femte ledd		
	–	Angrerettl. § 42 sjette ledd		
	–	Angrerettl. § 43 første ledd		Angrl. § 25 første ledd
	–	Angrerettl. § 43 annet ledd		Angrl. § 25 annet ledd
	–	Angrerettl. § 43 tredje ledd		Angrl. § 25 tredje ledd
	–	Angrerettl. § 44		Angrl. § 26

=====

Offentlige institusjoner kan bestille flere
eksemplarer fra:
Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon
Internett: www.publikasjoner.dep.no
E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no
Telefon: 22 24 20 00

Opplysninger om abonnement, løssalg og
pris får man hos:
Fagbokforlaget
Postboks 6050, Postterminalen
5892 Bergen
E-post: offpub@fagbokforlaget.no
Telefon: 55 38 66 00
Faks: 55 38 66 01
www.fagbokforlaget.no/offpub

Publikasjonen er også tilgjengelig på
www.regjeringen.no

Trykk: 07 Aurskog AS – 04/2014

