

Høringsnotat

Utkast til ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven), samt forslag til endringer i avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, markedsføringsloven og forbrukertvistloven

1	Forbrukerrettighetsdirektivet og norsk rett.....	14
1.1	Presentasjon av direktivet	14
1.1.1	Bakgrunn	14
1.1.2	Hovedinnhold	15
1.2	Gjeldende norsk rett	16
1.3	Lovsystematikk	16
2	Direktivets virkeområde, harmoniseringsnivå, definisjoner mv.	17
2.1	Direktivets virkeområde.....	17
2.1.1	Nærmere om reglene i artikkel 3	17
2.1.1.1	Forbrukeravtaler om varer og tjenester	17
2.1.1.2	Forholdet til sektordirektiver.....	17
2.1.1.3	Unntak fra direktivets virkeområde.....	17
2.1.1.4	Forholdet til nasjonal avtalerett.....	18
2.1.1.5	Adgang til å gi bedre beskyttelse	18
2.1.2	Gjeldende rett og departementets vurderinger	18
2.1.2.1	Generelle utgangspunkt.....	18
2.1.2.2	Nærmere om finansielle tjenester.....	19
2.1.2.3	Nærmere om fast eiendom	20

2.1.2.4	Nærmere om øvrige områder med sektorregulering i EU- tidsparter og pakkereiser	20
2.1.2.5	Nærmere om salgsautomater	20
2.1.2.6	Nærmere om ”småkjøp”	21
2.2	Direktivets harmoniseringsnivå	21
2.3	Definisjoner.....	22
2.3.1	Forbruker	22
2.3.1.1	Gjeldende rett	22
2.3.1.2	Direktivet artikkel 2 nr. 1	23
2.3.1.3	Departementets vurderinger	23
2.3.2	Næringsdrivende	24
2.3.2.1	Gjeldende rett	24
2.3.2.2	Direktivet artikkel 2 nr. 2	24
2.3.2.3	Departementets vurderinger	24
2.3.3	Vare	25
2.3.3.1	Gjeldende rett	25
2.3.3.2	Direktivet artikkel 2 nr. 3	25
2.3.3.3	Departementets vurderinger	25
2.3.4	Vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner	26
2.3.4.1	Gjeldende rett	26
2.3.4.2	Direktivet artikkel 2 nr. 4	26
2.3.4.3	Departementets vurderinger	26
2.3.5	Kjøpsavtale.....	26
2.3.5.1	Gjeldende rett	26
2.3.5.2	Direktivet artikkel 2 nr. 5	27
2.3.5.3	Departementets vurderinger	27
2.3.6	Tjenesteavtale.....	27
2.3.6.1	Gjeldende rett	27
2.3.6.2	Direktivet artikkel 2 nr. 6	27
2.3.6.3	Departementets vurdering	27
2.3.7	Avtale om fjernsalg	28
2.3.7.1	Gjeldende rett	28
2.3.7.2	Direktivet artikkel 2 nr. 7	28
2.3.7.3	Departementets vurderinger	28
2.3.8	Avtale inngått utenfor fast forretningssted.....	30

2.3.8.1	Gjeldende rett	30
2.3.8.2	Direktivet artikkel 2 nr. 8	30
2.3.8.3	Departementets vurderinger	30
2.3.9	Fast forretningssted	31
2.3.9.1	Gjeldende rett	31
2.3.9.2	Direktivet artikkel 2 nr. 9	31
2.3.9.3	Departementets vurderinger	31
2.3.10	Varig medium.....	32
2.3.10.1	Gjeldende rett	32
2.3.10.2	Direktivet artikkel 2 nr. 10	33
2.3.10.3	Departementets vurderinger	33
2.3.11	Digitalt innhold	33
2.3.11.1	Gjeldende rett	33
2.3.11.2	Direktivet artikkel 2 nr. 11	33
2.3.11.3	Departementets vurdering	34
2.3.12	Finansiell tjeneste	34
2.3.12.1	Gjeldende rett	34
2.3.12.2	Direktivet artikkel 2 nr. 12	34
2.3.12.3	Departementets vurderinger	35
2.3.13	Offentlig auksjon.....	35
2.3.13.1	Gjeldende rett	35
2.3.13.2	Direktivet artikkel 2 nr. 13	35
2.3.13.3	Departementets vurderinger	36
2.3.14	Kommersiell garanti	36
2.3.14.1	Gjeldende rett	36
2.3.14.2	Direktivet artikkel 2 nr. 14	36
2.3.14.3	Departementets vurderinger	36
2.3.15	Tilknyttet avtale.....	37
2.3.15.1	Gjeldende rett	37
2.3.15.2	Direktivet artikkel 2 nr. 15	37
2.3.15.3	Departementets vurderinger	37
3	Plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse ved annet enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted	37
3.1	Gjeldende rett.....	37
3.2	Generelt om plikten til å gi opplysninger før avtaleinngåelse	38

3.2.1	Virkeområdet.....	38
3.2.1.1	Virkeområdet, artikkel 5 nr. 1 og nr. 2 jf. artikkel 3	38
3.2.1.2	Dagligdagse avtaler, artikkel 5 nr. 3	40
3.2.2	Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav.....	41
3.2.3	Forholdet til avtalerettslige regler	41
3.2.4	Når opplysningene skal gis	41
3.2.5	Hvordan opplysningene skal gis	41
3.2.6	Forbehold for tilfeller der opplysningene går klart frem av sammenhengen	42
3.3	Opplysningskravene.....	42
3.3.1	Opplysning om varens eller tjenestens egenskaper.....	42
3.3.1.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav a	42
3.3.1.2	Departementets vurderinger	42
3.3.2	Opplysning om den næringsdrivende.....	42
3.3.2.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav b	42
3.3.2.2	Departementets vurderinger	43
3.3.3	Opplysning om varens eller tjenestens pris.....	43
3.3.3.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav c	43
3.3.3.2	Departementets vurderinger	43
3.3.4	Opplysning om levering, betaling mv.	44
3.3.4.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav d	44
3.3.4.2	Departementets vurderinger	44
3.3.5	Opplysning om garantier mv	44
3.3.5.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav e	44
3.3.5.2	Departementets vurderinger	44
3.3.6	Opplysning om avtalens varighet.....	45
3.3.6.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav f	45
3.3.6.2	Departementets vurdering	45
3.3.7	Opplysning om digitalt innhold.....	45
3.3.7.1	Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav g.....	45
3.3.7.2	Departementets vurderinger	46
3.3.8	Supplerende opplysninger om digitalt innhold	46
3.3.8.1	Direktivet artikkel 5 nr.1 bokstav h.....	46
3.3.8.2	Departementets vurderinger	46
4	Opplysningskrav før avtaleinngåelse ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted	
	46	

4.1	Gjeldende rett.....	46
4.2	Direktivet artikkel 6 – opplysningskrav - generelt.....	47
4.2.1	Innledning.....	47
4.2.2	Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav i nasjonal rett – direktivet artikkel 6 nr. 8.....	48
4.2.3	Når opplysningene skal gis	48
4.2.3.1	Gjeldende rett	48
4.2.3.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1	48
4.2.3.3	Departementets vurderinger	49
4.2.4	Opplysninger om varer og tjenesters viktigste egenskaper	49
4.2.4.1	Gjeldende rett	49
4.2.4.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav a	49
4.2.4.3	Departementets vurderinger	50
4.2.5	Opplysningskrav for digitalt innhold - egenskaper	50
4.2.5.1	Gjeldende rett mv.	50
4.2.5.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav r og s.....	50
4.2.5.3	Departementets vurderinger	51
4.2.6	Opplysninger om den næringsdrivendes identitet.....	52
4.2.6.1	Gjeldende rett	52
4.2.6.2	Direktivet – artikkel nr. 6 nr. 1 bokstav b, c og d.....	52
4.2.6.3	Departementets vurderinger	52
4.2.7	Opplysninger om pris	52
4.2.7.1	Gjeldende rett	52
4.2.7.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e	53
4.2.7.3	Departementets vurderinger	53
4.2.8	Opplysning om kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel.....	54
4.2.8.1	Gjeldende rett	54
4.2.8.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f	54
4.2.8.3	Departementets vurderinger	54
4.2.9	Opplysning om ordning for betaling, levering mv.	54
4.2.9.1	Gjeldende rett	54
4.2.9.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g.....	54
4.2.9.3	Departementets vurderinger	55
4.2.10	Generelle opplysninger om angrerett	55
4.2.10.1	Gjeldende rett	55

4.2.10.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h.....	55
4.2.10.3	Departementets vurderinger	55
4.2.11	Opplysninger knyttet til angreretten – opplysninger om returkostnader for varer 56	
4.2.11.1	Gjeldende rett	56
4.2.11.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav i.....	56
4.2.11.3	Departementets vurderinger	56
4.2.12	Opplysninger om oppgjør ved bruk av angrerett - tjenester.....	56
4.2.12.1	Gjeldende rett	56
4.2.12.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j.....	56
4.2.12.3	Departementets vurderinger	57
4.2.13	Opplysninger om unntak fra angreretten.....	57
4.2.13.1	Gjeldende rett	57
4.2.13.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k.....	57
4.2.13.3	Departementets vurderinger	57
4.2.14	Opplysninger om rett til kontraktsmessig vare	57
4.2.15	Opplysninger om ettersalgsservice mv.	58
4.2.15.1	Gjeldende rett	58
4.2.15.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav m.....	58
4.2.15.3	Departementets vurderinger	58
4.2.16	Opplysninger om relevante atferdsregler	58
4.2.16.1	Gjeldende rett	58
4.2.16.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav n.....	58
4.2.16.3	Departementets vurderinger	59
4.2.17	Opplysninger om varighet og vilkår for opphør av avtale	59
4.2.17.1	Gjeldende rett	59
4.2.17.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav o.....	59
4.2.17.3	Departementets vurderinger	59
4.2.18	Opplysninger om minstetid for forbrukerens forpliktelser	59
4.2.18.1	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav p.....	59
4.2.18.2	Departementets vurderinger	59
4.2.19	Opplysninger om eventuelle depositum mv.....	59
4.2.19.1	Gjeldende rett	59
4.2.19.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q.....	60
4.2.19.3	Departementets vurderinger	60

4.2.20	Opplysninger om utenrettslig klage- og erstatningsordning	60
4.2.20.1	Gjeldende rett mv.	60
4.2.20.2	Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav t.....	60
4.2.20.3	Departementets vurderinger	60
4.2.21	Offentlige auksjoner – valgfrie unntak.....	60
4.2.21.1	Gjeldende rett	60
4.2.21.2	Direktivet artikkel 6 nr. 3	61
4.2.21.3	Departementets vurderinger	61
4.2.22	Hvordan opplysningene skal gis	61
4.2.22.1	Gjeldende rett	61
4.2.22.2	Direktivet.....	61
4.2.22.3	Departementets vurderinger	61
4.2.23	Virkninger av brudd på visse opplysningskrav	62
4.2.23.1	Gjeldende rett	62
4.2.23.2	Direktivet artikkel 6 nr. 6	62
4.2.23.3	Departementets vurderinger	62
4.2.24	Språkkrav	62
4.2.24.1	Gjeldende rett	62
4.2.24.2	Direktivet artikkel 6 nr. 7	62
4.2.24.3	Departementets vurderinger	62
4.2.25	Bevisbyrde.....	63
4.2.25.1	Gjeldende rett	63
4.2.25.2	Direktivet artikkel 6 nr. 9	63
4.2.25.3	Departementets vurderinger	63
5	Krav til avtalen ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.....	63
5.1	Formelle krav til avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted 63	
5.1.1	Direktivet artikkel 7 - generelt	63
5.1.2	Krav til skriftlighet	64
5.1.2.1	Gjeldende rett	64
5.1.2.2	Direktivet artikkel 7 nr. 1	64
5.1.2.3	Departementets vurderinger	64
5.1.3	Bekreftelse til forbrukeren	65
5.1.3.1	Gjeldende rett	65
5.1.3.2	Direktivet artikkel 7 nr. 2	65

5.1.3.3	Departementets vurderinger	65
5.1.4	Oppstart av levering før angrefristen utløper	65
5.1.4.1	Gjeldende rett	65
5.1.4.2	Direktivet artikkel 7 nr. 3	65
5.1.4.3	Departementets vurderinger	65
5.1.4.4	Særlig om ytelser som verken er varer eller tjenester	66
5.1.5	Unntak fra krav om skriftlighet	66
5.1.5.1	Gjeldende rett	66
5.1.5.2	Direktivet artikkel 7 nr. 4	66
5.1.5.3	Departementets vurderinger	67
5.2	Formelle krav til fjernsalgsavtaler	67
5.2.1	Direktivet artikkel 8 – generelt	67
5.2.2	Utgangspunkt for opplysningskrav	67
5.2.2.1	Gjeldende rett	67
5.2.2.2	Direktivet artikkel 8 nr. 1	68
5.2.2.3	Departementets vurderinger	68
5.2.3	Særkrav ved elektronisk inngått betalingsforpliktelse	68
5.2.3.1	Gjeldende rett	68
5.2.3.2	Direktivet artikkel 8 nr. 2	68
5.2.3.3	Departementets vurderinger	69
5.2.4	Informasjon om leveringsrestriksjoner m.m.	69
5.2.4.1	Gjeldende rett	69
5.2.4.2	Direktivet artikkel 8 nr. 3	69
5.2.4.3	Departementets vurderinger	69
5.2.5	Begrenset plass til informasjon	70
5.2.5.1	Gjeldende rett	70
5.2.5.2	Direktivet artikkel 8 nr. 4	70
5.2.5.3	Departementets vurderinger	70
5.2.6	Minimumskrav	70
5.2.6.1	Gjeldende rett	70
5.2.6.2	Direktivet artikkel 8 nr. 5	71
5.2.6.3	Departementets vurderinger	71
5.2.7	Skriftlig bekreftelse ved telefonsalg	71
5.2.7.1	Gjeldende rett	71
5.2.7.2	Direktivet artikkel 8 nr. 6	72

5.2.7.3	Departementets vurderinger	72
5.2.8	Bekreftelse til forbrukeren	72
5.2.8.1	Gjeldende rett	72
5.2.8.2	Direktivet artikkel 8 nr. 7	73
5.2.8.3	Departementets vurderinger	73
5.2.9	Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper	74
5.2.9.1	Gjeldende rett	74
5.2.9.2	Direktivet artikkel 8 nr. 8	74
5.2.9.3	Departementets vurderinger	74
5.2.10	Forhold til andre direktiv	74
5.2.10.1	Gjeldende rett	74
5.2.10.2	Direktivet artikkel 8 nr. 9	75
5.2.10.3	Departementets vurderinger	75
6	Angrerett	75
6.1	Innledning	75
6.2	Angrefristen	76
6.2.1	Gjeldende rett - varer	76
6.2.2	Gjeldende rett – andre tjenester enn finansielle tjenester	77
6.2.3	Direktivet artikkel 9	77
6.2.4	Departementets vurderinger	77
6.2.4.1	Innledning	77
6.2.4.2	Ulike typer kjøpsavtaler	78
6.2.5	Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt	79
6.2.5.1	Gjeldende rett	79
6.2.5.2	Direktivet artikkel 10	79
6.2.5.3	Departementets vurderinger	79
6.3	Bruk av angreretten	80
6.3.1	Gjeldende rett	80
6.3.2	Direktivet artikkel 11	80
6.3.3	Departementets vurderinger	80
6.4	Virkning av at angreretten brukes	81
6.4.1	Gjeldende rett	81
6.4.2	Direktivet	81
6.4.3	Departementets vurderinger	81
6.5	Næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes	81

6.5.1	Gjeldende rett	81
6.5.1.1	Returoppgjør mv.	81
6.5.1.2	Frist for tilbakebetaling	82
6.5.2	Direktivet.....	82
6.5.2.1	Returoppgjør mv.	82
6.5.2.2	Frist for tilbakebetaling	82
6.5.2.3	Tilbakebetalingsmåte	83
6.5.3	Departementets vurderinger	83
6.6	Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angrerett	84
6.6.1	Gjeldende rett	84
6.6.1.1	Frist for tilbakeføring av varer	84
6.6.1.2	Dekning av utgifter ved retur	84
6.6.1.3	Hvordan tilbakeføring skal foregå.....	84
6.6.1.4	Angrefristoppgjør ved tjenester.....	84
6.6.2	Direktivet artikkel 14	85
6.6.2.1	Frist for tilbakeføring av varer	85
6.6.2.2	Angrefristoppgjør ved varer	85
6.6.2.3	Angrefristoppgjør ved tjenester.....	85
6.6.3	Departementets vurderinger	86
6.7	Virkninger for tilknyttede avtaler at angreretten benyttes	86
6.7.1	Gjeldende rett	86
6.7.2	Direktivet artikkel 15	87
6.7.3	Departementets vurderinger	87
6.8	Unntak fra angrerett	87
6.8.1	Generelt	87
6.8.2	Varer som er skadet eller brukt	88
6.8.2.1	Gjeldende rett	88
6.8.2.2	Direktivet artikkel 14 nr. 2	88
6.8.2.3	Departementets vurderinger	88
6.8.3	Fullførte tjenester	88
6.8.3.1	Gjeldende rett	88
6.8.3.2	Direktivet artikkel 16 bokstav a	89
6.8.3.3	Departementets vurderinger	89
6.8.4	Varer og tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet.....	89
6.8.4.1	Gjeldende rett	89

6.8.4.2	Direktivet artikkel 16 bokstav b	89
6.8.4.3	Departementets vurderinger	89
6.8.5	Tilvirkningskjøp	89
6.8.5.1	Gjeldende rett	89
6.8.5.2	Direktivet artikkel 16 bokstav c	89
6.8.5.3	Departementets vurderinger	89
6.8.6	Varer som forringes eller foreldes raskt	90
6.8.6.1	Gjeldende rett	90
6.8.6.2	Direktivet artikkel 16 bokstav d	90
6.8.6.3	Departementets vurderinger	90
6.8.7	Varer det knytter seg helsevernmessige eller hygieniske hensyn til	90
6.8.7.1	Gjeldende rett	90
6.8.7.2	Direktivet artikkel 16 bokstav e	90
6.8.7.3	Departementets vurderinger	90
6.8.8	Varer som ikke kan skilles fra andre varer etter levering	90
6.8.8.1	Gjeldende rett	90
6.8.8.2	Direktivet artikkel 16 bokstav f	90
6.8.8.3	Departementets vurderinger	91
6.8.9	Visse alkoholholdige drikker	91
6.8.9.1	Gjeldende rett	91
6.8.9.2	Direktivet artikkel 16 bokstav g	91
6.8.9.3	Departementets vurderinger	91
6.8.10	Avtaler om kjøp av varer og tjenester som inngås ved uanmodet besøk	91
6.8.10.1	Gjeldende rett	91
6.8.10.2	Direktivet artikkel 16 bokstav h	91
6.8.10.3	Departementets vurdering	92
6.8.11	Forseglet programvare mv.	92
6.8.11.1	Gjeldende rett	92
6.8.11.2	Direktivet artikkel 16 bokstav i	92
6.8.11.3	Departementets vurdering	92
6.8.12	Levering av aviser og tidsskrifter mv.	92
6.8.12.1	Gjeldende rett	92
6.8.12.2	Direktivet artikkel 16 bokstav j	92
6.8.12.3	Departementets vurderinger	92
6.8.13	Offentlig auksjon	93

6.8.13.1	Gjeldende rett	93
6.8.13.2	Direktivet artikkel 16 bokstav k	93
6.8.13.3	Departementets vurderinger	93
6.8.14	Digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium	93
6.8.14.1	Gjeldende rett	93
6.8.14.2	Direktivet artikkel 16 bokstav m	93
6.8.14.3	Departementets vurderinger	93
6.8.15	Spill og lotteri	94
6.8.15.1	Gjeldende rett	94
6.8.15.2	Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav c	94
6.8.15.3	Departementets vurderinger	94
6.8.16	Diverse enkeltstående tjenester som leveres innenfor bestemt tidsrom	95
6.8.16.1	Gjeldende rett	95
6.8.16.2	Direktivet artikkel 16 bokstav l	95
6.8.16.3	Departementets vurderinger	95
7	Kjøpsrettslige regler	95
7.1	Virkeområdet	95
7.2	Lovteknisk gjennomføring	96
7.3	Levering	97
7.3.1	Gjeldende rett	97
7.3.2	Direktivet	98
7.3.3	Departementets vurderinger	99
7.3.3.1	Leveringstiden	99
7.3.3.2	Leveringen	100
7.3.3.3	Hevingsrett ved forsinket levering	101
7.3.3.4	Hevingsoppgjøret	101
7.4	Risikoens overgang	102
7.4.1	Gjeldende rett	102
7.4.2	Direktivet	102
7.4.3	Departementets vurderinger	103
8	Andre forbrukerrettigheter	103
8.1	Virkeområdet	103
8.2	Gebyr ved bruk av betalingsmidler	104
8.2.1	Gjeldende rett	104
8.2.2	Direktivet	104

8.2.3	Departementets vurderinger	104
8.3	Tilleggsbetaling.....	105
8.3.1	Gjeldende rett	105
8.3.2	Direktivet.....	105
8.3.3	Departementets vurdering	106
8.4	Telefonkostnader.....	106
8.4.1	Gjeldende rett mv.	106
8.4.2	Direktivet artikkel 21	107
8.4.3	Departementets vurderinger	107
8.5	Uanmodet salg	108
8.5.1	Gjeldende rett	108
8.5.2	Direktivet artikkel 27	108
8.5.3	Departementets vurderinger	108
9	Alminnelige bestemmelser	108
9.1	Sanksjoner.....	108
9.1.1	Gjeldende rett	108
9.1.2	Direktivet.....	109
9.1.3	Departementets vurderinger	110
9.2	Ufravikelighet	110
9.2.1	Gjeldende rett	110
9.2.2	Direktivet.....	111
9.2.3	Departementets vurderinger	111
10	Særskilt om angrerettloven.....	111
10.1	Bakgrunn	111
10.2	Voldgift	111
10.2.1	Gjeldende rett	111
10.2.2	Direktivet.....	111
10.2.3	Departementets vurderinger	112
10.3	Vernetting - forbrukerforhold.....	112
10.3.1	Innledning.....	112
10.3.2	Gjeldende rett	112
10.3.3	Departementets vurderinger	112
10.4	Lovvalgsklausuler	113
10.4.1	Gjeldende rett	113
10.4.2	Direktivet.....	113

10.4.3	Departementets vurdering	113
10.5	Levering	113
10.5.1	Gjeldende rett	113
10.5.2	Direktivet.....	113
10.5.3	Departementets vurdering	113
10.6	Varer og tjenester som ikke kan leveres.....	114
10.6.1	Gjeldende rett	114
10.6.2	Direktivet.....	114
10.6.3	Departementets vurdering	114
11	Økonomiske og administrative konsekvenser.....	114
12	Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget	114
12.1	Merknader til endringene i avtaleloven.....	114
12.2	Merknader til endringene i forbrukerkjøpsloven.....	115
12.3	Merknader til endringene i håndverkertjenesteloven	116
12.4	Merknader til endringene i finansavtaleloven	116
12.5	Merknader til endringene i forbrukertvistloven	116
12.6	Merknader til endringene i markedsføringsloven	116
12.7	Merknader til bestemmelsene i ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven)	116
13	Lovforslag	123

1 Forbrukerrettighetsdirektivet og norsk rett

1.1 Presentasjon av direktivet

1.1.1 Bakgrunn

EUs rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted (dørsalgsdirektivet) ga forbrukeren angrerett ved inngåelse av avtaler omfattet av direktivet. Dørsalgsdirektivet ble innlemmet i EØS-avtalen, og ble gjennomført i norsk rett ved endringer i angrefristloven i 1992 og senere i lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted av 21.12.2000 nr. 105 (angrerettloven).

Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler (fjernsalgsdirektivet), dvs. salg ved bruk av fjernkommunikasjon (for eksempel telefon, faks, Internett, tv, aviser) ble vedtatt av Europaparlamentet og Europarådet 20. mai 1997. Også dette direktivet ble innlemmet i EØS-avtalen og gjennomført i angrerettloven i 2000.

Fjernsalgsdirektivet inneholdt, i tillegg til bestemmelser om angrerett, regler om forhåndsinformasjon og skriftlig bekreftelse av avtaler.

Som ledd i EUs arbeid med utviklingen av kontraktsretten gjennomgikk EU-kommisjonen åtte sektordirektiver og fremmet 8. oktober 2008 et forslag til direktiv om forbrukerrettigheter, KOM (2008) 614. Forslaget var omfattende og tok sikte på å erstatte direktivene om fjernsalg, dørsalg, forbrukerkjøp (direktiv 1999/44/EF) og urimelige avtalevilkår (direktiv 93/13/EØF). Fra norsk side har man jobbet for at direktivet skulle bli et minimumsdirektiv. Direktivforslaget er imidlertid totalharmonisert, noe som vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning ikke kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet.

Forslaget ble behandlet av Rådet og Europaparlamentet etter medbestemmelsesprosedyren. Forslaget til Kommisjonen viste seg å være kontroversielt. Forslaget ble dels kritisert for å sette et for lavt nivå på forbrukerbeskyttelsen. Dels skapte prinsippet om totalharmonisering problemer med å komme til politisk enighet. Direktivet ble vedtatt som europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter av 25. oktober 2011. Resultatet av forhandlingene mellom Rådet og Parlamentet ble et direktiv med vesentlig mindre anvendelsesområde enn Kommisjonens forslag. Regler om forbrukerkjøp og urimelige avtalevilkår ble tatt ut av direktivet, slik at det nå omfatter regler om informasjonskrav ved forbrukerkontrakter, opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted, regulering av leveringstiden i forbrukerkjøp, risikoens overgang til forbrukeren ved sendekjøp, samt visse andre enkeltstående forbrukerrettigheter. Det betyr at direktivet blant annet omfatter virkeområdene til dørsalgsdirektivet og fjernsalgsdirektivet. Minimumsdirektivene om forbrukerkjøp (direktiv 1999/44/EF) og urimelige avtalevilkår (direktiv 93/13/EØF) består fortsatt.

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 innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen.

Fristen for gjennomføring av direktivet i medlemsstatenes nasjonale rett er 13. desember 2013. Bestemmelsene som gjennomfører direktivet skal tre i kraft fra og med 13. juni 2014, jf. direktivet artikkel 28.

Gjennomføring av direktivet vil medføre en svekkelse av forbrukerbeskyttelsen på noen punkter, mens det på andre vil bli klarere regler og styrking av forbrukernes rettigheter.

1.1.2 Hovedinnhold

Direktivets kapittel I inneholder definisjoner og bestemmelser om virkeområde og harmoniseringsgrad.

Direktivets kapittel II oppstiller krav til informasjon som skal gis til forbrukerne før inngåelse av andre avtaler enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.

Direktivets kapittel III om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted har særlig betydning for regler i angrerettloven. Kapitlet oppstiller informasjonskrav for fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (artikkel 6), og formelle krav til slike kontrakter (artiklene 7 og 8). Videre reguleres starttidspunktet for og lengden av angrefristen (artikkel 9). Kapitlet har også bestemmelser om fremgangsmåten for å benytte angreretten (artikkel 11), virkningen av at den benyttes (artikkel 12), hvilke forpliktelser som

hviler på henholdsvis forbrukeren og selgeren i denne forbindelse (artiklene 13 og 14), forholdet til tilknyttede kontrakter når angreretten benyttes (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 selger skal sende varen til forbrukeren. Det oppstilles et 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 grunnkost for samtalen. Artikkel 22 fastslår at den næringsdrivende skal få uttrykkelig samtykke fra forbrukeren til tilleggsbetaling utover betaling for hovedytelsen. Artikkel 27 fritar forbrukeren fra betalingsplikt ved uanmodet levering av varer og tjenester.

1.2 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. Av sentrale lover nevnes her forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, bustadoppføringslova og avhendingslova. En del av kontraktslovene er i sin helhet avgrenset til å gjelde forbrukerforhold, for eksempel forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven. Andre har et videre virkeområde, men særregler for forbrukerforhold, for eksempel avhendingslova. For avtaleforhold som faller utenfor en slik positiv lovregulering, vil ulovfestede kontraktsrettslige prinsipper tjene som bakgrunnsrett.

Når det gjelder salg av varer og tjenester ved fjernsalg eller salg utenfor fast forretningssted, er dette underlagt særskilt regulering i angrerettloven. Loven stiller bl.a. krav om forhåndsinformasjon til forbrukeren før avtale inngås, og gir dessuten forbrukeren rett til å gå fra avtalen innen 14 dager (angrerett). Gjeldende lov skiller mellom ulike typer salgsformer. Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted 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.

1.3 Lovsystematikk

Forbrukerrettighetsdirektivet regulerer forbrukeravtaler i alminnelighet og oppstiller regler av så vel avtalerettslig som kontraktsrettslig karakter, jf. nedenfor i punkt 2.1. Ettersom det ikke eksisterer noen norsk lov med et tilsvarende virkeområde, jf. ovenfor i punkt 1.2, oppstår spørsmål om hvordan direktivet lovteknisk skal gjennomføres i norsk rett. Departementet drøfter spørsmålet om lovteknisk gjennomføring særskilt for de enkelte deler av direktivet. Det vises til punkt 2.1, 3.2, 7.1, 7.2 og 8.1 jf. 8.2.3 og 8.3.3 nedenfor. Når det gjelder forholdet til angrerettloven, bemerkes imidlertid at direktivet fordrer så omfattende strukturelle endringer at departementet foreslår å erstatte gjeldende angrerettlov med en ny lov om angrerett.

2 Direktivets virkeområde, harmoniseringsnivå, definisjoner mv.

2.1 Direktivets virkeområde

2.1.1 Nærmere om reglene i artikkel 3

2.1.1.1 Forbrukeravtaler om varer og tjenester

Direktivet artikkel 3 regulerer direktivets virkeområde.

Etter artikkel 3 nr. 1 får direktivet «på de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser, anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker».

Direktivet omfatter med det i utgangspunktet alle forbrukeravtaler, med mindre direktivet selv bestemmer noe annet. Direktivet åpner imidlertid for at medlemsstatene selv kan velge å unnta visse avtaler fra enkelte av direktivets bestemmelser. Direktivet presiserer også 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 disse varene blir levert på avtalefestet grunnlag. Bakgrunnen for presiseringen synes å være at leveranser fra offentlige leverandører ellers ville kunne falle utenfor direktivets virkeområde om disse ikke faller inn under definisjonen av «næringsdrivende» i artikkel 2 nr. 2.

2.1.1.2 Forholdet til sektordirektiver

Artikkel 3 nr. 2 regulerer forholdet mellom forbrukerrettighetsdirektivet og bestemmelser i andre EØS-rettsakter som regulerer spesifikke sektorer, ved konflikt mellom regelsettene. Sektordirektivene skal da ha forrang innenfor de områder de regulerer. Dette synes å være i tråd med alminnelige norske rettskildeprinsipper, hvor forbrukerrettighetsdirektivet antakelig vil anses som et generelt regelsett (lex generalis) som viker for sektorspesifikke regler (lex specialis).

2.1.1.3 Unntak fra direktivets virkeområde

Artikkel 3 nr. 3 regulerer hvilke avtaler som faller utenfor direktivets virkeområde til tross for at de ellers ville falle inn under det generelle virkeområdet nevnt i artikkel 3 nr. 1. Direktivets fortale punkt 13 presiserer imidlertid at medlemsstatene står fritt til å anvende direktivets regler også på områder 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. De avtaler som er unntatt fra direktivets virkeområde er avtaler

- a. om sosiale tjenester, herunder boliger, barnepass og støtte til familier og personer som har permanent eller midlertidig behov for slik støtte, herunder langtidspleie,
- b. om helsetjenester som definert i direktiv 2011/24/EU artikkel 3 bokstav a, uansett om tjenestene ytes på helseinstitusjon eller ikke,
- c. om hasardspill, som innebærer innsats med økonomisk verdi i sjansespill som inneholder et element av tilfeldighet, 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 ombygning av eksisterende bygninger og avtaler om leie av eiendom til boligformål,

- g. som omfattes av rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer,
- 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 bytte,
- i. som i samsvar med medlemsstatenes lovgivning opprettes av en offentlig tjenestemann som har en lovfestet forpliktelse til å være uavhengig og upartisk, og som ved å gi fullstendig juridisk informasjon skal sikre at forbrukeren bare inngår avtalen på grunnlag av moden juridisk overveielse og med kunnskap om avtalens juridiske omfang,
- j. om levering av matvarer, drikkevarer eller andre varer som er ment til husholdningens løpende forbruk, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass,
- k. om passasjertransporttjenester, med unntak av artikkel 8 nr. 2 og artikkel 19 og 22,
- l. som er inngått ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningssteder,
- m. som er inngått med teleoperatører gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.

Etter artikkel 3 nr. 4 kan medlemsstatene velge å unnta avtaler inngått utenfor fast forretningssted der forbrukerens vederlag ikke overstiger 50 euro.

2.1.1.4 Forholdet til nasjonal avtalerett

Artikkel 3 nr. 5 presiserer at direktivet ikke påvirker den nasjonale alminnelige avtalerett, herunder bestemmelser om avtalens gyldighet, inngåelse eller virkning, all den tid alminnelige avtalerettslige aspekter ikke er regulert i direktivet.

2.1.1.5 Adgang til å gi bedre beskyttelse

Artikkel 3 nr. 6 presiserer at direktivet ikke er til hinder for at den næringsdrivende tilbyr forbrukeren avtalevilkår som er mer vidtgående enn den beskyttelsen forbrukeren er gitt ved direktivet. Av dette følger at lovbestemmelsene som gjennomfører direktivet, må gjøres ufravikelige til gunst for forbrukeren, men at de kan fravikes ved avtale til gunst for forbrukeren.

Se også punkt 2.2 om harmoniseringsgrad.

2.1.2 Gjeldende rett og departementets vurderinger

2.1.2.1 Generelle utgangspunkt

Unntakene i direktivet er dels begrunnet i at det finnes sektorlovgivning på området (som for eksempel finansielle tjenester, pakkereiser og timeshare), dels i at avtaletypene egner seg bedre for regulering på nasjonalt nivå eller at det ville være vanskelig å komme fram til regler som passer de ulike lands systemer (som for eksempel fast eiendom). Unntakene gir dermed ingen indikasjon på at et område bør unntas fra regulering.

Unntaket knyttet til salgsautomater er dels begrunnet i at det ofte er små beløp og enkle transaksjoner det gjelder, dels at det ikke er praktisk med mye informasjon, skriftlig bekreftelse og angrerett. Ved vurderingen av om det bør gjøres unntak må det tas utgangspunkt i norsk rett. Hensynet til konsekvens i regelverket og hensyn til at reglene ikke bør bli for kompliserte og uoversiktlige bør tillegges vekt.

Departementet antar at når det som en følge av forbrukerrettighetsdirektivet nå må innføres en alminnelig lovregulering av blant annet opplysningsplikt ved inngåelse av avtaler mellom en

næringsdrivende og en forbruker, tilsier så vel hensynet til forbrukervern som hensynet til næringslivet, at det ikke gjøres unntak fra disse alminnelige lovreglene i større utstrekning enn det er praktisk behov for. Forbrukeren vil med det i størst mulig grad gis den beskyttelsen som disse alminnelige lovreglene, herunder opplysningskravene, representerer. For næringslivet innebærer dette riktignok at de alminnelige lovreglene om opplysningsplikt mv. må overholdes i noen flere kontraktsforhold enn direktivet krever, men det innebærer samtidig at næringslivet i større grad enn direktivet forutsetter, kan forholde seg til et enhetlig rettslig regime, fremfor alminnelige regler med en rekke enkeltunntak. Departementet foreslår etter dette at det ikke gjøres unntak fra lovreglene som gjennomfører direktivets bestemmelser om opplysningsplikt, jf. direktivets artikkel 5, i større utstrekning enn det er praktisk behov for.

For forhold som i dag reguleres av gjeldende angrerettlov, er departementets utgangspunkt at reglene bør videreføres med mindre det er påvist problemer i praksis eller det ikke vil være mulig å opprettholde reglene på grunn av direktivets totalharmoniseringskarakter.

Hensiktsmessigheten av unntak for direktivets krav om forhåndsinformasjon etter artikkel 5 og 6, formelle krav til avtalen etter artikkel 7 og 8 og angrerett etter artikkel 9 vil bli drøftet nedenfor i forhold til noen utvalgte områder. Unntakene fra angreretten som følger direkte av artikkel 16 er drøftet under punkt 6.8.

For bestemmelsene om levering og risikoovergang, gebyr ved bruk av betalingsmidler, telefonkostnader, tilleggsbetaling og uanmodet salg som gjennomfører direktivets artikkel 18, 20, 19, 21, 22 og 27 har departementet ikke foreslått noen unntak for bestemte avtaletyper. Det bes imidlertid om høringsinstansenes synspunkter på dette.

For øvrig tas det som utgangspunkt at unntakene ikke bør innføres, med mindre det foreligger grunner til det. Vi ber spesielt om høringsinstansenes synspunkter, både på unntakene som er særlig omtalt nedenfor og på øvrige unntak i artikkel 3.3.

2.1.2.2 Nærmere om finansielle tjenester

Informasjonskrav

Ved finansielle tjenester til forbrukere (artikkel 3 nr. 3 bokstav d) følger det allerede prekontraktuelle informasjonskrav av lovgivningen som gjennomfører sektordirektiver som er inntatt i EØS-avtalen. Departementet antar derfor at det kan være hensiktsmessig å unnta disse avtaletypene fra lovbestemmelser om informasjonskrav som gjennomfører direktivets artikkel 5.

Finansielle tjenester er omfattet av gjeldende angrerettlov, som også gjennomfører EUs direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EU) og dørsalgsdirektivet (85/577/EF). Det siste er opphevet ved forbrukerrettighetsdirektivet, mens det første fortsatt gjelder og setter rammer for hvordan fjernsalg av finansielle tjenester kan reguleres i norsk rett. Det innebærer at informasjonskravene for fjernsalg som gjennomfører direktiv 2002/65/EU må videreføres. For salg utenfor fast forretningssted var vurderingen da gjeldende angrerettlov ble vedtatt at det finnes tilstrekkelig lovregulering av informasjonsplikten knyttet til finansielle tjenester, og det ble dermed ikke innført informasjonskrav utover det som følger av direktiv 2002/65/EU, dvs. for fjernsalg.

Krav til avtaleform

Direktivet inneholder også regler om avtaleform i artikkel 7 og 8, blant annet krav til skriftlig bekreftelse ved særlige salgsformer. Bestemmelsene som regulerer dette i gjeldende angrerettlov § 9b og 9c gjelder kun for fjernsalg av finansielle tjenester. Det foreslås at disse bestemmelsene, som gjennomfører direktiv 2002/65/EU videreføres.

Angrerett

Etter gjeldende angrerettlov er det angrerett ved avtaler om finansielle tjenester, både ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted. Det fastsettes noen unntak, blant annet for realkreditt og korttidsforsikringer. I lys av unntakene og andre regler, som for eksempel rett til førtidig innfrielse av lån, har angreretten begrenset betydning på dette området. Direktiv 2002/65/EU innebærer imidlertid at reglene må opprettholdes for fjernsalg. Etter departementets vurdering er hensiktsmessig også å beholde angreretten for salg utenfor fast forretningssted, selv om dette ikke lenger er noen forpliktelse etter EØS-avtalen i og med at direktiv 85/577/EF er opphevet.

2.1.2.3 Nærmere om fast eiendom

Unntatt fra direktivets virkeområde er også forbrukeravtaler om avhending av fast eiendom og leie til boligformål (bokstav e og f). Slike avtaler reguleres i Norge av avhendingsloven og husleieloven. Videre vil forbrukeravtaler om boligoppføring falle utenfor direktivet (bokstav f), det vil si slike avtaler som i norsk rett er regulert i boligoppføringsloven. Hvorvidt de norske lovreglene oppstiller informasjonskrav mv. av slik art som direktivet gjør, varierer.

Avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom, eller avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom er unntatt fra gjeldende angrerettlov. Utleie av fast eiendom er imidlertid omfattet. Unntakene i gjeldende lov medfører at verken reglene om forhåndsinformasjon, skriftlig bekreftelse eller angrerett kommer til anvendelse. Departementet er ikke kjent med forhold som tilsier at man nå skulle velge en annen avgrensning av angrerettsreguleringen og foreslår at unntaket i gjeldende angrerettlov videreføres. Leie av fast eiendom er imidlertid omfattet av gjeldende lov og reglene foreslås videreført i ny lov.

Når det gjelder forholdet til reglene om opplysningsplikt ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted, vises det til punkt 3.2.1.1 hvor høringsinstansene generelt bes uttale seg om behovet for å unnta ulike avtaler fra reglene som gjennomfører direktivets artikkel 5.

2.1.2.4 Nærmere om øvrige områder med sektorregulering i EU- tidsparter og pakkereiser

Direktivet unntar i artikkel 3 nr. 3 bokstav e og h noen avtaletyper som er omfattet av EUs sektorregulering. Dette gjelder tidsparter som er regulert i lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidserieprodukter mv og pakkereiser som er regulert i pakkereiseloven. Begge gjennomfører EU-direktiver som er tatt inn i EØS-avtalen.

Begge lovene inneholder detaljerte krav til forhåndsinformasjon tilpasset avtaletypen og formelle krav til avtalen. Tidspartloven gir også forbrukeren angrerett. Pakkereiseloven inneholder ikke noen bestemmelser om angrerett, men kun regler om avbestilling. Uansett ville denne typen avtaler vært unntatt fra angreretten fordi det er fritidstjenester som avtales levert innenfor et bestemt tidsrom.

Departementet legger dermed til grunn at disse avtaletypene er tilstrekkelig regulert i spesiallovgivningen og bør unntas fra virkeområdet for reglene som gjennomfører direktivets bestemmelser om informasjonskrav etter artikkel 5 og 6, krav til avtalen etter artikkel 7 og 8 og angrerett etter artikkel 9.

2.1.2.5 Nærmere om salgsautomater

Etter artikkel 3 nr. 3 bokstav l unntas avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler.

Eksempler på salg av varer er salg av sjokolade, brus og bensin. Eksempler på tjenestesiden er avtaler om kjøp av tog- og bussbilletter, automatisk bilvask, parkering og bruk av oppbevaringsbokser.

Gjeldende angrerettlov unntar salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler fra alle lovens bestemmelser. Dette er i tråd med fjernsalgsdirektivet. Kjøp av finansielle tjenester er imidlertid ikke omfattet av unntaket i og med at direktiv 2002/65/EU ikke inneholder noe unntak.

Begrunnelsen for unntaket er at det oftest dreier seg om kurante kjøp og at det vil være både unødvendig og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale, for eksempel ved kjøp av bensin for 300 kroner fra en helautomatisk bensinstasjon eller kjøp av et månedskort. Departementet var av den oppfatning at det er mer hensiktsmessig at kun markedsføringslovens mer generelle regler kommer til anvendelse.

Departementet foreslår at unntaket videreføres.

Når det gjelder forholdet til reglene om opplysningsplikt ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted, vises det til punkt 3.2.1 hvor høringsinstansene generelt bes uttale seg om behovet for å unnta ulike avtaletyper fra reglene som gjennomfører direktivets artikkel 5.

2.1.2.6 Nærmere om "småkjøp"

Etter artikkel 3 nr. 4 kan medlemsstatene velge å unnta avtaler inngått utenfor fast utsalgssted der forbrukerens vederlag ikke overstiger 50 euro.

Etter gjeldende rett er "salg utenfor fast utsalgssted når den samlede kontraktssummen inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale er under kr 300" unntatt fra angrerettlovens virkeområde, jf. § 2 bokstav b.

Bestemmelsen har i praksis betydning typisk ved gatesalg, der en stor del av omsetningen gjelder mindre beløp, som for eksempel kjøp av en kurv med jordbær på torget, portrettegning osv. Fjernsalgsdirektivet inneholder ikke noe unntak for småkjøp og det var dermed ikke adgang til å gjøre unntak.

Basert på Forbrukerrådets og Forbrukerombudets innspill ved utforming av gjeldende lov foreslår departementet at unntaket fortsatt begrenses til "salg utenfor fast utsalgssted". Bakgrunnen er at særlig omsetning via postordre og nett tiltrekker seg en del useriøse næringsdrivende som selger til dels ubrukerlige produkter, blant annet slankemidler og helse produkter. Ofte er det tale om små summer for det enkelte produkter, men volumet på omsetningen gjør likevel at fortjenesten er høy. Uttrykkelig lovkrav og angrerett er nyttige, både i forhold til Forbrukerombudets håndheving og for den enkelte forbruker som ønsker å returnere et produkt.

2.2 Direktivets harmoniseringsnivå

Det følger av direktivet artikkel 4 at forbrukerrettighetsdirektivet i utgangspunktet er et fullharmonisert direktiv: «Medlemsstatene skal ikke i nasjonal rett opprettholde eller innføre bestemmelser som avviker fra bestemmelsene i direktivet ...» Når rettsaktformen direktiv er valgt, innebærer det etter EØS-avtalen artikkel 7 bokstav b, at det skal overlates til «avtalepartenes myndigheter å bestemme formen og midlene for gjennomføringen». Det vil si at til tross for at forbrukerrettighetsdirektivet er fullharmonisert, vil medlemsstatene ha en viss skjønnsmargin ved gjennomføringen i nasjonal rett, så lenge rettsreglene til gjennomføring av direktivet gir det resultat direktivet gir anvisning på. Det vil derfor være rom for å fravike både direktivets ordlyd og systematikk ved gjennomføringen av direktivet i norsk rett, så lenge det sikres at det materielle resultatet blir det samme som direktivet gir anvisning på.

Utgangspunktet med fullharmonisering gjelder videre kun «med mindre noe annet er fastsatt i dette direktivet», jf. artikkel 4 avslutningsvis. Eksempelvis fastslår artikkel 5 nr. 4 at

medlemsstatene kan vedta eller opprettholde supplerende krav til forhåndsopplysninger for forbrukeravtaler, noe som innebær at artikkel 5 får karakter av å være en minimumsharmonisert regel hvor medlemsstatene kan gå lenger i å oppstille krav til forhåndsopplysninger enn direktivet gir anvisning på.

2.3 Definisjoner

Direktivet artikkel 2 oppstiller en rekke definisjoner av betydning særlig for virkeområdet for direktivets regler.

2.3.1 Forbruker

2.3.1.1 Gjeldende rett

I forbrukerkjopsloven § 1 tredje ledd defineres en forbruker som «en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet». Tilsvarende definisjoner finnes i angrerettloven § 6 første ledd bokstav e, håndverkertjenesteloven § 1 annet ledd, avhendingsloven § 1-2 tredje ledd og bustadoppføringslova § 2 første ledd.

Finansavtaleloven benytter formuleringen «en fysisk person når avtalens formål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsvirksomhet», jf. finansavtaleloven § 2 første ledd annet punktum.

Avtaleloven § 37 gir visse særlige bestemmelser om rimelighetssensur mv. for avtalevilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende. Forbrukerbegrepet er også i § 37 annet ledd definert som «enhver fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet».

Definisjonen av forbruker som gjennomgående er benyttet i norsk kontraktslovgivning, er etter dette begrenset til fysiske personer. Definisjonen omfatter imidlertid både tilfeller der en person handler fullt ut privat (utenfor næringsvirksomhet), og tilfeller der en person handler dels privat, dels som ledd i næringsvirksomhet (delt formål), såfremt næringsformålet ikke utgjør det hovedsakelige formålet for handelen. For en gjennomgåelse og drøftelse av forbrukerbegrepet i norsk kontraktslovgivning vises det til Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) Om lov om forbrukerkjøp punkt 3.3.

I forbrukerkjøpsdirektivet (direktiv 1999/44/EF), som er et minimumsdirektiv, defineres i artikkel 1 nr. 2 bokstav a en forbruker som «enhver fysisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv handler for formål som ikke er knyttet til vedkommendes yrkes- eller forretningsvirksomhet». For en drøftelse av denne definisjonen og forholdet til norsk rett vises det til nevnte Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) Om lov om forbrukerkjøp punkt 3.3.

Betalingstjenestedirektivet (direktiv 2007/64/EF) og forbrukerkredittdirektivet (direktiv 2008/48/EF) oppstilte begge en tilsvarende definisjon av forbruker som forbrukerkjøpsdirektivet. Til forskjell fra sistnevnte var imidlertid betalingstjenestedirektivet og forbrukerkredittdirektivet fullharmonisert.

Ved gjennomføringen av direktivene i norsk rett reiste det seg på denne bakgrunn spørsmål om hvorvidt hovedsakelighetskriteriet i forbrukerdefinisjonen i finansavtaleloven kunne beholdes. Arbeidsgruppen som foreslo gjennomføring av betalingstjenestedirektivet i norsk rett, var delt i synet på dette spørsmålet, men et flertall mente at den tradisjonelle norske formuleringen kunne opprettholdes, jf. arbeidsgruppens delrapport I punkt 7.4.2 side 60 flg., referert i Ot.prp. nr. 94 (2008-2009) punkt 4.4.2. Departementet uttalte til dette i proposisjonen punkt 4.6: «Når det gjelder forbrukerbegrepet, er departementet etter en helhetsvurdering kommet til at definisjonen i finansavtaleloven § 2 første ledd annet punktum ikke foreslås endret.»

Lovutvalget som foreslo gjennomføring av forbrukerkredittdirektivet i norsk rett, var på samme vis delt i spørsmålet. Også her gikk et flertall inn for å opprettholde den eksisterende forbrukerdefinisjonen, jf. NOU 2009: 11 Kredittavtaler punkt 5.1.3.3. Departementet sluttet seg til flertallet og uttalte i Prop. 65 L (2009-2010) punkt 4.3.5:

«Departementet mener, i likhet med et flertall av høringsinstansene, at det heller ikke av hensyn til gjennomføringen av forbrukerkredittdirektivet er nødvendig å endre den gjeldende forbrukerdefinisjonen i finansavtaleloven § 2 første ledd annet punktum. Departementet kan ikke se at det er slike forskjeller mellom forbrukerkredittdirektivet og betalingstjenestedirektivet som skulle tilsi en ulik vurdering av spørsmålet om innholdet i selve forbrukerdefinisjonen.»

2.3.1.2 Direktivet artikkel 2 nr. 1

Direktivet definerer i artikkel 2 nr. 1 en «forbruker» som «enhver fysisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv handler for formål som ikke er knyttet til vedkommendes yrkes- eller forretningsvirksomhet». Ordlyden er på dette punktet lik som i de tidligere direktivene nevnt ovenfor.

Av direktivets fortale punkt 17 fremgår imidlertid følgende presisering:

«Definisjonen av forbruker bør dekke fysiske personer som ikke handler som ledd i sin yrkes- eller forretningsvirksomhet. I tilfeller av avtaler med dobbelt formål, der avtalen inngås dels som ledd i og dels ikke som ledd i den aktuelle personens forretningsvirksomhet, og det forretningsmessige formål er så begrenset at det ikke er dominerende i forbindelse med avtalen, bør denne personen også betraktes som en forbruker.»

2.3.1.3 Departementets vurderinger

Departementet legger til grunn at den gjennomgående forbrukerdefinisjonen i norsk kontraktslovgivning i det vesentlige er sammenfallende med forbrukerdefinisjonen i forbrukerrettighetsdirektivet.

Når det gjelder spørsmålet knyttet til avtaler med delt formål – hovedsakelighetskriteriet i forbrukerdefinisjonen – er dette så vidt departementet kan se, løst ved presiseringen inntatt i direktivets fortale punkt 17. Det fremgår her at visse avtaler med delt formål omfattes av forbrukerdefinisjonen. Avgrensningskriteriet for hvilke slike avtaler som faller innenfor og utenfor forbrukerdefinisjonen, er knyttet til hvorvidt det forretningsmessige formålet er dominerende for avtalen som helhet. Dette fremkommer tydelig når de ulike språkversjoner av direktivet sammenholdes, i dansk versjon «det erhvervsmæssige formål er så begrenset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen», i svensk versjon «näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar avtalets övergripande sammanhang», og i engelsk versjon «the trade purpose is so limited as not to be predominant in the overall context of the contract». Slik departementet ser det, er dette avgrensningskriteriet sammenfallende med det hovedsakelighetskriteriet som er inntatt i de norske forbrukerdefinisjonene. Departementet antar etter dette at den norske forbrukerdefinisjonen på dette punktet er forenelig med – og under enhver omstendighet kan tolkes direktivkonformt i samsvar med – forbrukerrettighetsdirektivets forbrukerdefinisjon.

Heller ikke når det gjelder forholdet mellom den norske forbrukerdefinisjonens henvisning til «næringsvirksomhet» og forbrukerrettighetsdirektivets begrepsbruk, kan departementet se at direktivet nødvendiggjør endringer i den norske forbrukerdefinisjonen. Begrepsbruken i de ulike språkversjonene av direktivet varierer riktignok noe, og det er i den engelskspråklige versjonen gjort en tilføyelse sammenliknet med tidligere direktiver, i dansk versjon «erhverv», i svensk versjon «närings- eller yrkesverksamheten» og i engelsk versjon «trade,

business, craft or profession». Departementet kan ikke se at dette medfører en endret situasjon sammenliknet med situasjonen ved gjennomføring av tidligere direktiver. Det vises til drøftelsen av problemstillingen i delrapport I fra arbeidsgruppen for betalingstjenestedirektivet punkt 7.4.2 side 64 og til departementets tilslutning til synspunktet om at det ikke var nødvendig å endre den norske henvisningen til «næringsvirksomhet» i Ot.prp. nr. 94 (2008-2009) punkt 4.6. Det vises videre til at prinsippet om direktivkonform fortolkning vil gjøre seg gjeldende også her.

Departementet er etter dette av den oppfatning at forbrukerdefinisjonen i direktivet ikke nødvendiggjør endringer i den norske forbrukerdefinisjonen. Slik departementet ser det, kan dermed den innarbeidede og ensartede forbrukerdefinisjonen i norsk kontraktslovgivning opprettholdes. Departementet forelås at definisjonen av forbruker i ny angrerettlov videreføres, jf. forslag til ny angrerettlov § 5 bokstav f.

2.3.2 Næringsdrivende

2.3.2.1 Gjeldende rett

Forbrukerkjøpslovens virkeområde er begrenset til forbrukerkjøp hvor selgeren eller selgerens representant opptrer i ”næringsvirksomhet”, jf. § 1 første og annet ledd. Angrerettlovens virkeområde er begrenset til salg av varer og tjenester til forbrukere ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted der selgeren eller tjenesteyteren opptrer i «næringsvirksomhet», jf. § 1 første ledd. Ifølge § 1 annet ledd gjelder lovens kapittel 2 og 3 for øvrig også den som i «næringsvirksomhet» opptrer på vegne av en ikke-næringsdrivende selger eller tjenesteyter i situasjoner som nevnt i bestemmelsens første ledd. Håndverkertjenestelovens virkeområde er begrenset til avtaler og oppdrag om bestemte tjenester som inngås mellom tjenesteytere i deres «næringsvirksomhet» og forbrukere, jf. § 1 første ledd. Av § 1 tredje ledd fremgår at også organisasjoner og offentlig virksomhet som yter tjenester mot godtgjøring, anses for å yte tjenester i «næringsvirksomhet». Avhendingsloven regulerer både nærings- og forbrukerkjøp av fast eiendom, men er gjort ufravikelig blant annet for forbrukerkjøp av visse nyere boligeiendommer dersom selgeren har gjort avtalen som ledd i «næringsverksemd», jf. § 1-2 annet ledd første punktum. Boligoppføringsloven regulerer avtaler mellom entreprenør og forbruker om oppføring av ny boligeiendom. Av § 2 annet ledd følger at loven er begrenset til tilfeller der entreprenøren har inngått avtalen som ledd i «næringsverksemd, medrekna tilfelle der organisasjonar eller offentlig verksemd mot godtgjersle står for yting som er ledd i oppføring av ny eigarbustad». Markedsføringsloven § 5 bokstav b definerer næringsdrivende som en fysisk eller juridisk person som utøver næringsvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne.

2.3.2.2 Direktivet artikkel 2 nr. 2

Direktivet definerer i artikkel 2 nr. 2 ”næringsdrivende” som ”enhver fysisk eller juridisk person, uavhengig av om denne er offentlig eller privat eid, som handler, herunder via en annen person som opptrer i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, som ledd i sin yrkes- eller forretningsvirksomhet, i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv”.

2.3.2.3 Departementets vurderinger

Selv om norsk kontraktslovgivning ikke oppstiller en definisjon av «næringsdrivende» som sådan, antar departementet at de relevante norske lovenes henvisning til selgerens, tjenesteyterens og entreprenørens næringsvirksomhet – og som så langt departementet kan se, innholdsmessig er sammenfallende med direktivet – vil være tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet. Departementet viser til at det etter de norske lovbestemmelsene vil være uten betydning om selgeren eller tjenesteyteren er en fysisk eller juridisk person, om denne er

offentlig eller privat eid, eller om denne opptrer selv eller ved fullmektig. Når det gjelder forholdet mellom den norske formuleringen «næringsvirksomhet»/«næringsverksemd» og forbrukerrettighetsdirektivets begrepsbruk, vises til drøftelsen ovenfor i punkt 2.3.1.3.

Departementet kan etter dette ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «næringsdrivende» eller lovendringer for øvrig som følge av direktivets definisjon av «næringsdrivende».

2.3.3 Vare

2.3.3.1 Gjeldende rett

Forbrukerkjøpsloven regulerer salg av «ting», jf. § 1 første og annet ledd. Ved innføringen av forbrukerkjøpsloven vurderte departementet å benytte et annet begrep enn «ting», som for eksempel «vare», men kom til at begrepet ikke er helt treffende og valgte å videreføre terminologien fra kjøpsloven. Begrepet ”ting” skal imidlertid i tråd med tradisjonen fra kjøpsloven tolkes vidt. Det vises til Ot.prp. nr. 44 (2001-2001) Om lov om forbrukerkjøp, spesialmerknaden til § 1 på side 157 og til Ot.prp. nr. 80 (1986-1987) side 48.

Løpende levering av elektrisitet faller ut fra en naturlig språklig forståelse ikke inn under begrepet «ting», jf. synspunktene i Ot.prp. nr. 80 (1986-1987) side 48. Derimot vil «batterier, akkumulatorer og andre energibeholdere» omfattes av begrepet, jf. Ot.prp. nr. 80 (1986-1987) side 48.

Etter forbrukerkjøpsloven § 2 første ledd bokstav d gjelder imidlertid loven for avtale med nettselskap om overføring av elektrisk energi. Etter forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav c faller avtale med kraftleverandør om levering av elektrisk energi som hovedregel utenfor lovens anvendelsesområde.

Hvorvidt avtaler om levering av vann omfattes av begrepet «ting», har vært ansett som noe usikkert, jf. Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) punkt 3.8.9 på side 71. En presisering av at slike avtaler omfattes av forbrukerkjøpsloven følger imidlertid av lovens § 2 første ledd bokstav b. Vann som selges på flaske, beholder eller lignende må derimot antas å falle inn under begrepet «ting».

Hvorvidt avtaler om levering av gass omfattes av begrepet «ting», kan vel, i likhet med vann, være noe usikkert. Forbrukerkjøpsloven har ingen uttrykkelig regulering av dette. Gass som selges på flaske, beholder eller lignende må som vann som selges på tilsvarende måte, antas å falle inn under begrepet «ting».

2.3.3.2 Direktivet artikkel 2 nr. 3

”Vare” defineres i direktivet artikkel 2 nr. 3 som ”alt løsøre, unntatt gjenstander som selges på tvangsauksjon eller for øvrig i medhold av lov, dessuten skal vann, gass og elektrisitet anses som varer i dette direktivets betydning når de bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde”.

2.3.3.3 Departementets vurderinger

Selv om de norske kjøpslovene ikke oppstiller en definisjon av «vare» som sådan, antar departementet at kjøpslovgivningens tings-begrep – som så langt departementet kan se, innholdsmessig er sammenfallende med direktivets vare-begrep – vil være tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet. Forbrukerkjøpslovens begrep «ting» vil foruten alminnelig løsøre, også omfatte vann og gass som selges i et begrenset volum, typisk i flaske, tank eller annen form for beholder. På tilsvarende vis vil elektrisitet som selges i en fastsatt mengde, typisk batterier, akkumulatorer og andre energibeholdere, omfattes av begrepet.

Departementet kan etter dette ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «vare» eller lovendringer for øvrig som følge av direktivets definisjon av «vare».

2.3.4 Vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner

2.3.4.1 Gjeldende rett

Forbrukerkjepsloven får anvendelse på såkalte tilvirkningskjøp i form av «bestilling av ting som skal tilvirkes», jf. forbrukerkjepsloven § 2 første ledd bokstav a. Ordlyden forutsetter at tingen ikke allerede er tilvirket på avtaletidspunktet. Det er uten betydning om det er forbrukeren eller selgeren som skal skaffe materialene, jf. Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) spesialmerknaden til § 2 på side 157 og punkt 3.8.5.3 på side 60 flg. Selv om det ikke fremgår av ordlyden i bestemmelsen, vil tilvirkningen normalt skje etter kjøperens spesifikasjoner og i samråd mellom selgeren og kjøperen.

2.3.4.2 Direktivet artikkel 2 nr. 4

En «vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner», er i direktivet artikkel 2 nr. 4 definert som «enhver vare som ikke er tilvirket på forhånd, og som tilvirkes på grunnlag av forbrukerens individuelle valg eller beslutning».

2.3.4.3 Departementets vurderinger

De norske kjepslovene oppstiller ikke en definisjon av «vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» som sådan. Departementet antar imidlertid at forbrukerkjepslovens tilvirkningsbegrep vil være tilstrekkelig til gjennomføringen av direktivet. Det vises til at tilvirkningsbegrepet etter forbrukerkjepsloven i likhet med direktivets formulering forutsetter at tingen ikke er tilvirket før avtalen inngås, men i motsetning til direktivet er ikke begrepet uttrykkelig begrenset til tilvirkning som skjer etter forbrukerens spesifikasjoner, selv om dette normalt vil følge av selve tilvirkningssituasjonen. Verken den næringsdrivende eller forbrukerens rettsstilling påvirkes av hvorvidt definisjonen som sådan inntas i norsk rett, så lenge de norske lovreglene som gjennomfører direktivet, omfatter slike tilvirkningstilfeller som direktivet omhandler.

Departementet kan etter en foreløpig vurdering ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» eller lovendringer for øvrig som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.5 Kjøpsavtale

2.3.5.1 Gjeldende rett

Forbrukerkjepsloven regulerer forbrukerkjøp i form av «salg av ting til en forbruker når selgeren eller selgerens representant opptre i næringsvirksomhet» jf. § 1 annet ledd. Etter en naturlig språklig forståelse av salgsbegrepet, forutsetter dette at eiendomsretten til tingen overdras fra næringssselgeren til forbrukeren mot at forbrukeren betaler et vederlag.

For kombinerte avtaler – avtaler som inneholder både et kjøps- og et tjenesteelement – følger det av forbrukerkjepsloven § 1 sammenholdt med § 2 annet ledd bokstav d at disse reguleres av forbrukerkjepsloven med mindre tjenesten utgjør den «overveiende del» av de samlede forpliktelsene. Sammensatte avtaler som etter dette faller utenfor forbrukerkjepsloven, vil enten reguleres av håndverkertjenesteloven eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett.

2.3.5.2 Direktivet artikkel 2 nr. 5

Artikkel 2 nr. 5 definerer en «kjøpsavtale» som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varen til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for dette, herunder avtaler som omfatter både varer og tjenester».

2.3.5.3 Departementets vurderinger

Forbrukerkjøpsloven oppstiller ingen uttrykkelig definisjon av «kjøpsavtale». Departementet viser imidlertid til forbrukerkjøpslovens formulering «salg av ting» og tilhørende regulering av lovens anvendelse overfor sammensatte avtaler. 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. Slik departementet ser det, vil verken den næringsdrivende eller forbrukerens rettsstilling påvirkes av hvorvidt definisjonen av «kjøpsavtale» som sådan inntas i norsk rett, så lenge de norske lovreglene som gjennomfører direktivets regler om kjøpsavtaler, omfatter alle slike avtaler i direktivets forstand. Departementet foreslår en tilføyelse i forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d med sikte på å oppnå dette. Det vises til punkt 7.1 og 7.2 nedenfor.

Departementet kan etter en foreløpig vurdering ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «kjøpsavtale» eller foreta andre lovendringer enn nevnt her som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.6 Tjenesteavtale

2.3.6.1 Gjeldende rett

I norsk rett vil forbrukertjenestekontrakter etter omstendighetene kunne være regulert av ulike lover eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett. Håndverkertjenesteloven regulerer eksempelvis avtaler og oppdrag om bestemte tjenester (reparasjoner, vedlikehold, installasjoner, ombygning m.m.) i form av arbeid på ting og arbeid på fast eiendom med enkelte unntak, jf. § 1 første og fjerde ledd. Boligoppføringsloven regulerer eksempelvis avtaler om oppføring av nye bolig- og fritidshus som nærmere beskrevet i § 1.

2.3.6.2 Direktivet artikkel 2 nr. 6

Artikkel 2 nr. 6 definerer en «tjenesteavtale» som «enhver avtale, bortsett fra en kjøpsavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for dette». Definisjonen er avstemt mot direktivets vide definisjon av kjøpsavtale, og er derfor avgrenset til rene tjenesteavtaler. Kombinerte avtaler med både et kjøps- og et tjenesteelement omfattes ikke.

2.3.6.3 Departementets vurdering

Norsk rett har ingen generell definisjon av «tjenesteavtale». Praktisk viktige tjenester i forbrukerforhold er imidlertid definert og regulert i håndverkertjenesteloven og boligoppføringsloven. Slik departementet ser det, vil verken den næringsdrivende eller forbrukerens rettsstilling påvirkes av hvorvidt definisjonen av «tjenesteavtale» som sådan inntas i norsk rett, så lenge de norske lovreglene som gjennomfører direktivets regler om tjenesteavtaler, omfatter alle slike avtaler i direktivets forstand. Departementet vil foreslå en lovteknisk plassering av de aktuelle gjennomføringsbestemmelsene med sikte på å oppnå dette. Det vises til punkt 8.1 jf. 8.2.3 og 8.3.3 nedenfor.

Departementet kan etter en foreløpig vurdering ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «tjenesteavtale» eller foreta andre lovendringer enn nevnt her som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.7 Avtale om fjernsalg

2.3.7.1 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 måte.»

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

2.3.7.2 Direktivet artikkel 2 nr. 7

Fjernsalgsavtaler er definert i direktivet artikkel 2 nr. 7 som

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

I direktivets fortale nr. 20 nevnes postordre, Internett, telefon eller telefaks som eksempler på fjernkommunikasjonsmidler. I henhold til fortalen bør situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningssted 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 forretningssted 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 forretningssted, 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 nettsteder bare tilbyr opplysninger om den næringsdrivende, den næringsdrivendes vare og/eller tjenester og kontaktopplysninger.

2.3.7.3 Departementets vurderinger

Direktivet artikkel 2 nr. 7 stiller opp 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 *frem til og med tidspunktet* for avtaleinngåelsen, og 4) avtalen inngås i henhold til *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 «eksklusiv (utelukkende) bruk av fjernkommunikasjonsmidler» i direktivet avviker fra praksis etter gjeldende rett, når det gjelder virkningen av opplysningssamtaler på forretningsstedet. Etter gjeldende rett er man utenfor fjernsalgsdefinisjonen dersom forbrukeren har oppsøkt selgeren på dennes forretningssted og fått opplysninger om varen, så gått hjem for å tenke over tilbudet, for deretter å ringe selgeren og foreta bestilling. Årsaken er at det i slike tilfeller strengt tatt ikke foreligger eksklusiv bruk av fjernkommunikasjonsmiddel. Slike situasjoner omfattes imidlertid av direktivets fjernsalgsdefinisjon, jf. fortalen nr. 20, se punkt 2.3.7.2 ovenfor. Det er etter direktivet viktig å vurdere hvorvidt det kun er gitt opplysninger, eller om samtalen på forretningsstedet heller er å karakterisere som forhandlinger. Reglene i direktivet innebærer en styrking av forbrukervernet i forhold til gjeldende norsk rett, ved at flere avtaler vil anses som fjernsalg.

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 der en forbruker i stedet for å bestille per e-post, møter opp på selgerens forretningssted og inngår avtalen der, foreligger ikke fjernsalg.

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, der kjøpsavtalen først inngås ved oppmøte 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. Det er tilstrekkelig at avtaleinngåelsen skjer i henhold til organisert ordning for fjernsalg.

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 et forretningssted, 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 ekstraservice, 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 foreslår at en definisjon av fjernsalgsavtale inntas i ny lov om angrerett. Definisjonen vil utvide virkeområdet noe i forhold til gjeldende rett. Se utkast til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav a.

2.3.8 Avtale inngått utenfor fast forretningssted

2.3.8.1 Gjeldende rett

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, jf. Ot. prp. nr. 36 (1999-2000) punkt 3.2.1. Forutsetningen for at avtaler som inngås i det sistnevnte tilfellet skal være unntatt, er imidlertid at avtalen som inngås omfattes av forbrukerens henvendelse eller gjelder en tjeneste som er direkte forbundet med denne.

2.3.8.2 Direktivet artikkel 2 nr. 8

Direktivet definerer avtale utenfor fast forretningssted i artikkel 2 nr. 8 som

«enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren

- a) inngått der både den næringsdrivende og forbrukeren er samtidig fysisk tilstede, på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningssted,
- b) der forbrukeren har kommet med et tilbud under samme omstendigheter som omhandlet i bokstav a),
- c) inngått på den næringsdrivendes forretningssted eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningssted og der den næringsdrivende og forbrukeren er samtidig fysisk tilstede, eller
- d) inngått under en utflukt organisert av den næringsdrivende der formålet er å fremme og selge varer eller tjenester til forbrukeren.»

Utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted kan i henhold til fortalen nr. 21 for eksempel være i forbrukerens hjem eller på forbrukerens arbeidsplass. 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 på den næringsdrivendes faste forretningssted eller via et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av den næringsdrivendes vurdering.

2.3.8.3 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 på den næringsdrivendes faste forretningssted eller via fjernkommunikasjon, umiddelbart etter personlig og individuelt rettet henvendelse utenfor forretningsstedet, innebærer imidlertid en utvidelse av definisjonen i forhold til gjeldende rett. Dersom en forbruker eksempelvis blir møtt av selger på stand utenfor det faste forretningsstedet, men må inn i butikken for å gjennomføre betalingen, faller avtalen inn under direktivet.

En tilsynelatende forskjell mellom loven og direktivet ligger i at loven omtaler *salg*, mens direktivet benytter *enhver avtale*. At også avtaler mellom næringsdrivende og forbruker som ikke er salg omfattes av loven, er imidlertid i overensstemmelse med gjeldende praksis. At

definisjonen likevel ikke gjelder *enhver avtale* følger imidlertid av begrensninger i lovens virkeområde, se nærmere punkt 2.2. Beløpsgrensen på kr 300 for at loven skal komme til anvendelse ved avtale utenfor fast forretningssted, se nærmere punkt 2.1, gjør at kulant torg- og gatesalg i mange tilfeller ikke omfattes av loven.

Avtaler utenfor fast forretningssted som er kommet i stand etter at forbrukeren har tilkalt den næringsdrivende omfattes i utgangpunktet av definisjonen i gjeldende angrerettlov, men virkeområdet begrenses ved at avtaler for under kr 300 er unntatt fra loven, jf. § 2 bokstav b.

Departementet foreslår at en definisjon av avtale inngått utenfor fast forretningssted inntas i ny lov om angrerett. Direktivets definisjon er videre enn gjeldende retts definisjon, og innebærer en styrking av forbrukervernet, idet flere avtaler vil falle inn under definisjonen.

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

2.3.9 Fast forretningssted

2.3.9.1 Gjeldende rett

Hva som forstås med fast utsalgssted eller forretningssted 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, angrerettloven § 6 første ledd bokstav d. Hva som skal regnes som fast utsalgssted må vurderes konkret, jf. de spesielle merknadene til § 6 første ledd bokstav d i Ot.prp nr. 36 (1999-2000).

2.3.9.2 Direktivet artikkel 2 nr. 9

Direktivet definerer fast forretningssted som

- alle faste forretningssteder for detaljsalg der den næringsdrivende driver *sin faste virksomhet*, og
- alle *flyttbare forretningssteder* for detaljsalg der den næringsdrivende *vanligvis* driver sin virksomhet.

Ifølge direktivets fortale nr. 22 bør den næringsdrivendes forretningssted omfatte forretningssteder i enhver form (for eksempel butikker, boder eller varebiler) som tjener som et permanent eller vanlig forretningssted for den næringsdrivende. Markedsboder og salgs plasser på messer bør behandles som forretningssteder dersom de oppfyller dette vilkåret. Forretningssteder for detaljhandel der den næringsdrivende driver sin virksomhet på sesongmessig grunnlag, for eksempel i løpet av turistsesongen ved et ski- eller strandferiested, bør anses som forretningssteder siden den næringsdrivende normalt driver 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 forretningssteder. Forretningsstedene til en person som opptrer i den næringsdrivendes navn eller på vegne av den næringsdrivende som definert i dette direktiv, bør anses som forretningssteder i direktivets betydning.

2.3.9.3 Departementets vurderinger

Retningslinjene for hva som skal anses som fast forretningssted etter gjeldende rett anses fortsatt relevante. Utgangspunktet er forretningsstedets ytre karakter. Jo mer stasjonært og permanent selve salgslokalet er, desto mer nærliggende er det å betegne det som fast forretningssted. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig at selve salgslokalet er stasjonært eller

permanent. Det må også være en viss kontinuitet over den næringsdrivendes virksomhet på det aktuelle stedet. Fast forretningssted er der hvor næringsdrivende vanligvis selger varene eller tjenestene sine. Dette kan også være flyttbare innretninger.

Departementet foreslår at det inntas en definisjon av begrepet *fast forretningssted* i ny lov om angrerett, i overensstemmelse med direktivets innhold. Fordi definisjonen inneholder skjønnsmessige 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 fast forretningssted.

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

2.3.10 Varig medium

2.3.10.1 Gjeldende rett

Angrerettloven definerer ikke 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 § 9a hva som forstås som varig medium;

”Som varig medium regnes fysiske lagringsmedier som papir, disketter, CD-rom, DVD og harddisken i en datamaskin der forbrukerens e-post er lagret.”

Det fremgår at det sentrale er at forbrukeren skal kunne oppbevare opplysningene og avtalevilkårene, slik at de er tilgjengelig for framtidig 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 gjengiving 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. Prp. 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 betalingstjenestedirektivet (direktiv 2007/64/EF) og forbrukerkredittdirektivet (direktiv 2008/48/EF). 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 kredittkjøplovutvalgets utredning NOU 2009: 11 punkt 5.1.5 på side 46-48 og til Prp. 65 L (2009-2010) punkt 4.5.5.

2.3.10.2 *Direktivet artikkel 2 nr. 10*

Direktivet definerer «varig medium» som

«enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig og på en slik måte at opplysningene i fremtiden vil være tilgjengelige i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål og som tillater 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 forbrukerens forhold til den næringsdrivende. Slike medier bør etter samme punkt i fortalen særlig omfatte papir, USB-minner, CD-ROM- og DVD-plater, minnekort eller harddisk på datamaskin, samt e-post.

2.3.10.3 *Departementets vurderinger*

”Varig medium” anvendes blant annet i angrerettloven uten at loven inneholder en definisjon av begrepet. Etter en vanlig forståelse av begrepet dreier det seg om mulighet for oppbevaring av informasjon som kan gjenfinnes i uendret versjon etter lengre tidsforløp. Begrepet innebærer ikke krav om at mediet skal være søkbart. Papir må derfor anses som varig medium. Departementet foreslår at en definisjon inntas i ny lov om angrerett. Se utkast til ny lov § 5 første ledd bokstav e.

2.3.11 Digitalt innhold

2.3.11.1 *Gjeldende rett*

Forbrukerkjøpsloven inneholder ingen definisjon av «digitalt innhold». Hvorvidt en avtale om digitalt innhold omfattes av forbrukerkjøpsloven, beror på om avtalen anses som et forbrukerkjøp i form av «salg av ting». Avtaler som faller utenfor forbrukerkjøpslovens virkeområde, vil reguleres av alminnelige ulovfestede avtale- og kontraktsrettslige regler. Etter gjeldende rett vil det etter dette være avgjørende for hvilke rettsregler som regulerer avtaleforholdet, hvorvidt det digitale innholdet er knyttet til et fysisk medium. For en nærmere drøftelse av rettstilstanden vises til utredningen «Forbrukerkjøpslovens anvendelse ved levering av digitale ytelser» fra professor Olav Torvund avlevert 27. januar 2004 og til Ot.prp. nr. 23 (2006-2007) punkt 5.4 på side 51 flg. Heller ikke angrerettloven inneholder definisjon av digitalt innhold.

2.3.11.2 *Direktivet artikkel 2 nr. 11*

Direktivet definerer «digitalt innhold» som «data som blir produsert og levert i digital form».

Fortalen punkt 19 viser til «for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video eller tekst, uavhengig av om tilgangen oppnås ved nedlastning eller strømming, fra et fysisk medium eller ved andre midler». Samme sted heter det videre at «[a]vtaler om levering av digitalt innhold bør omfattes av direktivets virkeområde. Dersom digitalt innhold leveres på et

fysisk medium, for eksempel en CD eller en DVD plate, bør det anses som en vare i direktivs forstand». Slike avtaler vil med det anses som kjøp etter direktivet. Derimot presiseres at i likhet med avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet som ikke bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde, og fjernvarme, bør heller ikke avtaler om digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium, anses som kjøps- eller tjenesteavtaler i direktivets forstand.

2.3.11.3 *Departementets vurdering*

Forbrukerkjøpsloven oppstiller ikke en definisjon av «digitalt innhold». Departementet antar imidlertid at forbrukerkjøpslovens avgrensning til «salg av ting», hva gjelder digitalt innhold, innholdsmessig er forenelig med direktivet. I utkast til ny lov om angrerett behandles imidlertid digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium etter reglene om tjenester, med mindre annet er uttrykkelig fastsatt, se nærmere punkt 4.2.1.

Verken den næringsdrivende eller forbrukerens rettsstilling påvirkes så langt departementet foreløpig kan se av hvorvidt definisjonen «digitalt innhold» som sådan inntas i norsk rett, så lenge de norske lovreglene til gjennomføring av direktivets regler som er gitt anvendelse for avtaler om digitalt innhold, omfatter slike avtaler. Departementet vil foreslå en lovteknisk plassering av de aktuelle gjennomføringsbestemmelsene med sikte på å oppnå dette. Det vises til punkt 8.1 jf. 8.2.3 og 8.3.3 nedenfor.

Direktivets regler om informasjonsplikt forut for avtaleinngåelsen oppstiller enkelte særregler om informasjon om digitalt innhold, jf. artiklene 5 nr. 1 bokstav g og h og 6 nr. 1 bokstav r og s, og nr. 2. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig at innholdet i begrepet «digitalt innhold» i tråd med direktivets definisjon fremkommer av ordlyden i og forarbeidene til lovbestemmelsene som gjennomfører artiklene 5 nr. 1 bokstav g og h, og 6 nr. 1 bokstav r og nr. 2.

Departementet antar etter dette at det ikke er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «digitalt innhold» eller lovendringer ut over de nevnte som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.12 Finansiell tjeneste

2.3.12.1 *Gjeldende rett*

I finansavtaleloven er «finansielle tjenester» benyttet som en fellesbetegnelse på tjenester som omfattes av loven, herunder innskudd og betalingstjenester, kredittavtaler mv., kausjon, visse tilknyttede finansmegleroppdrag mv. og visse tilknyttede agent- og rådgivningsoppdrag, se lovens § 1 første ledd jf. §§ 9, 44, 57, 75 og 85. Begrepet er imidlertid ikke definert, og rekkevidden av lovens regler fremgår ikke ved tolkning av begrepet, men ved tolkning av virkeområdsbestemmelsene for de enkelte kapitler i loven.

I angrerettloven § 6 første ledd bokstav f defineres «finansiell tjeneste» som «enhver tjeneste som har karakter av bank-, kreditt-, forsikrings-, individuell pensjons-, investerings- eller betalingstjeneste».

2.3.12.2 *Direktivet artikkel 2 nr. 12*

Direktivet definerer «finansiell tjeneste» som «enhver tjeneste som gjelder bankvirksomhet, kredittgivning, forsikringer, individuelle pensjonsordninger, investeringer eller betalinger».

2.3.12.3 *Departementets vurderinger*

Der norsk lovgivning oppstiller en definisjon av «finansiell tjeneste», er denne så langt departementet kan se, i samsvar med direktivet.

Definisjonen av finansielle tjenester vil så langt departementet kan se, ha betydning for å fastlegge virkeområdet til direktivet, jf. det alminnelige unntaket for finansielle tjenester i artikkel 3 nr. 3 bokstav d. Definisjonen vil i norsk rett få betydning for virkeområdet for reglene om informasjonsplikt forut for avtaleinngåelsen etter forslaget til ny § 38 b i avtaleloven, jf. annet ledd nr. 2. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig at innholdet i begrepet «finansiell tjeneste», i tråd med direktivets definisjon, fremkommer av ordlyden og forarbeidene til sistnevnte lovbestemmelse.

Bestemmelsene om finansielle tjenester i gjeldende angrerettlov foreslås imidlertid videreført i ny lov om angrerett, jf. punkt 10.1. Departementet ser det som hensiktsmessig at definisjonen i gjeldende angrerettlov også inntas i ny lov, for å unngå uklarheter om lovens virkeområde,

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

Departementet kan etter en foreløpig vurdering ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «finansiell tjeneste» i avtaleloven eller lovendringer ut over de nevnte som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.13 Offentlig auksjon

2.3.13.1 *Gjeldende rett*

Ordet ”auksjonssalg” anvendes i angrerettloven § 2 bokstav c som gjelder unntak fra lovens virkeområde for auksjonssalg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester. Det fremgår av bestemmelsen at begrepet også omfatter salg når det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon, og gjelder annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander.

Forbrukerkjøpsloven § 17 første ledd om ting som er solgt «som den er» eller med lignende alminnelig forbehold gis etter annet ledd tilsvarende anvendelse når brukte ting selges på «auksjon hvor forbrukeren har anledning til å være til stede». Av Ot.prp. nr. 44 (2001-2002) spesialmerknaden til § 17 på side 174 fremgår om kravet til tilstedeværelse: «Med dette stilles det krav om fysisk tilstedeværelse. Det er ikke tilstrekkelig at en kan se salgsgjenstanden over internett eller lignende». Bestemmelsen bygger på forbrukerkjøpsdirektivet (direktiv 1999/44/EF) artikkel 1 nr. 3. Vilkåret «offentlig» ble utelatt ved utformingen av den norske lovteksten.

2.3.13.2 *Direktivet artikkel 2 nr. 13*

Direktivet definerer «offentlig auksjon» som «en salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbrukere, som selv er 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 fremgår som et vilkår at den næringsdrivende og forbrukeren personlig er til stede, eller har mulighet til å være personlig til stede, ved auksjonen. Videre 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 presiseres endelig at bruk av internett-plattformer for auksjonsformål som er tilgjengelige

for forbrukere og næringsdrivende, ikke bør anses som en offentlig auksjon i direktivets forstand.

2.3.13.3 *Departementets vurderinger*

Der norsk lovgivning nytter begrepet «auksjon», synes dette innholdsmessig å være i samsvar med direktivet. Utvidelsen av begrepet i angrerettloven, ved å presisere at auksjon ved fjernkommunikasjon i visse nærmere bestemte tilfeller omfattes av loven, endrer ikke dette utgangspunktet.

Definisjonen av offentlig auksjon vil, så langt departementet kan se, ha betydning for å fastlegge virkeområdet for direktivets bestemmelser om angrerett for fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted, jf. unntaket for offentlig auksjon i artikkel 16 bokstav k, se nærmere punkt 6.8.13. Definisjonen vil også ha betydning for anvendelsen av bestemmelsen om valgfritt unntak fra informasjonskrav i artikkel 6 nr. 3, se punkt 4.2.21.

Etter departementets foreløpige vurdering er det tilstrekkelig at innholdet i begrepet ”offentlig auksjon”, i tråd med direktivets definisjon, fremkommer i forarbeidene til lovbestemmelsen i § 21 bokstav k som gjennomfører artikkel 6 første ledd bokstav k. Etter departementets syn er det ikke nødvendig å innta en definisjon av offentlig auksjon i ny lov om angrerett.

Departementet ber om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.14 Kommersiell garanti

2.3.14.1 *Gjeldende rett*

Forbrukerkjøpsloven § 18 a oppstiller en særlig regel for garantier. I første ledd heter det at «[s]elgeren kan påta seg å svare for feil ved tingen som ikke er en mangel etter reglene i loven, og kan da fastsette hvilke krav forbrukeren kan gjøre gjeldende som følge av feilen. Selgeren kan også påta seg å svare i større utstrekning for en mangel enn etter reglene i loven». I annet ledd omtales dette som «garanti». Det vises til Ot.prp. nr. 23 (2006-2007) kapittel 3.

2.3.14.2 *Direktivet artikkel 2 nr. 14*

Direktivet definerer en «kommersiell garanti» 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 yttelse, 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».

2.3.14.3 *Departementets vurderinger*

Så langt departementet kan se svarer forbrukerkjøpslovens garantibegrep innholdsmessig til direktivets definisjon av «kommersiell garanti». Departementet antar at forbrukerkjøpslovens garantibegrep er forenelig med direktivet.

Direktivets regler om opplysningsplikt forut for avtaleinngåelsen oppstiller enkelte særregler om informasjon om kommersielle garantier, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav e og artikkel 6 nr. 1 bokstav m. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig at innholdet i begrepet «kommersiell garanti», i tråd med direktivets definisjon, fremkommer av ordlyden og forarbeidene til lovbestemmelsene som gjennomfører artikkel 5 nr. 1 bokstav e og artikkel 6 nr. 1 bokstav m, se punkt 3.3.5 og 4.2.15.

Departementet kan etter en foreløpig vurdering ikke se at det er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av «kommersiell garanti» eller lovendringer ut over de nevnte som følge av direktivets definisjon. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

2.3.15 Tilknyttet avtale

2.3.15.1 Gjeldende rett

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 har ingen definisjon av tilknyttet avtale. Lovens § 17 omhandler tilknyttede kredittavtaler, se pkt. 6.7. Tilknyttede avtaler omhandles også i § 22d.

2.3.15.2 Direktivet artikkel 2 nr. 15

En ”tilknyttet avtale” defineres som en avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom tredjemann og den næringsdrivende.

2.3.15.3 Departementets vurderinger

Etter departementets syn er det hensiktsmessig å innta en definisjon av tilknyttet avtale i ny lov om angrerett. Dermed vil det synliggjøres at det gjelder en tilleggsavtale til en hovedavtale, og at denne kan være inngått mellom forbrukeren og den næringsdrivende, eller mellom forbrukeren og en tredje mann, som likevel den næringsdrivende har tilknytning til. Det vil også synliggjøres at det ikke bare dreier seg om kredittavtaler, men også om andre typer tilleggsytelser, varer eller tjenester. Se for øvrig pkt. 6.7.3. Departementet foreslår at en definisjon tilsvarende direktivets inntas i ny lov om angrerett, se utkast til § 5 første ledd bokstav g.

3 Plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse ved annet enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted

3.1 Gjeldende rett

Den norske avtale- og kontraktslovgivningen inneholder ikke alminnelige krav til opplysninger som skal gis før avtale inngås (pre-kontraktuell 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 reglene om opplysningsplikt forut for avtaleinngåelse i angrerettloven §§ 7 og 7a, lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter § 5 og pakkereiselovent § 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 nærmere krav til prisinformasjon i prisopplysningsforskriften.

3.2 Generelt om plikten til å gi opplysninger før avtaleinngåelse

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.

Det følger forutsetningsvis både av direktivbestemmelsen selv og av omtalen av den pre-kontraktuelle opplysningsplikten i direktivets fortale punkt 34 at formålet med en slik opplysningsplikt er hensynet til vern av forbrukeren ved å legge til rette for at forbrukeren gis tilstrekkelig informasjon om avtaleforholdet allerede før avtale inngås, og ved det sette forbrukeren i stand til å foreta en informert beslutning om å inngå den aktuelle avtalen. I fortalens punkt 7 fremholdes videre harmoniseringshensyn ved at harmoniserte regler på EU-nivå bidrar til rettssikkerhet og rettslig forutberegnelighet for så vel næringsdrivende som forbrukere.

Pre-kontraktuelle informasjonskrav vil kunne 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.

3.2.1 Virkeområdet

3.2.1.1 Virkeområdet, artikkel 5 nr. 1 og nr. 2 jf. artikkel 3

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 virkeområdsbestemmelse i artikkel 3.

Etter artikkel 3 nr. 1 får direktivet «på de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser, anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker». Plikten til å gi opplysninger før avtale inngås gjelder dermed som 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 leveringen skjer på avtalefestet grunnlag. Bakgrunnen for denne presiseringen synes å være at leveranser fra offentlige leverandører ellers ville kunne falle utenfor direktivets virkeområde om disse ikke faller inn under definisjonen av «næringsdrivende» i artikkel 2 nr. 2.

På liknende 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 omhandler avtaler som etter direktivet ikke anses som kjøpsavtaler, jf. artikkel 2 nr. 3 og 11 sammenholdt med nr. 5. Presiseringen synes imidlertid unødvendig, all den tid plikten til å gi pre-kontraktuell informasjon ikke er begrenset til kjøpsavtaler, 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 2.1 ovenfor. 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 utenfor fast forretningssted, som på sin side reguleres av artikkel 6, jf. artikkel 5 nr. 1.

Departementet foreslår som følge av direktivet å gi regler om plikt til å gi opplysninger før avtale inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker. Opplysningsplikten vil med det gjelde for forbrukeravtaler i alminnelighet, herunder for så vel kjøps- som tjenesteeavtaler. Departementet foreslår at reglene plasseres i avtaleloven som regulerer avtaler i alminnelighet, og som i motsetning til forbrukerkontraktslovene ikke er begrenset til særskilte avtale typer. Departementet foreslår samtidig at begrepene «forbruker» og «næringsdrivende», som er sentrale for forståelsen av rekkevidden av opplysningsplikten, defineres i tråd med direktivet i det aktuelle kapitlet i avtaleloven. 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 offentlige leverandører omfattes, men vil vurdere behovet for dette i lys av høringen.

Når det gjelder de avtaler som etter artikkel 3 nr. 3 faller utenfor direktivets virkeområde, står medlemsstatene etter direktivets forale punkt 13 som nevnt fritt til å anvende direktivets regler også på disse. Spørsmålet er hvordan denne nasjonale skjønnsfriheten skal benyttes. Når det som en følge av direktivet nå må innføres en alminnelig pre-kontraktuell opplysningsplikt i avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker, finner departementet at så vel hensynet til forbrukervern som hensynet til næringslivet tilsier at det ikke gjøres unntak fra disse alminnelige lovreglene i større utstrekning enn det er praktisk behov for. Forbrukeren vil med det i størst mulig grad gis den beskyttelsen som opplysningskravene representerer. For næringslivet innebærer dette riktignok at den pre-kontraktsuelle opplysningsplikten må overholdes i noen flere kontraktsforhold enn direktivet krever, men samtidig vil næringslivet i større grad enn direktivet forutsetter kunne forholde seg til et enhetlig rettslig regime, fremfor alminnelige regler med en rekke enkeltunntak. Også retts tekniske hensyn tilsier størst mulig grad av ensartede regler.

Departementet ber om høringsinstansenes syn på disse spørsmålene og ber høringsinstansene særlig om å uttale seg om behovet for å unnta avtalene som omfattes av artikkel 3 nr. 3 bokstav a til c, e og f, samt i til m fra opplysningsreglene. For avtaler om finansielle tjenester, avtaler om pakkereiser og avtaler som omfattes av tidspartloven, og som omfattes av artikkel 3 nr. 3 bokstav d, g og h, følger det allerede pre-kontraktsuelle informasjonskrav av lovgivningen som gjennomfører sektordirektiver som er inntatt i EØS-avtalen. Departementet antar derfor at det kan være hensiktsmessig å unnta disse avtale typene fra reglene om pre-kontraktuell opplysningsplikt som foreslås her, for å unngå dobbeltregulering. Når det gjelder begrepet finansielle tjenester, må dette forstås på bakgrunn av direktivets definisjon, jf. artikkel 2 nr. 12 omtalt ovenfor i punkt 2.3.12.

I den utstrekning man innfører generelle regler om pre-kontraktuell opplysningsplikt for avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere reiser det spørsmål om forholdet til opplysningskrav i eksisterende lovgivning med delvis overlappende virkeområde. Det kan være tale om lovgivning av både privatrettslig og offentligrettslig karakter. Som mulige eksempler, avhengig av hvilket virkeområde reglene om pre-kontraktuell opplysningsplikt

gis, nevnes prisopplysningsforskriften, tjenesteloven § 20 og eiendomsmeglingsloven § 6-7.

Hensynet til den næringsdrivende kunne tilsi at man i størst mulig grad søker å harmonisere opplysningskravene i den eksisterende lovgivningen med lovbestemmelsene som gjennomfører opplysningskravene etter forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5. Dette kan imidlertid reise flere problemstillinger. Blant annet vil brudd på opplysningskrav nedfelt i offentligrettslig lovgivning kunne utløse andre sanksjoner enn brudd på de rent privatrettslige opplysningskravene. Videre vil opplysningskravene i den eksisterende lovgivningen kunne ha et annet virkeområde enn bestemmelsene som her foreslås til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5. Eksempelvis vil informasjonskravene i tjenesteloven § 20 ikke være avgrenset til tjenesteavtaler mellom forbrukere og næringsdrivende. I den grad eksisterende opplysningskrav tjener til gjennomføring av andre EU-direktiver, kan det heller ikke utelukkes at dette i seg selv vil kunne reise enkelte særlige spørsmål.

Departementet ber høringsinstansene om å uttale seg om relevante opplysningskrav i den eksisterende lovgivningen og spørsmålet om eventuell harmonisering med lovbestemmelsene som gjennomfører opplysningskravene i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5.

I tråd med direktivet foreslår departementet at de foreslåtte reglene i avtaleloven om plikt til å gi opplysninger før avtale inngås avgrenses negativt mot avtaler om fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.

Det vises til forslag til nytt kapittel 4 i avtaleloven, der virkeområdet for reglene er regulert i § 38 a første ledd, definisjoner i § 38 a annet ledd og kravene til pre-kontraktuell informasjonsplikt i § 38 b første ledd. Unntakene for visse avtaletyper fra kravene til pre-kontraktuell informasjonsplikt er tatt inn i ny § 38 b annet ledd.

3.2.1.2 Dagligdagse avtaler, artikkel 5 nr. 3

Direktivet åpner for at medlemsstatene selv kan velge å unnta visse avtaler fra enkelte av direktivets bestemmelser, jf. artikkel 3 nr. 1 første punktum sammenholdt med artikkel 5 nr. 3, hvor medlemsstatene kan unnta avtaler om nærmere bestemte dagligdagse transaksjoner fra reglene om pre-kontraktuell opplysningsplikt i artikkel 5 nr. 1.

Det dreier seg nærmere bestemt om adgang til å unnta fra opplysningsplikten avtaler om dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen. De ulike språkversjonene av direktivet kan belyse rekkevidden av bestemmelsen, på svensk «avtal som innefattar vardagliga transaktioner», på dansk «aftaler, der omfatter dagligdags transaksjoner», på engelsk «contracts which involve day to day transactions», på tysk «Verträge ... die Geschäfte des täglichen Lebens zum Gegenstand haben» og på fransk «contrats qui portent sur des transactions intéressantes la vie quotidienne».

Departementet antar at unntaksadgangen i alle fall tar sikte på transaksjoner som kjøp av en kopp kaffe i en kaffebar, kjøp av aviser eller magasiner i en kiosk og kjøp av alminnelige dagligvarer i en dagligvarebutikk. Det kan synes noe mer uklart i hvilken utstrekning unntaket også omfatter transaksjoner som normalt ikke foretas daglig, men som likevel ligger innenfor et regelmessig forbruksmønster, for eksempel kjøp av klær og sko. Til sammenlikning nevnes at det i utredningen som er sendt på høring i Sverige, Ds 2013: 15 Gemensamnt konsumentskydd i EU, er lagt til grunn at unntaket tar sikte på «köp av dagligvaror och liknande inköp som sker regelbundet», mens «t.e.x. CD-skivor eller spel» faller utenfor.

Departementet foreslår å benytte muligheten til å unnta fra opplysningsplikten avtaler om dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen. Det vises til at et slikt unntak i hovedsak vil gjelde avtaler om varer eller tjenester av begrenset økonomisk verdi for forbrukeren, og at det ofte vil dreie seg om varer eller tjenester ment for umiddelbart eller snarlig bruk og ikke med lengre varighet eller holdbarhet. Departementet antar derfor at forbrukerens interesse i å få den omfattende forhåndsinformasjonen som direktivet foreskriver i disse tilfellene, er begrenset. Departementet antar videre at et unntak som nevnt vil redusere de administrative byrder og kostnader for næringslivet som følge av informasjonsbestemmelsen.

Se forslag til ny § 38 b annet ledd nr. 1 i avtaleloven.

3.2.2 Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav

Artikkel 5 nr. 4 fastslår at medlemsstatene kan vedta eller beholde ytterligere pre-kontraktuelle opplysningskrav for avtaler som reguleres av bestemmelsen. Artikkelen har med dette karakter av minimumsharmonisering av krav til pre-kontraktuell informasjon. Bestemmelsen innebærer at eksisterende lov- eller ulovfestede krav til pre-kontraktuell informasjon kan opprettholdes også for avtaler som omfattes av direktivet artikkel 5. Bestemmelsen har videre som konsekvens at det kan foreslås pre-kontraktuelle informasjonskrav som supplerer kravene som fremgår av artikkel 5. Departementet vil drøfte spørsmålet om eventuell supplerende informasjonsskravene for de særskilte informasjonskrav der dette anses aktuelt, jf. punkt 3.3 nedenfor.

3.2.3 Forholdet til avtalerettslige regler

Artikkel 3 nr. 5 presiserer at direktivet ikke påvirker den nasjonale alminnelige avtalerett, herunder bestemmelser om avtalens gyldighet, inngåelse eller virkning. Ettersom direktivet ikke får innvirkning på norske regler om avtalers gyldighet, vil direktivets opplysningskrav måtte suppleres med eventuelle opplysningskrav forut for og i forbindelse med avtaleinngåelsen som måtte følge av alminnelige lov- og ulovfestede avtalerettslige regler.

3.2.4 Når 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 utenfor fast forretningssted, 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. Departementet antar imidlertid at en naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn den pre-kontraktuelle opplysningsplikten bygger på, tilsier at informasjonen må 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.

Det vises til første ledd i forslaget til ny § 38 b i avtaleloven.

3.2.5 Hvordan opplysningene skal gis

Direktivet artikkel 5 nr. 1 slår videre fast at opplysningene skal gis på en «klar og forståelig måte». Hva som nærmere ligger i dette vilkåret, må etter departementets syn bero på de konkrete omstendighetene knyttet til avtalen, partene og den næringsdrivendes ytelse.

Departementet antar at det avgjørende vil 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.

Det vises til første ledd i forslag til ny § 38 b i avtaleloven.

3.2.6 Forbehold for tilfeller der opplysningene går klart frem av sammenhengen

Av direktivet artikkel 5 nr. 1 følger endelig at kravet om å gi nærmere bestemte opplysninger bare gjelder så langt opplysningene ikke allerede går frem av sammenhengen. Departementet antar at reservasjonen må forstås på bakgrunn av opplysningspliktens vide nedslagsfelt. For en rekke avtaler om produkter og tjenester vil antakelig flere av opplysningene artikkel 5 omhandler fremgå av sammenhengen. Så langt dette er tilfellet, har forbrukeren ikke behov for å få den samme informasjonen uttrykkelig gjentatt. Departementet antar at denne reservasjonen er praktisk, og at den vil bidra til å redusere næringslivets administrative og økonomiske byrder som følge av opplysningsplikten.

Det vises til første ledd i forslag til ny § 38 b i avtaleloven.

3.3 Opplysningskravene

3.3.1 Opplysning om varens eller tjenestens egenskaper

3.3.1.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav a

Direktivet omhandler opplysninger om «varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenestene er egnet til dette».

3.3.1.2 Departementets vurderinger

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 tilgjengelig ved visse kommunikasjonsformer, eksempelvis tekstmeldinger, vil legge begrensinger 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.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 1.

3.3.2 Opplysning om den næringsdrivende

3.3.2.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav b

Direktivet omhandler opplysninger om «den næringsdrivendes identitet, for eksempel firmanavn, geografiske adresse der den næringsdrivende er etablert, samt telefonnummer».

3.3.2.2 Departementets vurderinger

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 pre-kontraktuell 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 antar at det kan være hensiktsmessig å utforme kravet til pre-kontraktuelle opplysninger om den næringsdrivendes identitet likt for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted og for andre avtaler. Artikkel 5 nr. 4 åpner for en slik løsning. Departementet antar at en lik utforming på dette punkt vil kunne bidra til å redusere næringslivets administrative kostnader ved at samme standardiserte informasjonsutforming knyttet til den næringsdrivendes identitet 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, antas det at mange næringsdrivende vil følge lovens krav uten nærmere tilpasninger. Forbrukeren får ved dette mer informasjon enn direktivet krever. Departementet har utferdiget lovforslaget i tråd med dette. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter.

Det bemerkes 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 måtte sies å fremgå av sammenhengen. I slike tilfeller vil det som nevnt ikke være nødvendig uttrykkelig å opplyse om det aktuelle forholdet.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 2.

3.3.3 Opplysning om varens eller tjenestens pris

3.3.3.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav c

Direktivet omhandler opplysninger om «den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, eller, dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsregnes, metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering eller porto eller, dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsregnes, at slike tilleggskostnader kan forekomme».

3.3.3.2 Departementets vurderinger

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 pre-kontraktuell 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 forhåndsregnes, opplyses om metoden for beregning av prisen.

Departementet antar at det kan være hensiktsmessig å utforme kravet til pre-kontraktuelle opplysninger om varens eller tjenestens pris likt for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast utsalgsted og for andre avtaler. Artikkel 5 nr. 4 åpner for en slik løsning. Departementet antar at en lik utforming på dette punkt vil kunne 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, antas det at mange næringsdrivende vil følge lovens krav uten nærmere tilpasninger. Forbrukeren får ved dette mer informasjon enn direktivet krever. Departementet har utferdiget lovforslaget i tråd med dette. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 3.

3.3.4 Opplysning om levering, betaling mv.

3.3.4.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav d

Direktivet omhandler opplysninger om «så langt det er relevant, ordningene for betaling, levering, oppfyllelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordning for behandling av reklamasjoner».

3.3.4.2 Departementets vurderinger

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, jf. punkt 7.3 nedenfor. 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 kontraktsvilkår. 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.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 4.

3.3.5 Opplysning om garantier mv

3.3.5.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav e

Direktivet omhandler opplysninger om «foruten påminnelse om en rettslig garanti for varenes kontraktsmessighet, eventuell ettersalgsservice og kommersielle garantier som gjelder og vilkårene for disse».

3.3.5.2 Departementets vurderinger

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, jf. ovenfor i punkt 2.3.14. 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.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 5.

3.3.6 Opplysning om avtalens varighet

3.3.6.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav f

Direktivet omhandler opplysninger om «avtalens varighet, der dette er relevant, eller, for avtaler som ikke er tidsbegrenset eller som forlenges automatisk, vilkårene for å si opp avtalen».

3.3.6.2 Departementets vurdering

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.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 6.

3.3.7 Opplysning om digitalt innhold

3.3.7.1 Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav g

Direktivet omhandler opplysninger om «hvor det er relevant, funksjonaliteten, herunder eksisterende tekniske beskyttelsestiltak for digitalt innhold». Begrepet funksjonalitet referer etter fortalens 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.

3.3.7.2 Departementets vurderinger

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, jf. ovenfor i punkt 2.3.11. Direktivet artikkel 2 nr. 11 definerer «digitalt innhold» som «data som blir produsert og levert i digital form».

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 7.

3.3.8 Supplerende opplysninger om digitalt innhold

3.3.8.1 Direktivet artikkel 5 nr.1 bokstav h

Direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav h omhandler opplysninger om «hvor det er relevant, det digitale innholds evne til å virke sammen med maskinvare og programvare så langt den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til dette». Etter fortalen punkt 19 viser dette til opplysninger om standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel operativsystemet, nødvendig versjon av dette og maskinvarekrav.

3.3.8.2 Departementets vurderinger

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.

Bestemmelsen foreslås gjennomført i avtaleloven ny § 38 b første ledd nr. 7.

4 Opplysningskrav før avtaleinngåelse ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted

4.1 Gjeldende rett

Angrerettloven har utførlige krav til forhåndsinformasjon som skal gis forbrukeren før avtale inngås. Bestemmelsen som gjelder avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester er nedfelt i § 7. Det fremgår at før det blir inngått en avtale skal forbrukeren blant annet ha følgende opplysninger:

- om varens eller tjenestens viktigste egenskaper
- om de økonomiske kostnadene
- om angreretten
- om alle vesentlige avtalevilkår
- selgerens navn, og eventuelt adresse

- hvor lenge tilbudet er gyldig, dersom det er begrenset
- hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelig på

Kravene til opplysning er ikke uttømmende. De utfylles av krav til opplysninger som er nedfelt annet sted i angrerettloven, i tillegg til krav i spesiallovgivning. 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 nærmere krav til prisinformasjon i prisopplysningsforskriften.

4.2 Direktivet artikkel 6 – opplysningskrav - generelt

4.2.1 Innledning

Artikkel 6 gjelder opplysninger som den næringsdrivende skal gi forbrukeren i forbindelse med fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted. Når det gjelder definisjon av begrepene fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, vises til punkt 2.3.7 og 2.3.8. Direktivet artikkel 6 har mange paralleller i artikkel 5, se punkt 3. Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte.

Opplysningskravene er utdypet i artikkel 7 og 8. Retningslinjer når det gjelder hvilke opplysninger som skal gis følger av direktivets forale nr. 34 som gjelder både ved fjernsalg og salg utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted. Det fremkommer her at når den næringsdrivende gir de klare og forståelige opplysningene, bør den næringsdrivende ta hensyn til de særlige behovene til forbrukeren som er særlig sårbar på grunn av sin mentale, fysiske eller psykologiske svakhet, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet bør kunne forventes å forutse. Disse hensynene, som for øvrig ikke er nedfelt i selve direktivet, er ivaretatt i markedsføringsloven hva gjelder markedsføring rettet mot barn.

Direktivet skjerper opplysningskravene i forhold til gjeldende rett, ved at flere opplysningskrav spesifiseres. På den annen side fastslås det 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”. Opplysningen i direktivet er detaljert og det vil derfor i praksis sjelden være tilfeller der opplysninger som kreves etter gjeldende rett ikke inngår i listen etter direktivet.

Direktivet skjerper kravene med hensyn til når opplysningene skal gis. Enkelte av opplysningene som kreves etter gjeldende rett, skal først gis *etter* at avtale er inngått. Etter direktivet artikkel 6 skal alle opplysningene være gitt *før forbrukeren blir bundet* av en avtale.

Enkelte opplysningskrav etter gjeldende angrerettlov 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.

I motsetning til direktivet artikkel 5, er det ikke anledning til å supplere opplysningskravene i artikkel 6 med nasjonale bestemmelser, jf. artikkel 6 nr. 8, med mindre kravet vil være i

overensstemmelse med e-handelsdirektivet eller tjenstedirektivet, se nærmere punkt 4.2.2 nedenfor.

Kravene til den næringsdrivende som følger av artikkel 6 nr. 1 skal også gjelde for avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, jf. artikkel 6 nr. 2.

Bakgrunnen for denne bestemmelsen er at det i direktivets forale nr. 19 bestemmes at disse nærmere bestemte ytelsene verken skal anses som varer eller tjenester. Reglene i artikkel 6 nr. 1 gjelder isolert sett ikke for dem. Bestemmelsen i nr. 2 innebærer at reglene om den næringsdrivendes opplysningsplikt likevel gjelder for disse ytelsene. 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 disse ytelsene håndteres som tjenester. Dersom det er behov for særregler, vil departementet omtale dette særskilt. Departementet har ikke funnet tilfeller hvor det er aktuelt å foreslå særregler for disse ytelsene.

4.2.2 Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav i nasjonal rett – direktivet artikkel 6 nr. 8

Til tross for at forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, se punkt 2.2 om artikkel 4, er enkelte av kravene i artikkel 6 frivillig for den enkelte stat å gjennomføre i nasjonal rett. Det kan 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), se artikkel 6 nr. 8. Disse direktivene er minimumsharmonisert, og gjennomført i norsk rett ved henholdsvis e-handelsloven og tjensteloven.

Siden direktivet ikke får innvirkning på nasjonale regler om avtalers gyldighet og ugyldighet, jf. artikkel 3 nr. 5, vil direktivets informasjonskrav likevel måtte suppleres med alminnelige avtalerettslige prinsipper blant annet om lojalitet i kontraktsforhold, regler om svik, bl.a. avtaleloven § 33.

4.2.3 Når opplysningene skal gis

4.2.3.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 7 opererer med angivelse av to tidspunkter 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”.

4.2.3.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1

Direktivet slår fast at før forbrukeren blir bundet av en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, eller tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren nærmere bestemte opplysninger i henhold til bokstavene a til t.

4.2.3.3 Departementets vurderinger

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. Departementet antar imidlertid at en naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn den pre-kontraktuelle opplysningsplikten bygger på, tilsier at informasjonen må 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.

Se forslag til ny lov om angrerett § 7 første ledd.

4.2.4 Opplysninger om varer og tjenesters viktigste egenskaper

4.2.4.1 Gjeldende rett

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 og om det f.eks. er standardiserte eller spesielt tilvirkede varer. Spørsmålet ble utdypet i spesielle merknader til § 7 i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven);

”Bestemmelsen må tolkes ut fra formålet, som er at forbrukeren skal få de opplysninger som er relevante og av betydning for kjøpsbeslutningen. For enkelte varegrupper kan en svært kort beskrivelse være tilstrekkelig, f.eks. for en bok opplysninger om tittel, forfatter og om den er innbundet eller ikke. For andre varer, f.eks. datamaskiner, vil det være nødvendig med mer omfattende tekniske spesifikasjoner. Når selger skal vurdere hvilke opplysninger som skal gis, kan det være nyttig å ha for øye at forbrukeren skal kunne danne seg et inntrykk av det produktet som tilbys, slik at en i størst mulig grad unngår at kundene returnerer varen fordi det var noe annet enn det de ventet.”

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

4.2.4.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav a

Direktivet skal sikre forbrukeren opplysninger om de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, i den utstrekning avtalemediet og varene eller tjenestene er egnet til dette. Bestemmelsen er parallell med artikkel 5 nr. 1 bokstav a, se nærmere punkt 3.3.1. Direktivet gir ikke retningslinjer for hva som skal anses som ”de viktigste egenskapene” ved varer eller tjenester og opplysningsplikten begrenses i den grad avtalemediet ikke er egnet til det. Av direktivets fortale nr. 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, fremgår det av fortalen, 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.

Begrensningene i artikkel 6 nr. 1 bokstav a knyttet til avtalekommunikasjonsmediet er ikke gjentatt i de øvrige bokstavene i artikkel 6 nr. 1.

4.2.4.3 Departementets vurderinger

Hvilke opplysninger det er hensiktsmessig å gi om varen eller tjenesten, og hvorvidt avtalemediet 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.

Departementet legger til grunn at opplysningenes detaljeringsnivå vedr. egenskaper tilpasses det som er praktisk, hensett til hva som er relevant og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen. At det ikke er krav om uttømmende opplysninger om en vares eller tjenestes egenskaper, følger også 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 varens egenskaper, hvis varens egenskaper må antas å være allment kjent, f.eks. 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, f.eks. at kontaktlinser er tilsatt farge. For en pakke-transport 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.

Kravet i angrerettloven § 7 første ledd bokstav a om hvilke opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper som skal gis, er språklig sett ikke begrenset av avtalemediet eller varens eller tjenestens art. Hva som er viktigst vil i praksis måtte se hen til hva som er allment kjent og avtalemediets funksjon. Departementet antar at bestemmelsen i praksis blir anvendt med de begrensninger som nå er nedfelt i direktivets ordlyd, og foreslår at disse synliggjøres.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav a.

4.2.5 Opplysningskrav for digitalt innhold - egenskaper

4.2.5.1 Gjeldende rett mv.

Angrerettloven omfatter også kjøp av digitale innholdstjenester, som gjør at disse blant annet omfattes av lovens kapittel 2 om opplysningsplikt før avtaleinngåelse. Etter angrerettloven regnes ytelsene som tjenester dersom de strømmes, nedlastes eller lignende, og som varer dersom de er lagret på et fysisk medium, som 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.

4.2.5.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav r og s

Det generelle opplysningskravet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav a kompletteres av artikkel 6 nr. 1 bokstav r og s som gjelder digitale ytelser (digitalt innhold), og artikkel 6 nr. 2. Bestemmelsene i nr. 1 bokstav r og s tilsvarer opplysningskravene i artikkel 5 nr. 1 bokstav g og h, se punkt 3.3.7 og 3.3.8. Direktivet gjør i fortalet nr. 19 nærmere rede for hva som menes med ”digitalt innhold”. Digitalt innhold betyr i henhold til direktivet informasjon 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, jf. fortalet artikkel 19, omfattes digitalt innhold isolert sett ikke av kravene til opplysning om de viktigste egenskapene for varer og tjenester i artikkel 6 nr. 1 bokstav a. Artikkel 6 nr. 2 bestemmer imidlertid at kravene i artikkel 6 nr. 1 også skal gjelde for blant annet slike avtaler.

Artikkel 6 nr. 1 bokstav r og s stiller tilleggskrav til opplysninger om egenskaper hva gjelder digitalt innhold. I henhold til artikkel 6 nr. 1 bokstav r skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger der det er relevant, om funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak, til digitalt innhold.

Funksjonaliteten vil etter fortalets punkt 19 forstås som ”de måtene digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel for sporing av forbrukeradferd” og videre ”tilstedeværelse av eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel beskyttelse via digital rettighetsadministrasjon (DRM – Digital Rights Management) eller regionkoding”.

I henhold til artikkel 6 nr. 1 bokstav s skal den næringsdrivende også gi forbrukeren opplysninger om eventuell relevant samvirksomhetsevne (interoperabilitet) for digitalt innhold med maskinvare og programvare som den næringsdrivende er klar over eller med rimelighet kan forventes å være klar over.

4.2.5.3 Departementets vurderinger

Opplysninger om særskilte forhold ved digitalt innhold som nevnt under foregående punkt vil være nødvendig for at forbrukeren skal få en tilstrekkelig forståelse av om produktet kan benyttes som forutsatt. Spørsmålet om når det er ”relevant” å gi de nevnte opplysningene, er ikke nærmere omtalt i direktivet. Etter departementets syn må dette bero på en avveining av forbrukerens berettigede forventninger og ytelsen karakter.

Aktuelle innholdstjenester kan være applikasjoner, spill, lydbøker, ringetoner, logoer, smurfebær, 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 informasjon 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. At forbrukeren får uriktig inntrykk av at et spill er gratis, mens det fordrer betaling ettersom spillet skrider frem. Det gis heller ikke systematisk opplysninger om hvorvidt nedlastet digitalt innhold kan brukes i annet land¹.

For å tydeliggjøre at også digitale innholdstjenester er omfattet av angrerettlovens regler om opplysningsplikt, foreslås at disse kravene spesifikt nevnes i ny angrerettlov, se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstavene b og c.

¹ 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

4.2.6 Opplysninger om den næringsdrivendes identitet

4.2.6.1 Gjeldende rett

I henhold til 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.

4.2.6.2 Direktivet – artikkel nr. 6 nr. 1 bokstav b, c og d

Den næringsdrivende skal opplyse om sin identitet, for eksempel dennes handelsnavn (nr. 1 bokstav b), samt geografiske adresse der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse, der disse er tilgjengelige, samt, der det er relevant, den geografiske adressen og identiteten til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer (nr. 1 bokstav c).

Bestemmelsene har sin parallell i artikkel 5 nr. 1 bokstav b, som likevel er mindre omfattende enn identitetskravene ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.

Dersom den næringsdrivendes geografiske adresse iht. artikkel 6 nr. 1 bokstav c er forskjellig fra den næringsdrivendes forretningssted skal dette opplyses. Der det er relevant, skal også opplyses adressen til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til.

4.2.6.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår at en bestemmelse i ny angrerettlov formuleres i overensstemmelse med bestemmelsene i direktivet. Noen av kravene finnes i tjenesteloven, mens det ikke finnes noen tilsvarende krav for varer. I alle fall bør kravene for sammenhengens skyld nedfelles samlet i angrerettloven. Slike opplysninger vil sikre forbrukerens muligheter til å komme i kontakt med den næringsdrivende etter inngått handel. Se for øvrig punkt 3.3.2 om direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav b.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav d.

4.2.7 Opplysninger om pris

4.2.7.1 Gjeldende rett

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

Prisopplysningsforskriften, hjemlet i markedsføringsloven § 10, definerer salgspris som den fullstendige prisen for en vare, jf. prisopplysningsforskriften § 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. Prisopplysningsforskriften, som gjelder næringsdrivende som er etablert i Norge og selger varer og tjenester til forbruker, jf. § 1, sonderer ikke mellom butikksalg, salg utenfor fast forretningssted og fjernsalg.

Prisopplysningskrav vedr. tjenester er nedfelt i prisopplysningsforskriften kapittel 3. Bestemmelsene gjelder alle salg fra næringsdrivende til forbruker, med mindre et forhold er regulert av spesiallovgivning, se forskriftens § 1 tredje ledd. Den næringsdrivende skal i henhold til § 10 første ledd opplyse om de fullstendige prisene på de tjenestene som tilbys. Dersom stykkprisen på en tjeneste varierer innenfor et bestemt intervall, skal høyeste og laveste pris innenfor intervallet opplyses. Eventuelle minstepriser skal oppgis.

Er ikke annet opplyst, skal en pris dekke alle materialer og ytelser, også fra underleverandører, som inngår i tjenesten som tilbys. Har den næringsdrivende forretningsvilkår som medfører tillegg til prisen på en tjeneste, skal tilleggene oppgis særskilt.

Er det ikke praktisk mulig å oppgi prisen på en tjeneste som fastsatt i § 10 første til tredje ledd, skal den næringsdrivende informere om hvordan prisen på en tjeneste blir beregnet, se § 10 fjerde ledd.

Særbestemmelser om prisopplysning er nedfelt i prisopplysningsforskriften vedr. tannleger, kraft, gravferd og serveringssteder.

Vi har ikke generelle bestemmelser som gjelder krav til prisopplysning ved løpende ytelser, utover det som står ovenfor. I praksis sender mange næringsdrivende faktura for løpende ytelser hver måned eller hvert kvartal.

4.2.7.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e

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

”den samlede prisen på varen eller tjenestene medregnet avgifter, eller, dersom varen eller tjenestenes art ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader til frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, 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 belastes med et fast beløp, skal den samlede prisen også bety de samlede månedlige kostnadene. Der de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det oppgis på hvilken måte prisen blir beregnet.

4.2.7.3 Departementets vurderinger

Første punktum samsvarer med opplysningskravet i direktivet artikkel 5 nr. 1 bokstav c, se nærmere punkt 3.3.3.

Bestemmelsen 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 f.eks. pris på bredbåndstjeneste forutsetter at man har fasttelefon fra samme leverandør, må samlet pris oppgis.

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 prisopplysningsforskrift § 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.

Departementene foreslår at en bestemmelse tilsvarende direktivets innhold inntas i ny angrerettlov. Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav e.

4.2.8 Opplysning om kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddel

4.2.8.1 Gjeldende rett

I henhold til angrerettloven § 7 første ledd bokstav g skal forbrukeren i alle fall 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, f.eks. 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. I praksis fastsettes prisene på kommersielt grunnlag, dvs. med priskonkurranse mellom tilbydere.

4.2.8.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f

Den næringsdrivende skal opplyse om kostnader ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtale, der 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.

4.2.8.3 Departementets vurderinger

Begrepet ”grunntakst” eksisterer ikke i dag innen telekommunikasjon. Priser settes på kommersielt grunnlag. Departementet vil foreslå at den næringsdrivende skal opplyse forbrukeren dersom det koster noe ekstra utover vanlig bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet å inngå avtale. Se nærmere punkt 8.4 om telefonkostnader. 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.

En bestemmelse tilsvarende direktivet foreslås inntatt i ny lov om angrerett. Se utkast til § 7 første ledd bokstav g.

4.2.9 Opplysning om ordning for betaling, levering mv.

4.2.9.1 Gjeldende rett

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

4.2.9.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g

Bestemmelsen krever at den næringsdrivende gir informasjon ”der det er relevant” om ordningene for betaling, levering, oppfyllelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager.

4.2.9.3 Departementets vurderinger

Etter departementets forståelse vil bestemmelsen først og fremst gjelde hvilke oppgjørsmetoder selgeren tilbyr forbrukeren, så som kontant betaling, girobetaling, kortbetaling osv. Det kan også være om hele beløpet skal betales med en gang, eller om det for eksempel deles i to eller flere innbetalinger.

Fristen for når den næringsdrivende påtar seg å levere en vare kan sammenholdes med artikkel 18 om levering, der varen skal leveres innen 30 dager, hvis ikke annet er avtalt. Bestemmelsen fratar ikke den næringsdrivende plikt til å gi opplysning om leveringstidspunktet, som forbrukeren alltid vil ha ønske om å vite. Se nærmere punkt 7.3 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.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav f.

4.2.10 Generelle opplysninger om angrerett

4.2.10.1 Gjeldende rett

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.

Lovens § 8 har hjemmel til i forskrift å pålegge at selger eller tjenesteyteren skal gi andre opplysninger etter § 7, til å bestemme hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, samt til å gjøre unntak fra opplysningsplikten etter § 7. I forskrift er det kun gitt bestemmelser om angreskjema.

Kravene i § 7 om hvilke opplysninger forbrukeren skal motta utfylles av bestemmelser i loven kapittel 3 om plikt til å gi opplysninger skriftlig på et varig medium. Her fremkommer det blant annet at forbrukeren også skal ha opplysninger om vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten. Disse opplysningene skal imidlertid gis snarest mulig *etter* avtaleinngåelsen for tjenester, og senest *ved levering* ved kjøp av varer.

4.2.10.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav h

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren opplysninger om angrerett, der slik rett foreligger, samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å benytte angreretten, i henhold til direktivet artikkel 11 nr. 1. Den næringsdrivende skal også gi forbrukeren et standard angreskjema, utformet etter malen i direktivets vedlegg I B.

4.2.10.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelser i artikkel 6 nr. 1 bokstav h om krav til opplysninger om angreretten høyner opplysningskravene og er en forbedring av forbrukervernet. Selv om det også stilles krav om at forbrukeren skal få opplysninger etter inngått avtale, vil et krav om opplysninger i forkant av en avtale gjøre forbrukeren mer bevisst på sin rettsstilling. Når det gjelder overgivelsen av standard angreskjema, blir det ulogisk å kreve at dette skal være gitt før avtale inngås. Man må ha en retroaktiv vurdering; inntil avtale er inngått utgjør ikke manglende overlevering av angreskjema brudd på opplysningskravene for den

næringsdrivende. Slikt brudd foreligger først dersom avtale blir inngått, og skjemaet ikke er gitt.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav h.

4.2.11 Opplysninger knyttet til angreretten – opplysninger om returkostnader for varer

4.2.11.1 *Gjeldende rett*

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 telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted (§ 14). Det fremgår ikke av gjeldende rett at forbrukeren skal ha disse opplysningene før avtale inngås.

4.2.11.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav i*

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 i tilfeller der denne bruker sin angrerett. Når det gjelder fjernsalgsavtaler, og dersom varene etter sin art ikke kan returneres med post på normal måte, skal også gis informasjon om returkostnadene. I henhold til direktivets fortale nr. 36 vil dette kravet anses for å være oppfylt dersom den næringsdrivende for eksempel spesifiserer en bestemt befrakter (for eksempel den som er 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, 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 vil måtte betales, og at denne kostnaden kan bli høy, sammen med et rimelig anslag av den høyeste kostnaden, som kan være basert på kostnaden ved levering til forbrukeren.

4.2.11.3 *Departementets vurderinger*

Forbrukeren bør få alle relevante opplysninger før inngåelse av avtale, derunder opplysninger om i hvilke tilfeller kostnadene ved eventuell retur skal betales av forbrukeren. Det er en forbedring av forbrukervernet at den næringsdrivende pålegges å gi forbrukeren også disse opplysningene før avtale inngås. Direktivet pålegger ikke den næringsdrivende å gi opplysninger om at vedkommende bærer returkostnadene, dersom det skulle være tilfelle. Det er derfor ikke aktuelt å innføre krav om at opplysninger om hvem som skal betale returkostnadene skal opplyses i alle tilfelle.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav i.

4.2.12 Opplysninger om oppgjør ved bruk av angrerett - tjenester

4.2.12.1 *Gjeldende rett*

Angrerettloven § 21 har bestemmelser om gjennomføring av angreretten ved tjenester. Loven har imidlertid ikke bestemmelse om at forbrukeren, før avtale blir inngått, skal ha opplysning om etteroppgjøret, dersom forbrukeren gjør bruk av angreretten, og den næringsdrivende har startet levering av sin ytelse etter oppfordring fra forbrukeren.

4.2.12.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j*

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav j, som viser til artiklene 7 nr. 3 og 8 nr. 8, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om etteroppgjøret ved levering av tjenester mv. Dersom forbrukeren har bedt den næringsdrivende, ved hjelp av et varig medium, om å

starte levering av avtalt ytelse, før utløpet av angrefristen, og forbrukeren benytter sin angrerett, skal forbrukeren ha ansvar for å godtgjøre den næringsdrivende for rimelige kostnader i samsvar med artikkel 14 nr. 3. Hvordan rimelige kostnader skal beregnes er nærmere beskrevet i punkt 6.6.2.3. Det vises til punkt 5.1.4 vedr. omtale av artikkel 7 nr. 3.

4.2.12.3 *Departementets vurderinger*

Forbrukeren bør få alle relevante opplysninger før inngåelse av avtale, derunder opplysninger om i hvilke tilfeller kostnadene ved eventuell utøvelse av angrerett skal betales av forbrukeren. Det er en klar forbedring av forbrukervernet at den næringsdrivende pålegges å gi forbrukeren også disse opplysningene før avtale inngås.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav j.

4.2.13 Opplysninger om unntak fra angreretten

4.2.13.1 *Gjeldende rett*

Gjeldende rett har ingen regler om at forbrukeren skal få opplysninger om unntak fra angreretten i forkant av en avtaleinngåelse og om hvordan angreretten eventuelt kan tapes. I henhold til angrerettloven § 9 skal visse opplysninger gis *ved* avtaleinngåelse. Dette er nærmere presisert i annet ledd som snarest mulig *etter* avtaleinngåelsen for tjenester, og *senest ved levering* ved kjøp av varer. Kravet gjelder altså at opplysninger skal gis på et tidspunkt beslutningen om kjøp er tatt. At det skal gis opplysning om unntak fra angreretten og hvordan retten kan bortfalle, kan utledes av § 9 første ledd bokstav b om vilkårene for å benytte angreretten.

4.2.13.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k*

Direktivet har i artikkel 16 bestemmelser om unntak fra angreretten. Unntaket omfatter både varer og tjenester, se nærmere punkt 6.8. I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger dersom angreretten ikke gjelder, eventuelt under hvilke omstendigheter forbrukeren vil kunne tape angreretten.

4.2.13.3 *Departementets vurderinger*

Opplysninger i forkant av en avtaleinngåelse om tilfeller hvor angreretten ikke kan gjøres gjeldende, og eventuelt falle bort, vil bedre forbrukervernet. Departementet foreslår at kravet i direktivet synliggjøres ved at opplysningskravet inntas i ny lov om angrerett.

Se utkast til § 7 første ledd bokstav k.

4.2.14 Opplysninger om rett til kontraktsmessig vare

Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav l pålegger den næringsdrivende å opplyse om sin juridiske forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare. Det kan synes noe overdrevet å skulle opplyse forbrukeren om at den næringsdrivende er forpliktet til å levere varene i henhold til kontrakten. Slik departementet forstår formålet med bestemmelsen her vil dette bare være nødvendig i de tilfeller hvor det kan være uklart for forbrukeren om den næringsdrivendes forpliktelse følger av alminnelige kontraktsrettslige regler eller om selger tilbyr en form for oppfyllelsesgaranti som går utover det som i seg selv følger av de alminnelige reglene.

I angrefristskjemaene 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. Bestemmelsen som synes overflødig, svarer delvis til opplysningskrav i artikkel 5 nr. 1 bokstav e, se punkt 3.3.5, som imidlertid ikke er begrenset til varer, men også gjelder (andre) ytelser.

Departementet foreslår at en bestemmelse i henhold til direktivet likevel inntas i ny lov om angrerett. Se utkast til § 7 første ledd bokstav l.

4.2.15 Opplysninger om ettersalgsservice mv.

4.2.15.1 Gjeldende rett

Etter tjenesteloven § 20 skal tjenesteyteren uten særskilt forespørsel opplyse tjenestemottaker om garantier som ikke følger av ufravikelig lov eller forskrift. Det er ikke bestemmelser om opplysninger vedr. kommersielle garantier, ettersalgsbistand eller –service i gjeldende angrerettlov.

4.2.15.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav m

Artikkelen har en delvis parallell i direktivet artikkel 5 nr. 1 første ledd bokstav e. I henhold til artikkel 6 skal det gis opplysninger om hvorvidt det finnes og vilkårene for å få ettersalgsbistand og ettersalgsservice, samt om kommersielle garantier.

4.2.15.3 Departementets vurderinger

Med ”ettersalgsbistand” antar departementet at det siktes til hjelp i forlengelsen av oppfyllelsen av avtalen. Når det gjelder opplysninger om ettersalgsservice vil det 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.

Kommersielle garantier er forpliktelser den næringsdrivende påtar seg å yte som går utover det han eller hun er forpliktet til å yte i henhold til lovgivningen. Bestemmelsen inneholder det forbehold at opplysningene bare skal gis ”der det er relevant”.

Departementet foreslår at reglene nedfelles samlet i ny angrerettlov, selv om det isolert sett ikke er nødvendig å dekke opp opplysninger om kommersielle garantier som allerede er nedfelt i tjenesteloven.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav l.

4.2.16 Opplysninger om relevante atferdsregler

4.2.16.1 Gjeldende rett

Tjenesteloven § 20 har regler om opplysninger 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.

4.2.16.2 Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav n

I henhold til direktivet skal det opplyses om at det finnes 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”

4.2.16.3 *Departementets vurderinger*

Forbrukerrettighetsdirektivet går lenger enn tjenstedirektivet ved at det *skal* opplyses, uanhengig av anmodning fra forbrukeren, om relevante atferdsregler. En generell bestemmelse om opplysninger om relevante bransjeregler foreslås tatt inn i ny angrerettlov.

Se utkast til § 7 første ledd bokstav m.

4.2.17 Opplysninger om varighet og vilkår for opphør av avtale

4.2.17.1 *Gjeldende rett*

I henhold til angrerettloven § 7 første ledd bokstav d skal forbrukeren ha opplysninger om avtalens varighet, når avtalen gjelder løpende ytelser. Det stilles ikke særskilt krav om at forbrukeren skal motta opplysninger om hvordan avtalen skal avsluttes.

4.2.17.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 første ledd bokstav o*

Bestemmelsen pålegger den næringsdrivende å informere forbrukeren om avtalens varighet, der dette er relevant. Dersom dette ikke er en tidsbegrenset avtale eller avtalen forlenges automatisk, skal forbrukeren ha opplysning om vilkårene for å kunne gå fra avtalen.

Bestemmelsen har sin parallell i artikkel 5 nr. 1 bokstav f.

4.2.17.3 *Departementets vurderinger*

Bestemmelsen innebærer at den næringsdrivende må gi opplysninger om en avtales utløpstid ved tidsbegrensede avtaler, og vilkår for å gå fra løpende avtaler. 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. Kravet vil utgjøre en klar forbedring av forbrukervernet.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav n.

4.2.18 Opplysninger om minstetid for forbrukerens forpliktelser

4.2.18.1 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav p*

I henhold til direktivet skal den næringsdrivende, der det er relevant, opplyse om mistetiden for forbrukerens forpliktelser etter avtalen. Det antas at det siktes til bindingstider, f.eks. på treningssentre, husleieavtaler, og diverse abonnementer, f.eks. for mobiltjenester, bredbånd og digitale tv-signaler.

4.2.18.2 *Departementets vurderinger*

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.

Innholdet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav p foreslås gjenspeilet i ny lov om angrerett.

Bestemmelsen vil styrke forbrukerens stilling.

Se utkast til ny lov om angrerett § 7 første ledd bokstav n.

4.2.19 Opplysninger om eventuelle depositum mv.

4.2.19.1 *Gjeldende rett*

Et opplysningskrav som omtalt i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q kan utledes av angrerettloven § 7 første ledd bokstav d om at forbrukeren skal ha opplysning om alle vesentlige avtalevilkår, herunder bl.a. betalings- og leveringsvilkår.

4.2.19.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q*

Den næringsdrivende skal, 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.

4.2.19.3 *Departementets vurderinger*

Bestemmelsen 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 eller bankinnskudd, og ved forskudd på en tilvirkningstjeneste, f.eks. dersom man bestiller et malt portrett, o.l. Opplysningskravet i direktivet foreslås inntatt i ny angrerettlov. Se utkast til § 7 første ledd bokstav o.

4.2.20 Opplysninger om utenrettslig klage- og erstatningsordning

4.2.20.1 *Gjeldende rett mv.*

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

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.

4.2.20.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav t*

Dersom det er relevant, skal den næringsdrivende 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.

4.2.20.3 *Departementets vurderinger*

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 f.eks. være at en klage må fremmes skriftlig, og at skriftlig klage først må være rettet mot den næringsdrivende, slik at denne får anledning til å ordne opp i saken før den tas videre. Det foreslås at opplysningskravene om tvisteløsningsorganer både tjenesteytere og andre næringsdrivende er underlagt inntas i ny angrerettlov.

Se utkast til § 7 første ledd bokstav p.

4.2.21 Offentlige auksjoner – valgfrie unntak

4.2.21.1 *Gjeldende rett*

Definisjon av offentlige auksjoner omhandles i punkt 2.3.13. Gjeldende angrerettlov § 2 bokstav c unntar offentlige auksjoner fra lovens virkeområde. Loven gjelder likevel dersom 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. Angrerettloven har ingen særregler om opplysninger knyttet til auksjoner.

4.2.21.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 3*

Direktivet inneholder en særregel knyttet til den næringsdrivendes identitet. I henhold til bestemmelsen *kan* opplysningskrav om den næringsdrivendes identitet, geografiske adresse, telefonnummer etc. erstattes av tilsvarende opplysninger om auksjonarius.

4.2.21.3 *Departementets vurderinger*

Det er frivillig for medlemsstatene om de vil innta en bestemmelse om reduksjon i opplysningskravene i sin lovgivning. Dersom man innfører en slik bestemmelse, blir det opp til den næringsdrivende som har varer til salgs på auksjonen, om vedkommende vil opplyse sin identitet, eller kun begrense seg til auksjonarius' identitet og adresse mv. Alternativet gjelder kun offentlige auksjoner, jf. definisjonen i direktivet artikkel 2 nr. 13, se punkt 2.3.13. Bestemmelsen antas å skulle forenkle situasjonen for forbrukeren, som kun behøver å forholde seg til auksjonarius. Man kan likevel anta at forbrukeren i mange tilfeller vil ønske også å ha selgerens kontaktopplysninger.

Departementet foreslår at en slik bestemmelse, som vil svekke forbrukerens stilling i forhold til reglene i artikkel 6 nr. 1, ikke inntas i norsk regelverk. Vi ber imidlertid om høringsinstansenes synspunkter. Dersom det likevel er ønskelig å innta en slik bestemmelse, antar departementet at den mest naturlig hører hjemme i ny lov om angrerett.

4.2.22 Hvordan opplysningene skal gis

4.2.22.1 *Gjeldende rett*

Angrerettloven § 7 femte ledd bestemmer at opplysningene før avtaleinngåelse skal gis på en klar og forståelig måte. Der opplysningene gis ved fjernkommunikasjon skal opplysningene tilpasses det midlet som anvendes. I henhold til spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) til punkt 7 annet² ledd bemerkes at informasjonen må fremstilles på en slik måte at den kan oppfattes av forbrukeren, slik at forbrukeren kan nyttiggjøre seg de aktuelle opplysningene. Angrerettloven § 9 bestemmer at en rekke av opplysningene som forbrukeren skal motta, skal gis skriftlig på et varig medium i forbindelse med inngåelse av avtalen. Med hjemmel i loven § 10 er det gitt forskrift om at opplysninger om angrerett *skal gis* ved bruk av et angrefristformular fastsatt av departementet.

4.2.22.2 *Direktivet*

Opplysningene i artikkel 6 nr. 1 bokstavene a – t skal gis på en klar og forståelig måte i henhold til ordlyden i nr. 1 første punktum. Kravene til den næringsdrivende som følger av artikkel 6 nr. 1 bokstav h, i og j kan gis ved hjelp av korrekt utfylt standard angreskjema, jf. artikkel 6 nr. 4. Det er opplysningene som gjelder angrerett som kan gis ved hjelp av skjemaet.

4.2.22.3 *Departementets vurderinger*

Det synes ikke praktisk at den næringsdrivende skal gi opplysninger om angrerett på et utfylt skjema før forbrukeren har besluttet seg for å inngå en avtale, før avtalen er så godt som inngått. Inntil det er inngått en bindende avtale har ikke den næringsdrivende brutt sine opplysningsforpliktelser. Men straks avtale er inngått, skal alle opplysninger være gitt, derunder opplysningene i angreskjemaet.

Departementet foreslår at den næringsdrivende, som i dag, skal gis adgang til å oppfylle sin opplysningsplikt ved å overlevere forbrukeren et korrekt utfylt angreskjema. Det vil likevel

² Nå femte ledd.

være frivillig for den næringsdrivende å anvende skjemaet før avtale inngås, dvs. når man bare er på opplysningsstadiet.

En bestemmelse om bruk av angreskjema foreslås inntatt i ny lov om angrerett.

Departementet foreslår også å videreføre forskriftshjemmelen i gjeldende lov § 10 om at departementet kan gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved obligatorisk bruk av angreskjema. Se utkast til § 7 annet og femte ledd.

4.2.23 Virkninger av brudd på visse opplysningskrav

4.2.23.1 *Gjeldende rett*

Angrerettloven § 11 har en rekke bestemmelser om virkningen av at reglene om opplysningsplikt ikke er oppfylt i forskjellige typetilfeller. Konsekvensen er at den 14 dagers angrefristen blir utvidet, se nærmere punkt 6.2.5.1. Loven har ingen bestemmelse som tilsvarer direktivet artikkel 6 nr. 6, se nedenfor.

4.2.23.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 6*

Dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt kravene om tilleggsopplysninger eller opplysninger om andre kostnader som omhandlet i nr. 1 bokstav e. Det samme gjelder kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i nr. 1 bokstav i, skal forbrukeren ikke betale disse.

4.2.23.3 *Departementets vurderinger*

Bestemmelsen 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 beviskrav, jf. punkt 4.2.25 nedenfor.

Når det gjelder virkningen av brudd på øvrige bestemmelser om opplysningskrav, vises det til omtalen av direktivet artikkel 24 om sanksjoner, se punkt 9.1 nedenfor.

En bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 6 nr. 6 foreslås inntatt i ny lov om angrerett, se utkast til § 8.

4.2.24 Språkkrav

4.2.24.1 *Gjeldende rett*

Angrerettloven § 7 sjette 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 der markedsføringen er på norsk.

4.2.24.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 7*

Direktivet gir medlemsstatene adgang til å beholde eller innføre språkkrav i nasjonal lovgivning vedrørende kontraktrettslige opplysninger, for å sikre at slike opplysninger er lett forståelig for forbrukeren. I fortalet til direktivet nr. 15 står det at direktivet ikke bør harmonisere språklige krav som stilles til forbrukeravtaler.

4.2.24.3 *Departementets vurderinger*

Direktivet gir medlemsstatene et valg når det gjelder innføring av språkkrav. Fortalens anbefaling om at statene ikke bør harmonisere sine språkkrav innebærer at det er opp til hver enkelt stat om de ønsker å innføre eller videreføre språkkrav knyttet til informasjon og avtalevilkår. Det vil være vanskelig å få oversikt over og kontrollere at utenlandske

næringsdrivende faktisk anvender norsk, eventuelt engelsk, ved henvendelse til det norske markedet ved bruk av internett eller på annen måte. Samtidig vil det være i de næringsdrivendes interesse at norske forbrukere forstår opplysningene som gis. Departementets utgangspunkt ved gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet er at man skal videreføre bestemmelser i gjeldende rett som ivaretar forbrukernes interesser, i den utstrekning direktivet åpner for det. Departementet foreslår derfor at man viderefører språkkrav i tråd med gjeldende rett, dvs. at næringsdrivende som retter sin henvendelse mot norske forbrukere må gi opplysninger på norsk. Språkkravet skal gjelde generelt, ikke kun næringsdrivende som er etablert i Norge. Med norsk menes både bokmål og nynorsk, mellom hvilke den næringsdrivende kan velge.

Vi ber særskilt om høringsinstansenes syn. Se utkast til ny lov om angrerett § 7 tredje ledd.

4.2.25 Bevisbyrde

4.2.25.1 *Gjeldende rett*

De fleste norske bevisbyrderegler er ulovfestede. Gjeldende angrerettlov har ingen egen bestemmelse om bevisbyrderegler når det gjelder oppfyllelse av informasjonskrav.

4.2.25.2 *Direktivet artikkel 6 nr. 9*

I henhold til direktivet er det den næringsdrivende som har bevisbyrden for at opplysningskravene som oppstilles i artikkel 6 er oppfylt.

4.2.25.3 *Departementets vurderinger*

Den som har bevisbyrde har tvilsrisikoen, dersom det er uklart om et bestemt faktisk forhold foreligger. Dersom forbrukeren påstår at den næringsdrivende ikke har oppfylt sine opplysningsplikter, skal det legges til grunn, med mindre selgeren sannsynliggjør det motsatte. Regelen vil ventelig virke motiverende på næringsdrivende til å systematisere opplysningene som gis. Regelen støttes også av bestemmelsene om formkrav, se nærmere punkt 5. Næringsdrivende som har fulgt reglene om formkrav, vil også lettere kunne sannsynliggjøre at kravene til opplysningsplikt er oppfylt.

Departementet foreslår at en bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 6 nr. 9 inntas i ny lov om angrerett. Se utkast til § 7 fjerde ledd.

5 Krav til avtalen ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted

5.1 Formelle krav til avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted

5.1.1 Direktivet artikkel 7 - generelt

Direktivet artikkel 7 omhandler formelle krav til ”avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted”. Begrepet er definert i direktivet artikkel 2 nr. 8, se nærmere punkt 2.3.8. Artikkel 7 stiller krav både til den næringsdrivende og til forbrukeren. Bestemmelsen omhandler krav til skriftlighet, kopi eller bekreftelse av avtale til forbrukeren, samt krav til uttrykkelig anmodning fra forbruker om oppstart av levering av tjeneste før angrefristen er utløpt. Statene får adgang til å gjøre unntak fra de formelle kravene for avtaler av økonomisk verdi som ikke overstiger 200 Euro. For øvrig er bestemmelsene i artikkelen obligatoriske for statene. Dette følger både av artikkel 7 nr. 5 og av direktivet artikkel 4 om harmoniseringsnivå, se punkt 2.2.

5.1.2 Krav til skriftlighet

5.1.2.1 Gjeldende rett

I henhold til angrerettloven § 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.

Bestemmelsen gjelder avtaler om varer og tjenester, inngått ved fjernsalg og ved salg utenfor den næringsdrivendes faste utsalgssted. Det er først når en konkret avtale er inngått at kravet om opplysninger på varig medium oppstår. Det følger av § 9 annet ledd fjerde punktum at noen av opplysningene, de som 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

- n. vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten,
- o. opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår,
- p. vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsubegrenset eller av mer enn ett års varighet
- q. bekreftelse av bestillingen.

Det følger av dette at opplysninger som det vises til i § 9 første ledd bokstav a, som listes opp i § 7 bokstav a-f, og som er gitt tidligere, ikke behøver å gis på nytt etter at avtale er inngått, selv om de ikke tidligere er gitt på varig medium.

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

5.1.2.2 Direktivet artikkel 7 nr. 1

De opplysningene som den næringsdrivende i henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 har plikt til å gi forbrukeren før avtale inngås, skal 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 2.3.10. Opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt, forståelig språk.

5.1.2.3 Departementets vurderinger

Formålet med kravet til opplysninger på papir eller annet 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 å ha dem tilgjengelig for fremtidig bruk.

Departementet foreslår å ta inn en bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 7 nr. 1 i ny lov om angrerett. Forslaget vil bedre forbrukerens rettsstilling, ved at alle opplysninger som er relevant 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.

Språkkravet i direktivet artikkel 7 nr. 1 er krav til tydelighet og godt språk, og regulerer ikke hvilket språk informasjonen skal gis på. Statene står imidlertid fritt til å fastsette krav til språk etter direktivet artikkel 6 nr. 7, se nærmere punkt 4.2.24.

Se utkast til ny lov om angrerett § 9 første ledd.

5.1.3 Bekreftelse til forbrukeren

5.1.3.1 Gjeldende rett

Etter angrerettloven § 9 første ledd bokstav e stilles det krav om at forbrukeren skal få bekreftelse av bestillingen på varig medium.

5.1.3.2 Direktivet artikkel 7 nr. 2

Etter direktivet skal den næringsdrivende gi forbrukeren papirkopi av signert kontrakt eller av bekreftelse på inngått kontrakt. Alternativt kan kopi eller bekreftelse gis på et annet varig medium, dersom forbrukeren samtykker til dette. Se nærmere punkt 5.2.8.1.

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/godkjennelse av at vedkommende dermed taper sin angrerett, se pkt. 6.8.14.2. Den næringsdrivendes kopi eller bekreftelse ved kjøp av digitalt innhold skal også inneholde forbrukerens forutgående samtykke eller erkjennelse av at angrerett ved nedlastning av digitalt innhold er tapt.

5.1.3.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår at kravet direktivet artikkel 7 nr. 2 inntas i ny lov om angrerett, i tillegg til opplysningene som skal gis på varig medium, jf. punkt 5.1.2 ovenfor.

Se utkast til ny lov om angrerett § 9 tredje ledd.

5.1.4 Oppstart av levering før angrefristen utløper

5.1.4.1 Gjeldende rett

Angrerettloven har ikke bestemmelser om adgang til å kreve oppstart av levering i løpet av angrerettperioden ved salg utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted. Dersom ytelsen påbegynnes i disse tilfellene blir konsekvensen at en tjenesteyter, eller selger som tilvirker varer spesielt for forbrukeren, ikke kan ta seg forholdsmessig betalt for arbeid som er utført, dersom forbrukeren angrer på handelen i løpet av angrefristen. Dette følger motsetningsvis av loven § 21 tredje ledd.

Gjeldende rett har ikke egne bestemmelser knyttet til oppstart før angrerettens utløp ved levering av vann, gass eller elektrisitet i tilfeller der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller fjernvarme. De antas imidlertid å falle inn under tjenestebegrepet og reguleres dermed av bestemmelsene som omhandler tjenester.

5.1.4.2 Direktivet artikkel 7 nr. 3

Den næringsdrivende skal kreve at forbrukeren kommer med en uttrykkelig anmodning på et varig medium, dersom vedkommende ønsker oppstart av visse ytelser i løpet 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.

5.1.4.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår at direktivets bestemmelse gjennomføres ved en bestemmelse i ny lov om angrerett. Den næringsdrivende som selger tjenester utenfor fast forretningssted, skal kreve at forbrukeren anmoder om oppstart av levering på et varig medium, dersom forbrukeren ønsker at levering av tjenesten begynner før angrefristen er utløpt. Bestemmelsen vil styrke stillingen til den næringsdrivende som får rett til å få betalt for utført arbeid, selv

om forbrukeren angret seg. Hensynet til forbrukeren som f.eks. 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 5.1.3.

Se utkast til ny lov om angrerett § 10.

5.1.4.4 Særlig om ytelser som verken er varer eller tjenester

Når det gjelder krav om start av levering av strøm mv. som det er inngått avtale om utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, er det etter departementets syn ikke nødvendig å ha en egen bestemmelse om dette. Årsaken til at disse ytelsene er særbehandlet i direktivet, kan være at de i direktivets fortale er kategorisert som ”verken varer eller tjenester”. Digitale innholdstjenester som ikke er knyttet til fysisk medium anses heller ikke som vare eller tjeneste. Man har da i direktivet uttrykkelig regulert hva som skal gjelde for disse ytelsene. Etter departementets syn vil slike ytelser i ny angrerettlov omfattes av reglene for tjenester, med mindre særlige grunner til avvikende regler gjør seg gjeldende.

Med levering av vann, gass eller elektrisitet i tilfeller som 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.

5.1.5 Unntak fra krav om skriftlighet

5.1.5.1 Gjeldende rett

I angrerettloven § 2 bokstav b gjøres det unntak fra lovens virkeområde for salg utenfor fast forretningssted, når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er under kr 300.

Etter angrerettloven § 2 bokstav f er 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.” Bestemmelsen er videre enn direktivet artikkel 7 nr. 4, se nedenfor, blant annet fordi unntaket ikke er begrenset til avtaler med en mindre kontraktssum, og heller ikke gjelder tjenester det haster med å få utført.

5.1.5.2 Direktivet artikkel 7 nr. 4

Direktivet artikkel 7 nr. 4 omfatter avtaler der forbrukeren uttrykkelig anmoder om den næringsdrivendes tjenester for å utføre reparasjoner eller vedlikehold og betalingen ikke overstiger 200 Euro. Det er også et krav at den næringsdrivende og forbrukeren umiddelbart utfører sine avtaleforpliktelser. I slike tilfeller er det valgfritt for medlemsstatene om de vil begrense kravene til opplysninger og skriftlighet. I henhold til bokstav a skal den næringsdrivende kun behøve å gi forbrukeren 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. Det følger av bestemmelsen at den næringsdrivende også skal gi forbrukeren opplysninger om de viktigste egenskapene ved varene eller tjenestene. Det skal også opplyses om at det foreligger angrerett og vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å benytte den, og eventuelle opplysninger om at angreretten ikke gjelder, jf. direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstavene a, h og k. Forbrukeren kan uttrykkelig samtykke i at disse opplysningene ikke gis på papir eller på annet varig medium, dvs. at opplysningene gis muntlig.

Selv om det gis adgang for medlemsstatene til å innføre mindre omfattende opplysningskrav ved tjenester hvis kontraktssum ikke overstiger 200 Euro, skal det gis skriftlig bekreftelse av avtale, jf. artikkel 7 nr. 4 bokstav b. Bekreftelsen skal inneholde alle opplysningene fastsatt i direktivet artikkel 6 nr. 1, samt eventuelt uttrykkelig samtykke og godkjenning om bortfall av

angerrett i samsvar med artikkel 16 bokstav m, jf. artikkel 7 nr. 2. Betydningen av bokstav b er antagelig å tydeliggjøre at reglene om færre opplysningskrav kun gjelder før avtale inngås, og ikke etterpå. Det samme følger av artikkel 7 nr. 2 jf. nr. 1.

5.1.5.3 Departementets vurderinger

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 på sin side 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 spørsmålet 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.

EUs medlemsstater er splittet i synet på om man skal introdusere et slikt ”lettere informasjonsregime”. Sverige har i sitt høringsbrev av 12.03.2013 foreslått unntak for tjenester som koster under svenske kr 1500. I Danmark foreslås ikke et slikt unntak.

Departementet er usikker på om det er hensiktsmessig å innføre et unntak, og ber særlig om høringsinstansenes synspunkter.

Se likevel utkast til ny lov om angrerettlov § 11.

5.2 Formelle krav til fjernsalgsavtaler

5.2.1 Direktivet artikkel 8 – generelt

Direktivet artikkel 8 gjelder krav knyttet til salgsformen fjernsalg, ikke bare til selve avtalen, slik kapitteloverskriften indikerer. Artikkel 8 omhandler krav til opplysninger fra næringsdrivende til forbruker, enkelte særlige regler dersom kommunikasjonsmiddelet avtalen inngås gjennom er elektronisk (art. 8 nr. 2 og 3), særregler dersom kommunikasjonsmiddelet har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger (art. 8 nr. 4), generelt krav om bekreftelse av avtale til forbrukeren (art. 8 nr. 7), samt krav til uttrykkelig anmodning fra forbruker om oppstart av levering av tjeneste før angrefristen er utløpt (art. 8 nr. 8). Artikkelen gir adgang for medlemsstatene til å innføre særlige krav ved fjernsalgsavtaler som inngås per telefon (art. 8 nr. 6). De øvrige bestemmelsene i artikkel 8 er obligatoriske for medlemsstatene å gjennomføre i nasjonal rett. Dette følger både av artikkel 8 nr. 10 og av direktivet artikkel 4 om harmoniseringsnivå, se punkt 2.2.

5.2.2 Utgangspunkt for opplysningskrav

5.2.2.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 9 oppstiller felles opplysningskrav ved fjernsalgsavtaler og salg utenfor fast utsalgssted, se nærmere punkt 5.1.2. § 9 gjelder både ved avtaleinngåelse og etter at avtale er inngått. Regler om hvilke opplysninger som skal være gitt før avtale inngås følger også av angrerettloven § 7, se punkt 4.1.

E-handelsloven (lov 23.05.2003 om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester) stiller også krav til opplysningsplikten i forbindelse med elektronisk bestilling. I henhold til § 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.

5.2.2.2 Direktivet artikkel 8 nr. 1

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 4.2, eller gjøre disse tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er egnet for det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet på et enkelt og forståelig språk. Dersom opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.

5.2.2.3 Departementets vurderinger

I motsetning til direktivet artikkel 7 om krav til avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, 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 oppramset i artikkel 6 nr. 1 fremgår av kommunikasjonsmediet, f.eks. en pc, ipad, mobil. Dersom mediet er uegnet, må den næringsdrivende opplyse hvor forbrukeren kan få resten av opplysningene.

E-handelsloven gjennomfører e-handelsdirektivet (2000/31/EF) av 27. oktober 2000. En bestemmelse for å gjennomføre kravet i forbrukerrettighetsdirektivet forslås inntatt i ny angrerettlov, som da vil gjelde i tillegg til bestemmelsene i e-handelsloven.

Se utkast til ny lov om angrerett § 15.

5.2.3 Særkrav ved elektronisk inngått betalingsforpliktelse

5.2.3.1 Gjeldende rett

Angrerettloven oppstiller ingen særlige krav der avtalen inngås ved bruk av elektronisk kommunikasjon. E-handelsloven har imidlertid bestemmelser om tjenesteyters opplysningsplikt ved elektronisk markedsføring i § 9. Når det gjelder prisopplysninger, viker bestemmelsen for krav regulert i annen lovgivning. For øvrig krever bestemmelsen at reklametilbud og salgsfremmende konkurranser og spill lett skal kunne identifiseres. Det vises til at markedsføringslovens bestemmelser gjelder i tillegg til e-handelslovens § 9. Verken angrerettloven eller e-handelsloven har bestemmelser tilsvarende direktivet artikkel 8 nr. 2 første ledd om at vital informasjon skal tydeliggjøres rett før forbrukeren sender inn bestillingen, eller krav om tydeliggjøring av at bestilling medfører plikt til å betale.

5.2.3.2 Direktivet artikkel 8 nr. 2

Ved fjernsalgsavtale som skal inngås elektronisk og som forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende på en klar og tydelig måte, gjøre forbrukeren oppmerksom på

- de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene (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)
- eventuell minstetid for forbrukerens forpliktelser (artikkel 6 nr. 1 bokstav p)

Disse opplysningene skal gis umiddelbart før, (eng.”directly before”) forbrukeren foretar bestillingen. Tolkningsveiledning er gitt i direktivets fortale artikkel 36. Det fremgår her at opplysningskravene bør tilpasses de tekniske begrensningene til visse medier, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefonskjermer 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.

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

5.2.3.3 Departementets vurderinger

Det sentrale i direktivet synes å være at forbrukeren skal ha klart for seg alle vilkår før vedkommende gir sin bestilling som utløser en betalingsforpliktelse. Hvordan dette kan gjøres i praksis må variere med hvilket medium/kommunikasjonsmiddel det er snakk om. Ved f.eks. mobiltelefoner, må forbrukeren gjerne rulle opp og ned på skjermen for å få alle opplysningene, derunder betalingsforpliktelsen, med seg.

Direktivets bestemmelse foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Forslaget gjelder fjernsalg per elektronisk kommunikasjonsmiddel, ikke ved fjernsalg på andre måter, f.eks. via telefonsamtale.

Hovedformålet med bestemmelsen er at forbrukeren skal være klar over på hvilket tidspunkt hun eller han faktisk inngir en bindende bestilling. Bestemmelsen vil f.eks. bidra til å avverge misforståelser, der forbrukeren tror vedkommende bestiller gratisytelser. Virkningen av brudd på denne bestemmelsen; at forbrukeren ikke blir bundet av sin bestilling/avtalen, fremgår også av forslag til ny bestemmelse.

Når det gjelder spørsmålet om hva som blir virkningen ved den næringsdrivendes andre brudd på nasjonale bestemmelser som er gjennomføring av direktivet, vises det til punkt 9.1 om sanksjoner.

Se utkast til ny lov om angrerett § 13.

5.2.4 Informasjon om leveringsrestriksjoner m.m.

5.2.4.1 Gjeldende rett

I gjeldende rett er det ingen bestemmelser om elektronisk fjernsalg som tilsvarende kravet i direktivet artikkel 8 nr. 3 om leveringsrestriksjoner mv. Tilsvarende 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.

5.2.4.2 Direktivet artikkel 8 nr. 3

Nettsteder for elektronisk handel skal klart og tydelig og senest på det tidspunkt da bestillingsprosessen begynner, vise om det eksisterer eventuelle leveringsrestriksjoner. Det skal også opplyses om hvilke betalingsmidler som aksepteres.

5.2.4.3 Departementets vurderinger

Departementet legger til grunn at med leveringsrestriksjoner siktes det blant annet til forhold som begrenset beholdning; f.eks. ”Kun to per kunde”, at varen er utsolgt og det kan ta tid før bestillingen kan effektueres, at levering kan medføre toll dersom bestillingen overstiger et visst beløp, kun salg til personer over 18 år osv. Kravet om opplysninger om leveringsrestriksjoner 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 4.2.9.

Kravet til opplysninger om leveringsrestriksjoner vil føre til en klargjøring ved at forbrukeren kan unnlate å fullføre bestillingen dersom opplysningene om leveringsrestriksjoner medfører at tilbudet bli uinteressant.

Når det gjelder opplysninger om hvilke betalingsmidler som aksepteres, er kravet 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 rår over de betalingsmidler som tilbys. Det er også i den næringsdrivendes interesse å opplyse forbrukeren om hvilke betalingsmidler som blir godtatt, slik at forbrukeren ikke gir opp forsøk på bestilling fordi ingen av betalingsforsøkene blir fullført.

Direktivets bestemmelse foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Se utkast til § 14.

5.2.5 Begrenset plass til informasjon

5.2.5.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 7 femte ledd stiller krav om at opplysninger som gis ved fjernkommunikasjon skal tilpasses det middelet som anvendes. E-handelsloven § 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.

5.2.5.2 Direktivet artikkel 8 nr. 4

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

- de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene,
- identiteten til den næringsdrivende,
- den samlede prisen,
- angreretten,
- avtalens varighet,
- evt. vilkår for å gå fra avtalen dersom den ikke er tidsbegrenset.

5.2.5.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelse knyttet til begrensninger i fjernkommunikasjonsmediets plass eller tid er generell, altså ikke knyttet til elektroniske medier, slik flere av direktivets øvrige bestemmelser er. Det innebærer at bestemmelsen også vil gjelde fjernkommunikasjon per telefonsamtale. Departementet foreslår at direktivet gjennomføres i ny lov om angrerett.

Se utkast til § 12.

5.2.6 Minimumskrav

5.2.6.1 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.

5.2.6.2 Direktivet artikkel 8 nr. 5

Direktivet gjelder salgsfremstøt/markedsføring per telefon. Den næringsdrivende som ringer til forbrukerne med sikte på å inngå en fjernsalgsavtale, skal oppgi sin identitet, eventuelt identiteten til den person på hvis vegne samtalen skjer. I tillegg skal det kommersielle formålet med samtalen oppgis. Disse opplysningene skal gis ved telefonsamtalens start. Bestemmelsen tar forbehold for reglene i artikkel 8 nr. 4; "Without prejudice to paragraph 4".

5.2.6.3 Departementets vurderinger

Det er uklart hva det siktes til med direktivets forbehold for nr. 4. Departementet legger til grunn at hensikten med nr. 4 er at presentasjon av den næringsdrivende samt formålet med samtalen alltid skal gis ved salgsfremstøt/salgsmarkedsføring per telefon, til tross for at reglene i artikkel 4 tilsier at disse opplysningene kan gis senere dersom det er begrenset tid. Forholdet er regulert i markedsføringsloven § 16. Bestemmelsen inneholder imidlertid ikke krav om at det skal opplyses om hvem det eventuelt ringes på vegne av, dersom dette er en annen enn den som ringer. Departementet foreslår at det gjøres en endring i markedsføringsloven § 16, slik at den blir i overensstemmelse med direktivet.

5.2.7 Skriftlig bekreftelse ved telefonsalg

5.2.7.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 10a 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 dokumentere mottatt aksept fra forbrukeren. "Uanmodet" telefonoppringning innebærer at det ikke er forbrukeren som har bedt om å bli oppringt, og oppringningen henger ikke sammen med en allerede etablert kontakt i forbindelse med en konkret handel mellom næringsdrivende og forbruker. Se Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) merknader til § 6c.

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 skrifttegn. Forbrukeren kan ikke akseptere selgerens tilbud ved å taste et siffer i løpet av telefonsamtalen. Elektronisk aksept per sms, e-post eller telefaks godtas som skriftlig aksept. Angrerettloven § 10a fjerde ledd gjør unntak fra kravet om skriftlig aksept ved telefonsalg av avisabonnement og ved frivillige organisasjoners telefonsalg av varer og tjenester.

Med "avisabonnement" menes abonnement på aviser som utkommer regelmessig med minst ett nummer ukentlig, og har rett til momsfratak, dvs. papiraviser³. Med "frivillige organisasjoner" menes organisasjoner som har registreringsrett i frivillighetsregisteret i Brønnøysund⁴. Unntaket gjelder ikke der andre aktører benytter frivillige organisasjoner til

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.

telefonsalg av sine varer eller tjenester. For eksempel der idrettslaget ringer og tilbyr abonnement på strøm på vegne av en næringsdrivende samarbeidspartner.

Reglene i angrerettloven § 10a 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.

5.2.7.2 Direktivet artikkel 8 nr. 6

Bestemmelsen inneholder to særlige formkrav ved fjernsalg per telefonsamtale. I motsetning til de aller fleste kravene i direktivet, er det frivillig for medlemsmedlemsstatene 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 når denne har undertegnet tilbudet eller sendt sitt skriftlige samtykke til den næringsdrivende. Medlemsstatene kan dessuten kreve at bekreftelser fra forbrukeren foretas på et varig medium.

5.2.7.3 Departementets vurderinger

Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 6 gir rom for å videreføre bestemmelsene i gjeldende angrerettlov, dvs. krav om skriftlig bekreftelse ved *uanmodete* telefonsamtaler, og ikke ved telefonsalg av abonnement på papiraviser og ytelser fra humanitære organisasjoner.

Departementet vil foreslå at gjeldende regler om skriftlig bekreftelse ved uanmodet telefonoppringning videreføres i ny lov om angrerett. Forbrukerombudet har opplyst at ordningen med skriftlig tilbud og aksept ved uanmodet oppringning må anses som vellykket. Bakgrunnen for bestemmelsen var mange klager til ombudet med hensyn til negativt salg, dvs. levering uten forutgående bestilling. Klageantallet er redusert betraktelig.

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 det.

Spørsmål om unntak fra et krav om 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 foreslår derfor å videreføre gjeldende unntaksordning i ny lov om angrerett.

Fordi informasjonsbestemmelsene i direktivet er totalharmonisert, og direktivet ikke inneholder krav om at tilbudet skal inneholde opplysning om at forbrukeren ikke blir bundet før forbrukeren aksepterer skriftlig, foreslås ikke dette kravet fra angrerettloven § 10a annet ledd videreført.

Se utkast til ny lov om angrerett § 16.

5.2.8 Bekreftelse til forbrukeren

5.2.8.1 Gjeldende rett

I forbindelse med inngåelse av en avtale skal forbrukeren motta en rekke opplysninger skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over, jf. angrerettloven § 9 første ledd bokstavene a til e.

Bestemmelsen gjelder avtaler om varer og tjenester, inngått ved fjernsalg og ved salg utenfor fast utsalgssted. Det er først når en konkret avtale er inngått at kravet om opplysninger på varig medium oppstår. Det følger av § 9 annet ledd fjerde punkt at noen av opplysningene, de

som er listet opp 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

- r. vilkårene og fremgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten,
- s. opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår,
- t. vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsubegrenset eller av mer enn ett års varighet
- u. bekreftelse av bestillingen

Opplysningene skal gis snarest mulig etter avtaleinngåelsen ved avtaler om tjenester, jf. § 9 tredje 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 etter at avtale er inngått, gis på norsk, så fremt markedsføringen forut for avtaleinngåelsen er rettet direkte mot norske forbrukere eller er på norsk.

E-handelsloven § 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.

5.2.8.2 Direktivet artikkel 8 nr. 7

Det følger av direktivet 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 utføringen av tjenesten begynner. Bekreftelsen skal gis på et varig medium. "Varig medium" er definert i direktivet artikkel 2 nr. 10, se punkt 2.3.10.

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 en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke til oppstart av levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, og godkjenning av at angreretten dermed bortfaller, fremgå, jf. direktivet artikkel 16 bokstav m.

5.2.8.3 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 (levering av digitalt innhold). Direktivet gir adgang til å videreføre språkkravet i gjeldende rett, se direktivet artikkel 6 nr. 7. Departementet foreslår å gjennomføre direktivet artikkel 8 nr. 7 i ny lov om angrerett.

Se utkast til § 17.

5.2.9 Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper

5.2.9.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 16 gjelder annet fjernsalg enn telefonsalg av varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren. Ved slikt salg kan det avtales at tilvirkningen eller tilpassingen starter før angrefristen løper ut. 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. 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.

5.2.9.2 Direktivet artikkel 8 nr. 8

Dersom forbrukeren ønsker oppstart av bestilte tjenester innen utløpet av angrefristen, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med uttrykkelig anmodning om dette. Se punkt 5.1.4.4 om levering av vann, gass eller elektrisitet hvor disse ytelsene anses som tjenester.

5.2.9.3 Departementets vurderinger

Direktivet 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 6.6.2.3.

Nok en 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 5.2.7 ovenfor 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, slik at den næringsdrivende har dokumentasjon på at anmodning fra forbrukeren er gitt.

Departementet antar at det vil være praktisk at det fremgår av den næringsdrivendes bekreftelse 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 5.2.8.

Departementet foreslår at direktivet artikkel 8 nr. 8 gjennomføres i ny lov om angrerett. Se utkast til § 18.

5.2.10 Forhold til andre direktiv

5.2.10.1 Gjeldende rett

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

5.2.10.2 *Direktivet artikkel 8 nr. 9*

Bestemmelsen i direktivet skal ikke berøre reglene om elektroniske avtaler og elektroniske bestillinger i artiklene 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF, dvs. direktivet om visse juridiske aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel i det indre marked (direktivet om elektronisk handel). E-handelsdirektivet 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 mottakskvittering anses mottatt. Artikkel 11 nr. 1 bestemmer at tjenesteyteren må bekrefte mottak av tjenestemottakerens bestilling uten ubegrunnede forsinkelser og med elektroniske midler.

5.2.10.3 *Departementets vurderinger*

Reglene om bekreftelse av mottatt bestilling i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 7 og e-handelsdirektivet nr. 11 divergerer. I henhold til forbrukerrettighetsdirektivet skal bekreftelse på bestilling gis på varig medium, uansett hvilket fjernkommunikasjonsmiddel som er anvendt ved bestilling. E-handelsdirektivet bestemmer at elektronisk bestilling skal bekreftes elektronisk. 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 utføringen av tjenesten begynner. E-handelsdirektivet krever at bekreftelse gis uten ubegrunnede forsinkelser. Departementet antar at dette innebærer at ved elektronisk bestilling skal bekreftelsen alltid gis elektronisk og uten ubegrunnede forsinkelser. Ved annet fjernsalg enn elektroniske bestillinger vil angrerettlovens bestemmelser komme til anvendelse.

6 Angrerett

6.1 Innledning

Angrerett er en rett for forbrukeren til å gå fra en avtale, uten at det foreligger annen grunn enn at vedkommende har ombestemt seg.

Etter *gjeldende angrerettlov* har forbrukeren som hovedregel adgang til å gå fra en avtale uten å oppgi grunn, dersom avtalen er inngått i visse salgssituasjoner, som f.eks. dørsalg og netthandel. Behovet for og begrunnelsen for en ubetinget rett til å gå fra avtalen (angrerett) er forskjellig for de ulike salgsformene.

I en del tilfeller får ikke forbrukeren mulighet til å se varen eller forvise seg om tjenestens art før avtalen inngås. Forbrukeren må da bygge sine vurderinger på beskrivelsen som er gitt i selgers markedsføring, i kataloger, på internettsider osv. Angrerett gir forbrukeren mulighet til å vurdere varen når den mottas, og dersom den ikke svarer til forventningene komme løs fra kjøpet.

For andre salgsformer er angreretten begrunnet i at forbrukeren blir oppfordret til å inngå en kjøpsavtale på steder der forbrukeren er uforberedt på slike henvendelser, f.eks. ved telefonsalg, gatesalg og dørsalg, og at det er til dels aggressive salgsmetoder.

Ved andre salgsformer igjen, som f.eks. “homeparties” oppsøker forbrukeren salgssituasjonen. Ved “homeparties” kan det sosiale kjøpepresset være særlig stort, ettersom en befinner seg i en annen forbrukers hjem og har takket ja til en invitasjon. En betenkningstid i etterkant av avtaleinngåelse, i form av en angrerett, tjener til å kompensere for at forbrukeren i mange tilfeller er tilskyndet til å inngå avtalen uten overveielser i forkant.

Angreretten vil også gi forbrukeren mulighet til å sette seg inn i avtalen og mottatt informasjon i ro og mak.

Direktivet vil medføre en rekke endringer sammenlignet med gjeldende rett. Den største endringen er at skillet mellom salgsformene telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted på den ene siden og annet fjernsalg enn telefonsalg på den andre siden ikke opprettholdes. Etter gjeldende rett er reglene mer gunstige for forbrukerne ved de førstnevnte salgsformene, blant annet med hensyn til hvem som skal returnere varer eller vederlag først og hvem som skal betale for returen. Se omtale under de enkelte punktene nedenfor. Ved gjennomføring av direktivet blir det i hovedtrekk like regler for alle salgsformer.

6.2 Angrefristen

6.2.1 Gjeldende rett - varer

Angrerettloven § 11 første ledd bestemmer at angreretten 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 angrerett, 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 hentelapp til postkontoret, varen skal også være hentet for at varen 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.

Når hele varen skal anses mottatt, er uproblematisk dersom varen er en enkelt gjenstand. Dersom én avtale gjelder flere varer som skal leveres samlet og hvor en del av leveransen er mer eller mindre verdiløs uten de øvrige delene, starter angrefristen ikke før forbrukeren har mottatt alle elementene, og således har mulighet til å undersøke varen. Forbrukeren har f.eks. bestilt en stasjonær pc, og skjermen og harddisken ankommer på forskjellig tidspunkt. Angrefristen regnes da fra begge 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. F.eks. ved bestilling av to DVDer, og den ene er midlertidig utsolgt, regnes angrefristen fra separat mottak av hver enkelt DVD.

Gjeldende rett har ingen generell regulering av kjøpsavtaler om regelmessig levering av varer i løpet av en lengre periode. Angrerettloven § 11 tredje ledd har imidlertid en særbestemmelse om salg av bokverk, hvor dellevering 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 av varer, f.eks. løpende 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 foreskreven 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; mottakelse av både vare og opplysninger på foreskreven måte. Se Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) punkt 3.16.2.3.

6.2.2 Gjeldende rett – andre tjenester enn finansielle tjenester

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

6.2.3 Direktivet artikkel 9

Direktivets utgangspunkt finnes i artikkel 9 nr. 1. Forbrukeren skal ha en frist på 14 dager til å kunne gå fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted uten å måtte oppgi noen grunn til dette. Forbrukeren skal heller ikke pådra seg andre kostnader enn visse kostnader knyttet til retur, i nærmere bestemte tilfelle. Hvordan angrefristen på 14 dager beregnes er berørt i direktivets fortale nr. 41, og er i overensstemmelse med gjeldende rett. Den dagen en avtale inngås regnes ikke med i fristen, som for øvrig medregner alle kalenderdager. 14-dagers fristen gjelder både varer og tjenester.

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

Angrefristen for kjøpsavtaler regnes ”fra den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befракteren og som forbrukeren har angitt, får varene i fysisk besittelse”, jf. direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b. Vilåret for dette utgangspunktet er at nødvendige opplysninger er gitt, jf. direktivet artikkel 10.

Direktivet gir utgangspunktet for angrefristen ved ulike typetilfeller. I alle tilfeller stilles det krav om at forbrukeren får første eller siste varen eller del av vare i fysisk besittelse. Når det gjelder

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

6.2.4 Departementets vurderinger

6.2.4.1 Innledning

Angrefristens lengde og beregningsmåte i direktivet er i overensstemmelse med gjeldende angrerettlov. Også direktivets bestemmelser om at fristberegningen løper fra en vare er i forbrukerens fysiske besittelse, så fremt pliktige opplysninger er mottatt, synes å være i overensstemmelse med gjeldende rett. Det samme gjelder reglene om at en vare anses å være i

fysisk besittelse også dersom det ikke er forbrukeren selv, men en representant for denne som har varen.

6.2.4.2 Ulike typer kjøpsavtaler

Når det gjelder de forskjellige typetilfeller av vareleveranser nevnt i direktivet, vil departementet bemerke følgende:

Alternativet nevnt under punkt i ovenfor; flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat, antar departementet at dette omfatter ulike varer, men kan altså være samme varetype, f.eks. to DVDer. I motsetning til gjeldende angrerettlov, vil angrefristen etter direktivet gjelde fra den siste DVDen er levert. At angrefristen vil løpe fra siste varen er i fysisk besittelse, innebærer en forbedring av forbrukerens stilling. I dag må forbrukeren passe på at angrefristen etter først mottatte vare ikke overskrides. Etter direktivets bestemmelse kan forbrukeren vente til siste vare er mottatt.

Alternativet nevnt under punkt ii ovenfor, 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.

Alternativet i iii, avtaler om regulær 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 nr. 37. Det følger bl.a. 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 særregelen i angrerettloven § 11 tredje ledd om salg av bokverk, kan denne ikke videreføres, fordi direktivet ikke har en tilsvarende bestemmelse. Spørsmålet er om angrefristen skal gjelde etter at forbrukeren har fått det siste partiet eller delen i fysisk besittelse, ii ovenfor, eller om det er levering av varer etter bokstav b iii som er mest nærliggende. Etter departementets syn er ordlyden i alternativ ii mest dekkende. Dette innebærer at dersom en forbruker kjøper et bokverk som skal leveres en gang pr måned over 2 år, løper angrefristen for hele leveransen etter levering av det 24. bindet.

Direktivet artikkel 9 har ikke regler knyttet til tilvirkningskjøp eller særlig tilpassede varer, smln. gjeldende lov § 16. Det fremgår av direktivet artikkel 16 bokstav c at det ikke er angrerett på varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner. Se nærmere punkt 6.8.5.

Direktivets bestemmelser om utgangspunkt for angrefristen ved salg av tjenester som ikke er finansielle tjenester er i overensstemmelse med gjeldende rett.

Departementet foreslår at direktivet artikkel 9 gjennomføres i ny lov om angrerett. Se utkast til § 20 første og annet ledd. Når det gjelder regler om fristberegning, foreslår departementet en egen bestemmelse i ny lov om angrerett § 6.

6.2.5 Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt

6.2.5.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 11 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, så fremt forbrukeren har fått opplysninger om angrerett. Dersom forbrukeren ikke har fått disse opplysningene, opphører angreretten ett år etter at varen er mottatt.

For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt sonderer angrerettloven § 11 annet ledd mellom ordinært fjernsalg og fjernsalg som ikke er telefonsalg. 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 foreskrevne 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.

6.2.5.2 Direktivet artikkel 10

Direktivet artikkel 10 regulerer virkningen av at den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om regler om angrerett, vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å benytte 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.

6.2.5.3 Departementets vurderinger

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 også med kun én maksimumsfrist, som kan utgjøre maksimum 12 måneder pluss 14 dager fra fristens start. Den absolutte grensen gjelder både varer og tjenester. Det sondres ikke mellom avtaletype; fjernsalg eller salg utenfor fast forretningssted. Dette innebærer at det i norsk rett må innføres maksimumsgrense for angrefristen også ved salg utenfor fast forretningssted. Det samme gjelder telefonsalg; norske særregler, dvs. at angrefristen ikke utløper når avtalen er inngått ved telefon, kan ikke videreføres. Innføring av begrensning for angrerettens utstrekning i tid ved salg utenfor fast forretningssted og telefonsalg 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.

Som følge av at direktivet i artikkel 16 bokstav c gjør unntak fra angreretten ved tilvirkningskjøp eller varer som tilpasses spesielt for forbrukeren, er det ikke aktuelt med regler om absolutt grense for angrefristen i disse tilfellene.

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 9.1 om sanksjoner.

Departementet foreslår at direktivet artikkel 10 gjennomføres i ny lov om angrerett § 20 tredje og fjerde ledd.

6.3 Bruk av angreretten

6.3.1 Gjeldende rett

Dersom forbrukeren vil benytte angreretten, må forbrukeren gi melding til selgeren innen utløpet av den dagen fristen løper ut, jf. angrerettloven § 13 første ledd, jf. § 11 første ledd og § 18. Dersom det er varer som skal returneres skal forbrukeren i meldingen opplyse hvordan retur av varen vil skje.

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

6.3.2 Direktivet artikkel 11

Dersom forbrukeren vil benytte angreretten må forbrukeren underrette den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen, jf. artikkel 11 nr. 1. Dette kan gjøres enten ved at forbrukeren bruker standardangreskjemaet i vedlegg I B til direktivet, jf. artikkel 11 nr.1 bokstav a. Alternativt kan vedkommende fremsette en annen utvetydig erklæring om sin beslutning om å gå fra avtalen, jf. bokstav b. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varen med en tydelig erklæring kan oppfylle kravet til underretning, jf. fortalen nr. 44. 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 standardskjemaet i vedlegg I B elektronisk, eller ved at forbrukeren lager en utvetydig erklæring om dette på den næringsdrivendes nettsted, jf. artikkel 11 nr. 3. Ved elektronisk sendt melding om at forbrukeren vil gå fra avtalen skal den næringsdrivende umiddelbart sende forbrukeren en mottaksbekreftelse på et varig medium.

Bevisbyrden for at angreretten er benyttet i samsvar med artikkel 11 påhviler forbrukeren, jf. artikkel 11 nr. 4.

6.3.3 Departementets vurderinger

I motsetning til gjeldende rett stiller ikke direktivet krav om at forbrukeren opplyser hvordan en vare skal returneres. I direktivet presiseres det at det er opp til den næringsdrivende å gi forbrukeren adgang til elektronisk utøvelse av angreretten. Dette er berørt i gjeldende lov, forbrukeren kan velge fremgangsmåte. En forskjell fra gjeldende rett er at elektronisk underretning om å gå fra avtalen må bekreftes av den næringsdrivende på varig medium. Dermed vil forbrukeren kunne få en mistanke om at en melding ikke er kommet frem til den næringsdrivende, dersom slik bekreftelse ikke mottas. Det fremgår av både direktivet og gjeldende rett at bruk av angrerett fordrer en underretning fra forbrukeren, dvs. en aktiv handling. Dette innebærer at passivitet fra forbrukerens side, for eksempel at forbrukeren unnlater å hente en bestilt vare på postkontoret, ikke kan anses som bruk av angrerett.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelse om at forbrukeren har bevisbyrden gjennomføres i ny lov om angrerett. Tvilsspørsmål kan blant annet gjelde om fristen er overholdt.

Se utkast til ny lov om angrerett § 19.

6.4 Virkning av at angreretten brukes

6.4.1 Gjeldende rett

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 fjernsalg, telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, jf. §§ 15 første ledd første punktum, 14 første ledd, første punktum og 21 første ledd.

6.4.2 Direktivet

Direktivet slår i artikkel 12 fast at dersom angreretten benyttes, bortfaller partenes forpliktelser til å gjennomføre avtalen. Dette gjelder uansett om avtalen er inngått ved fjernsalg eller ved salg utenfor fast forretningssted. Direktivets bestemmelse gjelder både varer og tjenester. Ifølge bokstav b bortfaller også partenes forpliktelser til å inngå fjernsalgsavtale eller avtale utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, i tilfeller der et tilbud ble fremsatt av forbrukeren.

6.4.3 Departementets vurderinger

Direktivet er innholdsmessig i overensstemmelse med gjeldende angrerettlov, bortsett fra i tilfeller der det er forbrukeren som har fremsatt et tilbud til den næringsdrivende.

Departementet foreslår at en bestemmelse som gjennomfører direktivet inntas i ny lov om angrerett § 22.

6.5 Næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes

6.5.1 Gjeldende rett

6.5.1.1 Returoppgjør mv.

Ved bruk av angrerett må den næringsdrivende uansett hvordan kjøpsavtalen ble inngått tilbakebetale det som forbrukeren har betalt for varen.

Gjeldende rett skiller imidlertid mellom ulike salgsformer når det gjelder hvorvidt det er forbrukeren eller selgeren som skal dekke returkostnadene. Forbrukeren dekker returkostnadene der avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. angrerettloven 15 første ledd. Hvis selgeren har misligholdt avtalen eller selgeren i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig, må selgeren dekke returkostnadene.

Returkostnadene ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted dekkes av selgeren, jf. angrerettloven § 14 første ledd siste punktum.

Returoppgjør når forbrukeren vil gå fra en tjenesteavtale, reguleres av angrerettloven § 21. Det følger av annet ledd at dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen, skal det skje en tilbakeføring, så langt det er mulig. Dette gjelder ikke kostnader forbrukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Etter tredje ledd kan det avtales særskilt ved annet fjernsalg enn telefonsalg at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen. Forbrukeren må i slike betale for den delen av tjenesten som er utført, samt for medgåtte materialer.

Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetalingen av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteaftalen, jf. § 21 annet ledd siste punktum

6.5.1.2 Frist for tilbakebetaling

Ved kjøpsavtaler inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, plikter selgeren å tilbakebetale det forbrukeren har betalt innen 14 dager fra den dag selgeren mottar varen eller henteseddel, eller varen er stilt til rådighet, jf. angrerettloven § 15 femte ledd. Ved kjøpsavtaler inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted plikter selgeren å tilbakebetale det forbrukeren har betalt, samt eventuelt et beløp til dekning av returkostnader. Tilbakebetalingen skal 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.

Ved avtaler om andre tjenester enn finansielle tjenester, følger det av angrerettloven § 21 at bestemmelsene om gjennomføring av angrerett ved varer gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varen forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteaftalen.

6.5.2 Direktivet

6.5.2.1 Returoppgjør mv.

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

Av direktivets fortale nr. 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.

Forbrukerens forpliktelser til å betale returkostnadene fremgår også av direktivet artikkel 14 nr. 1 annet og tredje ledd. Bestemmelsen gjelder når den næringsdrivende har unnlatt å opplyse forbrukeren om at forbrukeren skal bære returkostnadene. Når det gjelder avtaler inngått utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene. Forutsetningen er at disse etter sin art normalt ikke kan returneres med post, og varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen.

6.5.2.2 Frist for tilbakebetaling

Tilbakebetaling skal skje ”uten unødig opphold” og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag den næringsdrivende blir underrettet om forbrukerens beslutning om å gå fra avtalen.

Når det gjelder kjøpsavtaler, har direktivet en særregel om oppgjør for de tilfellene varene ikke er mottatt fra forbrukeren i retur. 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 han holde pengene tilbake til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt. Tilbakebetalingen skal skje på det av disse tidspunktene som inntreffer først.

6.5.2.3 Tilbakebetalingsmåte

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 forutsatt at forbrukeren ikke pådras noen form for gebyrer som følge av en slik tilbakebetaling.

Det følger av direktivets fortale nr. 46 at tilbakebetalingen bør ikke være i form av en tilgodelapp, med mindre forbrukeren har benyttet slik tilgodelapp for den opprinnelige transaksjonen eller uttrykkelig godtatt dette.

6.5.3 Departementets vurderinger

Direktivet skiller ikke mellom avtaler som gjelder varer og avtaler som gjelder tjenester, når det gjelder gjennomføring av angrerett. Direktivet har i stor grad også like regler for ulike salgsformer. Reglene vedr. 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. Ved angrerettoppgjør etter fjernsalgsavtaler som ikke er telefonsalg, er direktivets regler i overensstemmelse med gjeldende rett. Risikoen for at den andre parten ikke returnerer sin mottatte ytelse flyttes fra den næringsdrivende til forbrukeren, når det gjelder salg utenfor fast forretningssted og telefonsalg. Bakgrunnen er at den næringsdrivende kan vente til varen er tilbakelevert eller vedkommende mottar dokumentasjon på at varen er sendt. Det fremgår av direktivets fortale nr. 48 at i situasjoner 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 tilbakelevering av ytelse er på 14 dager, både etter direktivet og gjeldende rett, uansett avtaletype. Ved avtaler som er inngått ved annet fjernslag enn telefonsalg, er det tilsynelatende ulikt hvordan fristen for tilbakelevering skal beregnes. Etter gjeldende rett begynner 14 dagers fristen å løpe den dag næringsdrivende enten har mottatt varen, henteseddelen eller den dag varen er stilt til rådighet. Direktivets 14 dagers frist begynner imidlertid å løpe den dag næringsdrivende blir underrettet 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.

Også når det gjelder hva som skal tilbakebetales til forbrukeren er direktivet i stor grad i overensstemmelse med gjeldende bestemmelser. Dette innebærer at den næringsdrivende skal returnere alle betalinger mottatt fra forbrukeren, inkludert kostnader for varen og levering til forbrukeren. Når det gjelder dekning av kostnadene ved å returnere varen til den næringsdrivende, er det imidlertid avvik mellom direktivet og gjeldende rett. Se nærmere under punkt 6.6.

Departementet foreslår at direktivet artikkel 13 gjennomføres i ny lov om angrerett § 23.

6.6 Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angrerett

6.6.1 Gjeldende rett

6.6.1.1 Frist for tilbakeføring av varer

Ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, skal forbrukeren sende eller levere varen til selgeren «innen rimelig tid» etter at forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale tilbake, jf. angrerettloven § 14 fjerde ledd. 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 gjelder imidlertid tilbakeføringsplikten, selv om forbrukeren ikke har fått det han eller hun har krav på å få tilbakebetalt fra selgeren.

6.6.1.2 Dekning av utgifter ved retur

Det følger av angrerettloven § 14 første ledd annet punktum at returkostnadene ved avtaler inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted bæres av selgeren. Forbrukeren dekker returkostnadene ved gjennomføringen av angreretten, der avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. angrerettloven 15 første ledd. Dersom selgeren har misligholdt avtalen eller levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig, skal selgeren betale returkostnadene.

6.6.1.3 Hvordan tilbakeføring skal foregå

Angrerettloven § 14 gjelder gjennomføring av angreretten ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted. Det følger av § 14 femte ledd at dersom varen er sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, skal varen stilles til selgerens rådighet for avhenting på det stedet varen ble mottatt, jf. angrerettloven § 14 femte, jf. sjetten ledd. Er varen i disse tilfellene levert på et annet sted enn i forbrukers 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.36 (1999-2000) punkt 3.16.6.4.

Når det gjelder gjennomføringen av angreretten ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, følger det av angrerettloven § 15 tredje ledd at dersom varen er sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på samme måte eller leveres til selgeren. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, skal forbrukeren enten stille varen til selgerens rådighet for avhenting på det stedet den ble mottatt eller levere eller sende den til selgeren.

6.6.1.4 Angrefristoppgjør ved tjenester

Ved tjenesteaftaler 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. Dette gjelder likevel ikke kostnader forbrukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Etter § 21 tredje ledd kan det avtales ved annet fjernsalg enn telefonsalg at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført, samt for medgåtte materialer.

Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetalingen av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjensteavtalen, jf. § 21 annet ledd siste punktum.

6.6.2 Direktivet artikkel 14

6.6.2.1 Frist for tilbakeføring av varer

Forbrukeren skal sende tilbake varene uten unødige opphold og senest 14 dager fra den dag beslutningen om å benytte angreretten er meddelt den næringsdrivende. Dette gjelder likevel ikke dersom den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv. 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.

Fristen er oppfylt dersom forbrukeren sender tilbake varene innen 14 dager.

6.6.2.2 Angrefristoppgjør ved varer

Forbrukeren skal etter direktivet betale de direkte kostnadene ved retur av varer. Unntakene fra denne hovedregelen, foreligger dersom

- a) den næringsdrivende har påtatt seg å betale disse, (artikkel 14 nr. 1 annet ledd)
- b) den næringsdrivende unnlot å underrette forbrukeren om at forbrukeren skal betale dem, (artikkel 14 nr. 1 tredje ledd) eller
- c) for varer kjøpt utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted og varen ble levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, og disse kan etter sin art normalt ikke returneres per post. I disse tilfellene skal den næringsdrivende for egen regning hente varene, (direktivet artikkel 14 nr. 1 tredje ledd).

Forbrukeren skal også være ansvarlig for eventuell redusert verdi på varene som følge av håndtering av varene, bortsett fra det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon, jf. artikkel 14 nr. 2.

6.6.2.3 Angrefristoppgjør ved tjenester

Når angreretten benyttes når forbrukeren uttrykkelig har anmodet om påbegynnelse av en tjeneste, jf. artiklene 7 nr. 3 og 8 nr. 8, skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt da 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.

Forbrukeren skal likevel ikke betale for påbegynt utføring av tjenester der den næringsdrivende ikke har gitt 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 utføringen eller leveringen av tjenesten skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med artikkel 7 nr. 3 (utenfor fast forretningssted) eller artikkel 8 nr. 8 (fjernsalg).

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, innen utløpet av 14 dagers perioden i artikkel 9 og
- forbrukeren ikke har erkjent at angreretten går tapt når slikt samtykke gis, eller
- den næringsdrivende har unnlatt å gi bekreftelse i samsvar med artikkel 7 nr. 2 eller artikkel 8 nr.7.

6.6.3 Departementets vurderinger

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

Direktivets løsning innebærer en svekkelse av forbrukervernet, idet forbrukeren ikke lenger kan vente på tilbakebetaling fra selgeren før vedkommende må returnere varene.

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 er ikke krav i direktivet om at næringsdrivende må ordne med returemballasje.

I motsetning til etter gjeldende rett, skal forbrukeren etter direktivet dekke kostnadene ved retur av varene, ved salg utenfor fast forretningssted og telefonsalg. 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 f.eks. forsikring eller erstatning, dersom varen skades på returen.

Når det gjelder angrefristoppgjør 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, i motsetning til etter gjeldende rett, blir området for forbrukerens betalingsforpliktelser ved angrefristoppgjør noe utvidet. Unntakene fra regelen om at forbrukeren skal betale forholdsmessig for påbegynt ytelse, er noe mer omfattende enn etter gjeldende rett, derunder særreglene vedr. digitale ytelser.

Departementet foreslår at direktivets bestemmelser om gjennomføring av angrerett gjennomføres i ny lov om angrerett §§ 24 og 25.

6.7 Virkninger for tilknyttede avtaler at angreretten benyttes

6.7.1 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.

Gjeldende angrerettlov § 17 inneholder en bestemmelse om virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten. Bestemmelsen innebærer at avtaler om kreditt som ytes av forbrukerens avtalepart selv eller av en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom forbrukeren og dennes avtalepart, skal oppheves vederlagsfritt dersom angreretten for den kjøpte varen benyttes.

Er avtalen helt eller delvis oppfylt av noen av partene, skal det mottatte tilbakeføres. Det samme gjelder dersom kreditten ytes av en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og selgeren. Selgeren skal gi melding til kredittyteren umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt, jf. § 17 annet ledd.

Angrerettloven § 22 bestemmer at regelen i § 17 gjelder tilsvarende for kredittavtaler knyttet til tjenester.

6.7.2 Direktivet artikkel 15

Direktivet fastsetter at alle tilknyttede avtaler skal oppheves automatisk og kostnadsfritt for forbrukeren dersom angreretten benyttes. Direktivets bestemmelse gjelder uavhengig av artikkel 15 i forbrukerkredittdirektivet. Eksempler på andre typer avtaler enn kreditt må antas å være avtaler om vedlikehold, oppdateringer, tilleggssytelser, forsikringer osv. Dersom forbrukeren benytter angreretten vil han eller hun ikke ha behov for den tilknyttede varen eller tjenesten.

Selv om kredittavtalen oppheves kostnadsfritt, kan forbrukeren etter direktivet likevel måtte dekke

- tilleggskostnader som følge av at forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn den minst kostbare standardlevering som den næringsdrivende tilbød
- de direkte kostnadene ved å returnere varene,
- en forholdsmessig andel av det som er levert i forhold til full oppfyllelse av avtalen, jf. artikkel 14 nr. 1 annet ledd og nr. 3.
- eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene, utover det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon, jf. direktivet i artikkel 14 nr. 2.

6.7.3 Departementets vurderinger

Direktivets bestemmelse går lenger enn gjeldende rett, ved at den ikke er begrenset til kredittavtaler. At forbrukeren skal dekke enkelte kostnader, avviker også fra gjeldende rett. Tilsvarende bestemmelser og unntak foreslås inntatt i ny lov om angrerett. Det anses unødvendig å presisere i lovteksten at bestemmelsen gjelder uavhengig av bestemmelsen som gjennomfører artikkel 15 i forbrukerkredittdirektivet.

Bestemmelsen foreslås videreført i ny lov om angrerett. For å imøtekomme eventuelle behov for ytterligere regler foreslår departementet en forskriftshjemmel. Det bes om høringsinstansenes synspunkt på behovet for en forskriftshjemmel.

Se utkast til ny lov om angrerett § 26.

6.8 Unntak fra angrerett

6.8.1 Generelt

Direktivets forale beskriver i nr. 49 typetilfeller hvor det av ulike årsaker ikke bør være angrerett. Dette kan være fordi angrerett kan være uegnet, for eksempel ut fra arten av enkelte

varer eller tjenester. Andre tilfeller er ved varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige. Det samme gjelder levering av varer som etter sin art ikke kan skilles fra andre varer etter levering. Angrerett bør også være unntatt der tjenesteavtalen innebærer at den næringsdrivende må sette til side kapasitet, som kan være vanskelig for å fylle dersom avtalen frafalles.

6.8.2 Varer som er skadet eller brukt

6.8.2.1 Gjeldende rett

Angreretten gjelder ikke «dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde, og beskadigelsen eller forringelsen skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side», jf. angrerettloven § 12 første ledd bokstav a.

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.

6.8.2.2 Direktivet artikkel 14 nr. 2

Ifølge direktivet 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, egenskap og funksjon. Forbrukeren skal uansett ikke være ansvarlig når den næringsdrivende har unnlatt å underrette 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. forvalten nr. 47. Forbrukeren bør for eksempel bare kunne prøve et klesplagg, men ikke beholde det på og bruke det. Enkelte forbrukere benytter 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.

6.8.2.3 Departementets vurderinger

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. Forbrukeren skal ved bruk av angreretten få tilbakebetalt summen vedkommende betalte, fradratt redusert verdi som følge av håndteringen av varen.

Etter direktivet er det ikke noe krav om at selgeren kan påregne å få solgt varen på nytt. Departementet foreslår at bestemmelse som gjennomfører direktivet plasseres i angrerettlovens del om oppgjør ved bruk av angreretten. Se utkast til § 24 nr. 2 annet ledd.

6.8.3 Fullførte tjenester

6.8.3.1 Gjeldende rett

Det forutsettes i angrerettloven § 21 annet ledd at angrerett kan gjøres gjeldende, selv om hele tjenesten er levert. Etteroppgjøret vil medføre at det blir liten realitet i angreretten og forbrukeren må likevel gjøre opp for seg. Unntak fra forbrukerens forpliktelser kan gjøre seg gjeldende, for eksempel fordi tjenesteyteren har startet levering før angrefristen er utløpt ved telefonsalg, eller uten uttrykkelig avtalt påbegynnelse ved annet fjernsalg. Se punkt 5.2.9.

6.8.3.2 Direktivet artikkel 16 bokstav a

Etter direktivet kan tjenester som er fullført i utgangspunktet ikke angres, dersom leveringen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, eller uten at forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er fullt oppfylt av den næringsdrivende. Direktivets bestemmelser gjelder både salg utenfor fast forretningssted og fjernsalg, derunder telefonsalg.

6.8.3.3 Departementets vurderinger

Angrerettloven har ikke unntak fra angrerett, når en tjenesteavtale er inngått ved telefonsalg eller utenfor fast utsalgssted. Direktivets bestemmelser om unntak fra angreretten omfatter imidlertid både telefonsalg og salg utenfor fast forretningssted. En utvidelse av området for unntak fra angreretten til også å gjelde disse salgsformene vil svekke forbrukervernet. Direktivet foreslås gjennomført i ny lov om angrerett § 21 bokstav c.

6.8.4 Varer og tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet

6.8.4.1 Gjeldende rett

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.

6.8.4.2 Direktivet artikkel 16 bokstav b

Direktivet 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.

6.8.4.3 Departementets vurderinger

Et unntak tilsvarende direktivet, og som ikke er begrenset til finansielle tjenester, foreslås gjennomført i ny lov om angrerett § 21 bokstav d.

6.8.5 Tilvirkningskjøp

6.8.5.1 Gjeldende rett

Etter angrerettloven er det angrerett på varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, jf. § 11 annet ledd. Se merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000).

6.8.5.2 Direktivet artikkel 16 bokstav c

Direktivet gjør unntak fra angreretten for levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige. Fortalen nr. 49 nevner som eksempel skreddersydde gardiner.

6.8.5.3 Departementets vurderinger

Direktivets løsning med unntak fra angrerett innebærer en svekkelse av forbrukervernet. Hensynet til den næringsdrivende tilsier likevel at det ikke bør være angrerett på varer som vanskelig kan selges til andre. Direktivet foreslås gjennomført i ny lov om angrerett.

Se utkast til § 21 bokstav e.

6.8.6 Varer som forringes eller foreldes raskt

6.8.6.1 Gjeldende rett

Angreretten gjelder ikke for varer som raskt forringes fysisk, jf. angrerettloven § 12 første ledd bokstav c.

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. Unntaket gjelder bare fysisk forringelse, ikke for eksempel klær som kan gå av moten.

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

6.8.6.2 Direktivet artikkel 16 bokstav d

Det følger av direktivet at angreretten ikke gjelder for levering av varer som raskt kan forringes eller foreldes.

6.8.6.3 Departementets vurderinger

Etter departementets syn er direktivet i hovedsak i overensstemmelse med gjeldende rett, som foreslås videreført. Se utkast til § 21 bokstav b.

6.8.7 Varer det knytter seg helsevernmessige eller hygieniske hensyn til

6.8.7.1 Gjeldende rett

Gjeldende angrerettlov har ikke unntak fra angrerett av helsevernmessige eller hygieniske årsaker.

6.8.7.2 Direktivet artikkel 16 bokstav e

Direktivet gjør unntak fra angrerett for forseglede varer som ikke er egnet for retur på grunn av helsevernmessige eller hygieniske årsaker og der forsegningen ble brutt etter levering. Bestemmelsen må ses i sammenheng med bestemmelsen om forbrukerens forpliktelser ved benyttelse av angrerett i direktivet artikkel 14 nr. 2, se punkt 6.6.2.2. Etter denne bestemmelsen er utgangspunktet at varer kan leveres tilbake, men at forbrukeren blir ansvarlig for en eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene.

6.8.7.3 Departementets vurderinger

Eksempel på en vare som det ikke kan angres på, er under- eller badetøy og kosmetikk. Direktivet foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Se utkast til § 21 bokstav f.

6.8.8 Varer som ikke kan skilles fra andre varer etter levering

6.8.8.1 Gjeldende rett

Angreretten gjelder ikke for varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake, jf. angrerettloven § 12 første ledd bokstav b.

Enkelte varer er av en slik karakter at selve leveringen vil medføre at varene i praksis ikke kan tilbakeleveres. Eksempler nevnt i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) er fyringsolje som er fylt på tank i forbrukerens hjem. Det ville være urimelig om selgeren i slike tilfeller måtte bære tapet ved at varene ikke kunne returneres. Unntaket kommer bare til anvendelse når varen faktisk er levert. Før levering gjelder angreretten fullt ut.

6.8.8.2 Direktivet artikkel 16 bokstav f

Direktivet gjør unntak fra angreretten når «levering av varer som etter levering og i samsvar med deres art ikke lenger kan skilles fra andre varer». Det kommer også frem i fortalen nr. 49,

at angreretten ikke bør få anvendelse på for eksempel levering av flytende brensel, som er en vare, men som etter sin art ikke kan skilles fra andre varer etter levering.

6.8.8.3 *Departementets vurderinger*

Etter departementets syn er direktivets i samsvar med gjeldende rett, som kan videreføres. Se utkast til ny lov om angrerett § 21 bokstav a.

6.8.9 Visse alkoholholdige drikker

6.8.9.1 *Gjeldende rett*

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

6.8.9.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav g*

Direktivet gjør unntak fra angrerett ved

”levering av alkoholholdige drikker der prisen ble avtalt på det tidspunkt kjøpsavtalen ble inngått, der levering av slike drikker bare kan skje etter 30 dager og der den faktiske verdien av slike drikker er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende”

I direktivets fortale nr. 49 nevnes eksempel med vin som blir levert lenge etter inngåelsen av en avtale inngått for spekulasjonsformål der verdien er avhengig av svingninger i markedet («vin en primeur»).

6.8.9.3 *Departementets vurderinger*

Bestemmelsen i direktivet synes å være beslektet med bestemmelsen i direktivet artikkel 16 bokstav b om økonomiske svingninger i finansmarkedet, se punkt 6.8.4. En sentral forskjell er at bestemmelsen her refererer seg til markedet i sin alminnelighet. Direktivet foreslås gjennomført i ny lov om angrerett. Se utkast til § 21 bokstav g.

6.8.10 Avtaler om kjøp av varer og tjenester som inngås ved uanmodet besøk

6.8.10.1 *Gjeldende rett*

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 Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) punkt 3.2.1.

6.8.10.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav h*

Direktivet unntar fra angrerett avtaler der forbrukeren særlig 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.

6.8.10.3 *Departementets vurdering*

Direktivet gir forbrukeren vesentlig større angrerett enn gjeldende rett. Både etter direktivet og 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. Direktivet stiller dessuten det tilleggskrav at reparasjonene eller vedlikeholdet haster. Hvorvidt noe haster, må vurderes konkret. Departementet foreslår at en bestemmelse i overensstemmelse med direktivets innhold inntas i ny lov om angrerett. Når man får en håndverker i huset, kommer man gjerne på andre tjenester som gjerne skulle vært utført. At unntaket fra angrerett ikke gjelder for forhold som ikke har sammenheng med forbrukerens henvendelse, foreslås også inntatt i lovteksten.

Se utkast til ny lov om angrerett § 21 bokstav h.

6.8.11 Forseglet programvare mv.

6.8.11.1 *Gjeldende rett*

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

6.8.11.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav i*

Direktivet gjør unntak fra angreretten ved levering av forseglede audio- eller videoopptak eller forseglet dataprogramvare der forseglingen ble brutt etter levering.

6.8.11.3 *Departementets vurdering*

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 utenfor fast forretningssted. Direktivet inneholder ikke krav om at det skal fremgå av forseglingen at angreretten bortfaller når den blir brutt. Fordi direktivet er totalharmonisert, jf. punkt 2.2, er det ikke adgang til å videreføre dette opplysningskravet.

Se utkast til ny lov om angrerett § 21 bokstav i.

6.8.12 Levering av aviser og tidsskrifter mv.

6.8.12.1 *Gjeldende rett*

Etter gjeldende rett gjøres det ikke spesielle unntak fra angrerett ved fjernsalg av enkeltstående 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.

6.8.12.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav j*

Direktivet gjør unntak fra angrerett for levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin. Unntaket gjelder ikke abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner.

6.8.12.3 *Departementets vurderinger*

Direktivets unntak for aviser, magasiner mv. vil i praksis gjelde ved fjernsalg. Ved salg utenfor fast forretningssted kommer unntaket for varer under kr 300, jf. punkt 2.1.2.6. Unntaket gjelder papirutgaver av aviser, tidsskrifter og magasiner. Ved nedlasting av en avis,

vil forholdet omfattes av direktivets unntak i artikkel 16 bokstav m om levering av digitalt innhold, se punkt 6.8.14 nedenfor.

Unntaket må gjelde kjøp av enkeltstående utgaver. Dersom forbrukeren tegner et abonnement på for eksempel et tidsskrift, vil angreretten for den enkelte utgave løpe fra mottakelsen av den første utgaven, jf. direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav b iii, se punkt 6.2.3. For inngåelsen av abonnementet, vil angrefristen regnes fra avtalen ble inngått, jf. direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav a.

Forbrukeren skal som hovedregel bære returkostnadene for disse varene som oftest er av relativt liten verdi. Departementet antar at unntaket neppe har særlig stor praktisk betydning. Som følge av at direktivet er totalharmonisert, dvs. at det ikke kan foreslås avvikende regler, foreslås en bestemmelse inntatt i ny lov om angrerett. Se utkast til § 21 bokstav j.

6.8.13 Offentlig auksjon

6.8.13.1 *Gjeldende rett*

I utgangspunktet unntas auksjonssalg av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester fra hele angrerettloven, jf. § 2 bokstav c. 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.

6.8.13.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav k*

Direktivet unntar avtaler som inngås ved offentlig auksjon fra angreretten. Se punkt 2.3.13 om definisjon av offentlig auksjon.

6.8.13.3 *Departementets vurderinger*

Direktivets unntak fra angreretten gjelder kun offentlig auksjon, slik denne er definert i direktivet artikkel 2 nr. 13. For alle andre auksjonstyper er det i utgangspunktet angrerett, derunder auksjon per fjernsalg. Direktivets bestemmelse foreslås gjennomført i ny lov om angrerett, se utkast til § 21 bokstav k.

6.8.14 Digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium

6.8.14.1 *Gjeldende rett*

Angrerettloven har ingen bestemmelse om unntak fra digitale ytelser som anses som tjenester. Loven § 12 første ledd bokstav b unntar varer fra angreretten, der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake. Se punkt 6.8.3.1.

6.8.14.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav m*

Direktivet unntar fra angrerett levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og denne erkjenner at angreretten dermed går tapt. Hva som forstås med digitalt innhold er utdypet i direktivets fortale nr. 19, se punkt 4.2.1.

6.8.14.3 *Departementets vurderinger*

Departementet foreslår i punkt 4.2.1 at digitale tjenester og øvrige ytelser som omtales i direktivets fortale nr. 19 etter angrerettloven skal anses som tjenester. Videre etter departementets syn er det ikke nødvendig å innta direktivets bestemmelser om unntak fra angreretten ved levering av digitalt innhold i ny lov om angrerett, fordi forholdet omfattes av unntaket for tjenester som er utført fullt ut, direktivet artikkel 16 bokstav a og punkt 6.8.3 ovenfor, og utkastet til § 21 bokstav c.

Departementet ber særskilt om høringsinstansenes synspunkt på at unntaket fra angrerett for nedlastet digitalt innhold ikke synliggjøres i ny lov om angrerett.

6.8.15 Spill og lotteri

6.8.15.1 Gjeldende rett

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjelder ikke angreretten for «spille- og lotteritjenester», jf. angrerettloven § 19 bokstav a.

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.

Unntaket 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, både fordi de ikke er reelle lotterier, og fordi de mangler nødvendig tillatelse.

Avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted er ikke omfattet av unntaket fra angreretten. Som følge av bestemmelsen om at salg beløp under kr 300 er unntatt fra hele angrerettloven ved salg utenfor fast utsalgssted, jf. angrerettloven § 2 bokstav b, blir det i praksis ikke angrerett ved kjøp av lodd kjøpt i en salgsbod og lignende.

En del former for loddsalg mv. vil også falle utenfor loven fordi selger ikke opptrer i næringsvirksomhet. Typisk vil dette gjelde skolekorps, idrettslag o.l. som selger lodd.

6.8.15.2 Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav c

Direktivet får ikke anvendelse på avtaler om «hasardspill, som innebærer satsing med en materiell verdi i sjansespill, herunder lotterier, kasinospill og vedding». Det blir derfor opp til den enkelte medlemsstat om den ønsker å innføre regler om informasjonsplikt og angrerett, evt. unntak fra angrerett, for slike avtaler.

Ifølge fortalen nr. 31 kan medlemsstatene treffe andre, herunder strengere, forbrukerverntiltak for slike virksomheter.

6.8.15.3 Departementets vurderinger

Departementet foreslår å videreføre gjeldende rett, dvs. at det ikke gjøres unntak fra angrerettloven for avtaler om hasardspill, jf. direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav c og pkt. 2.1.2. Det er klart at man ikke kan angre på kjøp av spilltjenester etter at tjenesten er levert, dvs. vinner er kåret, gevinst er trukket, loddet er skrapet etc. På den annen side kan det være ønskelig med en mulighet til å angre et kjøp før hesteløpet har startet, før lottotrekningen starter mv., særlig dersom forbrukeren har satset større beløp. Dette tilsier at man ikke innfører et særlig unntak fra angreretten for hasardspill.

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.

Departementets forslag vil innebære en styrking av forbrukervernet. Vi ber særlig om høringsinstansenes syn.

6.8.16 Diverse enkeltstående tjenester som leveres innenfor bestemt tidsrom

6.8.16.1 *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 skulle ha rett til å gå fra avtalen. Bestemmelsen medfører ikke begrensninger i retten til avbestilling som følger av kutymmer eller av tjenesteyterens avtalevilkår. For avtaler der leverings- eller oppfyllestidspunktet står åpent, som for eksempel et ”klippekort” til kino, vil angreretten gjelde. Dette innebærer at for eksempel billetter uten spesifisert reisetidspunkt, i utgangspunktet vil være omfattet av angreretten.

6.8.16.2 *Direktivet artikkel 16 bokstav l*

Det følger av direktivet at angreretten ikke kan benyttes ved avtaler om «levering av tjenester som innkvartering for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter dersom avtalen fastsetter en bestemt dato eller periode for utføringen av slike tjenester». Unntaket gjelder både fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted.

6.8.16.3 *Departementets vurderinger*

Bokstav l gjelder tjenester som ikke er påbegynt. Hva som forstås med fritidstjenester, må fastsettes konkret. Bestemmelsen synes å være noe snevrere enn unntaket i gjeldende rett, som gjelder enhver enkeltstående tjeneste. Direktivets bestemmelse vil dermed styrke forbrukervernet.

Se utkast til ny lov om angrerett § 21 bokstav l.

7 Kjøpsrettslige regler

7.1 Virkeområdet

Direktivet artikkel 18 om levering og artikkel 20 om risikoens overgang får anvendelse på «kjøpsavtaler», jf. direktivet artikkel 17 nr. 1. Kjøpsavtaler er i artikkel 2 nr. 5 definert som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varen til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for denne, herunder avtaler som omfatter både varer og tjenester». Kjøpsavtaler i direktivets forstand omfatter etter dette både avtaler om kjøp av varer og sammensatte avtaler som både inneholder et kjøps- og et tjenesteelement. Det vises til drøftelsen i punkt 2.3.5 ovenfor. Kjøpsavtaler er imidlertid betinget av at det eksisterer en salgsgjenstand, en vare. Vare er i direktivet artikkel 2 nr. 3 definert som «alt løsøre, unntatt gjenstander som selges på tvangsauksjon eller for øvrig i medhold av lov, dessuten skal vann, gass og elektrisitet anses som varer i dette direktivets betydning når dette bys ut for salg i begrenset volum eller fastsatt mengde». Det vises til drøftelsen i punkt 2.3.3 ovenfor. 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. Det vises til punkt 2.3.11.

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 kjøpsavtaler.

7.2 Lovteknisk gjennomføring

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.

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.

Sammensatte avtaler som etter dette faller utenfor forbrukerkjøpsloven, vil kunne reguleres av håndverkertjenesteloven eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett.

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 lovbestemmelsenes 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).

7.3 Levering

7.3.1 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. 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 så fremt tjenesten ikke utgjør den «overveiende del» av de samlede forpliktelsene. Sammensatte avtaler som etter dette faller utenfor forbrukerkjøpsloven, vil kunne reguleres av håndverkertjenesteloven eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett.

Etter forbrukerkjøpsloven § 6 første ledd skal tingen 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 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) spesialmerknaden 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 lagervare. 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, selv om sistnevnte formelt er annerledes oppbygget, 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 skjerpet 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. Om sistnevnte bestemmelse heter det i Ot.prp. nr. 80 (1986-1987) spesialmerknaden til § 25 på side 70:

«Andre ledd forutsetter at kjøperen kan oppstille en tilleggfrist for oppfyllelse, og at han kan heve dersom fristen oversittes, uavhengig av om forsinkelsen ville blitt regnet som vesentlig dersom det ikke var oppstilt noen slik frist. ... Det er en forutsetning for heving at tilleggfristen er rimelig. Hva som er en rimelig frist, må vurderes konkret ut fra bl a tingens art, om det er et handelskjøp eller et sivilt kjøp og kjøperens behov for tingen. Det bør legges vekt på hva som kan være en akseptabel forsinkelse sett fra kjøperens side. Bestemmelsen forutsetter likevel at det ikke er avgjørende hva som vil være en vesentlig forsinkelse. ... Tredje ledd fastslår at kjøperen ikke kan heve kjøpet mens tilleggfristen løper. Har kjøperen fastsatt en frist som går ut over det som anses som vesentlig forsinkelse, er han altså bundet av dette. Men hvis selgeren sier fra at han likevel ikke vil oppfylle innen fristen, må kjøperen kunne heve med en gang.»

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.

Håndverkertjenesteloven regulerer avtaler og oppdrag om bestemte tjenester (reparasjoner, vedlikehold, installasjoner, ombygging m.m.) i form av arbeid på ting og arbeid på fast eiendom med enkelte unntak, forutsatt at avtalen inngås mellom tjenesteytere i deres næringsvirksomhet og forbrukere, jf. § 1 første og fjerde ledd.

Håndverkertjenestelovens virkeområde er for sammensatte avtaler avgrenset mot kjøp i § 2 ved at loven ikke gjelder for arbeid som skal utføres i forbindelse med bestilling, levering eller retting av tingen eller eiendommen, når «avtalen i sin helhet må anses som et kjøp».

Av håndverkertjenesteloven § 10 følger at tjenesten skal være avsluttet «innen den tiden som er avtalt eller som er rimelig», tatt i betraktning hva som er vanlig ved utføring av tilsvarende tjenester.

Forbrukerens krav ved forsinkelse følger av håndverkertjenesteloven kapittel III. Etter lovens § 15 kan forbrukeren heve avtalen dersom forsinkelsen er av «vesentlig betydning», men likevel ikke dersom tjenesten blir utført innen rimelig tid eller innen en tilleggsfrist forbrukeren har satt.

7.3.2 Direktivet

Direktivet artikkel 18 nr. 1 fastslår at «[m]ed mindre partene har avtalt noe annet om leveringstiden, skal den næringsdrivende levere varene ved å overlate den fysiske besittelsen av eller kontrollen med varene til forbrukeren uten unødig opphold og senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen».

Direktivet artikkel 18 nr. 2 første avsnitt 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 levere innen en tilleggsperiode som er tilpasset omstendighetene». Videre fremgår det av bestemmelsen at dersom den næringsdrivende ikke leverer varene innen denne tilleggsperioden, har forbrukeren rett til å heve avtalen.

Det følger forutsetningsvis av ordlyden i bestemmelsen og av direktivets forale punkt 52 at forbrukeren ikke kan heve så lenge tilleggsfristen løper. Heving kan først skje ved utløpet av tilleggsfristen. Av direktivets forale punkt 52 fremgår at begrunnelsen for en bestemmelse

om tilleggsfrist som nevnt er hensynet til kjøp der varen skal tilvirkes eller kjøpes inn spesielt for forbrukeren, og der 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 avsnitt tilføyer:

«Første avsnitt gjelder ikke for kjøpsavtaler hvor den næringsdrivende har nektet å levere varene, eller hvor levering innen den avtalte leveringstid under hensyn til alle omstendigheter er avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller der forbrukeren før inngåelsen av avtalen har informert den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. Dersom den næringsdrivende ikke leverer varene på avtalt tidspunkt eller innen fristen som fremgår av nr. 1, har forbrukeren i så fall rett til å heve avtalen straks.»

Av fortalen punkt 52 følger at direktivet ikke berører nasjonale regler om måten forbrukeren meddeler selgeres 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.

7.3.3 Departementets vurderinger

7.3.3.1 Leveringstiden

Direktivet artikkel 18 nr. 1 om tidspunktet for levering avviker på enkelte punkter 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 skjønnsmessige 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 næringsselgere 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. Ettersom direktivet ikke kan fravikes til ulempe 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 unødige 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 foreslår å gjennomføre direktivets regler om leveringstiden ved endringer i forbrukerkjøpsloven §§ 6 og 23.

7.3.3.2 Leveringen

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.

7.3.3.3 Hevingsrett ved forsinket levering

Hevingsrett ved forsinket levering er i direktivet regulert i artikkel 18 nr. 2. Dersom den næringsdrivende ikke leverer varen innen tilleggsfristen som skal fastsettes, har forbrukeren rett til å heve avtalen, jf. artikkel 18 nr. 2 første avsnitt. Som nevnt, følger det 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.

Direktivet artikkel 18 nr. 2 annet avsnitt gjør unntak fra dette for kjøpsavtaler hvor den næringsdrivende har nektet å levere varene, eller hvor levering innen avtalt tid under hensyn til alle omstendigheter er avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller der forbrukeren før inngåelsen av avtalen har informert den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. Dersom den næringsdrivende ikke leverer varen på avtalt tidspunkt, eller, dersom ingen avtale er inngått, uten unødig opphold og innen 30 dager fra avtaleinngåelsen, har forbrukeren rett til å heve avtalen straks, jf. artikkel 18 nr. 2 annet avsnitt.

Forbrukerkjøpsloven regulerer hevingsrett ved forsinket levering i § 23. Som hovedregel er hevingsrett betinget av at forsinkelsen er vesentlig, jf. § 23 første og annet ledd. Kjøpet kan imidlertid også heves dersom selgeren ikke leverer tingen innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse som forbrukeren har fastsatt, jf. § 23 tredje ledd. Så lenge tilleggsfristen løper, er forbrukeren avskåret fra å heve, med mindre selgeren har sagt at han eller hun ikke vil oppfylle innen fristen. Hevingsterskelen er videre skjerpet for visse tilvirkningskjøp, der heving forutsetter at forsinkelsen medfører at formålet med kjøpet blir vesentlig forfeilet, jf. § 23 fjerde ledd.

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 konstatering 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.

7.3.3.4 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 oppfylleelsesplikt 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.

7.4 Risikoens overgang

7.4.1 Gjeldende rett

Risikoens overgang er regulert i forbrukerkjøpsloven § 14. Hovedregelen om risikoens overgang fremgår av § 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 til 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 på 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 tilleggsvilkår 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 som omhandlet i § 14 første ledd annet punktum og annet ledd.

§ 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.

7.4.2 Direktivet

Direktivet artikkel 20 regulerer risikoens overgang ved sendekjøp. Bestemmelsen 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 fraktføreren, fysisk har fått varene i besittelse».

Bestemmelsen annet punktum fortsetter:

«Risikoen går likevel over på forbrukeren når varene overlates til fraktføreren såfremt forbrukeren har gitt fraktføreren transportoppdraget, og det ikke var den næringsdrivende som tilbød dette transportalternativet, uten at dette berører forbrukerens rettigheter i forhold til fraktføreren.»

Av fortalen punkt 55 fremgår at direktivet i sendekjøp tar sikte på å beskytte forbrukeren mot «enhver risiko for tap av eller skade på varene frem til forbrukeren har tatt varene fysisk i besittelse». Uttalelsen synes å stå noe i motstrid med 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 første 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 selv å hente varene eller få en fraktfører til å hente varene».

Samme sted fremgår endelig at når det gjelder tidspunktet for risikoens overgang, «bør en forbruker anses å ha tatt varene fysisk i besittelse når han eller hun har mottatt dem».

7.4.3 Departementets vurderinger

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.

8 Andre forbrukerrettigheter

8.1 Virkeområdet

Direktivet artikkel 19 om gebyr for bruk av betalingsmidler, artikkel 21 om kommunikasjon via telefon og artikkel 22 om tilleggsbetaling får anvendelse på kjøps- og tjenesteavtaler, samt på avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet, fjernvarme og digitalt innhold, jf. direktivet artikkel 17 nr. 2.

Kjøpsavtaler er i artikkel 2 nr. 5 definert som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varen til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for dette, herunder avtaler som omfatter både varer og tjenester». Kjøpsavtaler i direktivets forstand omfatter både avtaler om kjøp av varer og sammensatte avtaler som både inneholder et kjøps- og et tjenesteelement. Det vises til punkt 2.3.5 og til punkt 7.1 ovenfor.

Tjenesteavtaler er i artikkel 2 nr. 6 definert som «enhver avtale, bortsett fra en kjøpsavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren og forbrukeren

betaler eller påtar seg å betale prisen for dette». Definisjonen er avstemt mot direktivets vide definisjon av kjøpsavtale, og er derfor avgrenset til rene tjenesteavtaler. Kombinerte avtaler med både et kjøps- og et tjenesteelement omfattes ikke. Det vises til punkt 2.3.6 ovenfor.

8.2 Gebyr ved bruk av betalingsmidler

8.2.1 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 betalingstjenstedirektivet artikkel 52 nr. 3 første og annet punktum.

8.2.2 Direktivet

Direktivet artikkel 19 slår fast at medlemsstatene «skal forby næringsdrivende å avkreve forbrukeren gebyr for bruk av et gitt betalingsmiddel som overstiger kostnadene den næringsdrivende har ved bruk av betalingsmiddelet».

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 (betalingstjenstedirektivet) artikkel 52 nr. 3 til å forby eller begrense næringsdrivendes rett til å avkreve forbrukeren gebyr.

8.2.3 Departementets vurderinger

Direktivet artikkel 19 pålegger medlemsstatene å innføre en begrensning av den næringsdrivendes adgang til å avkreve forbrukeren gebyr for bruk av et gitt betalingsmiddel som overstiger kostnadene den næringsdrivende har ved bruk av betalingsmiddelet. Direktivet pålegger kun en begrensning i adgangen til å ta gebyr som nevnt, samtidig som det i fortalen presiseres at direktivet ikke innskrenker medlemsstatenes adgang til å forby eller begrense ytterligere adgangen til å ta gebyr, etter betalingstjenstedirektivet artikkel 52 nr. 3.

Ettersom den næringsdrivendes adgang til å avkreve forbrukeren gebyr ved bruk av et gitt betalingsmiddel etter norsk rett beror på hva som er avtalt, må det foreslås en lovregel som svarer til direktivet artikkel 19. Departementet foreslår at dette gjøres ved en tilføyelse i finansavtaleloven § 39 b første ledd nytt tredje punktum. Eksisterende tredje punktum blir med det nytt fjerde punktum. Virkeområdet for regelen fremgår 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.» Virkeområdet for gjennomføringsbestemmelsen er med det tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet artikkel 19, jf. ovenfor i punkt 8.1.

Når det gjelder det nærmere innholdet i den foreslåtte regelen, har departementet vurdert hvorvidt begrepet «betalingsmiddel» eller «betalingsinstrument» bør nyttes.

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 betalingstjenstedirektivet, 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 tilføyelse i finansavtaleloven § 39 b første ledd nytt tredje punktum.

Det kan problematiseres 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 og som her foreslås. 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. Omgåelseshensyn taler etter departementets syn for at en slik fremgangsmåte også bør omfattes av den begrensningsregel som her foreslås. Dersom rabatter som nevnt godtas, er det etter departementets syn vanskelig å se at begrensningsregelen 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.

8.3 Tilleggsbetaling

8.3.1 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 av 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.

8.3.2 Direktivet

Direktivet har regler om tilleggsvederlag i artikkel 22, der det heter:

«Innen en forbruker blir bundet av en avtale eller et tilbud skal den næringsdrivende innhente forbrukerens uttrykkelige samtykke til enhver ekstra betaling utover vederlaget for den næringsdrivendes hovedytelse. Dersom den næringsdrivende ikke har innhentet forbrukerens uttrykkelige samtykke, men har lagt til grunn at forbrukeren har samtykket ved bruk av standardløsninger som forbrukeren må avvise for å unngå tilleggsbetaling, har forbrukeren rett til å få tilbakeført tilleggsbetalingen.»

8.3.3 Departementets vurdering

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. Det vises til drøftelsen ovenfor i punkt 2.1.4 Virkeområdet for gjennomføringsbestemmelsen er med det tilstrekkelig til gjennomføring av direktivet artikkel 22, jf. ovenfor i punkt 8.1.

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 holdepunkter i direktivet, antar departementet at spørsmålet må løses etter alminnelige regler i nasjonal rett.

8.4 Telefonkostnader

8.4.1 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 etc. Sistnevnte, dvs. 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 (r- 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.

8.4.2 Direktivet artikkel 21

Forbrukerrettighetsdirektivet 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 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 EU-kommisjonen. Bestemmelsen 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 ekom tjenesteyters rett til å ta betalt for slike samtaler.

8.4.3 Departementets vurderinger

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 avtalt pris for varen eller tjenesten. Det sentrale med bestemmelsen er at telefonsamtalen ikke skal utgjøre et faktisk pristillegg for avtalt vare eller tjeneste, utover det som går til ekomtilbyder. 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 har noe å vinne på å unnlate å oppfylle opplysningskravene, og tjene på å gi opplysningene i etterkant. Egne serviceavtaler, for eksempel pc-hjelp per telefon, må likevel holdes utenfor bestemmelsens anvendelsesområde.

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.

Et spørsmål i denne forbindelse er om ekstrapris en næringsdrivende betaler sin ekomtilbyder for å ha ett 5 sifret 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 f.eks. 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 er med på å styrke den næringsdrivendes kundeservice. Departementet ber om høringsinstansenes synspunkter.

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 eller salg utenfor fast forretningssted (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. Rettslig sett dekker denne bestemmelsen direktivets forbud mot å ta betaling utover grunntaksten for samtalen som går til teleselskapet. Departementet foreslår likevel at forbudet i direktivet synliggjøres i markedsføringsloven. Se forslag til endring av markedsføringsloven § 11, ved nytt annet ledd.

Artikkel 21 annet ledd presiserer at første ledd ikke berører retten for tilbyder av ekomttjenester til å ta betalt for slike samtaler.

Departementet foreslår at en bestemmelse i overensstemmelse med direktivets innhold inntas i markedsføringsloven § 11 nytt annet ledd.

8.5 Uanmodet salg

8.5.1 Gjeldende rett

En bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 27 finnes i direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EC), som er innlemmet i EØS-avtalen og gjennomført i markedsføringsloven (lov 1. september 2009 nr. 2) § 11. 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.

8.5.2 Direktivet artikkel 27

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.

8.5.3 Departementets vurderinger

Departementet anser bestemmelsen i forbrukerrettighetsdirektivet som tilstrekkelig gjennomført ved bestemmelsen i markedsføringslovens § 11, og foreslår ingen bestemmelse om uanmodet salg i ny lov om angrerett.

9 Alminnelige bestemmelser

9.1 Sanksjoner

9.1.1 Gjeldende rett

Brudd på kontraktsforpliktelser kan utløse privatrettslige konsekvenser i form av misligholdskrav fra kontraktsmotparten. For enkelte kontraktstyper er dette lovregulert, jf. f.eks. forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenesteloven, mens man i andre tilfeller må se hen til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Brudd på pre-kontraktuelle forpliktelser vil kunne aktualisere alminnelige lovfestede og ulovfestede avtalerettslige regler om ugyldighet og

avtalerevisjon, herunder avtaleloven § 36, såfremt pliktbruddet og andre relevante omstendigheter tilsier det. For fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted inneholder angrerettloven særlige regler.

Avtalepartene kan håndheve sine privatrettslige krav som følge av brudd på kontraktsrettslige og prekontraktsrettslige forpliktelser gjennom den alminnelige adgangen til å anlegge sak for domstolene. Videre vil organisasjoner og offentlige organer kunne reise representative søksmål innenfor rammene av tvisteloven § 1-4, jf. § 1-3. Forbrukere vil i betydelig utstrekning også kunne bringe saker inn for utenrettslige tvisteløsningsorganer. I denne sammenheng nevnes særlig Forbrukertvistutvalget. Forutsatt at tvisten har vært behandlet i Forbrukerrådet, skal Forbrukertvistutvalget i henhold til forbrukertvistloven (lov 28.04.1978 nr. 18) § 1 behandle

- tvister i forbrukerkjøp og om ytelser som selgeren eller andre har pådratt seg overfor en kjøper i tilknytning til kjøpet,
- tvister om håndverkertjenester som faller inn under håndverkertjenesteloven, og
- tvister om avtaler som faller inn under angrerettloven.

Saker som Forbrukertvistutvalget har realitetsbehandlet kan, innen fire uker etter forkynning av vedtaket, ved stevning bringes inn for tingrett, jf. forbrukertvistloven § 11 første ledd. Dersom en sak ikke er reist for tingrett, har Forbrukertvistutvalgets vedtak samme virkning som rettskraftig dom og kan fullbyrdes etter reglene for dommer, jf. forbrukertvistloven § 11 tredje ledd.

Markedsføringsloven inneholder bestemmelser om tilsyn og sanksjoner av offentligrettslig karakter. Etter generalklausulen i mfl. § 6 er urimelig handelspraksis forbudt. Bestemmelsen er en rettslig standard, hvor flere vurderingskriterier er aktuelle. Etter § 6 fjerde ledd er en handelspraksis alltid å anse som urimelig dersom den er villedende etter §§ 7 eller 8. Bestemmelsene i §§ 7 og 8 inneholder forbud mot villedende handlinger og utelatelser. I medhold av disse bestemmelsene vil det kunne stilles krav til de opplysninger som gis, og krav om at visse opplysninger må tas inn i markedsføringen. Etter markedsføringsloven § 22 kan vilkår som nyttes, eller tilsiktes nytte i næringsvirksomhet overfor forbruker, forbys, dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne, og det finnes at forbud tilsies av alminnelige hensyn. Ved rimelighetsvurderingen legges det vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Markedsføringslovens sanksjonssystem består av fengselsstraff i inntil seks måneder for uaktsom eller forsettlig, vesentlig overtredelse av visse bestemmelser (§ 48), tvangsmulkt (§ 42) og overtredelsesgebyr (§ 43). Forbrukerombudet og Markedsrådet fører kontroll med at bestemmelsene i markedsføringsloven overholdes. De kan treffe vedtak om forbud etter § 40, påbud (§ 41), og ilegge tvangsmulkt og overtredelsesgebyr. Tvangsmulkt fastsettes som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp og må betales av den vedtaket retter seg mot, dersom vedkommende overtrer forbuds- eller påbudsvedtaket.

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av enkelte av lovens bestemmelser kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale.

9.1.2 Direktivet

Direktivets bestemmelser i artikkel 23 og 24 regulerer henholdsvis håndheving og sanksjoner.

Etter artikkel 23 skal medlemsstatene sørge for at det finnes adekvate og effektive midler for å sikre etterlevelse av direktivet. Disse midlene skal omfatte bestemmelser som gir nærmere

bestemte organer adgang til å bringe en sak inn for domstolene eller forvaltningsmyndigheter for å sikre at nasjonale bestemmelser som gjennomfører direktivet, kommer til anvendelse. De bestemte organene er offentlige organer eller deres representanter, forbrukerorganisasjoner eller bransjeorganisasjoner.

Etter artikkel 24 skal det være regler om sanksjoner knyttet til overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører direktivet. Sanksjonene skal være effektive, proporsjonale og avskrekkende.

9.1.3 Departementets vurderinger

Markedsføringsloven og tilsynet som Forbrukerombudet fører med standardvilkår og markedsføringstiltak, vil være av betydning for størsteparten av lovbestemmelsene som her foreslås til gjennomføring av direktivet. Forslaget til regler om den næringsdrivendes informasjonsplikt, markedsføring og krav til avtalens innhold, innebærer en lovfesting av krav som langt på vei allerede i dag anses å følge av markedsføringslovens mer generelle bestemmelser.

For eksempel vil en ved vurderingen av om det er gitt tilstrekkelig veiledning etter mfl. §§ 7 og 8 se hen til bestemmelsene om opplysningsplikt etter angrerettloven. Både etter mfl. §§ 6 og 22 vil angrerettloven tas med i betraktning når det skal vurderes hvorvidt et markedsføringstiltak er urimelig overfor forbrukeren. I forarbeidene til mfl. § 22 er det uttalt at avtalevilkår som strider mot ufravikelig lovgivning på et område, vil være urimelig og i strid med markedsføringsloven § 22. Også avtalevilkår som er i strid med deklarasjonsloven vil kunne anses urimelige, fordi slik lovgivning angir normalløsningen, den løsning lovgiver i utgangspunktet mener er best.

Når det gjelder privatrettslige konsekvenser ved manglende overholdelse av bestemmelsene som gjennomfører direktivet, gir enkelte av de foreslåtte bestemmelsene dels selv anvisning på dette, jf. f.eks. forslaget til ny § 38 c i avtaleloven om tilleggsbetaling og forslaget til § 23 i forbrukerkjøpsloven om heving ved forsinket levering. Hvor virkningene ikke følger av bestemmelsene selv, vil konsekvensene måtte kartlegges ut fra kontrakts- og avtaleloven for øvrig. For eksempel vil spørsmål om virkningene av brudd på pre-kontraktuelle informasjonforpliktelser i mangel av særskilt regulering bli å vurdere etter alminnelige lovfestede og ulovfestede avtalerettslige regler.

Etter departementets vurdering ivaretar ovennevnte sammenholdt med den alminnelige adgangen til å bringe saker inn for domstolene, de administrative håndhevningsmyndigheters tilsynsvirksomhet og adgangen til å bringe saker inn for utenrettslige tvisteløsningsordninger, direktivets krav om håndheving og sanksjoner av direktivets bestemmelser. Det foreslås derfor ikke her særskilte bestemmelser om straff eller andre sanksjoner.

9.2 Ufravikelighet

9.2.1 Gjeldende rett

Angrerettloven § 3 lyder:

”Det kan ikke avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av bestemmelsene i loven her.”

Tilsvarende bestemmelser er inntatt i forbrukerkjøpsloven § 3 og håndverkertjenesteloven § 3. I finansavtaleloven følger det av lovens § 2 at loven ikke ved avtale kan fravikes til skade for en forbruker.

9.2.2 Direktivet

Artikkel 25 første ledd slår fast at forbrukeren, i den grad avtalen reguleres av rettsreglene i en medlemsstat, ikke kan gi avkall på sine rettigheter etter bestemmelser som gjennomfører direktivet. Det følger videre av artikkel 25 annet ledd at et kontraktsvilkår som direkte eller indirekte medfører at forbrukerens rettigheter etter direktivet begrenses eller at forbrukeren sier dem fra seg, ikke er bindende for forbrukeren.

Det følger av direktivet artikkel 3 nr. 6 at næringsdrivende kan tilby forbrukere avtaler som går lenger enn vernet som gis av direktivet.

9.2.3 Departementets vurderinger

Etter departementets vurdering oppfyller bestemmelsene i angrerettloven § 3, forbrukerkjøpsloven § 3, håndverkertjenesteloven § 3 og finansavtaleloven § 2 direktivets krav til ufravikelighet for bestemmelsene som forslås til gjennomføring av direktivet i disse lovene. Bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 3 foreslås videreført i ny lov om angrerett § 3.

Når det gjelder de foreslåtte bestemmelsene i avtaleloven, vises det til første ledd i forslaget til ny § 38 a som etter departementets syn ivaretar direktivets krav til ufravikelighet.

10 Særskilt om angrerettloven

10.1 Bakgrunn

Som nevnt under punkt 1.3, tilsier omfattende strukturelle endringene, at det lages en helt ny angrerettlov. Bestemmelser som ikke berøres av direktivet, er i utgangspunktet tenkt videreført. Lovendringer eller endret vurdering kan likevel tilsi at enkelte bestemmelser ikke videreføres. Se punkt 10.1.1 og 10.1.2 nedenfor. Regler om finansielle tjenester i angrerettloven er en gjennomføring av EUs direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF). Gjennomføringen av disse er omtalt i Ot.prp. nr. 36 (2004-2005) Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Bestemmelsene som da ble innført i angrerettloven foreslås videreført i ny lov om angrerett, se lovens del III. Realitetsendringer er ikke tilsiktet, med mindre det er uttrykkelig kommentert.

10.2 Voldgift

10.2.1 Gjeldende rett

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 bustadsoppføringslova § 64 annet ledd og pakkereiseloven § 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 avtale om 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.

10.2.2 Direktivet

Forbrukerrettighetsdirektivet har ingen bestemmelser som voldgift.

10.2.3 Departementets vurderinger

Etter departementets syn er det ikke nødvendig å videreføre bestemmelsen i gjeldende angrerettlov. En slik forhåndsavtale vil rammes av det generelle forbudet om forbrukerforhold i voldgiftsloven.

10.3 Vernetings - forbrukerforhold

10.3.1 Innledning

Når det oppstår en tvist vedrørende kjøp av vare eller tjeneste vil vernetingsreglene avgjøre ved hvilket lands domstol forbrukeren kan reise sak eller bli saksøkt.

Forbrukerrettighetsdirektivet inneholder ikke bestemmelser om vernetingsregler. Et av formålene med forbrukerrettighetsdirektivet er imidlertid å stimulere til økt salg over landegrensene, se f.eks. direktivets forord nr. 5, hvor det pekes på at særlig veksten i fjernsalg over landegrensene de siste årene har vært begrenset sammenlignet med den betydelige veksten i innenlands fjernsalg.

10.3.2 Gjeldende rett

Gjeldende angrerettlov bestemmer i § 4 annet ledd at en forbruker ikke på forhånd kan vedta annet vernetingsregler enn de lovbestemte, med unntak av sitt alminnelige vernetingsregler, med mindre annet følger av lov. Forbrukerens alminnelige vernetingsregler er der vedkommende har bopel, jf. tvisteloven § 4-4 (2). Luganokonvensjonen 2007 kapittel II avsnitt 4 har et eget kapittel om vernetingsregler 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 vernetingsregler. Dette gjelder likevel ikke hvis forbrukeren personlig har møtt opp og inngått avtale på den næringsdrivendes faste forretningssted. § 4-6 (3) fastslår at avtale om vernetingsregler mellom næringsdrivende og forbruker inngått før tvisten oppsto, ikke er bindende for forbrukeren.

10.3.3 Departementets vurderinger

Det følger av angrerettloven at forbrukeren (ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted) alltid kan inngå avtale om at tvist løses ved forbrukerens alminnelige vernetingsregler. Etter tvisteloven § 4-5 (7) kan forbrukeren anlegge sak ved sitt alminnelige vernetingsregler, så fremt avtalen med den næringsdrivende gjelder varer eller tjenester til personlig bruk. Tvistelovens unntak for avtaler inngått på den næringsdrivendes faste forretningssted får ingen relevans for fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted. Det kan reises spørsmål om avgrensningen ”personlig bruk” for forbrukeren medfører at retten til å anlegge sak ved alminnelig vernetingsregler blir innsnevret. Ettersom forhåndsavtaler om vernetingsregler uansett ikke er bindende for forbrukeren, jf. tvisteloven § 4-6 siste ledd, antar departementet at en bestemmelse som gjeldende angrerettlov § 4 annet ledd ikke vil få praktisk betydning og bare kompliserer regelverket unødig. Videre vil vernetingsklausuler i strid med tvisteloven kunne forbyes etter markedsføringsloven § 22 og/eller settes til side etter avtaleloven § 36, jf. § 37.

Departementet foreslår derfor at bestemmelse om vernetingsregler ikke inntas i ny lov om angrerett. Det vises også til tilsvarende konklusjon i Prop. 57 (2011-2012) om lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. punkt 13. Det bes om høringsinstansenes synspunkter.

10.4 Lovvalgsklausuler

10.4.1 Gjeldende rett

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 fratas det vern som direktivet gir, dersom en tredjestats rett utpekes til å være den rett som får anvendelse på avtalen og avtalen hadde nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters territorium. Denne bestemmelsen ble gjennomført ved angrerettloven § 5.

Gjeldende angrerettlov § 5 gjennomfører også bestemmelsen i artikkel 12.2 i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EU): Den lyder: ”Medlemsstatene skal setje i verk dei tiltaka som en 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.”

10.4.2 Direktivet

Direktivet inneholder ikke noen tilsvarende bestemmelse. Bakgrunnen for dette er, som det også framgår av fortalen punkt 58, at man legger til grunn at Rom I-forordningen vil anvendes for å avgjøre om forbrukeren skal beholde det vernet som følger av direktivet.

10.4.3 Departementets vurdering

Departementet vil foreta en nærmere vurdering av om det er nødvendig og hensiktsmessig å videreføre bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 5, eventuelt bare for finansielle tjenester. Det bes spesielt om høringsinstansenes synspunkter på dette.

10.5 Levering

10.5.1 Gjeldende rett

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) pkt. 3.17.2. Bestemmelsen i loven gjelder både ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

10.5.2 Direktivet

Se punkt 7.3.2 om direktivet artikkel 18.

10.5.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår videre at bestemmelsene i gjeldende angrerettlov om leveringstidspunkt for varer og tjenester (§ 23) videreføres i ny lov om angrerett. Direktivet stiller ikke krav til leveringstidspunkt for tjenester. Departementet legger 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. Fordi vi i norsk rett ikke har en generell bestemmelse om leveringstidspunkt for tjenester annet sted enn i angrerettloven, foreslår departementet at bestemmelsen i angrerettloven § 23 videreføres for tjenester. For sammenhengens skyld, foreslås også bestemmelsen om leveringstidspunktet for varer videreført, selv om denne også foreslås regulert i forbrukerkjøpsloven.

Som nevnt under punkt 4.2.1 foreslår departementet at avtaler om levering av vann, gass, elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium skal behandles som tjenester.

Dette innebærer at disse ytelsene vil omfattes av angrerettlovens bestemmelser om leveringstidspunkt, med mindre det gjøres uttrykkelig unntak. Departementet vil ikke foreslå unntak for disse tjenestetypene. Det bes om høringsinstansenes synspunkter.

Departementet foreslår at gjeldende rett videreføres i ny lov om angrerett. Se utkast til § 27.

10.6 Varer og tjenester som ikke kan leveres

10.6.1 Gjeldende rett

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 tilbudet hadde begrenset varighet. § 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.

10.6.2 Direktivet

Direktivet har ikke en tilsvarende bestemmelse.

10.6.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår at gjeldende rett videreføres i ny lov om angrerett. Se utkast til § 28.

11 Økonomiske og administrative konsekvenser

Det må forventes at næringsdrivende må foreta tilpasninger i sine rutiner for markedsføring og salg som følge av nye regler. Regler som begrenser næringsdrivendes muligheter til å ta betalt av forbrukeren for bruk av et bestemt betalingsinstrument og til å få inntekter ved å bruke overtakserte telefonnummer vil fjerne inntekspotensiale fra disse kildene. På den annen side vil enhetlige regler i Europa medføre forenkling for de som selger til andre land. Mer harmoniserte regler i det indre markedet kan bidra til økt salg rettet mot norske forbrukere, som igjen kan føre til større utvalg av varer og tjenester. Næringsdrivende vil som følge av dette kunne møte en sterkere konkurranse fra aktører i andre EØS-stater, og forbrukerne vil kunne oppnå lavere priser. For tilsynsmyndigheter vil formodentlig mer ensartede regler være en fordel.

12 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget

12.1 Merknader til endringene i avtaleloven

Til § 38 a

Bestemmelsen fastlegger i første ledd virkeområdet for foreslått nytt kapittel 4 i avtaleloven. Virkeområdet for ny § 38 b om 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 fremstillingen i høringsbrevet punkt 2.1 og punkt 3.2.1

Annet ledd definerer begrepene «forbruker» og «næringsdrivende». Definisjonene har betydning for rekkevidden av virkeområdet som fastsatt i første ledd. Bestemmelsen

gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 2 nr. 1 og nr. 2. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 2.3.1 og 2.3.2.

Til § 38 b

Bestemmelsen fastsetter i første ledd pre-kontraktuelle opplysningskrav for forbrukeravtaler. Krav til tidspunktet for og måten opplysningene skal gis på, fremgår av innledningen til bestemmelsen. De konkrete opplysninger som skal gis, følger så av første ledd nr. 1 til nr. 7. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5 nr. 1. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 3, særlig til punkt 3.2.4 til 3.2.6 og punkt 3.3.

Annet ledd gjør unntak for enkelte typer avtaler. Unntaket for dagligdagse transaksjoner i nr. 1 gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5 nr. 3. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 3.2.1.2. Nr. 2, 3 og 4 har bakgrunn i artikkel 3 nr. 3 bokstav d, g og h. Nr. 5 har bakgrunn i unntaket i innledningen til artikkel 5 nr. 1. Se punkt 3.2.1 når det gjelder disse unntakene.

Tredje ledd presiserer at for avtaler om fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted gjelder angrerettloven.

Til § 38 c

Bestemmelsen oppstiller en særregel for avtaleinngåelsen hva gjelder tilleggsbetaling utover vederlaget for den næringsdrivendes hovedytelse. Bestemmelsen gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 22. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 8.3.

12.2 Merknader til endringene i forbrukerkjøpsloven

Til § 2

Det foreslås en tilføyelse til § 2 annet ledd bokstav d som medfører at for sammensatte kjøpsavtaler med både et kjøps- og et tjenesteelement som faller utenfor forbrukerkjøpslovens virkeområde, gjelder likevel §§ 6, 7, 14, 23 og 49 for den delen av slike avtaler som knytter seg til salg av ting (kjøpselementet). Bestemmelsen er nødvendig for gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 17 nr. 1 jf. artikkel 2 nr. 5 og nr. 3 jf. også nr. 11. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 7.1 og 7.2.

Til § 6

Det foreslås en endring i § 6 første ledd om leveringstiden. Bestemmelsen er nødvendig for gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 18 nr. 1. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 7.3, særlig til punkt 7.3.3.1.

Til § 14

Det foreslås at et nytt fjerde ledd føyes til bestemmelsen. Den nye regelen oppstiller en særlig regulering av risikoens overgang ved sendekjøp. Nåværende fjerde ledd blir med det nytt femte ledd. Bestemmelsen er nødvendig til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 20. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 7.4.

Til § 23

Bestemmelsen, som regulerer heving ved forsinket levering fra selgerens side, foreslås endret i tråd med forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 18 nr. 2. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 7.3, særlig til punkt 7.3.3.3.

12.3 Merknader til endringene i håndverkertjenesteloven

Til § 2

Det foreslås at et nytt annet punktum føyes til § 2. Bestemmelsen innebærer at for sammensatte tjenesteavtaler med både et tjeneste- og et kjøpselement som faller innenfor håndverkertjenestelovens virkeområde, gjelder likevel forbrukerkjøpsloven §§ 6, 7, 14, 23 og 49 for den delen av avtalen som knytter seg til salg av ting (kjøpselementet). Bestemmelsen svarer til, og følger allerede av, forslaget til endring i forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d. Selv om det strengt tatt ikke er nødvendig å innta bestemmelsen også i håndverkertjenesteloven, antas dette ønskelig av pedagogiske hensyn. Bakgrunnen for bestemmelsen er forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 17 nr. 1 jf. artikkel 2 nr. 5 og nr. 3 jf. også nr. 11. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 7.1 og 7.2.

12.4 Merknader til endringene i finansavtaleloven

Til § 39 b

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. Det vises til fremstillingen i høringsbrevet punkt 8.2.

12.5 Merknader til endringene i forbrukertvistloven

Endringene i § 1 bokstav c skyldes at tittelen på ny lov om angrerett avviker noe fra tittelen på gjeldende angrerettlov.

12.6 Merknader til endringene i markedsføringsloven

Til § 11

Se de generelle merknadene punkt 8.4.

Til § 16

Se de generelle merknadene punkt 5.2.6.

12.7 Merknader til bestemmelsene i ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven)

Til § 1 Virkeområde

Bestemmelsen viderefører bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 1, se merknader 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 fast forretningssted, i overensstemmelse med oversettelse av direktivet om forbrukerrettigheter (2011/83/EU). Det ligger ingen realitetsendring i endring av begrepsbruk.

Det er presisert i *første ledd annet punktum* at loven ikke gjelder 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. første punktum. Fast eiendom er etter vanlig definisjon ikke en vare, se de generelle merknadene punkt 2.3.3. For enkelte forhold knyttet til fast eiendom kan det imidlertid oppstå tvil om de skal anses som salg av vare eller tjeneste, f.eks. salg/kjøp adkomstdokumenter med tilknyttet leierett i bolig. For å unngå tvil, er virkeområdet knyttet til fast eiendom presisert i loven. I gjeldende angrerettlov er tilsvarende bestemmelse inntatt i § 2 om unntak fra virkeområde.

Annet ledd viderefører bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 1 annet ledd om plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse 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 skriftlig bekreftelse og 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).

Tredje ledd viderefører bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 1 tredje ledd. Forskriftskompetanse er imidlertid lagt til departementet i stedet for til Kongen.

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Bestemmelsene i gjeldende angrerettlov om unntak fra lovens virkeområde videreføres i stor utstrekning. I *bokstav b* er beløpsgrensen justert med en krone, slik at unntaket omfatter kontraktssummer på kr 300 eller mindre. Forbrukerrettighetsdirektivet gir i artikkel 3 nr. 4 statene adgang til å unnta avtaler som *ikke overstiger* 50 Euro. Departementet har ikke funnet grunn til å verdjustere beløpet i norske kroner. En heving av beløpsgrensen vil svekke forbrukervernet. Se de generelle merknadene punkt 2.1.2.6.

Til forskjell fra gjeldende angrerettlov gjør ikke ny lov om angrerett generelt 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.

Som etter gjeldende angrerettlov gjør ny lov i § 2 bokstav c unntak for avtaler som omfattes av lov om avtaler om deltidsbruksrett og langidsferieprodukter mv., og henvendelser med sikte på inngåelse av slike avtaler. Se de generelle merknadene punkt 2.1.2.4.

Til forskjell fra gjeldende angrerettlov § 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 artikkel 7 nr. 4 og 16 bokstav h. Disse bestemmelsene er foreslått gjennomført ved utkast til §§ 11 og 21 bokstav h.

Til § 3 Ufravikelighet

Bestemmelsen er en videreføring av bestemmelsen i gjeldende angrerettlov § 3. Se de generelle merknadene punkt 9.2. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000).

Til § 4 Forholdet til annet regelverk

Bestemmelsen er en presisering av at kravene som stilles til opplysninger og avtalen etter loven her, ikke gjør noen innskrenkninger i det som følger generelt eller særskilt for enkelte avtale typer etter annen lovgivning eller ulovfestede prinsipper. Ettersom forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, dvs. at det ikke er adgang til å gi avvikende regler, forutsettes det at øvrige bestemmelser som gjelder i tillegg til angrerettloven også er i samsvar med direktivet. Det følger imidlertid av direktivets artikkel 6 nr. 8 at tjensteddirektivet (direktiv 2006/123/EF) og e-handelsdirektivet (direktiv 2000/31/EF) gjelder i tillegg til forbrukerrettighetsdirektivet. Det betyr at tjensteloven og e-handelsloven som gjennomfører disse direktivene gjelder, selv om de har bestemmelser som om opplysningskrav som går lenger enn forbrukerrettighetsdirektivet. Også direktivets 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.

Til § 5

Det følger av *første ledd bokstav a* 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”. Dette innebærer at dersom en forbruker gjør en henvendelse til en næringsdrivende pr. mail, og avtale blir inngått, mens den næringsdrivende ikke lar lagt opp til salg pr. mail, omfattes ikke avtalen av angrerettloven. I motsetning til etter gjeldende angrerettlov er det ikke lenger krav om at den næringsdrivende i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten. Se de generelle merknadene punkt 2.3.7. Som følge av at lovens definisjoner er plassert i del I om alminnelige bestemmelser, gjelder definisjonene også for finansielle tjenester som er regulert i lovens del III. 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.”

Første ledd bokstav b – se de generelle merknadene punkt 2.3.9.

Etter *første ledd bokstav c annet punktum* anses også visse avtaler inngått på den næringsdrivendes faste forretningssted eller gjennom fjernkommunikasjonsmiddel også som salg utenfor fast forretningssted. Bestemmelsen skyldes at den næringsdrivende ikke skal kunne omgå lovens regler, ved at avtale inngått utenfor fast forretningssted fullføres ved at avtaleslutningen skjer på forretningsstedet, rett etter forutgående ”forhandlinger” annet sted. Hensynene bak regelen om økt beskyttelse ved visse salgsformer, tilsier at også disse avtalene omfattes av reglene for salg utenfor fast forretningssted. Se de generelle merknadene punkt 2.3.8.

Første ledd bokstav d – se de generelle merknadene punkt 2.3.12.

Første ledd bokstav e – se de generelle merknadene punkt 2.3.10.

Første ledd bokstav f – se de generelle merknadene punkt 2.3.1.

Første ledd bokstav g – se de generelle merknadene punkt 2.5.15.

Til § 6 Fristberegning

Bestemmelsen samler regler om fristberegning.

Til § 7 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 overstiger den næringsdrivendes tilbud. Departementet har ikke ansett det nødvendig å innta denne presiseringen i lovens ordlyd, og bruker begrepet "blir bundet av avtalen" som dekker alle tilfeller.

Enkelte av direktivets bestemmelser har reservasjonen "der det er relevant" å gi opplysningen. Etter departementets syn er det unødvendig å innta dette forbeholdet i lovteksten for hvert alternativ. I enkelte bokstaver fremgår det imidlertid av ordlyden at opplysningsplikten er betinget, f.eks. i bokstav h, "at" det foreligger angrerett. Det betyr at det i tilfeller der det ikke er angrerett, ikke er nødvendig for den næringsdrivende å opplyse om dette før avtale inngås.

I *bokstav g* anvendes begrepet "grunntakst". Dette begrepet er anvendt i forbrukerrettighetsdirektivet uten at begrepet er definert. Se generelle merknader punkt 8.4 og punkt 4.2.3 -4.2.22 og 4.2.24 - 4.2.25.

Til § 8 Virkningen av brudd på visse opplysningskrav

Se de generelle merknadene punkt 4.2.23.

Til § 9 Avtalen

Første ledd annet punktum gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 5; Opplysningene som kreves etter direktivets artikkel 6 nr. 1 skal utgjøre en integrert del av avtalen og skal ikke endres. Se de generelle merknadene punkt 5.1.2.

Annet ledd gjør unntak for tilfeldig bruk av telefon eller internett f.eks. i telefonboks eller på internettkafé. I slike tilfeller vil det være svært upraktisk for forbruker å måtte forholde seg til alle opplysningene.

Tredje ledd gjelder krav om bekreftelse av avtalen. Se de generelle merknadene punkt 5.1.3.3.

Til § 10 Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Se de generelle merknadene punkt 5.1.4. Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 7 nr. 3. Bestemmelsen har parallell i § 18.

Til § 11 Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500

Se de generelle merknadene punkt 5.1.5.

Til § 12 Informasjonsbegrensninger

Se de generelle merknadene punkt 5.2.5.

Til § 13 Elektroniske inngått fjernsalgsavtale

Se de generelle merknadene punkt 5.2.3.

Til § 14 Leveringsrestriksjoner og betalingsmidler

Se de generelle merknadene punkt 5.2.4.

Til § 15 Avtalen

Bestemmelsen gjennomfører direktivet artikkel 8 nr. 1. Se de generelle merknadene punkt 5.2.2.

Første ledd annet punktum gjennomfører direktivet artikkel 6 nr. 5.

Annet ledd tilsvare § 9 annet ledd som gjelder for avtaler inngått utenfor fast forretningssted.

Til § 16 Skriftlig aksept ved telefonsalg

Bestemmelsen viderefører delvis § 10a i gjeldende angrerettlov. Se merknader i Ot.prp. 55 (2007-2008) om kontroll med markedsføring og avtalevilkår. Fordi direktivets opplysningskrav for fjernsalgsavtaler og avtaler utenfor fast utsalgssted er totalharmonisert, dvs. at det ikke er adgang til å gi avvikende regler, er ikke gjeldende angrerettlov § 10a annet og tredje ledd videreført. Fordi direktivet gir adgang til å kreve aksept fra forbrukeren for at bindende avtale ved telefonsalg skal anses inngått, legger departementet til grunn at det også er adgang til å gjøre det mindre; dvs. kreve aksept, men videreføre unntakene fra akseptkravet for humanitære organisasjoner og aviser. Se de generelle merknadene punkt 5.2.7.

Til § 17 Bekreftelse på inngått avtale

Se de generelle merknadene punkt 5.2.8.

Til § 18 Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Bestemmelsen gjennomfører direktivet 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 5.2.9.

Til § 19 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Se de generelle merknadene punkt 6.3.

Til § 20 Angrefristen

Se generelle merknader punkt 6.2.

Til § 21 Unntak fra angreretten

Se generelle merknader punkt 6.8.

Til § 22 Virkningene av at angreretten brukes

Se de generelle merknadene punkt 6.4.

Til § 23 Den næringsdrivendes plikter ved bruk av angreretten

Se de generelle merknadene punkt 6.5.

Den næringsdrivendes adgang til å holde tilbakebetalingen igjen etter *nr. 3*, 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 kan ikke vente på både dokumentasjon og vare før vedkommende betaler tilbake kjøpesummen.

Bestemmelsen i *nr. 4* er en videreføring av gjeldende lov §§ 14 og 15 siste ledd og 21 annet ledd if. Bestemmelsen påvirker ikke forbrukerens rett til å kreve kjøpesummen tilbake. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000).

Til § 24 Forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten - varer

Se de generelle merknadene punkt 6.6.

Til § 25 Forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten - tjenester

Se de generelle merknadene punkt 6.6.

Til § 26 Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

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.

Se de generelle merknadene punkt 6.7.

Til § 27 Leveringstidspunkt

Bestemmelsen viderefører § 23 i gjeldende angrerettlov. Se de spesielle merknadene til § 23 i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) og generelle merknader punkt 10.3.

Til § 28 Varer og tjenester som ikke kan leveres

Bestemmelsen viderefører § 24 i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000).

Til § 29 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse ved fjernsalg av finansielle tjenester

Bestemmelsen viderefører § 7a i gjeldende angrerettlov. Ingen realitetsendring er tilsiktet. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004-2005).

Til § 30 Forskrift

Bestemmelsen viderefører forskriftshjemmelen i gjeldende angrerettlov § 8 hva gjelder finansielle tjenester. Opplysningskravene for slike tjenester er ikke totalharmonisert.

Til § 31 Opplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester

Bestemmelsen viderefører § 9a i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. 36 (2004-2005).

Til § 32 Rett for forbrukeren til ved fjernsalg av finansielle tjenester å få avtalevilkår på papir og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode

Bestemmelsen viderefører § 9b i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. 36 (2004-2005).

Til § 33 Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenfor fast forretningssted

Bestemmelsen viderefører § 9c i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. 36 (2004-2005).

Til § 34 Forskrift

Bestemmelsen viderefører forskriftshjemmelen § 10 i gjeldende angrerettlov hva gjelder finansielle tjenester.

Til § 35 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22a i gjeldende angrerettlov. 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, se § 6.

Til § 36 Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22b i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004-2005).

Til § 37 Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22c i gjeldende angrerettlov. Se spesielle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004-2005).

Til § 38 Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg

Bestemmelsen viderefører § 22d i gjeldende angrerettlov. Se generelle merknader i Ot.prp. nr. 36 (2004-2005) punkt 3.3.3.3.

Til § 39 Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved salg utenfor fast forretningssted

Bestemmelsen viderefører § 22e i gjeldende angrerettlov.

Til § 40 Gjennomføring av angreretten ved salg utenfor fast forretningssted

Bestemmelsen viderefører § 22f i gjeldende angrerettlov om gjennomføring av angreretten ved salg utenfor fast utsalgssted. Denne viser til at bestemmelsene i §§ 14 og 15 i gjeldende angrerettlov som ikke har paralleller i ny lov. Det relevante innholdet i gjeldende lov §§ 14 og 15 er derfor inntatt i § 40.

Til § 41. Angrerett ved kredittavtaler

Bestemmelsen viderefører § 22g i gjeldende angrerettlov.

13 Lovforslag

I

I lov 31. mai 1918 nr. 4 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.

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 en forbruker blir bundet av en 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 firmanavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og e-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. *påminnelse om en rettslig garanti for at varen er kontraktsmessig, 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 om pakkereiser,*
4. *avtaler som er omfattet av tidspartloven,*
5. *fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted.*

For avtaler om fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted gjelder angrerettloven.

§ 38 c Tilleggsbetaling

Innen en forbruker blir bundet av en avtale eller et tilbud 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 kapittel 4 blir nytt kapittel 5. Kapitteloverskriften til nytt kapittel 5 skal lyde:
5te kapitel. Slutningsbestemmelser.

II

I lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp gjøres følgende endringer:

§ 2 annet ledd bokstav d skal lyde:

d) 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. §§ 6, 7, 14, 23 og 49 gjelder likevel for den delen av slike avtaler som knytter seg til salg av ting.

§ 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.

III

I lov 16. juni 1989 nr. 63 om håndverkertjenester m.m. for forbrukere gjøres følgende endringer:

§ 2 nytt annet punktum skal lyde:

For avtaler med et kjøpslement som faller inn under loven her, jf. første punktum og § 1, gjelder likevel forbrukerkjøpsloven §§ 6, 7, 14, 23 og 49 for den delen av avtalen som knytter seg til salg av ting.

IV

I lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag gjøres følgende endringer:

§ 39 b første ledd skal 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.*

V

I lov 2. september 2009 nr. 3 om kontroll med avtaler og markedsføring mv. (markedsføringsloven) gjøres følgende endringer:

§ 11 nytt annet 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 debiteres med en høyere takst enn grunntakst.

§ 16 annet ledd skal lyde

Ved uanmodet markedsføring ved 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.

Annet ledd blir tredje ledd, etc.

VI

I lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister gjøres det følgende endringer

§ 1 første ledd bokstav c skal lyde:

- c) tvister om avtaler faller inn under lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast *forretningssted* (angrerettloven)

VII

Utkast til lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven)

Første del I Alminnelige bestemmelser

Kapittel 1

§ 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 utenfor fast forretningssted. Loven gjelder ikke 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 adkomstdokumenter med tilknyttet leierett eller boret i bolig.

Lovens kapittel 2 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) salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler
- b) salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester utenfor fast forretningssted når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er kr 300 eller mindre
- c) avtaler som omfattes av lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv.
- d) avtaler som omfattes av lov om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven).

§ 3. *Ufravikelighet*

Det kan ikke avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av bestemmelsene i loven her.

§ 4. *Forholdet til annet regelverk*

Loven medfører ingen begrensninger i krav til opplysningsplikt eller krav til avtalen som følger av andre regler.

§ 5. *Definisjoner*

I loven menes med:

- a) fjernsalg: avtale inngått ved organisert ordning for salg, der forberedelse og inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler
- b) fast forretningssted: sted for detaljsalg der den næringsdrivende driver sin faste virksomhet og flyttbart forretningssted for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis driver sin virksomhet
- c) avtale inngått utenfor fast forretningssted: avtale der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud i nærvær av den næringsdrivende på annet sted enn dennes faste forretningssted. Avtale inngått på den næringsdrivendes faste forretningssted eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en individuelt rettet henvendelse til forbrukeren i en situasjon som omfattes av første punktum, anses også som avtale inngått utenfor fast forretningssted
- d) finansiell tjeneste: bank-, kreditt-, forsikrings-, individuell pensjons-, investerings-, eller betalingstjeneste
- e) varig medium: innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden vil være tilgjengelige og som tillater uendret gjengivelse
- f) forbruker: fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet
- g) tilknyttet avtale: avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenfor fast forretningssted, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom tredjemann og den næringsdrivende.

Departementet kan i forskrift gi utfyllende bestemmelser om definisjonene i første ledd.

§ 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 skjer 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.

Del II Fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester

Kapittel 2. Den næringsdrivendes opplysningsplikt

§ 7. Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Før en forbruker blir bundet av en avtale om fjernsalg eller avtale utenfor fast forretningssted, skal den næringsdrivende på en klar og forståelig måte gi forbrukeren opplysninger om:

- a) varens eller tjenestens viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmiddelet og varene eller tjenestene er egnet til dette
- b) funksjonaliteten, herunder gjeldende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for digitalt innhold
- c) det digitale innholds samvirkningsevne med maskinvare og programvare i henhold til hva den næringsdrivende har kunnskap om eller med rimelighet burde vite
- d) den næringsdrivendes identitet, slik som firmanavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og e-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. Dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, skal metoden for beregning av prisen opplyses, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet. Dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, skal det opplyses at slike kostnader kan komme i tillegg. For avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler skal prisen omfatte kostnadene per avregningsperiode. Ved betaling med fast beløp, skal også de månedlige kostnadene omfattes. Dersom kostnadene ikke kan forhåndsberegnes, skal metoden for beregning av prisen opplyses,
- f) ordningene for betaling, levering, oppfyllelse og leveringsfrist, samt hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner,
- g) kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet, dersom de ikke beregnes etter grunntakst

- h) at det foreligger angrerett, vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten, samt angreskjema
- i) at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene dersom angreretten brukes. Dersom varene ikke kan returneres med post på normal måte, skal kostnadene ved å returnere varene opplyses.
- j) at forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjeneste, skal ha ansvar for rimelige kostnader, jf. § 25 nr. 1
- k) dersom avtalen omfattes av unntakene fra angrerett i § 21, skal det opplyses om dette, eventuelt under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes
- l) påminnelse om en rettslig garanti for at varen er kontraktsmessig, eventuell ettersalgsservice og kommersielle garantier, samt vilkårene for disse
- m) relevante bransjenormer, og hvor disse kan finnes
- n) 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, og vilkårene for disse
- p) 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.

For næringsdrivende som retter sin markedsføring mot norske forbrukere, skal opplysningene etter første ledd gis på norsk.

Den næringsdrivende skal kunne godtgjøre at opplysningskravene i første ledd er oppfylt.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angreskjema fastsatt av departementet.

§ 8. Virkningen av brudd på visse opplysningskrav

Dersom den næringsdrivende ikke har opplyst om tilleggsavgifter eller andre kostnader som omhandlet i § 7 første ledd bokstav e, eller om kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i § 7 første ledd bokstav i, skal forbrukeren ikke dekke disse avgiftene eller kostnadene.

Kapittel 3 Formelle krav til avtaler inngått utenfor fast forretningssted

§ 9. Avtalen

Avtaler inngått utenfor fast forretningssted skal inneholde opplysningene fastsatt i § 7 første ledd på papir, eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Forhåndsopplysningene 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.

Kravet i første ledd gjelder ikke avtaler som inngås med ekomtilbyder gjennom allment tilgjengelige betalingstelefoner eller som inngås for bruk av én enkelt telefon-, Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av undertegnet avtale eller bekreftelse av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Dersom forbrukeren har samtykket i nedlastning av digitalt innhold og erkjent at angrerett dermed bortfaller, jf. § 21 bokstav m, skal dette også fremgå av avtalen eller bekreftelsen.

§ 10. Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Dersom forbrukeren ønsker at utføring av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen jf. § 20, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med uttrykkelig anmodning om dette på et varig medium.

§ 11. Tjenesteavtaler som ikke overstiger kr 1500

Dersom forbrukeren uttrykkelig anmoder om den næringsdrivendes tjenester for:

- a) å få utført reparasjoner eller vedlikehold, og
- b) partene umiddelbart utfører sine forpliktelser etter avtalen, og
- c) kontraktssummen ikke overstiger kr 1500

er det tilstrekkelig at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysningene i § 7 første ledd bokstav d, og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, samt et anslag av den samlede prisen. Opplysningene skal gis på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Opplysningene omhandlet i § 7 første ledd bokstav a, h og k kan gis muntlig, dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette.

Bekreftelsen av avtalen, jf. § 9 tredje ledd, skal inneholde opplysningene fastsatt i § 7 første ledd.

Kapittel 4 Formelle krav til fjernsalgsavtaler

§ 12. Informasjonsbegrensninger

Dersom avtale inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, skal den næringsdrivende gi følgende opplysninger før avtale inngås:

- a) de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, jf. § 7 første ledd bokstav a
- b) identiteten til den næringsdrivende, jf. § 7 bokstav d
- c) den samlede prisen, jf. § 7 første ledd bokstav e
- d) retten til å gå fra avtalen, jf. 7 første ledd bokstav h
- e) avtalens varighet, evt. vilkårene for å gå fra avtalen, jf. § 7 første ledd bokstav n.

Øvrige opplysninger i § 7 første ledd gis på egnet måte, jf. § 15.

§ 13. *Elektronisk inngått fjernsalgsavtale*

Ved elektronisk inngåelse av en avtale som medfører betalingsforpliktelse, skal den næringsdrivende gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 7 første ledd bokstav a, e, og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører forpliktelse til å betale. Dersom bestillingen utføres ved å aktivere en knapp eller lignende funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med ordene ”bestilling med forpliktelse om å betale” e.l.

Dersom den næringsdrivende ikke overholder bestemmelsen i annet ledd, blir forbrukeren ikke bundet av avtalen eller bestillingen.

§ 14. *Leveringsrestriksjoner og betalingsmidler*

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

§ 15. *Avtalen*

Fjernsalgsavtaler skal inneholde opplysningene fastsatt i § 7 første ledd eller gjøre dem tilgjengelig for forbrukeren på et enkelt og forståelig språk på en måte som er egnet for fjernkommunikasjonsmiddelet. Forhåndsopplysningene 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.

Kravet i første ledd gjelder ikke avtaler som inngås med ekomtilbydere gjennom allment tilgjengelige betalingstelefoner eller som inngås for bruk av én enkelt telefon-, Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.

§ 16. *Skriftlig aksept ved telefonsalg*

Ved uanmodet oppringning fra den næringsdrivende må tilbud rettet til forbrukeren aksepteres skriftlig av forbrukeren på et varig medium for at bindende avtale skal være inngått.

Første ledd gjelder ikke ved oppringning om salg av

- a) varer eller tjenester fra frivillige organisasjoner
- b) avisabonnement.

Departementet kan i forskrift stille krav om registrering i frivillighetsregisteret, jf. lov 19. juni 2007 nr. 88, for å bli regnet som frivillig organisasjon etter annet ledd.

§ 17. *Bekreftelse på inngått avtale*

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium. Bekreftelse skal gis innen rimelig tid fra inngåelse av avtalen, senest på leveringstidspunktet for varene eller før utføringen av tjenesten begynner.

Bekreftelsen skal inneholde:

- a) alle opplysningene fastsatt i § 7 første ledd, med mindre den næringsdrivende allerede har gitt forbrukeren disse opplysningene på et varig medium
- b) eventuell bekreftelse på forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke til levering av digitalt innhold, og forbrukerens erkjennelse av at angreretten dermed går tapt, jf. § 21 bokstav m

§ 18. *Krav om oppstart av levering før utløpet av angrefristen*

Dersom forbrukeren ønsker at utføring av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen, jf. § 20, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med uttrykkelig anmodning om dette.

Kapittel 5 Angrerett

§ 19. *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. § 20. Angrefristen anses overholdt, dersom melding er sendt innen utløpet av fristen.

Meldingen kan fremsettes ved:

- a) bruk av utfylt angreskjema
- b) fremsettelse av annen utvetydig erklæring

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren adgang til å gi melding etter annet ledd elektronisk, derunder på den næringsdrivendes nettside, skal den næringsdrivende umiddelbart gi forbrukeren bekreftelse på et varig medium.

Bevisbyrden for at melding er gitt påhviler forbrukeren.

§ 20. *Angrefristen*

Angrefristen utløper 14 dager fra:

- a) den dag avtalen om tjeneste ble inngått
- b) varen er i forbrukerens besittelse. Dette er
 - 1. ved varer bestilt samlet og levert ved flere forsendelser, den dag forbrukeren får den siste varen i fysisk besittelse
 - 2. ved vare som består av flere partier eller deler, den dag forbrukeren får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse
 - 3. ved avtaler om regulær levering av varer i løpet av et definert tidsrom, den dag forbrukeren får den første av varene i fysisk besittelse

Likt med forbrukeren regnes annen tredjemann enn befrakteren, som forbrukeren har utpekt i sitt sted.

Dersom den næringsdrivende ikke gir forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 7 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 i henhold til § 7 første ledd bokstav h innen 12 måneder fra dagen omhandlet i første ledd, utløper angrefristen 14 dager etter den dag forbrukeren mottok opplysningene.

§ 21. *Unntak fra angreretten*

Angreretten gjelder ikke:

- a) varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake
- b) varer som raskt forringes eller foreldes
- c) tjenesteavtaler etter at tjenesten er utført fullt ut, dersom utføringen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og der forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt av den næringsdrivende
- d) 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
- e) levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige
- f) levering av forseglede varer som ikke er egnet for retur på grunn av helsevernmessige eller hygieniske årsaker og der forseglingen ble brutt etter levering
- g) levering av alkoholholdige drikker der prisen ble avtalt på det tidspunktet kjøpsavtalen ble inngått, og levering bare kan skje etter 30 dager og den faktiske verdien avhenger av svingninger i markedet som ikke kontrolleres av den næringsdrivende
- h) avtaler der forbrukeren har tilkalt den næringsdrivende med det formål å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster. Tilleggstjenester eller –varer som ytes/leveres samtidig og som ikke dekkes av første punktum, omfattes ikke av unntaket fra angreretten
- i) levering av forseglede audio- eller videoopptak eller dataprogramvare der forseglingen er brutt etter levering
- j) levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner
- k) avtaler som inngås ved offentlig auksjon
- l) avtale om innkvartering for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleie, catering og tjenester knyttet til fritidsaktiviteter, dersom avtalen fastsetter at tjenesten skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom
- m) digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige samtykke og der denne erkjenner at angreretten dermed går tapt
- n) avtaler som inngås med ekomtilbyder gjennom allment tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som inngås for bruk av én enkelt telefon-, Internett- eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.

§ 22. *Virkningene av at angreretten brukes*

Ved bruk av angreretten bortfaller partenes forpliktelser til å gjennomføre avtalen, også i tilfeller der et tilbud er fremsatt av forbrukeren.

§ 23. Den næringsdrivendes plikter ved bruk av angreretten

1. 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 gå fra avtalen etter § 19.

Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren, skal tilbakebetalingen skje med samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet. Forbrukeren skal ikke pådras noen form for gebyrer som følge av slik tilbakebetaling.

2. Ved avtaler inngått utenfor fast forretningssted og der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene, dersom disse etter sin art normalt ikke kan returneres med post.
3. Den næringsdrivende kan holde tilbake tilbakebetalingen til varene er mottatt, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake. Dette gjelder ikke dersom den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene.
4. Dersom det er avtalt at varene skal hentes hos forbrukeren, jf. nr. 2 eller 3, og dette ikke skjer innen tre måneder fra den dag den næringsdrivende fikk melding etter § 19, tilfaller varen forbrukeren vederlagsfritt.

§ 24. Forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten - varer

1. Forbrukeren skal uten unødig opphold og senest 14 dager fra den dag melding etter § 19 ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem til den næringsdrivende. Dette gjelder ikke dersom den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene. Som næringsdrivende regnes også person som er godkjent av den næringsdrivende til å motta varene.
2. Forbrukeren skal bare betale de direkte kostnadene ved å returnere varene, med mindre den næringsdrivende:
 - a. har avtalt å betale disse
 - b. ikke har opplyst forbrukeren om at forbrukeren skal betale kostnadene.

Forbrukeren er ansvarlig for redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene, bortsett fra det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 7 første ledd bokstav h.

§ 25. Forbrukerens forpliktelser ved bruk av angreretten – tjenester

1. Ved bruk av angreretten ved tjenester som forbrukeren har bedt den næringsdrivende om å begynne utføring eller levering av, skal forbrukeren betale et beløp som står i

forhold til det som er levert frem til det tidspunkt forbrukeren ga den næringsdrivende melding om å ville gå fra avtalen. Dersom den samlede prisen er urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien av det som er levert.

2. Forbrukeren skal ikke betale noe når

- a) den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger i samsvar med § 7 første ledd bokstav h og j
- b) forbrukerne ikke uttrykkelig har bedt om at utføringen eller leveringen skal begynne innen utløpet av angreristen i samsvar med §§ 10 eller 18
- c) levering av digitalt innhold som ikke kan leveres på et fysisk medium er begynt uten forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og uten at denne har erkjent at angreretten dermed går tapt, eller uten at den næringsdrivende har gitt bekreftelse i samsvar med §§ 9 tredje ledd og 17 annet ledd bokstav b.

§ 26. Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

Dersom forbrukeren bruker sin angrerett, skal alle tilknyttede avtaler automatisk oppheves uten kostnad for forbrukeren. Unntak gjøres for følgende kostnader:

- a) tilleggskostnader som følge av at forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn standardleveringen som den næringsdrivende tilbød
- b) direkte kostnader ved å returnere varer
- c) en forholdsmessig andel av det som er levert, jf. § 26 nr. 1
- d) eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene, utover det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon, jf. § 24 nr. 2 annet ledd.

Dersom den tilknyttede avtalen er inngått med en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og den næringsdrivende, skal den næringsdrivende gi melding til denne umiddelbart etter at forbrukerens melding om å gå fra avtalen er mottatt.

Departementet kan i forskrift fastsette nærmere bestemmelser om opphevelse av tilknyttede avtaler.

Kapittel 6. Gjennomføring av avtalen

§ 27. Leveringstidspunkt

Dersom ikke annet er avtalt, skal varen eller tjenesten leveres innen rimelig tid og senest innen 30 dager fra avtalen ble inngått.

§ 28. Varer og tjenester som ikke kan leveres

Dersom den næringsdrivende ikke kan levere den bestilte varen eller tjenesten, skal det gis melding om dette til forbrukeren snarest mulig.

Dersom avtalen heves skal den næringsdrivende uten unødig opphold betale tilbake alle beløp som tidligere er betalt i henhold til avtalen.

Del III Fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted av finansielle tjenester

Kapittel 7 Forhåndsopplysninger og avtalebekreftelse

§ 29. Opplysningsplikt før avtaleinngåelse ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale 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 representant 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 spesifisering av alle enkeltlementer 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 oppfylling av avtalen,
- i) eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden,
- j) 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 umyndige, 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 § 31 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.

§ 30. *Forskrift*

Departementet kan i forskrift fastsette at den næringsdrivende plikter å gi ytterligere opplysninger enn de som er oppregnet i § 29.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten etter § 29 skal oppfylles.

§ 31. *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 § 29 første ledd, 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 forpliktelser straks etter at avtalen er inngått.

§ 29 fjerde ledd gjelder tilsvarende.

§ 32. 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.

§ 33. Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenfor fast forretningssted

I forbindelse med inngåelse av en avtale om finansielle tjenester utenfor fast forretningssted, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger som nevnt i § 29 første ledd bokstav j og k skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.

§ 34. Forskrift

Departementet kan i forskrift fastsette nærmere bestemmelser om krav til oppfyllelse av opplysningsplikten etter §§ 31 og 33, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angreskjema fastsatt av departementet.

Kapittel 8. Angrerett

§ 35. 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. 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 § 31 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.

§ 36. Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Angreretten gjelder ikke for:

- a) tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som den næringsdrivende ikke har innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden
- b) avtaler om reise- og reisegodsforsikring eller andre forsikringsavtaler med kortere varighet enn en måned
- c) avtaler som etter forbrukerens uttrykkelige anmodning er blitt oppfylt av begge parter før forbrukeren utøver sin angrerett
- d) kreditt som er sikret ved pant i fast eiendom eller i rettighet knyttet til fast eiendom.

§ 37. 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 samsvar med reglene i § 29 bokstav j, jf. § 31 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.

§ 38. 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 § 35.

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 den næringsdrivende umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt fra forbrukeren.

§ 39. Rett til å gå fra avtalen (angrere rett) ved salg utenfor fast forretningssted

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrere rett) ved å gi melding til den næringsdrivende innen 14 dager etter at de opplysningene som kreves med hjemmel i § 33 er mottatt på foreskrevet måte. Bestemmelsene i § 23 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.

§ 40. Gjennomføring av angreretten ved salg utenfor fast forretningssted

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. Returkostnadene bæres av den næringsdrivende.

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.

Forbrukeren kan holde varen tilbake inntil han eller hun har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnader fra den næringsdrivende.

Når forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale, skal forbrukeren sende eller levere varen til selgeren innen rimelig tid.

Er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, gjelder bestemmelsen i sjette ledd.

Er varen levert på annen måte skal den stilles til selgerens rådighet for avhenging på det stedet varen ble mottatt. Er varen i disse tilfellene levert på et annet sted enn i forbrukerens hjem kan det avtales at varen skal sendes eller leveres på en annen måte som ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren.

Forbrukeren plikter ikke å motta eller innløse en vare før den returneres til den næringsdrivende, men kan i stedet be den som leverer varen om å returnere den til den næringsdrivende.

Dersom forbrukeren har gitt melding til den næringsdrivende om at varen kan hentes i henhold til sjette ledd og dette ikke skjer innen tre måneder fra meldingen er mottatt, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt.

Bestemmelsen i § 26 første ledd første punktum og annet ledd gjelder tilsvarende.

§ 41. Angrerett ved kredittavtaler

For angrerett ved kredittavtaler etter finansavtaleloven gjelder finansavtaleloven § 51 b.

Del IV

Kapittel 9. Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser. Endringer i andre lover

§ 42. Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser

Loven trer i kraft fra det tidspunkt departementet fastsetter. Fra samme tidspunkt oppheves lov 21. desember nr. 102 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven).

Loven får bare virkning for markedsføringstiltak og avtaler som inngås etter at loven trer i kraft.

Lov 21. desember nr. 102 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) og forskrifter fastsatt i medhold av den, gjelder for avtaler som er inngått før oppheving av loven.

§ 43. Endringer i andre lover

Fra den tid loven trer i kraft gjøres følgende endringer i andre lover: — — —