

Besl. O. nr. 34

Jf. Innst. O. nr. 18 (2000-2001) og Ot.prp. nr. 36 (1999-2000)

År 2000 den 1. desember holdtes Odelsting, hvor da ble gjort slikt

vedtak til lo v

om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

Kapittel 1. Almennlige bestemmelser

§ 1 Virkeområde

Loven gjelder ved salg av varer og tjenester til forbrukere, når selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted.

Lovens kapittel 2 og 3 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. Kongen kan likevel ved 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:

- salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler
- salg utenfor fast utsalgssted når den samlede kontraktssummen inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale er under kr 300
- auksjonssalg. Loven gjelder likevel når det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon, og gjelder annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander. Loven gjelder uansett når auksjonssalg skjer som ledd i en salgsutflukt arrangert av selgeren eller tjenesteyteren
- avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom eller avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom, bortsett fra utleie. Som salg av fast eiendom regnes også salg av adkomstdokumenter med tilknytning til leierett i bolig
- avtaler som omfattes av lov 13. juni 1997 nr. 37 om salg av tidsparter i fritidsbolig (tidspartloven), og henvendelser med sikte på inngåelse av slike avtaler

- 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
- avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg
- avtaler om investeringstjenester

§ 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 Avtale om voldgift og verneting

Forbrukeren kan ikke på forhånd avtale voldgift.

Dersom ikke annet følger av lov, kan forbrukeren ikke vedta annet verneting enn de lovbestemte, med unntak av sitt hjemting.

§ 5 Lovvalg utenfor EØS

Inneholder en avtale som har nær tilknytning til EØS-landenes territorium, en bestemmelse om at lovgivningen i et land utenfor dette området skal anvendes på avtalen, gjelder bestemmelsen bare for spørsmål som er regulert i denne loven hvis selgeren eller tjenesteyteren kan godtgjøre at forbrukeren ikke får en dårligere beskyttelse.

§ 6 Definisjoner

I loven menes med:

- fjernsalg: salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten

- b) fjernkommunikasjon: kommunikasjon som skjer uten at partene er tilstede samtidig, f.eks. ved telefon, trykksaker, fjernsyn og Internett
- c) telefonsalg: fjernsalg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) ved telefonsamtale etter uanmodet oppringning fra selgeren eller tjenesteyteren
- d) salg utenfor fast utsalgssted: salg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) i nærvær av selgeren eller tjenesteyteren på annet sted enn dennes faste utsalgssted
- e) forbruker: fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Som forbruker regnes også en sammenslutning som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, forutsatt at avtalen skal tjene medlemmenes personlige formål

Departementet kan gi forskrift om hva som skal anses som fjernkommunikasjon.

Kapittel 2. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

§ 7 Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

Før det blir inngått en avtale skal forbrukeren motta opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få, herunder opplysninger som forbrukeren har krav på etter annen lovgivning. Forbrukeren skal i alle fall ha opplysninger om:

- a) varens eller tjenestens viktigste egenskaper
- b) de totale kostnadene forbrukeren skal betale, inklusive alle avgifter og leveringskostnader, og spesifikasjon av de enkelte elementene i totalprisen
- c) om forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angre-rett) etter loven her eller ikke
- d) alle vesentlige avtalevilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen samt om avtalens varighet når avtalen gjelder løpende ytelser
- e) selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse
- f) tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig i
- g) kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, dersom de ikke beregnes etter normaltakst
- h) hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelig på

Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte. Der opplysningene gis ved fjernkommunikasjon skal det tilpasses det midlet som anvendes. Markedsføringen skal ta særskilt hensyn til behovet for beskyttelse av mindreårige.

Ved markedsføring som er rettet direkte til norske forbrukere, eller der markedsføringen er på norsk, skal opplysningene gis på norsk.

For avtaler om finansielle tjenester gjelder ikke bestemmelsen her, med unntak av første ledd bokstav c.

§ 8 Forskrift

Departementet kan ved forskrift fastsette at selgeren eller tjenesteyteren plikter å gi andre opplysninger etter § 7.

Departementet kan ved forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten etter § 7 skal oppfylles.

Departementet kan ved forskrift gjøre unntak fra opplysningsplikten etter § 7.

Kapittel 3. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

§ 9 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

I forbindelse med inngåelse av en avtale skal forbrukeren motta følgende opplysninger lesbart og lagret på papir eller annet varig medium som forbrukeren råder over:

- a) opplysningene som nevnt i § 7 første ledd bokstav a-f
- b) vilkårene og framgangsmåten for, samt virkningene av å benytte angreretten
- c) opplysninger om eventuell ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår
- d) vilkår for oppsigelse av avtalen dersom den er tidsbegrenset eller av mer enn ett års varighet
- e) bekreftelse av bestillingen

Ved avtaler om tjenester skal opplysningene gis snarest mulig etter avtaleinngåelsen. Ved kjøp av varer skal forbrukeren motta opplysningene senest ved levering. Ved avtaler om varer som skal leveres til en annen enn kjøperen, kan det avtales at opplysningene skal gis først etter levering av varen. Opplysninger etter bokstav b-e skal uansett gis etter avtaleinngåelsen, selv om de er gitt på denne måten tidligere.

Der markedsføringen forut for avtaleinngåelsen er rettet direkte til norske forbrukere, eller der markedsføringen er på norsk, skal opplysningene gis på norsk.

Bestemmelsen her gjelder ikke for enkeltstående tjenester som ytes ved bruk av en fjernkommunikasjonsmetode og som faktureres av operatøren (for eksempel teletorgtjenester). Forbrukeren skal likevel kunne få opplyst den fysiske adressen til tjenesteyterens forretningssted der han eller hun kan inngi klager.

For avtaler om finansielle tjenester gjelder ikke bestemmelsen her, med unntak av første ledd bokstav b og annet og tredje ledd.

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

§ 10 Forskrift

Departementet kan ved forskrift fastsette nærmere bestemmelser om krav til oppfyllelse av opplysningsplikten etter § 9, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angrefristformular fastsatt av departementet.

Departementet kan ved forskrift gjøre unntak fra opplysningsplikten etter § 9.

Kapittel 4. Angrerett ved kjøp av varer

§ 11 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til selgeren etter § 13 innen 14 dager etter at hele varen og de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. Fristen løper uansett ut senest 3 måneder etter at varen er mottatt, eller etter 1 år dersom opplysninger om angrerett ikke er gitt.

For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren løper fristen ved annet fjernsalg enn telefonsalg fra de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. Fristen løper likevel ut senest 3 måneder etter at avtalen ble inngått.

§ 12 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Angreretten gjelder ikke

- a) dersom varen ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde, og beskadigelsen eller forringelsen skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukerens side
- b) varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake
- c) varer som raskt forringes fysisk

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 framgå klart og tydelig på selve forseglingen.

§ 13 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

Dersom forbrukeren vil benytte angreretten etter § 11 skal det gis melding til selgeren om dette innen utløpet av den dagen fristen løper ut. I meldingen skal forbrukeren opplyse om hvordan retur av varen vil skje.

Ender fristen på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges den likevel slik at den løper ut den nærmeste virkedagen som følger etter.

Fristen anses overholdt dersom meldingen er avsendt innen fristens utløp, og på en måte som er forsvarlig etter forholdene. Dette gjelder selv om meldingen blir forsinket eller på annen måte ikke kommer riktig fram.

§ 14 Gjennomføring av angreretten ved avtaler som er inngått ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted

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 selgeren.

Selgeren 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 selgeren.

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 avhenting på det stedet varen ble mottatt. Er varen i disse tilfellene levert på et annet sted enn i forbrukerens hjem kan det avtales at varen skal sendes eller leveres på en annen måte som ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren.

Forbrukeren plikter ikke å motta eller innløse en vare før den returneres til selgeren, men kan i stedet be den som leverer varen om å returnere den til selgeren.

Dersom forbrukeren har gitt melding til selgeren om at varen kan hentes i henhold til sjette ledd og dette ikke skjer innen 3 måneder fra meldingen er mottatt, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt.

§ 15 Gjennomføring av angreretten ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg

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 forbrukeren med mindre selgeren har misligholdt avtalen eller selgeren i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig.

Forbrukeren skal tilbakeføre varen innen rimelig tid. Dette må gjøres selv om forbrukeren ikke har fått det han eller hun har krav på å få tilbakebetalt fra selgeren.

Er varen 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 gjelder bestemmelsen i fjerde ledd.

Er varen levert på annen måte, skal forbrukeren enten stille varen til selgerens rådighet for avhenting på det stedet den ble mottatt eller levere eller sende den til selgeren.

Selgeren plikter å tilbakebetale det forbrukeren har betalt innen 14 dager fra den dag selgeren mottar varen eller henteseddel eller varen er stilt til rådighet.

Forbrukeren plikter ikke å motta eller innløse en vare før den returneres til selgeren, men kan i stedet

betale returkostnadene og be den som leverer varen om å returnere varen til selgeren.

Dersom forbrukeren har gitt melding til selgeren om at varen kan hentes i henhold til fjerde ledd og dette ikke skjer innen 3 måneder fra meldingen er mottatt, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt.

§ 16 Oppgjør ved tilvirkningskjøp m.v.

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg av varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren kan det avtales at tilvirkningen eller tilpassingen påbegynnes før angrefristen løper ut, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten betaler for utført arbeid og medgåtte materialer.

Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før selgeren har gitt de opplysninger som kreves etter kapittel 3 på foreskrevet måte.

§ 17 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

Når forbrukeren benytter angreretten etter § 11, skal avtaler om kreditt som helt eller delvis dekker kjøpesummen, oppheves vederlagsfritt, dersom kreditten ytes av selgeren. Er avtalen helt eller delvis oppfylt av noen av partene, skal det mottatte tilbakeføres.

Første ledd gjelder tilsvarende når kreditten ytes av en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og selgeren. Selgeren skal gi melding til kreditt- yteren umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt.

Kapittel 5. Angrerett ved kjøp av tjenester

§ 18 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til tjenesteyteren etter § 20 innen 14 dager etter at de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. Angreretten løper uansett ut senest 3 måneder etter at avtalen ble inngått, eller etter 1 år dersom opplysning om angreretten ikke er gitt.

§ 19 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjelder angreretten ikke for

- a) spille- og lotteritjenester
- b) enkeltstående tjenester dersom selgeren ved avtaleinngåelsen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom.

Departementet kan ved forskrift fastsette særlige regler om angrerett for finansielle tjenester og kan herunder gjøre unntak fra angreretten for bestemte typer tjenester.

§ 20 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

Bestemmelsene i § 13 om melding om bruk av angreretten og fristberegning gjelder tilsvarende for avtaler om tjenester.

§ 21 Gjennomføring av angreretten

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 så langt det er mulig. Dette gjelder ikke kostnader forbrukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen.

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det avtales 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. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før tjenesteyteren har gitt de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte.

§ 22 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

Bestemmelsene i § 17 om virkninger for kredittavtaler gjelder tilsvarende.

Kapittel 6. Gjennomføring av avtalen

§ 23 Leveringstidspunkt

Dersom ikke annet er opplyst og avtalt, skal varen eller tjenesten leveres innen rimelig tid og senest innen 30 dager etter den dagen da forbrukeren inngår kjøpetilbud (ordre).

§ 24 Varer og tjenester som ikke kan leveres

Dersom selgeren eller tjenesteyteren ikke kan levere den bestilte varen eller tjenesten, skal det gis melding om dette snarest mulig.

Dersom avtalen heves skal eventuelt forskuddsinnbetalte beløp betales tilbake til forbrukeren snarest mulig og senest innen 14 dager etter at avtalen er hevet.

Kapittel 7. Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser. Endringer i andre lover**§ 25 Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser**

Loven trer i kraft fra det tidspunkt Kongen fastsetter. Fra samme tidspunkt oppheves lov 24. mars 1972 nr. 11 om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp m.m. (angrefristloven).

Loven får bare virkning for markedsføringstiltak og avtaler som inngås etter at loven trer i kraft.

Lov 24. mars 1972 nr. 11 om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp m.m. (angrefristloven) og forskrifter fastsatt i medhold av den, gjelder for avtaler som er inngått før oppheving av loven.

§ 26 Endringer i andre lover

Fra den tid loven trer i kraft gjøres følgende endringer i andre lover:

1. Lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister

I § 1 første ledd inntas en ny bokstav c som skal lyde:

c) *tvister om avtaler som faller inn under lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven).*

§ 1 sjettede ledd skal lyde:

Forbrukertvistutvalget avgjør med endelig *virking (...) om en sak (...) hører* under utvalgets myndighetsområde etter paragrafen her.

2. Lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp

§ 16 siste punktum skal lyde:

Dette gjelder likevel ikke når kjøperen har rett til å levere tingen tilbake etter lov ... *om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven).*

Gunnar Skaug

president

Anita Apelthun Sæle

sekretær