



# Innst. 258 L

(2013–2014)

## Innstilling til Stortinget fra familie- og kulturkomiteen

Prop. 64 L (2013–2014)

### **Innstilling fra familie- og kulturkomiteen om lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)**

Til Stortinget

## **1. Sammendrag**

### **1.1 Proposisjonens hovedinnhold**

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

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

Lovforslagene gjennomfører europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet). Direktivet erstatter rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted (dørsalgdirektivet) og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler (fjernsalgsdirektivet). Disse direktivene bygget på prinsippet om minimumsharmonisering. Forbrukerrettighetsdirektivet er imidlertid basert på prinsippet om totalharmonisering, som innebærer at medlemsstatene innenfor direktivets virkeområde ikke kan ha

nasjonale regler som avviker fra direktivets regler. Direktivet gjør imidlertid enkelte unntak fra dette utgangspunktet.

Direktivets formål er blant annet å lette handelen over landegrensene. Medlemsstatene skal ha ensartede regler når det gjelder visse aspekter ved avtaler som inngås mellom forbrukere og næringsdrivende. Det er også et formål å oppnå et høyt nivå på forbrukervernet. Direktivet omhandler alle avtaler om varer og tjenester mellom forbrukere og næringsdrivende, uansett om avtalen inngås i butikk, ved fjernsalg eller utenom faste forretningslokaler. Proposisjonens punkt 2 omtaler forbrukerrettighetsdirektivet, heretter omtalt som «direktivet» og bakgrunnen for lovforslaget.

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

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

Unntakene fra gjeldende lovs virkeområde foreslås videreført. I samsvar med direktivet foreslås det også å unnta avtaler som omfattes av lov om pakke-reiser og reisegaranti (pakkereiseloven), avtaler om

persontransporttjenester, og visse avtaler inngått med ekomtilbyder. Avtaler på disse områdene er godt dekket opp av annet regelverk.

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

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

Etterfølgende sammendrag gir en forkortet fremstilling av lovendringene. For nærmere redegjørelse av de enkelte bestemmelsene og høringsinstansenes synspunkter vises det til proposisjonen.

I proposisjonen er det også redegjort for økonomiske og administrative konsekvenser.

## 1.2 Bakgrunnen for lovforslaget

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

Forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert, noe som vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning ikke kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet, med mindre direktivet selv åpner for avvikende nasjonale regler.

Fristen for gjennomføring av direktivet i EU-landenes nasjonale rett var 13. desember 2013. For Norge er gjennomføringsfristen 1. februar 2014. Bestemmelsene som gjennomfører direktivet skal tre i kraft fra og med 13. juni 2014, jf. direktivet artikkel 28.

## 1.3 Ny lov om opplysningsplikt og angrerett

### 1.3.1 Innledning

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

Hovedendringene i ny lov sammenlignet med gjeldende lov er:

- felles regler for varer og tjenester
- utvidet adgang til å angre kjøp av vare, selv om den har fått redusert verdi
- utvidet plikt for forbrukeren til å betale for retur av vare
- forbrukeren skal som hovedregel returnere mottatt ytelse før vederlaget betalt til den næringsdrivende er mottatt i retur
- brudd på visse opplysningskrav får økonomiske konsekvenser for den næringsdrivende
- reglene om opplysningsplikt og angrerett gjelder også når forbrukeren tilkaller den næringsdrivende, med mindre samlet vederlag ikke overstiger 1 500 kroner
- fjernsalg per telefon likebehandles med annet fjernsalg
- bestemmelser om håndheving og sanksjoner inntas i loven
- økte krav til opplysninger fra den næringsdrivende før avtale inngås
- særbestemmelsene som gjennomfører fjernsalgsdirektivet om finansielle tjenester samles i én del av loven.

### 1.3.2 Virkeområde

#### 1.3.2.1 INNLEDNING

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

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

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

#### 1.3.2.2 SALG FRA SALGSAUTOMATER OG AUTOMATISERTE FORRETNINGSLOKALER

Departementet foreslo i høringsnotatet å videreføre unntaket for salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler. Forslaget ble begrunnet med at markedsføringslovens mer generelle regler er tilstrekkelig til å ivareta forbrukerhensynene.

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

#### 1.3.2.3 SMÅKJØP – MAKSIMUM 50 EURO

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

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

#### 1.3.2.4 AUKSJONSSALG

I motsetning til angrerettloven unntar ikke direktivet auksjonssalg fra sitt virkeområde. Som følge av dette er bestemmelsen som unntar visse auksjoner fra lovens virkeområde, ikke foreslått videreført i ny lov om angrerett.

#### 1.3.2.5 FAST EIENDOM

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

Forslaget innebærer at all utleie av fast eiendom omfattes av angrerettloven. Se forslag til § 2 bokstav b.

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

#### 1.3.2.6 AVTALER OM DELTIDSBRUKSRETT OG LANGTIDSFERIEPRODUKTER MV., OG OM PAKKEREISER

Departementet foreslo å videreføre unntaket fra virkeområdet for avtaler som omfattes av tidspartloven. Det ble også foreslått å gjøre unntak for avtaler som omfattes av lov om pakkereiser.

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

#### 1.3.2.7 NÆRINGSDRIVENDE BLIR TILKALT AV FORBRUKER

Angrerettloven § 2 bokstav f gjør unntak fra lovens virkeområde for salg utenfor fast utsalgssted,

dersom selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning.

Direktivet gjør ikke tilsvarende unntak fra sitt virkeområde for tilkalt selger eller tjenesteyter.

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

#### 1.3.2.8 VISSE AVTALER SOM INNGÅS MED EKOM-TILBYDER

##### *Departementets vurderinger*

Departementet slutter seg til Samferdselsdepartementets synspunkt om at det er praktisk vanskelig å gjennomføre direktivets informasjons- og formkrav for slike avtaler. Etter en samlet vurdering foreslår departementet derfor å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett, dvs. at slike avtaler unntas fra lovens anvendelsesområde.

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

#### 1.3.2.9 PERSONTRANSPORTTJENESTER

Direktivet artikkel 3 bokstav nr. 3 bokstav k gjør unntak fra direktivets virkeområde for avtaler om persontransporttjenester.

##### *Departementets vurderinger*

Unntak for persontransport fra angrerettlovens virkeområde vil innebære en svekkelse for forbrukeren ved avtaler hvor det ikke er fastsatt tidspunkt for når tjenesten skal utføres. Dette gjelder for eksempel kjøp av klippekort, eller tog- eller bussbilletter som ikke fastsetter bestemt gyldighetsdato eller -periode. For disse avtalene er det i dag angrerett. Etter en vurdering av høringsuttalelser og hensynet bak direktivets unntak for persontransporttjenester foreslår departementet likevel å unnta persontransport fra angrerettlovens virkeområde. Departementet legger til grunn at forbrukeren blir ivaretatt av det omfattende regelverket som gjelder ved persontransport. Også Danmark og Sverige har gjennomført direktivets unntak for persontransporttjenester.

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

### ***1.3.3 Den næringsdrivendes opplysningsplikt for avtaleinngåelse***

#### 1.3.3.1 DIREKTIVET MV. – OPPLYSNINGSKRAV – GENERELT

##### *Innledning*

Direktivet artikkel 6 gjelder opplysninger som den næringsdrivende skal gi forbrukeren i forbindelse med fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler.

Opplysningskravene i artikkel 6 er utdypet i artiklene 7 og 8 om formelle krav til avtaler.

Departementet foreslår at tredelingen av ytelser, i varer, tjenester og ytelser som verken er varer eller tjenester, ikke gjennomføres i ny angrerettlov.

#### *Adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav i nasjonal rett*

Til tross for at forbrukerrettighetsdirektivet er totalharmonisert er det frivillig for den enkelte medlemsstat å gjennomføre enkelte av kravene i artikkel 6 i nasjonal rett. Det kan etter artikkel 6 nr. 8 også innføres ytterligere opplysningskrav i tillegg til direktivets bestemmelser, så lenge disse kravene er i overensstemmelse med kravene i tjenstedirektivet og e-handelsdirektivet. Disse direktivene er minimumsharmonisert, og gjennomført i norsk rett ved henholdsvis tjensteloven og ehandelsloven.

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

Det vises for øvrig til høringsuttalelse fra Nærings- og handelsdepartementet (NHD, nå NFD).

#### 1.3.3.2 NÅR OPPLYSNINGENE SKAL GIS

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse gjennomføres i ny lov om angrerett. En naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn opplysningsplikten bygger på, tilsier at forbrukeren må få mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende, slik at han eller hun kan foreta en beslutning på kvalifisert grunnlag.

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

#### 1.3.3.3 SPRÅKKRAV

##### *Departementets vurderinger*

Departementet opprettholder forslaget om språkkrav i tråd med gjeldende rett, dvs. at det gjelder et norskkrav for både forhåndsopplysninger og selve avtalen, så fremt markedsføringen er rettet mot norske forbrukere.

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

#### 1.3.3.4 OPPLYSNINGER OM VARER OG TJENESTERS VIKTIGSTE EGENSKAPER

##### *Departementets vurderinger*

Departementet legger til grunn at opplysningenes detaljeringsnivå om egenskaper må tilpasses hva som er relevant og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen. At direktivet ikke stiller krav om uttømmende opplysninger om en vares eller tjenestes egenskaper, følger av at opplysningskravet kun gjelder «de viktigste» egenskapene.

Forslaget om å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett opprettholdes. Se forslag til § 8 første ledd bokstav a.

#### 1.3.3.5 OPPLYSNINGER OM DIGITALT INNHOLD

##### *Departementets vurderinger*

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

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

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

#### 1.3.3.6 OPPLYSNINGER OM DEN NÆRINGS-DRIVENDES IDENTITET

##### *Departementets vurderinger*

Etter direktivet artikkel 6 nr. 1 skal den næringsdrivende opplyse om sin identitet. Opplysninger om den næringsdrivendes identitet vil lette forbrukerens mulighet til å komme i kontakt med den næringsdrivende. Direktivets bestemmelse om hvilke opplysninger som skal gis, er noe mer detaljerte enn etter angrerettloven § 7 første ledd bokstav e, som bare stiller krav om selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse.

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

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

#### 1.3.3.7 OPPLYSNINGER OM PRIS

##### *Forslag i høringsnotatet*

Departementet foreslo at en bestemmelse tilsvarende direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e om den samlede prisen på varene eller tjenestene inntas i ny angrerettlov.

*Departementets vurderinger*

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e første punktum skal sikre at forbrukeren før avtalen inngås får fullstendig informasjon om prisen på varen eller tjenesten. Prisen skal oppgis som én samlet pris.

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

#### 1.3.3.8 OPPLYSNINGER OM KOSTNADER VED BRUK AV FJERNKOMMUNIKASJONSMIDDEL

Etter direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav f skal den næringsdrivende opplyse om kostnader ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtalen, når disse kostnadene beregnes på annen måte enn etter grunntaksten.

Begrepet «grunntakst» eksisterer ikke i dag innen telekommunikasjon. Departementet foreslo i høringsnotatet at den næringsdrivende skal opplyse forbrukeren dersom det koster noe ekstra utover vanlig bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet å inngå avtale.

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

#### 1.3.3.9 OPPLYSNINGER OM ORDNING FOR BETALING, LEVERING MV.

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav g krever at den næringsdrivende gir informasjon om ordningene for betaling, levering, utførelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten.

Departementet foreslo at direktivets bestemmelse ble gjennomført i ny lov om angrerett.

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

#### 1.3.3.10 GENERELLE OPPLYSNINGER OM ANGRERETT

Direktivets bestemmelser om krav til opplysninger om angreretten høynes opplysningskravene og er en forbedring av forbrukervernet, fordi flere opplysninger skal gis før avtale inngås enn etter gjeldende rett. Når det gjelder overgivelsen av standard angreskjema, blir det lite hensiktsmessig å kreve at dette skal være gitt før avtale inngås. Brudd på dette opplysningskravet foreligger først dersom avtale blir inngått, og skjemaet ikke er gitt.

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

#### 1.3.3.11 OPPLYSNINGER OM RETURKOSTNADER FOR VARER VED BRUK AV ANGRERETTEN

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav i skal den næringsdrivende, der det er relevant, gi forbrukeren opplysninger om at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene dersom denne bru-

ker angreretten. Når det gjelder fjernsalgsavtaler, og dersom varene etter sin art ikke kan returneres med post på normal måte, skal det også gis informasjon om kostnadene.

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

#### 1.3.3.12 OPPLYSNINGER OM OPPGJØR VED BRUK AV ANGRERETT – TJENESTER

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

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

#### 1.3.3.13 OPPLYSNINGER OM UNNTAK FRA ANGRERETTEN

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav k skal den næringsdrivende opplyse forbrukeren om at angreretten ikke får anvendelse, dersom avtalen omfattes av unntak fra angreretten.

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

#### 1.3.3.14 OPPLYSNINGER OM RETT TIL KONTRAKTSMESSIG VARE

Direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav l pålegger den næringsdrivende å opplyse om sin juridiske forpliktelse til å levere en kontraktsmessig vare.

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

#### 1.3.3.15 OPPLYSNINGER OM ETTERSALGSSERVICE, KOMMERSIELLE GARANTIER MV.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav m skal det gis opplysninger om hvorvidt det finnes og vilkårene for å få kundestøtte etter salg og ettersalgsservice, samt om kommersielle garantier.

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

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

#### 1.3.3.16 OPPLYSNINGER OM RELEVANTE ATFERDSREGLER

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse om relevante atferdsregler gjennomføres i ny lov om angrerett. Nærings- og handels-

departementet (nå Nærings- og fiskeridepartementet) foreslår at forslaget harmoniseres med ehandelsloven § 11 bokstav a som lyder: «relevante atferdsregler som tjenesteyteren følger og om og hvor disse er tilgjengelig elektronisk».

Departementet viser bl.a. til at forbrukerrettighetsdirektivet går lenger enn tjenstedirektivet ved at det skal opplyses, uavhengig av anmodning fra forbrukeren, om relevante atferdsregler. Departementet opprettholder sitt forslag til ordlyd.

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

#### 1.3.3.17 OPPLYSNINGER OM VARIGHET OG VILKÅR FOR OPPHØR AV AVTALE

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

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

#### 1.3.3.18 OPPLYSNINGER OM MINSTETID FOR FORBRUKERENS FORPLIKTELSE

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav p skal den næringsdrivende, der det er relevant, opplyse om korteste varighet for forbrukerens forpliktelser etter avtalen. Det antas at det siktes til bindingstider.

Se forslag til § 8 første ledd bokstav n.

#### 1.3.3.19 OPPLYSNINGER OM EVENTUELLE DEPOSITUM MV.

I henhold til direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav q skal den næringsdrivende, dersom det er relevant, gi forbrukeren opplysninger om eventuelle beløp som skal deponeres eller andre økonomiske garantier som skal betales eller gis av forbrukeren på anmodning fra den næringsdrivende, samt vilkårene for disse.

Se forslag til § 8 første ledd bokstav o.

#### 1.3.3.20 OPPLYSNINGER OM UTENRETTLIG KLAGE- OG ERSTATNINGSORDNING

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

Se forslag til § 8 første ledd bokstav p.

#### 1.3.3.21 OPPLYSNINGER I FORBINDELSE MED OFFENTLIGE AUKSJONER – VALGFRIE UNNTAK

##### *Departementets vurderinger*

Etter nærmere vurdering har departementet funnet å likevel anvende unntaksbestemmelsen i direktivet. Ved vurderingen er det også sett hen til at bestemmelsen er anvendt blant annet i dansk og svensk rett.

Departementet bemerket i høringsnotatet at definisjonen av offentlig auksjon vil ha betydning for å fastlegge virkeområdet for direktivets bestemmelser om angrerett for fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Etter nærmere overveielse foreslår departementet likevel å innta en definisjon av begrepet i ny lov om angrerett.

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

#### 1.3.4 *Virksomheter avbrudd på visse opplysningskrav*

Direktivet artikkel 6 nr. 6 bestemmer at dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt opplysningskravene om tilleggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i direktivet artikkel 6 nr. 1 bokstav e, skal forbrukeren ikke betale disse.

Se forslag til ny lov om angrerett § 9.

#### 1.3.5 *Bevisbyrde*

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

Departementet foreslo i høringsnotatet å gjennomføre bestemmelsene i direktivet artikkel 6 nr. 9 i ny lov om angrerett. I forslaget ble imidlertid regelen om bevisbyrde kun knyttet til bestemmelsene om opplysningsplikt før avtaleinngåelse. I ettertid ser departementet at forslaget var for snevert sammenlignet med direktivets bestemmelse. Forslaget justeres, slik at også øvrige bestemmelser om opplysningskrav i angrerettloven §§ 8-16 og 18 omfattes av bestemmelsen om beviskrav.

Se forslag til ny lov om angrerett § 7.

#### 1.3.6 *Formelle krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler*

##### 1.3.6.1 DEFINISJONER – AVTALE INNGÅTT UTENOM FASTE FORRETNINGSLOKALER

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

«enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren

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

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

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

#### 1.3.6.2 DEFINISJONER – FASTE FORRETNINGSLOKALER

Direktivet artikkel 2 nr. 9 definerer faste forretningslokaler som:

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

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

#### 1.3.6.3 DEFINISJONER – VARIG MEDIUM

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

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

Departementet vil bemerke at etter en vanlig forståelse av begrepet «varig medium» dreier det seg om mulighet for oppbevaring av informasjon som kan gjenfinnes i uendret versjon etter lengre tids forløp.

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

#### 1.3.6.4 OPPLYSNINGSPLIKT VED AVTALE-INNGÅELSE OG BEKREFTELSE PÅ INNGÅTT AVTALE

Direktivets artikkel 7 omhandler formelle krav til avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokale.

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

#### *Departementets vurderinger*

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 11.

#### 1.3.6.5 OPPSTART AV LEVERING AV TJENESTER FØR ANGREFRISTEN UTLØPER

Departementet opprettholder forslaget om at direktivets bestemmelse i artikkel 7 nr. 3 gjennomføres i ny lov om angrerett. Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren anmoder om oppstart av levering på et varig medium, dersom levering av tjenesten skal begynne før angrefristen er utløpt. Forbrukeren kan for eksempel sende en anmodning om oppstart til den næringsdrivende per e-post. Bestemmelsen vil styrke stillingen til den næringsdrivende som får rett til å få betalt for utført arbeid, selv om forbrukeren angrer seg.

Se forslag til ny lov om angrerett § 12.

#### 1.3.6.6 UNNTAK FRA KRAVENE TIL OPPLYSNINGER OG SKRIFTLIGHET

##### *Forslag i høringsnotatet*

Direktivets generelle opplysningskrav kan ved avtaler for vedlikeholds- og reparasjonstjenester som ikke koster mer enn 200 euro og som utføres umiddelbart etter at avtalen inngås, fremstå som uforholdsmessig tyngende. Forbrukeren kan ønske rask bistand til vedlikehold eller reparasjon, og ha særlig interesse i at det ikke tar for mye tid å få en avtale i stand. Det er frivillig for medlemsstatene å gjøre unn-

tak fra de alminnelige kravene til informasjon i disse tilfellene.

#### *Departementets vurderinger*

Departementets utgangspunkt har vært at gjeldende rett skal videreføres i den utstrekning direktivet åpner for det. Departementet opprettholder derfor forslaget om å videreføre ordningen med unntak fra visse formelle krav ved inngåelse av avtaler, selv om unntaket antagelig får begrenset praktisk betydning.

Se forslag til ny lov om angrerett § 13.

### **1.3.7 Formelle krav til fjernsalgsavtaler**

#### 1.3.7.1 DEFINISJONER – AVTALE OM FJERNALG

##### *Departementets vurderinger*

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

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

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

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

#### 1.3.7.2 FORMELLE KRAV TIL AVTALEN – UTGANGSPUNKT

##### *Direktivet*

Direktivet artikkel 8 nr. 1 gir utgangspunktet for opplysningskravene ved fjernsalgsavtaler. Den næringsdrivende skal gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1 eller gjøre disse tilgjengelige for forbrukeren på en måte som er tilpasset det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet.

##### *Forslag i høringsnotatet*

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

##### *Departementets vurderinger*

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

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 14.

#### 1.3.7.3 SÆRKRAV VED ELEKTRONISK INNGÅTT BETALINGSFORPLIKTELSE

##### *Forslag i høringsnotatet*

Departementet foreslo å gjennomføre direktivets artikkel 8 nr. 2 i ny lov om angrerett. Forslaget gjaldt fjernsalg per elektronisk kommunikasjonsmiddel, ikke ved fjernsalg på andre måter, for eksempel via telefon.

##### *Departementets vurderinger*

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



Dersom kravet til merking av bestillingsfunksjonen ikke er overholdt, blir virkningen i henhold til direktivet at forbrukeren ikke blir bundet av avtalen eller bestillingen.

Se forslag til ny lov om angrerett § 16.

#### 1.3.7.4 INFORMASJON OM LEVERINGS- BEGRENSNINGER M.M.

Etter direktivet artikkel 8 nr. 3 skal nettstedet for elektronisk handel klart og tydelig og senest på det tidspunkt bestillingsprosessen begynner, angi om det eksisterer eventuelle leveringsbegrensninger.

##### *Departementets vurderinger*

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 17.

#### 1.3.7.5 BEGRENSET Plass eller tid til INFORMASJON

I tilfeller hvor fjernkommunikasjonsmiddelet har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, skal visse nærmere bestemte opplysninger gis før avtale inngås. De opplysningene som uansett skal gis før avtalen inngås, er varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, den næringsdrivendes identitet, den samlede prisen, angreretten, avtalens varighet og eventuelle vilkår for å gå fra avtalen dersom den ikke er tidsbegrenset.

Se forslag til ny lov om angrerett § 15.

#### 1.3.7.6 MINIMUMSKRAV VED UANMODET TELEFON- HENVENDELSE

##### *Direktivet*

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

##### *Forslag i høringsnotatet og departementets vurderinger*

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

Se forslag til endret markedsføringslov § 16.

#### 1.3.7.7 FORMELLE KRAV MV. VED TELEFONSAVG

##### *Departementets vurderinger*

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

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

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

Den næringsdrivende skal bekrefte sitt tilbud etter telefonsamtalen. Dermed får forbrukeren anledning til å tenke seg om. Departementet foreslår at både bekreftelsen på tilbudet fra den næringsdrivende og aksepten fra forbrukeren skal gis skriftlig på et varig medium. Hva som skal anses som varig medium må vurderes konkret, ettersom teknologien utvikler seg.

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

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

anses som frivillig organisasjon, videreføres i ny lov om angrerett.

Se forslag til ny lov om angrerett § 10.

#### 1.3.7.8 BEKREFTELSE TIL FORBRUKEREN

Det følger av direktivet artikkel 8 nr. 7 at den næringsdrivende skal gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen innen rimelig tid etter inngåelse av avtalen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utførelsen av tjenesten begynner. Bekreftelsen skal gis på et varig medium.

#### *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.

Se forslag til ny lov om angrerett § 18.

#### 1.3.7.9 OPPSTART AV LEVERING AV TJENESTER FØR ANGREFRISTEN UTLØPER

#### *Forslag i høringsnotatet mv. og departementets vurderinger*

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.

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 19.

### 1.3.8 *Bruk av angreretten*

#### 1.3.8.1 FORSLAG I HØRINGSNOTATET MV. OG DEPARTEMENTETS VURDERINGER

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets bestemmelse om bruk av angreretten og at forbrukeren har bevisbyrden for brukt angrerett gjennomføres i ny lov om angrerett. Til forskjell fra gjeldende rett er bestemmelsen felles for varer og tjenester.

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 20.

### 1.3.9 *Angrefristens lengde og utgangspunkt*

#### 1.3.9.1 DIREKTIVET

Direktivets bestemmelser om rett til å angre seg, angrefristens lengde og utgangspunkt står i artikkel 9. Forbrukeren skal ha en frist på 14 dager til å kunne gå fra en fjernsalgsavtale, eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, uten å måtte oppgi noen grunn til dette. 14-dagersfristen gjelder både varer og tjenester.

#### 1.3.9.2 FORSLAG I HØRINGSNOTATET

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

#### 1.3.9.3 DEPARTEMENTETS VURDERING

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

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

### **1.3.10 Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt**

#### 1.3.10.1 DIREKTIVET

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

#### 1.3.10.2 FORSLAG I HØRINGSNOTATET OG DEPARTEMENTETS VURDERINGER

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

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

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

### **1.3.11 Unntak fra angrerett**

#### 1.3.11.1 GENERELT

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

#### 1.3.11.2 FULLFØRTE TJENESTER

##### *Departementets vurderinger*

En gjennomføring av direktivets bestemmelse om fullførte tjenester vil innebære en utvidelse av unntak fra angreretten, ved at unntaket også vil gjelde tjenesteavtaler inngått ved telefonsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler.

Det er ikke tilstrekkelig at levering av tjenesten er startet opp for at angreretten skal bortfalle. Tjenesten må være fullstendig levert. Inntil dette tidspunktet kan angreretten brukes.

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

#### 1.3.11.3 VARER OG TJENESTER HVIS PRIS AVHENGER AV SVINGNINGER I FINANSMARKEDET

Direktivet artikkel 16 bokstav b gjør unntak fra angreretten for levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, og som skjer innen utløpet av angrefristen.

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

#### 1.3.11.4 TILVIRKNINGSKJØP

##### *Departementets vurderinger*

Gjennomføring av direktivets unntak fra angrerett for varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller har et tydelig personlig preg, innebærer en svekkelse av forbrukervernet i forhold til gjeldende rett.

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

Se forslag til § 22 bokstav e.

#### 1.3.11.5 VARER SOM FØRRINGES ELLER FORELDES RASKT

Direktivet artikkel 16 bokstav d gjør unntak fra angreretten for varer som kan forringes eller foreldes raskt.

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

### 1.3.11.6 VARER DET KNYTTET SEG HELSEVERN- MESSIGE ELLER HYGIENISKE HENSYN TIL

#### *Departementets vurderinger*

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

En del varer bør av hygieniske årsaker ikke selges på nytt etter at de er returnert til selgeren etter at forseglingen er brutt. Dette kan for eksempel være helsekostprodukter, legemidler og kosmetikk. Andre eksempler er under- eller badetøy. Dersom slike varer kan returneres, vil det innebære et økonomisk tap for selgeren, dersom varene ikke kan selges på nytt. Gjennomføring av direktivet innebærer en innsnevring i forbrukervernet, fordi man etter gjeldende rett har angrerett, selv om forseglingen er brutt.

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

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

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

### 1.3.11.7 VARER SOM IKKE KAN SKILLES FRA ANDRE VARER ETTER LEVERING

Direktivet artikkel 16 bokstav f gjør unntak fra angreretten når «levering av varer som på grunn av sin art etter levering blandes med andre varer på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre».

I høringsnotatet ble det vist til at direktivets bestemmelse samsvarer med gjeldende rett, som ble foreslått videreført.

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

### 1.3.11.8 VISSE ALKOHOLHOLDIGE DRIKKER

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

I høringsnotatet ble det foreslått å gjennomføre direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett.

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

### 1.3.11.9 AVTALER OM KJØP AV VARER OG TJENESTER SOM INNGÅS VED ANMODET BESØK

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

Direktivet gir i utgangspunktet forbrukeren vesentlig større angrerett enn gjeldende lov om angrerett. Både etter direktivet og etter gjeldende rett er vilkåret for unntak fra angrerett at forbrukeren tilkaller den næringsdrivende. Mens loven unntar alle varer eller tjenester som omfattes av forbrukerens uttrykkelige anmodning fra hele loven, og derunder også fra angreretten, unntar direktivet kun avtaler om reparasjoner og vedlikehold fra angreretten, mens resten av direktivet gjelder for disse avtalene. Direktivet stiller dessuten det tilleggskrav at reparasjonene eller vedlikeholdet haster. Hvorvidt noe haster, må vurderes konkret.

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

### 1.3.11.10 FORSEGLET PROGRAMVARE MV.

Direktivet artikkel 16 bokstav i gjør unntak fra angreretten ved avtaler om levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet edb-programvare der forbrukeren har brutt forseglingen. Direktivets løsning innebærer en innsnevring av angreretten i forhold til gjeldende rett. Unntaket etter direktivet omfatter i motsetning til gjeldende rett også telefonsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Bestem-

melsen omfatter digitalt innhold som leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD, DVD eller lignende. Direktivets bestemmelse inneholder ikke krav om at det skal fremgå av forseglingen at angreretten bortfaller når den blir brutt. Fordi direktivet er totalharmonisert, er det ikke adgang til å videreføre dette opplysningskravet i norsk rett.

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

#### 1.3.11.11 AVISER OG TIDSSKRIFTER MV.

Direktivet artikkel 16 bokstav j gjør unntak fra angrerett for avtale om levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin. Unntaket gjelder ikke abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner.

Se forslag til § 22 bokstav k.

#### 1.3.11.12 OFFENTLIG AUKSJON

Direktivet artikkel 16 bokstav k unntar avtaler som inngås ved offentlig auksjon, slik denne er definert i direktivet artikkel 2 nr. 13, fra angreretten. For alle andre auksjonstyper er det i utgangspunktet angrerett.

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

#### 1.3.11.13 SPILL OG LOTTERI

##### *Forslag i høringsnotatet*

Departementet foreslo at man ikke benytter direktivets adgang til å gjøre unntak fra angrerettens virkeområde for avtaler om hasardspill.

##### *Departementets vurderinger*

Det er klart at man ikke kan angre på kjøp av spilltjenester etter at vinner er kåret, gevinst er trukket, loddet er skrapet etc. Unntak fra angrerett følger her av forslaget til unntak for tjenester som er fullt utført.

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

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

#### 1.3.11.14 ENKELTE TJENESTER SOM LEVERES INNENFOR BESTEMT TIDSRUM

##### *Departementets vurderinger*

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

Departementet foreslår på bakgrunn av innspill i høringsrunden, at persontransport unntas helt fra angrerettens virkeområde. Det legges vekt på at forbrukerne blir ivaretatt ved regler i markedsføringsloven, spesiallovgivning for persontransport, samt standardvilkår for transport med rutegående busstrafikk i Norge. Som følge av dette blir det uaktuelt å innta unntak fra angrerett for persontransport i ny lov om angrerett.

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

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

#### 1.3.11.15 DIGITALT INNHOLD

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

##### *Departementets vurderinger*

Departementet slutter seg til Forbrukerrådets og Forbrukerombudets syn om at angrerettloven bør være pedagogisk og lett tilgjengelig, derunder at unntaket fra angrerett for avtaler om digitale ytelser bør synliggjøres i loven. Som følge av departementets forslag om at digitale ytelser som ikke leveres på fysisk medium, skal anses som tjeneste, omfattes avtale om levering av digitalt innhold av unntaket fra angreretten for fullførte tjenester, så fremt leveringen er fullført. Direktivets unntak fra angreretten for avtaler om levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dvs. som lastes ned på en eller annen måte, avviker imidlertid fra direktivets unntak for tjenester. Mens angrerett for tjenester avskjæres først når tjenesten er fullført, avskjærer direktivet unntak fra angrerett av digitalt innhold allerede når leveringen er begynt, så fremt kravene til forhåndssamtykke og erkjennelse foreligger. Dette innebærer at selv om forbrukeren avbryter nedlastin-

gen før den er fullført, er angrerett likevel avskåret. Som følge av dette foreslår departementet at unntaket fra angrerett for avtale om levering av digitalt innhold, inntas i en egen bestemmelse i ny lov om angrerett.

Se forslag til § 22 bokstav n.

### **1.3.12 Virkninger av at angreretten brukes**

Direktivet bestemmer i artikkel 12 bokstav a at dersom angreretten brukes, bortfaller partenes forpliktelser til å gjennomføre avtalen. Dette gjelder uansett om avtalen er inngått ved fjernsalg eller ved salg utenom faste forretningslokaler.

Se forslag til ny lov om angrerett § 23.

### **1.3.13 Virkninger for tilknyttede avtaler at angreretten brukes**

#### 1.3.13.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

Det fremgår av direktivet at dersom forbrukeren bruker sin angrerett i samsvar med artiklene 9–14, skal den tilknyttede avtalen automatisk heves uten kostnader for forbrukeren. Etter direktivet artikkel 15 er det ikke bare tilknyttede kredittavtaler som bortfaller ved bruk av angreretten, men også andre tilknyttede avtaler som er omfattet av en fjernsalgsavtale eller avtale inngått utenom faste forretningslokaler. Dersom forbrukeren bruker angreretten, vil han eller hun ikke ha behov for den tilknyttede varen eller tjenesten.

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

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

Etter departementets syn er det hensiktsmessig å innta en definisjon av tilknyttet avtale i ny lov om angrerett. Dermed vil det klargjøres at det dreier seg om en tilleggsavtale til en hovedavtale.

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

gjør opp for mottatte tjenester og reduksjon i verdi av varer som skal returneres, på samme måte som for hovedytelsen. Bestemmelsen bidrar til å balansere forholdet mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Utfordringen med å fastsette fradrag blir tilsvarende som for hovedytelsen og må avklares i praksis, med mindre Kommisjonen gir retningslinjer.

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

### **1.3.14 Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes**

#### 1.3.14.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

Direktivet skiller ikke mellom avtaler som gjelder varer og avtaler som gjelder tjenester, ved gjennomføring av angrerett. Direktivet har i stor grad også like regler for ulike salgsformer. Reglene om gjennomføring av angreretten innebærer en vesentlig forenkling i forhold til gjeldende angrerettlov. For forbrukeren innebærer imidlertid direktivets regler et svakere vern enn etter gjeldende rett, mens den næringsdrivendes posisjon er styrket.

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

Den næringsdrivende kan vente med retur av mottatt vederlag til varen er tilbakelevert eller vedkommende mottar dokumentasjon på at varen er sendt.

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

som tidspunkt for fristberegning. Det er tilstrekkelig at forbrukeren dokumenterer at varen er innlevert til for eksempel postkontoret eller befrakter.

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

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

Se forslag til ny lov om angrerett § 24.

### **1.3.15 Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angreretten**

#### 1.3.15.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

##### *Angrertoppgjør ved varer*

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

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

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

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

I motsetning til etter gjeldende rett, skal forbrukeren etter direktivet dekke de direkte kostnadene ved retur av varene, også ved salg utenom faste forretningslokaler og telefonsalg. Unntak gjøres ved salg utenom faste forretningslokaler der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, og varene etter sin art normalt ikke kan returneres pr. post. Som eksempel kan tenkes en stor støvsuger som er solgt og levert på døren hos forbrukeren. Det fremgår ikke av direktivet hva som forstås med direkte kostnader. Departementet antar at det siktes til leveringskostnader, samt emballasje, dersom originalemballasjen ikke kan gjenbrukes.

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

##### *Angrertoppgjør ved tjenester*

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

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

### **1.3.16 Fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester**

#### 1.3.16.1 GJELDENE RETT

Etter gjeldende lov er det angrerett ved avtaler om finansielle tjenester, både ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Det er noen unntak, blant annet for realkreditt og korttidsforsikringer.

#### 1.3.16.2 DIREKTIVET

Forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 3 nr. 3 bokstav d gjør unntak fra sitt virkeområde for avtaler om finansielle tjenester. Det fremgår av fortalen punkt 32 at eksisterende unionsregelverk inneholder en rekke

bestemmelser om forbrukervern for finansielle tjenester. Direktivet bør derfor ikke få anvendelse på slike avtaler.

### 1.3.16.3 FORSLAG I HØRINGSNOTATET

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

Departementet foreslo at bestemmelsene om finansielle tjenester videreføres i ny lov om angrerett, selv om direktivet gjør unntak for finansielle tjenester (artikkel 3 nr. 3 bokstav d).

### 1.3.16.4 DEPARTEMENTETS VURDERINGER MV.

Realitetsendringer er i utgangspunktet ikke tilstrekkelig ved videreføring av bestemmelsene om finansielle tjenester i ny lov om angrerett. Noen justeringer av ordlyden, sammenlignet med ordlyden i gjeldende lov, er likevel nødvendig grunnet lovens endrede struktur.

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

## 1.3.17 *Håndheving og sanksjoner*

### 1.3.17.1 DIREKTIVET

Etter direktivet artikkel 23 skal medlemsstatene påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes.

### 1.3.17.2 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

Uten bestemmelser om håndheving og sanksjoner i ny angrerettlov må man benytte markedsføringslovens tilsyns- og sanksjonsapparat. Det avgjørende vil da være om brudd på angrerettlovens bestemmelser også strider mot markedsføringslovens bestemmelser.

Tidligere er det lagt til grunn at det gjelder et såkalt lovstridsprinsipp. Dette går ut på at praksis som er i strid med spesialregelverk alltid vil være urimelig, og dermed også i strid med markedsføringslovens materielle regler.

Departementet legger til grunn at lovstridsprinsippets rekkevidde er begrenset, og anvendelsen av prinsippet på enkeltsaker forutsetter en konkret vurdering.

Forslaget i høringsnotatet om å ikke innta egne bestemmelser om tilsyn, håndheving og sanksjoner kan sies å reise uklarheter, være vanskelig tilgjengelig for dem som skal etterleve regelverket, og også lite forutsigbart. Departementet er derfor enig med Forbrukerombudet i at det bør synliggjøres i den nye loven at Forbrukerombudet har ansvar for å håndhe-

ve regelverket. Dette vil i større grad ivareta formålet om å sikre en effektiv etterlevelse av loven.

Departementet foreslår en bestemmelse som tar sikte på å sikre at Forbrukerombudets tilsynsarbeid etter angrerettloven skal skje på samme måte som etter markedsføringsloven. Dette kan – som Forbrukerombudet foreslår – gjøres ved å ta utgangspunkt i samme modell som i markedsføringsloven § 34. Det er likevel behov for å gjøre nødvendige tilpasninger. Saksbehandlingen etter markedsføringsloven bygger på den såkalte forhandlingsmodellen, som går ut på at Forbrukerombudet skal forsøke å få den næringsdrivende til å inngå en frivillig ordning om at en ulovlig praksis skal opphøre før Forbrukerombudet går inn for andre tiltak. Dette gjelder ikke uten unntak, og markedsføringsloven § 36 oppstiller regler for når det ikke er nødvendig å forsøke frivillig ordning. Så lenge departementets forslag går ut på at samme regler skal gjelde ved tilsynsarbeidet etter angrerettloven, er det nødvendig å ta stilling til ved hvilke brudd på angrerettloven det ikke er nødvendig å forsøke frivillig ordning. Departementet foreslår å unnta brudd på de samme bestemmelsene som foreslås sanksjonert med overtredelsesgebyr, fra kravet til frivillig ordning.

Departementet foreslår at det skal gå uttrykkelig fram av angrerettloven hvilke sanksjoner som skal kunne brukes i håndhevingen. Dette foreslås gjort i en egen bestemmelse.

Det vises til forslag til ny lov om angrerett §§ 41 og 42.

### 1.3.18 *Vernetting*

Direktivet inneholder ikke bestemmelser om vernetting.

Departementet foreslo i høringsnotatet at det ikke inntas bestemmelse om vernetting i ny lov om angrerett.

Departementet slutter seg til synspunktet fra høringsinstansene om at det er behov for klargjøring av reglene om lovvalg og vernetting, men at dette eventuelt må gjøres uavhengig av ny lov om angrerett.

### 1.3.19 *Lovvalgsklausuler*

Etter departementets syn har det ikke betydning for spørsmål om lovvalg at bestemmelser om dette er inntatt i angrerettloven. Det at man ikke viderefører bestemmelsen om lovvalg i angrerettloven, vil derfor ikke innebære svekket forbrukervern. Departementet slutter seg til synspunktet om at det er behov for klargjøring av reglene om lovvalg og vernetting. Spørsmålet vil derfor ikke bli foreslått regulert i ny lov om angrerett.



### 1.3.20 *Levering*

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.

Direktivet har bestemmelser om levering for sendekjøp i artikkel 18. Direktivet stiller ikke krav til leveringstid for tjenester.

Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsene i gjeldende angrerettlov om leveringstidspunkt for varer og tjenester (§ 23) videreføres i ny lov om angrerett.

Departementet har i utgangspunktet lagt opp til at bestemmelser som tjener forbrukerne i gjeldende angrerettlov, skal videreføres i ny lov om angrerett, med mindre direktivet er til hinder for det. Når det gjelder gjennomføring av direktivet artikkel 18 om levering, er det etter departementets syn likevel ikke nødvendig å innta bestemmelse i angrerettloven i tillegg til gjennomføringen av bestemmelsen i forbrukerkjøpsloven.

Departementet foreslår ikke at bestemmelsen om leveringstid for varer og tjenester videreføres i ny lov om angrerett. Problemstillinger knyttet til levering av bestilte varer og tjenester stiller seg stort sett likt ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler, som for eksempel salg i butikk. Etter departementets syn hører reguleringen hjemme i alminnelig kontraktsrett, og ikke i angrerettloven. Det at bestemmelsen ikke videreføres, innebærer ikke at forbrukerens rettsstilling svekkes.

## 1.4 **Opplysninger før avtaleinngåelsen ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler**

### 1.4.1 *Direktivet*

#### 1.4.1.1 KRAV OM AT DET SKAL GIS OPPLYSNINGER FØR AVTALEINNGÅELSEN

Direktivet artikkel 5 oppstiller en plikt for den næringsdrivende til å gi forbrukeren opplysninger om en rekke nærmere angitte forhold av betydning for avtalen, før bindende avtale inngås. Formålet med opplysningsplikten er å gi forbrukeren tilstrekkelig informasjon om avtaleforholdet før avtalen inngås, slik at forbrukeren kan gjøre et informert valg om hvorvidt han eller hun ønsker å inngå den aktuelle avtalen.

Det gjelder regler om virkeområde, unntak for daglige avtaler, adgang til å oppstille ytterligere opplysningskrav, hvordan opplysningene skal gis, og sanksjoner.

### 1.4.2 *Forslag i høringsnotatet*

#### 1.4.2.1 LOVTEKNISK LØSNING

Departementet foreslo i høringsnotatet at direktivets regler om plikt til å gi opplysninger før avtale inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker gjennomføres ved en egen bestemmelse i avtaleloven og utformes slik at reglene i utgangspunktet vil gjelde for forbrukeravtaler i alminnelighet. Bakgrunnen for valg av avtaleloven er at denne loven er den eneste alminnelige avtalerettslige loven i norsk rett som dekker alle de avtale typer som direktivet omfatter. Avtaleloven gjelder avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, i tillegg til avtaler mellom næringsdrivende, og avtaler mellom forbrukere – altså alle avtaler i sin alminnelighet. Direktivet omfatter bare førstnevnte avtale type. Et sentralt poeng er videre at avtaleloven gjelder så vel salgsvtaler som tjenesteavtaler, uansett salgform. Ingen andre privatrettslige lover i norsk rett har et slikt virkeområde. Departementet foreslo i høringsnotatet å innføre et nytt kapittel 4 i avtaleloven som gir særlige regler om forbrukeravtaler.

#### 1.4.2.2 VIRKEOMRÅDE

I høringsnotatet argumenterte departementet for at Norge i begrenset grad bør benytte medlemsstatenes frihet til å unnta visse kontraktstyper fra reglene om forhåndsopplysninger. Departementet anså at det ut fra hensynet til de næringsdrivende og forbrukerne ikke var ønskelig å gjøre unntak fra reglene med mindre det foreligger gode grunner for å gjøre unntak. Departementets syn var at unntak ville føre til et mer fragmentert regelverk og dermed kunne gjøre det vanskeligere å praktisere for den næringsdrivende. Departementet antok at det enkleste utgangspunktet vil være at reglene om forhåndsopplysninger gjelder ved alle forbrukeravtaler, med unntak av de forbrukeravtaler hvor det foreligger gode grunner for å gjøre unntak.

#### 1.4.2.3 SÆRLIG OM UNNTAKET FOR DAGLIGE AVTALER, ARTIKKEL 5 NR. 3

Departementet foreslo i høringsnotatet å benytte muligheten til å unnta fra opplysningsplikten avtaler som omfatter dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen.

#### 1.4.2.4 NÅR OG HVORDAN OPPLYSNINGENE SKAL GIS

Opplysningene skal etter artikkel 5 nr. 1 gis forbrukeren «før forbrukeren er bundet» av avtalen uten at tidspunktet presiseres nærmere. Departementet antok i høringsnotatet at en naturlig forståelse av ordlyden sammenholdt med de hensyn kravene til forhåndsopplysninger bygger på, tilsier at informasjonen

nen må gis slik at forbrukeren får en mulighet til å sette seg inn i opplysningene før avtalen blir bindende for forbrukeren – altså før avtalen blir sluttet – og slik at forbrukeren kan foreta sin beslutning på et kvalifisert grunnlag.

#### 1.4.2.5 NÆRMERE OM OPPLYSNINGSKRAVENE

Det vises her til opplysningskravene i artikkel 5 nr. 1 om egenskaper ved varen eller tjenesten, næringsdrivers identitet, pris, betalings- og leveringsordninger, mv.

### 1.4.3 Høringsinstansenes synspunkter

Se nærmere om høringsinstansenes synspunkter i proposisjonen side 87.

### 1.4.4 Departementets vurderinger

#### 1.4.4.1 LOVTEKNISK LØSNING

I høringen har enkelte av høringsinstansene uttalt at de er uenig i den lovtekniske løsningen departementet har foreslått til gjennomføring av direktivet artikkel 5 ved å gjennomføre de prekontraktuelle informasjonskravene i avtaleloven.

Departementet viser i den forbindelse til at vi i norsk rett ikke har en generell sivilrettslig lov som kun gjelder avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, og som samtidig omfatter alle typer avtaler en forbruker og næringsdrivende kan inngå. Direktivet artikkel 3 nr. 1, jf. artikkel 5 nr. 1 og nr. 2, medfører at de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene som utgangspunkt skal gjelde alle typer avtaler inngått mellom en næringsdrivende og en forbruker, med mindre avtaletypen er positivt unntatt. Forbrukerkjøpsloven gjelder riktignok for avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker, men den er saklig begrenset til kjøp av ting, jf. lovens § 1.

Når bestemmelsene ikke er foreslått gjennomført i angrerettloven, er det fordi denne loven er saklig begrenset til avtaler inngått ved fjernsalg eller utenom selgers faste forretningslokale. Et alternativ kunne være markedsføringsloven, men denne loven er i hovedsak av offentligrettslig karakter. Departementet vurderer det av den grunn slik at loven er lite egnet til å benyttes til gjennomføring av de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene siden brudd på forpliktelsene vil kunne ha sivilrettslige konsekvenser.

En egen lov som har som sitt virkeområde alle avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere – en «forbrukeravtalelov» – kunne ha vært egnet, men departementet anser at vurdering av hvorvidt man i norsk rett skal innføre en slik lov ligger utenfor rammene for gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet.

Avtaleloven er en generell lov som gjelder alle privatrettslige avtaler, uansett avtaletype og avtaleparter. Avtaleloven er derfor en sentral «forbrukerlov» som næringsdrivende må forholde seg til ved inngåelse av avtaler med forbrukere. Sentrale avtalerettslige regler om tilbud og aksept, fullmaktsforhold og avtalers gyldighet finnes i avtaleloven. Sentral er også generalklausulen i avtaleloven § 36 som kan brukes mot urimelige avtalevilkår. Denne bestemmelsen er særlig relevant for forbrukeravtaler grunnet ubalansen i partsforholdet mellom en næringsdrivende og en forbruker. Departementet viser også til den særlige regelen i avtaleloven § 37, som gjelder urimelige avtalevilkår i standardavtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker. Avtaleloven er en sentral lov som næringsdrivende må ha kunnskap om, og som kommer direkte til anvendelse ved alle forbrukeravtaler.

Departementet er blitt stående ved at de prekontraktuelle informasjonsforpliktelsene ved andre forbrukeravtaler enn avtaler inngått ved fjernsalg eller salg utenom næringsdrivendes faste forretningslokale bør gjennomføres i avtaleloven. Departementet foreslår at det opprettes et nytt kapittel 4 i avtaleloven med ny § 38 a og § 38 b, i tråd med departementets forslag i høringsnotatet, som vil være avgrenset til å gjelde avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker.

De prekontraktuelle opplysningenes ufravikelige karakter følger i utgangspunktet av ordlyden i den foreslåtte § 38 b hvor opplysninger «skal» gis til forbrukeren, og vil således ivareta kravet til ufravikelig forbrukervern etter direktivet artikkel 25. Departementet har imidlertid funnet det ønskelig å synliggjøre reglenes ufravikelige karakter mer uttrykkelig enn det som var foreslått i høringsnotatet. Det vises til forslag til ny § 38 a første ledd annet punktum.

#### 1.4.4.2 VIRKEOMRÅDE

Det har i høringsrunden kommet enkelte kritiske merknader om at departementet ikke i tilstrekkelig grad har vurdert konsekvensene av å ikke innføre enkelte av unntakene for visse avtaletyper som direktivet oppstiller i artikkel 3 nr. 3. Departementet ba i høringsnotatet om høringsinstansenes synspunkter på behovet for å unnta de avtaletypene som er nevnt i artikkel 3 nr. 3 fra direktivets virkeområde.

Når det gjelder unntakene omfattet av artikkel 3 nr. 3 bokstav k (persontransporttjenester) og m (avtaler inngått med ekomtilbyder ved offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker), slutter departementet seg til synspunktene i høringsuttalelsen fra Samferdselsdepartementet. Departementet foreslår derfor i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 6

og 7 at disse avtaletypene skal unntas fra virkeområdet til bestemmelsene som gjennomfører informasjonskravene i artikkel 5.

Departementet har forståelse for synspunktet Næringslivets Hovedorganisasjon har gitt uttrykk for under høringen om å unnta avtaler omfattet av bokstav l (avtaler inngått ved salgsmatemater og automatiserte forretningslokaler). Når det gjelder salgsmatemater, antar departementet at de fleste avtaletyper det her vil dreie seg om, er omfattet av unntaket for «daglige transaksjoner» – eksempelvis ved kjøp av næringsmidler som brus og godterier fra automater. Potensielt er det imidlertid ingen grense for hvilke type varer som kan falle inn under unntaket i bokstav l. Det finnes i dag eksempler på at kunden selv både skanner og betaler for varene sine med betalingskort i forretningen, uten bistand fra personalet. Slike avtaler vil ikke være omfattet av angrerettlovens opplysningskrav. Det virker lite hensiktsmessig at forbrukernes rett til informasjon skal være forskjellig avhengig av hvilken kasse (betjent eller ubetjent, dvs. automatisert forretningslokale) man velger å benytte. På samme vis vil avtaler inngått ved bruk av IKT-utstyr i den næringsdrivendes forretningslokaler kunne være omfattet av unntaket. Departementet er dermed blitt stående ved at unntaksbestemmelsen ikke bør benyttes. Når det gjelder bekymringene Næringslivets Hovedorganisasjon gir uttrykk for, synes disse langt på vei ivaretatt av unntaket for «daglige transaksjoner». For avtaletyper som ikke kan anses som dagligdagse, har departementet vanskelig for å se noen grunn til at forbrukeren skal være dårligere beskyttet når avtalen er inngått ved salgsmatemater og automatiserte forretningslokaler enn ved mer ordinære kjøpsituasjoner. Tvert imot kan det anføres at forbrukeren i disse tilfellene kan ha særlig nytte av direktivets opplysningspliktbestemmelser.

Departementet har i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 8 også hensyntatt innspillet fra Hovedorganisasjonen Virke om å unnta avtaler etter artikkel 3 nr. 3 bokstav j om levering av matvarer til husholdningenes løpende forbruk og som leveres fysisk av den næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass.

Departementet har også merket seg at Næringslivets Hovedorganisasjon tar til orde for at unntaket for avtaler vedrørende oppføring av nye bygninger, jf. direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav f, bør innføres i norsk rett. Departementet er enig i at norsk rett allerede inneholder en rekke informasjonskrav vedrørende oppføring av ny bolig og ombygging av eksisterende boliger. Departementet har ikke tatt sikte på å endre de eksisterende opplysningskravene som følger av denne lovgivningen, eksempelvis håndverkertjenesteloven § 32. Departementet viser imidlertid til

at direktivet inneholder en rekke opplysningskrav som vil supplere gjeldende lovgivning.

Departementet har valgt å legge vekt på næringsens synspunkter, samt sett hen til at unntaket for oppføring av bygninger er gjennomført i dansk rett. Departementet har derfor i lovforslaget § 38 b annet ledd nr. 5 tatt inn et unntak for avtaler om oppføring av bygninger. Unntaket omfatter ikke arbeid som utføres på eksisterende bygninger.

#### 1.4.4.3 SÆRLIG OM UNNTAKET FOR «DAGLIGE TRANSAKSJONER», ARTIKKEL 5 NR. 3

Departementet går inn for å innføre unntaket for daglige transaksjoner i samsvar med direktivet artikkel 5 nr. 3. Det vises til § 38 b annet ledd nr. 1 i departementets lovforslag. Det er ikke kommet motforestillinger i høringsrunden. Imidlertid har flere høringsinstanser bedt om at det klargjøres hvordan unntaket skal forstås. Europakommisjonen har foreløpig ikke utgitt retningslinjer for tolking av direktivet.

Departementet legger til grunn at unntaket er snevert og bare omfatter avtaler en gjennomsnittforbruker kjøper ofte og regelmessig. Departementet foreslår at direktivets unntaksbestemmelse inntas i lovforslaget. Ved tvil om en vare eller tjeneste faller innenfor unntaket, vil departementet bemerke at den næringsdrivende har anledning til å overoppfylle sin informasjonsforpliktelse på frivillig grunnlag og gi opplysninger i tvilstilfeller. Departementet har forståelse for behovet som er uttrykt i høringen om en nærmere presisering av unntaket, men kan ikke se at direktivet gir adgang til dette.

#### 1.4.4.4 NÅR OG HVORDAN OPPLYSNINGENE SKAL GIS

Etter direktivet skal opplysningene gis forbrukeren «før forbrukeren er bundet av [...]avtale», jf. artikkel 5 nr. 1 første punktum. Bestemmelsen angir tidspunktet eller tidsrommet opplysningene skal gis. At opplysninger ikke er gitt, betyr ikke at gyldig avtale ikke er inngått. Hvorvidt forbrukeren er bundet av avtalen beror på alminnelige avtalestiftende momenter. For å unngå tvil foreslår departementet at formuleringen «før det blir inngått avtale» som tydeliggjør tidsaspektet, inntas i lovteksten. Se forslaget til avtaleloven § 38 b første punktum første ledd.

Den næringsdrivende må etter lovforslaget gi opplysningene «før» forbrukeren blir bundet, dette i motsetning til å gi forbrukeren informasjonen i etterkant av at avtale er inngått.

Departementet har ikke foreslått regler om krav til hvordan opplysningene skal gis (formkrav). Departementet mener at det bør gjelde et prinsipp om formfrihet.

#### 1.4.4.5 NÆRMERE OM DE ENKELTE OPPLYSNINGSKRAVENE

Enkelte høringsinstanser på næringsiden har uttalt at de er imot forslaget i høringsnotatet om at enkelte av opplysningskravene utformes likt for avtaler generelt og avtaler inngått ved fjernsalg og salg utenom næringsdrivendes faste forretningslokaler.

I høringsnotatet foreslo departementet at i tillegg til de opplysningene om identitet som fremkommer av artikkel 5 nr. 1 bokstav b, skal den næringsdrivende opplyse om sitt eventuelle telefaksnummer og e-postadresse, samt identitet og geografisk adresse til den næringsdrivende han eller hun opptrer på vegne av. Disse opplysningene skal gis ved salg utenom faste forretningslokaler og fjernsalg.

Departementet slutter seg til synspunktet Forbrukerrådet har gitt uttrykk for i høringen om at dette kan være praktiske opplysninger for en forbruker å få. Den næringsdrivende må uansett opplyse om sitt telefonnummer etter artikkel 5 nr. 1 bokstav b. Etter departementets syn fremstår det som lite byrdefullt for den næringsdrivende å gi de ekstra opplysningene, idet det lett opplyses om disse opplysningene på samme måte som den næringsdrivende velger å gi opplysninger om sitt telefonnummer.

Departementets forslag til ny § 38 b nr. 3 som gjennomfører artikkel 5 nr. 1 bokstav c om prisopplysninger, går på enkelte punkter lenger enn det direktivet krever. Departementet foreslår å formulere kravet til prisopplysning likt som for avtaler inngått ved fjernsalg og salg utenom den næringsdrivendes faste forretningslokaler, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav e.

Opplysningskravene foreslås gjennomført i ny avtalelov § 38 b første ledd nr. 1 til 7 og gjelder i utgangspunktet alle avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker, jf. forslaget til avtaleloven § 38 a første punktum. Unntakene fra opplysningsplikten fremkommer av annet ledd nr. 1 til 8. Unntakene i annet ledd er uttømmende angitt.

#### 1.4.4.6 SANKSJONER

Direktivets regler om sanksjoner må ses i sammenheng med direktivets alminnelige virkeområde etter artikkel 3. Direktivets regler om sanksjoner kommer derfor bare til anvendelse i de tilfellene det rent faktisk er inngått en avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker. Etter departementets syn står dermed medlemsstatene fritt til å vurdere nasjonale sanksjoner i de tilfeller hvor det ikke er inngått en konkret avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker, idet slike sanksjoner faller utenfor direktivets virkeområde. Departementet anser at norsk rett inneholder sanksjonsmuligheter overfor den næringsdrivende også i de tilfeller hvor det ikke er inngått en konkret avtale med en forbruker.

I lys av høringen, har departementet kommet til at det vil være behov for en noe mer utvidet adgang til sanksjoner ved brudd på reglene i avtaleloven § 38 b enn det som ble lagt til grunn i høringsnotatet.

Brudd på informasjonsforpliktelsene vil kunne medføre sanksjoner i henhold til alminnelige avtalerettslige regler og prinsipper, som avtaleloven § 33 om ugyldighet og § 36 om urimelige avtalevilkår eksempelvis gir anvisning på. Hvorvidt en avtale kan settes til side som ugyldig fordi den næringsdrivende ikke har oppfylt et informasjonskrav, vil etter departementets syn måtte bero på de konkrete omstendighetene og hvor alvorlig bruddet anses for å være. Den konkrete avveiningen må det bli opp til tvisteløsningsorganene å ta stilling til – gitt de konkrete forholdene i den enkelte sak.

Forbrukerombudet fører etter markedsføringsloven § 34 tilsyn med urimelig handelspraksis, jf. markedsføringsloven § 6. Forbrukerombudet skal etter markedsføringsloven § 35 veilede og forsøke å oppnå frivillig ordning med den næringsdrivende. Sanksjoner dersom frivillig ordning ikke oppnås, følger av markedsføringsloven § 35 tredje ledd med videre henvisninger.

Forbrukerombudet vil kunne ta de foreslåtte opplysningskravene i avtaleloven § 38 b i betraktning når ombudet på selvstendig grunnlag vurderer hva som utgjør en urimelig handelspraksis etter markedsføringsloven § 6. Departementet legger derfor til grunn at det offentligrettslige sanksjonssystemet etter markedsføringsloven vil kunne få anvendelse når brudd på opplysningskravene etter avtaleloven § 38 b kan sies å utgjøre en «urimelig handelspraksis». Et slikt offentligrettslig tilsyn utenfor de konkrete tilfellene der det er inngått en konkret avtale mellom en næringsdrivende og en forbruker, bidrar etter departementets syn til å gjøre reglene mer effektive i norsk rett.

## 1.5 Andre forbrukerrettigheter

### 1.5.1 Tilleggsvederlag – direktivet artikkel 22

#### 1.5.1.1 DIREKTIVET

Direktivets regler om tilleggsvederlag i artikkel 22, der det heter at før forbrukeren blir bundet av avtalen eller tilbudet skal den næringsdrivende be om forbrukerens uttrykkelige samtykke til eventuelle tilleggsbetalinger utover den betaling som er avtalt for den næringsdrivendes viktigste avtaleforpliktelse.

#### 1.5.1.2 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

På bakgrunn av Forbrukerombudets innspill i høringsrunden har departementet kommet til at regelen om tilleggsbetalinger bør plasseres i markedsføringsloven § 11 i stedet for i avtaleloven slik det var foreslått i høringsnotatet. Det vises til forslaget om et

nytt fjerde ledd i markedsføringsloven § 11. Som Forbrukerombudet peker på, vil forbudet mot tilleggsvederlag som ikke er uttrykkelig godkjent av forbrukeren, kunne håndheves privatrettslig på samme måte som forbudet mot negativt salg i markedsføringsloven § 11, samt medføre offentligrettslige sanksjoner etter markedsføringsloven.

## **1.5.2 Kjøpsrettslige regler om levering og risikoens overgang – artikkel 18 og 20**

### **1.5.2.1 VIRKEOMRÅDE**

#### *Direktivet*

Direktivet artikkel 18 om levering og artikkel 20 om risikoens overgang får anvendelse på «salgsavtaler», jf. direktivet artikkel 17 nr. 1. Salgsavtaler er i artikkel 2 nr. 5 definert som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder alle avtaler som omhandler både varer og tjenester». Salgsavtaler i direktivets forstand omfatter etter dette både avtaler om kjøp av varer og kombinerte avtaler som både inneholder et kjøps- og et tjenesteelement. Salgsavtaler er imidlertid betinget av at det eksisterer en salgsgjenstand – en vare.

De kjøpsrettslige reglene i direktivet får i utgangspunktet et begrenset virkeområde som følge av at en rekke avtale typer er unntatt direktivets anvendelsesområde i artikkel 3 nr. 3 bokstav a til m. Medlemsstatene kan bestemme at direktivets regler også skal anvendes på de avtale typene som i utgangspunktet faller utenfor direktivets virkeområde.

#### *Departementets vurderinger*

I høringsnotatet la departementet til grunn at direktivet fordret et ubetinget skille mellom tjeneste- og vareelementet av kombinerte avtaler, slik at man måtte la varedelen av en kombinert tjeneste- og vareavtale følge de kjøpsrettslige reglene.

Europakommisjonen har i løpet av 2013 arrangert implementeringskonferanser for å bistå medlemsstatene i gjennomføringen av direktivet i nasjonal rett, samtidig som dette gir medlemsstatene et forum for å drøfte tvilsspørsmål ved tolkning av direktivet. På bakgrunn av uttalelser fra Kommisjonen i denne sammenheng, legger departementet nå til grunn at det vil være forsvarlig å tolke direktivet slik at dersom vareelementet bare utgjør en liten del av en kombinert avtale, kan avtalen anses som en tjenesteavtale. Departementet antar derfor at det ikke er grunnlag for å opprettholde den lovtekniske løsningen som ble foreslått i høringsnotatet (se proposisjonen punkt 5.2.1).

Etter departementets vurdering innebærer Kommisjonens syn på begrepene «tjenesteavtale» og

«salgsavtale» i direktivet at man i norsk rett kan opprettholde gjeldende rett med hensyn til hvilke avtaler som faller inn under forbrukerkjøpslovens virkeområde, jf. forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d som slår fast at loven ikke gjelder for «avtale som pålegger den part som skal levere tingen, også å utføre et arbeid eller annen tjeneste, dersom dette utgjør den overveiende del av hans eller hennes forpliktelser». På samme vis kan man i norsk rett dermed opprettholde den nåværende reguleringen i håndverker-tjenesteloven § 2.

Departementet har funnet det mest hensiktsmessig å opprettholde forslaget fra høringsnotatet om at det ved gjennomføringen av artikkel 18 og 20 i norsk rett ikke innføres noen unntak etter artikkel 3 nr. 3.

### **1.5.2.2 LEVERING**

#### *Direktivet*

I henhold til direktivet artikkel 18 nr. 1 skal den næringsdrivende levere varene til forbrukeren uten unødig opphold, men senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen.

Direktivets artikkel 18 har også nærmere regler om heving grunnet forsinket levering.

#### *Departementets forslag i høringsnotatet*

I høringsnotatet ble det slått fast at direktivet artikkel 18 nr. 1 om tidspunktet for levering på enkelte punkter avviker fra gjeldende norsk rett:

«Utgangspunktet for levering både etter direktivet og forbrukerkjøpsloven er partenes avtale. Har partene avtalt når levering skal skje, legges dette til grunn.

Forskjellen viser seg der så ikke er tilfellet. Da fastsetter direktivet at levering skal skje uten unødig opphold og senest 30 dager etter inngåelsen av avtalen. Forbrukerkjøpsloven på sin side fastsetter at levering skal skje innen rimelig tid etter kjøpet. Så langt departementet kan se, er direktivets leveringsplikt noe skjerpet sammenliknet med gjeldende norsk rett. Rent språklig synes 'uten unødig opphold' å stille strengere krav til selgers levering enn 'innen rimelig tid'. Forskjellen i praksis er derimot neppe vesentlig.

En ytterligere forskjell er direktivets krav om at i mangel av avtale om leveringstiden skal levering uten 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.

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. (...)

En ytterligere forskjell er direktivets bestemmelse om at forbrukeren skal fastsette en rimelig tilleggsfrist for levering dersom selgeren ikke leverer i tråd med avtalen og ellers uten unødig opphold og senest innen 30 dager fra avtaleinngåelsen. Forbrukerkjøpsloven oppstiller også regler om tilleggsfrist for levering i § 23 tredje ledd, men disse reglene forutsetter at forbrukeren selv velger å oppstille en slik tilleggsfrist. Etter direktivet gjøres ordningen med tilleggsfrist obligatorisk.»

Når det gjelder hevingsretten ved forsinket levering, la departementet til grunn at direktivet innebærer at de norske reglene må endres. Departementet foreslår å gjennomføre direktivets regler om heving ved forsinket levering ved endringer i forbrukerkjøpsloven § 23.

#### *Departementets vurderinger*

Departementet foreslår i lys av høringen, med unntak av den lovtekniske løsningen for kombinerte avtaler som det er redegjort for i proposisjonens punkt 5.2.1, å opprettholde forslaget fra høringsnotatet om endringer i forbrukerkjøpsloven §§ 6 og 23.

#### 1.5.2.3 RISIKOENS OVERGANG

##### *Direktivet*

Direktivet artikkel 20 regulerer risikoens overgang ved sendekjøp. Bestemmelsens første punktum slår fast at ved avtaler hvor den næringsdrivende sender varene til forbrukeren, går risikoen for tap av eller skade på varene over på forbrukeren når forbrukeren eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut, og som ikke er transportøren, fysisk har fått varene i besittelse.

Bestemmelsen annet punktum fastslår:

«Risikoen skal imidlertid gå over til forbrukeren ved levering til transportøren dersom forbrukeren har anmodet transportøren om å transportere varene, og dette ikke ble tilbudt av den næringsdrivende, men uten at dette berører forbrukerens rettigheter overfor transportøren.»

##### *Departementets forslag i høringsnotatet*

I forslaget til gjennomføringen av artikkel 20 i høringsnotatet heter det:

«Direktivet artikkel 20 oppstiller en spesialregulering av risikoens overgang ved sendekjøp. Bestemmelsen i artikkel 20 første punktum er, så langt departementet kan se, i samsvar med hovedregelen om risikoovergang i forbrukerkjøpsloven § 14 første ledd første punktum. Derimot er direktivets regel om at risikoen går over på forbrukeren først når forbrukeren eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut, og som ikke er fraktføreren, fysisk har fått varene i

besittelse, ikke forenelig med unntaksregelen i forbrukerkjøpsloven § 14 første ledd annet punktum.

For sendekjøp er det etter dette nødvendig å ta inn en spesialregel i forbrukerkjøpsloven som svarer til direktivet artikkel 20. Departementet foreslår at en slik regel tilføyes som et nytt fjerde ledd i § 14, og at nåværende fjerde ledd med det blir nytt femte ledd. Ettersom regelen er avgrenset til sendekjøp, vil den ikke berøre de eksisterende reglene om andre typer kjøp.»

#### *Departementets vurderinger*

I lys av høringen foreslår departementet, med unntak for den lovtekniske løsningen for kombinerte avtaler (se proposisjonen punkt 5.2.1), å opprettholde forslaget fra høringsnotatet.

Direktivets artikkel 20 foreslås dermed gjennomført ved et nytt fjerde ledd i forbrukerkjøpsloven § 14. Nåværende fjerde ledd blir nytt femte ledd.

### 1.5.3 *Gebyr ved bruk av betalingsmidler*

#### 1.5.3.1 DIREKTIVET

Direktivet artikkel 19 slår fast at medlemsstatene skal «forby næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene som den næringsdrivende har for bruken av disse midlene».

#### 1.5.3.2 DEPARTEMENTETS FORSLAG I HØRINGSNOTATET

I høringsnotatet foreslo departementet en regel tilsvarende artikkel 19 som et nytt tredje punktum i finansavtaleloven § 39 b første ledd.

Departementet tok også opp spørsmålet om hvordan et tilbud om rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument skal forstås i lys av den begrensning i adgangen til å avkreve gebyr for bruk av et betalingsinstrument som direktivet oppstiller.

#### 1.5.3.3 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

Departementet foreslår, i tråd med forslaget i høringsnotatet, at artikkel 19 gjennomføres i norsk rett ved at det inntas et nytt tredje punktum i finansavtaleloven § 39 b første ledd.

Det har også vært drøftet om artikkel 19 er til hinder for at selgeren tilbyr rabatt dersom kunden betaler med direktedebitering, eksempelvis avtalegiro i Norge. Løsningen på spørsmålet må i utgangspunktet følge synspunktene som er gjengitt for gebyr. Vurderingen av om en slik rabatt faller utenfor virkeområdet til artikkel 19, må bero på en konkret vurdering av selgerens gebyrpraksis.

### 1.5.4 *Telefonkostnader*

#### 1.5.4.1 FORSLAG I HØRINGSNOTATET

Markedsføringsloven fastslår i § 11 at det i næringsvirksomhet er forbudt å kreve betaling for

varer, tjenester og andre ytelser uten etter avtale. Bestemmelsen dekker forbud mot å ta betaling utover grunntaksten for samtalen som går til teleselskapet, så lenge dette ikke er avtalt. Departementet foreslo at forbudet i direktivets artikkel 21 om å ta betaling utover grunntaksten, uansett avtale, inntas i markedsføringsloven.

#### 1.5.4.2 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

I henhold til direktivet artikler 5 og 6 skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om en rekke forhold før avtalen inngås, derunder den samlede prisen på varen eller tjenesten. En konsekvens av artikkel 21 blir at den næringsdrivende ikke kan unnlate å oppfylle opplysningskravene, og tjene på å gi opplysningene per telefon i etterkant.

Direktivet artikkel 21 annet ledd fastslår at første ledd ikke berører retten for tilbyder av ekomtjenester til å ta betalt for slike samtaler. Bestemmelsen presiserer første ledd. Departementet forstår dette slik at bestemmelsen om forbud om å ta mer enn grunntaksten, også gjelder der den næringsdrivende er en ekomtilbyder. En ekomtilbyder vil imidlertid kunne innkreve grunntakst på oppringningen til kontakttelefonen etter inngått avtale. Dvs. at dersom en kunde ringer opp teleselskapet etter inngått avtale om for eksempel mobilabonnement, kan tilbyderen av ekomtjenester ta betalt på vanlig måte, dvs. at forbrukeren må betale ordinær samtaleavgift til ekomtilbyderen, men ikke mer enn dette. Departementet foreslår ikke å innta innholdet i direktivet annet ledd i lovtaksten.

Når det gjelder innholdet av begrepet «grunntakst», er det viktig at dette forstås likt i hele EØS-området, slik at forbrukerrettighetsdirektivet når sin intensjon om like regler over landegrensene. Ettersom direktivet ikke inneholder en definisjon, slik definisjon heller ikke er inntatt i annen EU-lovgivning, og det per i dag ikke er helt klart hvordan begrepet skal avgrenses, foreslår departementet at begrepet foreløpig ikke defineres nærmere i norsk rett.

Se forslag til markedsføringsloven § 11 nytt tredje ledd.

## 2. Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Hege Haukeland Liadal, Sonja Mandt, Arild Grande og Rigmor Aasrud, fra Høyre, lederen Svein Harberg, Kårstein Eidem Løvaas og Mette Tønder, fra Fremskrittspartiet, Morten Stordalen og Ib Thomsen, og fra Kristelig Folkeparti, Geir Jørgen Bekkevold, viser til at Norge har sterke forbrukerrettigheter for

forbrukere og næringsdrivende. Det er svært viktig å opprettholde et høyt nivå på forbrukervernet. Komiteen har merket seg at regjeringen understreker at endringene som gjøres i Prop. 64 L (2013–2014), ikke reduserer det høye forbrukervernet som følge av gjeldende lov om opplysningsplikt og angrerett.

Komiteen merker seg at en ny lov skal sikre forbrukeren relevant og nødvendig informasjon før avtale inngås ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler. Komiteen viser videre til at etter lovforslaget får forbrukeren krav på flere opplysninger før avtale inngås. Reglene forenkles ved at bestemmelser om angrerett blir felles for avtaler som inngås ved fjernsalg og ved salg utenom faste forretningslokaler.

Komiteen vil understreke at det blir strengere krav til næringsdrivende, som blant annet ikke kan kreve dekket kostnader det ikke er opplyst om før avtale inngås.

Komiteen merker seg at det foreslås økt adgang til å angre kjøp av vare, selv om den ikke kan returneres i samme stand og mengde.

Komiteen mener at det bør vurderes å lage en pedagogisk veileder, da dette er en lov som har allmenn interesse, som bør være lett tilgjengelig og lett å forstå.

Overskriftene nedenfor viser til overskrifter i proposisjonen.

### Kap. 3 Ny lov om opplysningsplikt og angrerett

Komiteen er kjent med at direktivets virkeområde får anvendelse på avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker. Komiteen har videre merket seg at direktivet gjør unntak fra sitt virkeområde for visse avtaler, men det er opp til statene om de likevel vil la direktivet gjelde i sin nasjonale rett.

#### 3.2.3 Småkjøp – maksimum 50 euro

Komiteen merker seg at unntaket i § 2 bokstav g med en beløpsgrense for småkjøp utenom faste forretningslokaler er satt til 300 kroner. Dette har praktisk betydning ved for eksempel gatesalg der omsetningen stort sett er lavere beløp, og komiteen bifaller dette.

#### 3.2.5 Fast eiendom

Komiteen merker seg at når det gjelder utleie av bolig, innføres ikke direktivets adgang til å gjøre unntak. Dette mener komiteen er fornuftig, og er enig i at all utleie av fast eiendom omfattes av angrerettloven, § 2 bokstav b.

### 3.2.6 Avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv., og pakkereiser

Komiteen viser til at forbrukerrettighetsdirektivet unntar både avtaler som omfattes av timeshare-direktivet og avtaler som omfattes av direktivet om pakkereiser, jf. artikkel 3 nr. 3 bokstavene g og h. Pakkereiser reguleres gjennom pakkereiseloven.

### 3.2.8 Visse avtaler som inngås med ekomtilbyder

Komiteen merker seg at unntaket i § 2 f ikke gjelder abonnement, men avtaler som inngås med ekomtilbyder gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker. Bestemmelsen er en videreføring av artikkel 3 nr. 1 tredje strekpunkt i fjernsalgsdirektivet, som gjaldt avtaler som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige telefonbokser. Unntaket ble imidlertid ikke gjennomført i angrerettloven. Komiteen viser videre til departementets samlede vurdering der de gjennomfører direktivets bestemmelse i ny lov om angrerett, dvs. at slike avtaler unntas fra lovens anvendelsesområde.

## 3.3 Den næringsdrivendes opplysningsplikt

Komiteen merker seg at det stilles krav til at den næringsdrivende bekrefter sitt tilbud på et varig medium etter telefonsamtalen, og at forbrukeren aksepterer tilbudet skriftlig, før avtalen er bindende. Komiteen viser til at dette kravet gjelder ikke når det gjelder oppringing om salg av varer eller tjenester fra frivillige organisasjoner, og salg av avisabonnement. Komiteen støtter dette.

### 3.3.2 Direktivet mv. – opplysningskrav generelt

Komiteen merker seg at direktivet skjerper opplysningskravene sammenlignet med gjeldende rett, ved at flere opplysningskrav spesifiseres.

### 3.3.3 Når opplysningene gis

Komiteen merker seg i ny § 8 første ledd at forbrukeren i fjernsalgsavtale eller avtale utenom faste forretningslokaler skal få en mulighet til å sette seg inn i opplysninger som skal gis før avtale inngås. Dette mener komiteen er positivt.

### 3.3.4 Språkkrav

Komiteen merker seg at direktivet gir medlemsstatene adgang til å beholde eller innføre språkkrav for å sikre at forbrukeren forstår enkeltopplysningene. Dette mener komiteen er viktig, og viser til at språkkravet gjelder både for forhåndsopplysning

ger og selve avtalen såfremt den er rettet mot norske forbrukere.

### 3.3.6 Opplysninger om digitalt innhold

Komiteen merker seg at både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet ønsker at en definisjon av digitalt innhold inntas i ny lov om angrerett, dette fordi det er så mye usikkerhet for hvilke regler som gjelder, og komiteen er enig i at en definisjon av begrepet «digitalt innhold» i loven vil bidra til å øke bevisstheten om at også denne kategorien er omfattet av angrerettloven.

### 3.3.8 Opplysninger om pris

Komiteen merker seg at direktivets krav om at det skal gis pris pr. tidsenhet, gjelder avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler. Videre merker komiteen at forbruker skal sikres fullstendig informasjon om prisen på varen eller tjenesten før avtale inngås.

### 3.3.11 Generelle opplysninger om angrerett

Komiteen merker seg at direktivet høyner opplysningskravene, og er en forbedring av forbrukervernet. Dette mener komiteen er en positiv endring for forbrukeren.

### 3.3.12 Opplysninger om returkostnader for varer ved bruk av angreretten

Komiteen viser til at det som hovedregel er forbrukeren som skal betale retur ved bruk av angreretten. Dersom den næringsdrivende unnlater å gi denne opplysningen, må den næringsdrivende dekke returkostnadene, jf. § 9. Det er kun dersom varen ikke kan returneres pr. post, at kostnadene ved retur skal opplyses.

### 3.3.16 Opplysninger om ettersalgsservice, kommersielle garantier mv.

Komiteen merker seg departementets synspunkt om kommersielle garantier og at disse ikke defineres i lov om angrerett. Komiteen viser til at Forbrukerrådets innspill om at «kommersiell garanti» bør defineres eller omskrives. Komiteen forutsetter at dette klargjøres i veiledningen til loven. Komiteen bifaller for øvrig § 8 første ledd bokstav l, da dette vil være ekstra garanti som den næringsdrivende har påtatt seg i tillegg til de rettighetene forbruker har.

### 3.3.19 Opplysninger om minstetid for forbrukerforpliktelse

Det å få opplysninger om minste bindingstid ved løpende ytelser er sentral for forbrukeren å kjenne til



før inngåelse av avtale, og komiteen bifaller forslaget.

### 3.3.20 Opplysninger om eventuelle depositum

Komiteen merker seg at nødvendig informasjon om depositum eller delbetaling foreslås inn i ny lov om angrerett. Komiteen bifaller forslaget.

### 3.3.22 Opplysninger i forbindelse med offentlige auksjoner – valgfrie unntak

Komiteen merker seg at departementet har inntatt en definisjon av offentlig auksjon i loven. Komiteen finner dette hensiktsmessig. Komiteen merker seg videre uenigheten mellom departementet, Forbrukerrådet, NHO og Virke som har ulike tilnærminger til forslaget om at de næringsdrivende skal identifisere seg eller benytte seg av auksjonarius' identitet. Komiteen viser til at etter departementets syn vil et krav om selgerens identitet mv. kunne forhindre salg av for eksempel kunstgjenstander, fordi selgeren ikke ønsker å bli identifisert, men har likevel funnet å anvende unntaksbestemmelsen i direktivet.

### 3.6.2 Definisjoner – faste forretningslokaler

Komiteen merker seg at direktivet definerer hva faste forretningslokaler er, og at det gjennomføres i den nye loven. Komiteen bifaller dette.

### 3.6.4 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse og bekreftelse på inngått avtale

Komiteen viser til at etter gjeldende angrerettlov er det krav om at den næringsdrivende skal gi forbrukeren opplysninger på varig medium ved inngåelse av avtale, samt bekrefte inngått avtale. Forslaget om å gjennomføre direktivets krav i artikkel 7 nr. 1 og 2 om at den næringsdrivende skal gi forbrukeren avtalevilkårene skriftlig i forbindelse med inngåelse av avtalen, vil likevel bedre forbrukerens rettsstilling, fordi omfanget av opplysninger etter direktivet er noe mer omfattende enn etter gjeldende lov. Komiteen er glad for dette.

### 3.6.5 Oppstart av levering av tjenester før angrefristen utløper

Komiteen merker seg § 12 om at den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren anmoder om oppstart av levering på varig medium dersom levering av tjenesten skal starte før angrefristen er utløpt. Komiteen merker seg at avtaler om for eksempel nettleie og elektrisk kraft skal behandles som tjenestetavtaler.

### 3.7.2 Formelle krav til avtalen – utgangspunkt

Komiteen merker seg at bestemmelsene i direktivets artikkel 8 nr. 1 er totalharmonisert. Det betyr at det ikke er adgang for medlemsstatene til å innføre avvikende regler. Komiteen bifaller forslaget om å gjennomføre forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 8 nr. 1, som da vil gjelde i tillegg til bestemmelsene i ehandelsloven.

### 3.7.4 Informasjon om leveringsbegrensninger

Komiteen merker seg at det etter det nye direktivet skal gi tydelig beskjed om det foreligger noen form for leveringsbegrensninger ved elektronisk handel. Komiteen bifaller at dette krav legges inn. Det vises til forslaget til § 17.

### 3.7.5 Begrenset plass eller tid til informasjon

Direktivets bestemmelse knyttet til begrensninger i fjernkommunikasjonsmediets plass eller tid er ikke knyttet til elektroniske medier, slik flere av direktivets øvrige bestemmelser er. Se forslag til ny lov om angrerett § 15.

Komiteen merker seg at bestemmelsen også vil gjelde fjernkommunikasjon per telefon og støtter dette.

### 3.7.6 Minimumskrav ved uanmodet telefonhenvendelser

Komiteen viser til at etter markedsføringsloven § 16 sikres forbruker at næringsdrivende som ringer for å inngå en fjernsalgavtale, skal oppgi identitet og det kommersielle formålet ved telefonsamtalens begynnelse.

### 3.7.7 Formelle krav ved telefonsalg

Komiteen merker seg at telefonsalg er en salgsform hvor kjøperen kan ha behov for ekstra beskyttelse mot pågående selgere. Komiteen merker seg at det pågår en undersøkelse om hvordan markedsføringsloven virker og blir etterlevd, og støtter derfor unntaksordningene som vil videreføres i ny lov. Komiteen støtter også at hjemmel til å stille krav i forskrift om registrering i frivillighetsregisteret for å anses som frivillig organisasjon, videreføres i ny lov om angrerett.

### 3.7.8 Bekreftelse til forbrukeren

Komiteen merker seg at direktivet vil stille krav til bestillingsbekreftelse og støtter gjennomføring av artikkel 8 nr. 7, slik det er foreslått i lovforslaget.

### 3.7.10 Direktivet om elektronisk handel

Komiteen merker seg at direktivet om elektronisk handel er gjennomført i norsk rett ved ehandelsloven med forskrifter.

### 3.8 Bruk av angreretten

Komiteen merker seg at dersom forbrukeren vil bruke angreretten, må forbrukeren gi melding til den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen før utløpet av angrefristen.

Komiteen merker seg videre presiseringen i direktivet at det er opp til den næringsdrivende å gi forbrukeren adgang til elektronisk utøvelse av angreretten, og støtter dette.

Komiteen har merket seg at angrefristen regnes fra den dag avtalen om tjenesten inngås, så fremt nødvendige opplysninger er gitt. 14-dagersfristen gjelder både varer og tjenester.

Komiteen merker seg at det i ny lov om angrerett legges inn en ny bestemmelse om fristberegning. Komiteen bifaller dette.

### 3.10 Angrefristens utløp når opplysningsplikten ikke er oppfylt

Komiteen viser til at artikkel 10 ikke sonderer 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. 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.

Komiteen merker seg at nytt direktiv og dets regler er vesentlig enklere å forholde seg til enn gjeldende bestemmelser.

### 3.11 Unntak fra angrerett

Komiteen merker seg at ved visse avtaler om varer og tjenester bør det av ulike årsaker ikke være angrerett. Dette støtter komiteen.

Komiteen merker seg unntaket fra angreretten for fullførte tjenester. Komiteen støtter dette.

Komiteen merker seg at i enkelte tilfeller vil en vare anses å ha et tydelig personlig preg, som innebærer at den ikke har interesse for andre forbrukere, og vanskelig kan selges videre. Disse tilfellene unntas fra angreretten, og komiteen støtter dette.

Komiteen har merket seg at direktivet gjør unntak fra angreretten for varer som kan forringes eller foreldes raskt. Komiteen støtter lovforslagets § 22 bokstav b.

Komiteen har merket seg at legemidler og medisinsk utstyr unntas fra angreretten. Dermed vil man fjerne et hinder for fjernsalg av slike produkter, og øke tilgjengeligheten for forbrukerne. Komiteen støtter dette.

Komiteen har merket seg at det ikke er krav for unntak at varene som leveres skal kunne skilles fra hverandre, men at varene ikke blandes med forbrukerens andre varer, slik at det i praksis er umulig å levere varene tilbake igjen. Komiteen bifaller dette.

Komiteen har merket seg at angrerettloven ikke gjelder avtaler om levering av forseglet lyd- og bildeopptak eller forseglet programvare som forbrukeren har brutt forseglingsplassen på. Komiteen bifaller dette.

Komiteen har merket seg at varer som selges ved offentlig auksjon, unntas fra angrerett, ikke fra resten av loven.

Komiteen merker seg at det ved spill og lotteri ikke gjøres unntak for angreretten, men et unntak følger imidlertid av unntaket for tjenester som er levert fullt ut, i lovforslaget § 22 bokstav c. Forslaget innebærer en styrking av forbrukervernet, ved at gjeldende angrerett utvides til å gjelde også ved fjernsalg som ikke er telefonsalg. Komiteen støtter dette.

Komiteen merker seg at angreretten bør være pedagogisk og lett tilgjengelig, derunder at unntaket fra angrerett for avtaler om digitale ytelser bør synliggjøres i loven. Forslaget om at dette unntak fra angrerett inntas i en egen bestemmelse i ny lov om angrerett støttes av komiteen.

### 3.12 Virkningen av at angreretten brukes

Komiteen merker seg at dersom angreretten benyttes, bortfaller partenes forpliktelser til å gjennomføre avtalen.

### 3.14 Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes

Komiteen har merket seg at når forbruker benytter angreretten, må den næringsdrivende tilbakebetale det som forbrukeren har betalt, uansett hvordan avtalen ble inngått.

Komiteen viser til at det er ikke lenger særregler for telefonsalg, annet enn krav om skriftlig bekreftelse av tilbud og forbrukerens aksept ved uanmodet oppringning.

Komiteen har merket seg at tilbakebetalingen fra næringsdrivende skal skje ved å benytte de samme betalingsmidlene som forbrukeren om ikke annet er avtalt.

Komiteen merker seg at direktivet i stor grad har like regler for ulike salgsformer. Reglene om gjennomføring av angreretten, innebærer en vesent-

lig forenkling i forhold til gjeldende angrerettlov. Dette opplever komiteen som positivt.

### 3.15 Forbrukerens forpliktelser ved gjennomføring av angreretten

Komiteen har merket seg at etter direktivet skal forbrukeren sende tilbake varene uten unødig opphold, og senest 14 dager fra den dag beslutningen om å bruke angreretten er meddelt den næringsdrivende.

Komiteen viser til at forbrukeren skal i henhold til direktivet betale for de direkte kostnadene ved en retur av varer. Komiteen merker seg også at det finnes unntak fra denne hovedregel.

#### 3.15.3 Hvordan retur av varer skal foregå

Komiteen registrerer at direktivet ikke har bestemmelser om hvordan retur av varer skal foregå, når forbruker skal returnere varene.

#### 3.15.4 Ansvar for redusert verdi på varene

Komiteen har merket seg at forbrukeren bare skal være ansvarlig for eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene.

#### 3.15.5 Angrerettoppgjør ved tjenester

Komiteen viser til at når angreretten brukes etter at forbrukeren uttrykkelig har anmodet om påbegynnelse av en tjeneste, skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt den næringsdrivende ble underrettet om bruk av angreretten.

### 3.16 Fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

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

Komiteen merker seg at gjeldende bestemmelser om finansielle tjenester ble foreslått videreført i en egen del i ny lov om angrerett. Komiteen bifaller dette.

### 3.17 Håndheving og sanksjoner

Komiteen merker seg at etter direktivet skal medlemsstatene påse at det finnes egnede og effektive midler, samt fastsette bestemmelser om sanksjoner som får anvendelse på overtredelser av de nasjo-

nale bestemmelsene for å sikre at bestemmelsene i direktivet overholdes.

### 3.18 Voldgift

Komiteen merker seg at direktivet ikke har noen bestemmelser om voldgift. Komiteen bifaller dette.

### 3.19 Vernetting

Komiteen merker seg at direktivet ikke har tatt inn bestemmelser om vernetting. Komiteen mener det er behov for klargjøring av reglene om lovvalg og vernetting, men at dette må gjøres uavhengig av ny lov om angrerett.

### 3.21 Levering

Komiteen merker seg at departementet har i utgangspunktet lagt opp til at bestemmelser som tjener forbrukerne i gjeldende angrerettlov, skal videreføres i ny lov om angrerett, med mindre direktivet er til hinder for det.

### 4 Opplysninger før avtaleinngåelsen ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler

Komiteen merker seg at den norske avtale- og kontraktslovgivningen inneholder ikke alminnelige krav til opplysninger som skal gis før avtale inngås.

Komiteen viser til at 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. Komiteen bifaller dette.

Komiteen merker seg at direktivet etter artikkel 25 er ufravikelig til vern av forbrukeren.

Komiteen viser til at direktivets opplysningskrav i norsk rett må suppleres med opplysningskrav forut for og i forbindelse med avtaleinngåelsen som måtte følge av alminnelige lov- og ulovfestede avtalerettslige regler.

Komiteen merker seg at medlemsstatene skal fastsette sanksjonene som får anvendelse ved overtredelse av dette direktivet, og påses at de håndheves. Komiteen merker seg at sanksjonene skal stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

### 4.3 Forslag i høringsnotatet

#### 4.3.2 Virkeområde

Komiteen merker seg at departementet har ansett at det ut ifra hensynet til de næringsdrivende og forbrukerne ikke var ønskelig å gjøre unntak fra reglene med mindre det foreligger gode grunner for å innføre slike unntak. Komiteen bifaller dette.

## 4.5 Departementets vurderinger

### 4.5.1 Lovteknisk løsning

Komiteen merker seg at i høringen har enkelte av høringsinstansene uttalt at de er uenig i den lovtekniske løsningen departementet har foreslått til gjennomføring av direktivet artikkel 5 ved å gjennomføre de prekontraktuelle informasjonskravene i avtaleloven. Komiteen merker seg at departementet viser i den forbindelse til at vi i norsk rett ikke har en generell sivilrettslig lov som kun gjelder avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, og som samtidig omfatter alle typer avtaler som en forbruker og næringsdrivende kan inngå. Komiteen bifaller dette.

### 4.5.2 Virkeområde

Komiteen har merket seg at grensedragningen for unntakene i visse tilfeller kan by på tvil. Komiteen merker seg at unntakene må tolkes direktivkonformt og finne sin løsning i praksis.

### 4.5.3 Særlig om unntaket for «daglige transaksjoner», artikkel 5 nr. 3

Komiteen har merket seg at departementet går inn for å innføre unntaket for daglige transaksjoner i samsvar med direktivet artikkel 5 nr. 3. Komiteen bifaller dette.

### 4.5.4 Når og hvordan opplysningene skal gis

Komiteen har merket seg at direktivet stiller krav om at alle opplysninger må gis «før» forbrukeren er bundet. Dette i motsetning til å gi forbrukeren informasjon i etterkant av at avtale er inngått.

### 4.5.5 Nærmere om de enkelte opplysningskravene

Komiteen merker seg at forslaget departementet til ny § 38b nr. 3 som gjennomfører artikkel 5 nr.1 bokstav c om prisopplysninger, går på enkelte punkter lenger enn det direktivet krever. Komiteen bifaller dette.

## 2.1 Rettelse

Komiteen viser til rettbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet datert 26. mai 2014 (vedlegg).

Komiteen har merket seg at punkt 3.13.4, side 67, spalte 2, setning 2, 3 og 4 skal erstattes med: «I Norge løses slike spørsmål i samsvar med alminnelig kontraktsrettslige regler for den konkrete avtaletypen og den enkelte kontrakt.»

Komiteen viser til rettbrev av 5. juni 2014 (vedlegg) fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, og feil i punkt 5.7.9 som er rettet i

henhold til Justisdepartementets veileder om lovteknikk og lovforberedelse.

Komiteen viser til rettelsene i lovtekstens § 8 annet ledd og § 8 femte ledd, jf. rettbrev. (Femte ledd er ved en inkurie angitt som fjerde ledd i brev av 5. juni 2014.)

## 3. Komiteens tilråding

Komiteen viser til proposisjonen og til sine merknader, og rår Stortinget til å gjøre slikt

### vedtak til lov

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

### Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser

#### § 1 Virkeområde

Loven gjelder ved salg av varer og tjenester til forbruker, når den næringsdrivende opptrer i næringsvirksomhet, og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenom faste forretningslokaler.

Lovens kapittel 2 til 5 og §§ 41 og 42 gjelder også den som i næringsvirksomhet opptrer på vegne av en ikke-næringsdrivende selger eller tjenesteyter i situasjoner som nevnt i første ledd.

Loven gjelder for Svalbard og Jan Mayen. Departementet kan likevel i forskrift bestemme at hele eller deler av loven ikke skal gjelde, og gi særlige regler av hensyn til de stedlige forhold.

#### § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Loven gjelder ikke for:

- avtaler om salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler,
- 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,
- avtaler som omfattes av lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidserieprodukter mv. (tidspartloven),
- avtaler som omfattes av lov om pakkereiser og reisegaranti (pakkereiseloven),
- avtaler om persontransporttjenester. Kravene i § 16 får likevel anvendelse,
- avtaler som er inngått med ekomtilbyder gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som er inngått for bruk av én

enkelt telefon-, Internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker,

- g) avtaler om salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler når den samlede kontraktssummen, inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale, er 300 kr eller mindre.

### § 3 Ufravikelighet

Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for en forbruker.

### § 4 Forholdet til annet regelverk

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

### § 5 Definisjoner

I loven menes med:

- a) *forbruker*: fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet,
- b) *fjernsalg*: avtale inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, og der inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler,
- c) *faste forretningslokaler*: sted for detaljsalg der den næringsdrivende utøver sin faste virksomhet, eller flyttbare forretningslokaler for detaljsalg der den næringsdrivende vanligvis utøver sin virksomhet,
- d) *avtale inngått utenom faste forretningslokaler*: avtale der forbrukeren inngår avtale eller fremsetter tilbud i nærvær av den næringsdrivende på annet sted enn dennes faste forretningslokaler, samt avtale inngått i den næringsdrivendes faste forretningslokaler eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren i en situasjon som omfattes av første alternativ,
- e) *finansiell tjeneste*: banktjeneste, kredittjeneste, forsikringstjeneste, individuell pensjonstjeneste, investeringstjeneste, eller betalingstjeneste,
- f) *varig medium*: enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form,
- g) *tilknyttet avtale*: avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjeperson på grunnlag av en ordning mellom en tredjeperson og den næringsdrivende,
- h) *offentlig auksjon*: salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbruke-

re, der forbrukeren er personlig til stede eller har mulighet til å være til stede, ved en åpen, konkurransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius, og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene,

- i) *digitalt innhold*: data som blir fremstilt og levert i digital form.

### § 6 Fristberegning

Når en frist uttrykt i dager skal beregnes fra det tidspunkt en hendelse inntreffer eller en handling finner sted, skal den dag hendelsen inntreffer eller handlingen finner sted, ikke anses som en del av fristen.

Alle kalenderdager medregnes i en frist. Ender en frist på en lørdag, helligdag eller høytidsdag forlenges den til nærmeste virkedag.

### § 7 Bevisbyrde

Den næringsdrivende har bevisbyrden for at opplysningsplikten i §§ 8 til 16 og § 18 er oppfylt.

## **Kapittel 2. Den næringsdrivendes opplysningsplikt ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester**

### § 8 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse

Før det blir inngått en avtale om fjernsalg eller avtale utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende på en klar og forståelig måte gi forbrukeren opplysninger om:

- a) varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varene eller tjenestene er egnet til dette,
- b) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak, for digitalt innhold,
- c) det digitale innholds evne til å virke sammen med maskinvare og programvare som den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til,
- d) den næringsdrivendes identitet, slik som foretaksnavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og elektronisk postadresse, samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til,
- e) den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, eller, dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet, eller, dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at slike tilleggskostnader kan forekomme. For avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler

skal den samlede prisen omfatte de kostnadene per avregningsperiode, og ved betaling med fast beløp, også de samlede månedlige kostnadene, og om de samlede kostnadene ikke kan forhånds-beregnes, metoden for beregning av prisen,

- f) kostnadene for bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet, når disse ikke beregnes etter grunn-takst,
- g) ordningene for betaling, levering, oppfyllelse, le- veringsfrist og hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner,
- h) at det foreligger angrerett og standardisert skje- ma for bruk av angrerett (angreskjema), samt vil- kårene, tidsfristene og fremgangsmåtene for å bruke angreretten jf. § 20 første og annet ledd,
- i) at forbrukeren må bære kostnadene ved å returne- re varene dersom angreretten brukes. Dersom va- rene etter sin natur normalt ikke kan returneres med post, skal kostnadene ved å returnere varene opplyses,
- j) at forbrukeren som bruker angreretten, etter å ha bedt om oppstart av tjenesteleveringen i henhold til §§ 12 eller 19, skal ha ansvar for rimelige kost- nader, jf. § 26 første ledd,
- k) dersom avtalen omfattes av unntakene fra angre- rett i § 22, skal det opplyses om dette, eventuelt om under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes,
- l) den rettslige forpliktelsen til å levere en kon- traktsmessig vare, eventuell ettersalgsservice og eventuelle kommersielle garantier, samt vilkåre- ne for disse,
- m) relevante atferdsregler og hvor disse kan finnes,
- n) der dette er relevant, avtalens varighet og even- tuell minste bindingstid, eller, for avtaler som er uten tidsbegrensning eller forlenges automatisk, vilkårene for å si opp avtalen,
- o) eventuelle depositum eller andre økonomiske ga- rantier betalt eller stilt av forbrukeren og vilkåre- ne for disse,
- p) der dette er relevant, utenrettslig klage- og erstat- ningsordning som den næringsdrivende er til- knyttet, samt fremgangsmåten for å få tilgang til denne.

Den næringsdrivende skal anses for å ha gitt opp- lysninger etter første ledd bokstav h, i og j dersom denne har gitt forbrukeren korrekt utfylt skjema om opplysninger om angreretten.

Når næringsdrivende retter sin markedsføring mot norske forbrukere, skal opplysningene etter før- ste ledd gis på norsk.

Ved offentlige auksjoner er det tilstrekkelig at opplysningene i første ledd bokstav d erstattes av til- svarende opplysninger om auksjonarius.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestem- melser om standardisert angreskjema, samt om hvor-

dan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema for opplysninger om angrerett.

### § 9 *Virkningen av brudd på visse opplysningsplikter*

Har den næringsdrivende ikke opplyst om til- leggskostnader eller andre kostnader som omhandlet i § 8 første ledd bokstav e og i, skal forbrukeren ikke bære disse kostnadene.

## **Kapittel 3. Krav til avtaler inngått ved uanmodet telefonsalg**

### § 10 *Uanmodet telefonsalg*

Før det blir inngått en avtale som følge av at den næringsdrivende uanmodet har fremsatt et tilbud på telefon, skal den næringsdrivende bekrefte tilbudet skriftlig på et varig medium etter at telefonsamtalen er avsluttet. Forbrukeren blir ikke bundet før tilbudet er akseptert skriftlig, noe den næringsdrivende skal opplyse om i bekreftelsen nevnt i første punktum. Den næringsdrivende skal kunne dokumentere for- brukerens aksept.

Første ledd gjelder ikke ved salg av avisabonne- ment eller salg fra frivillige organisasjoner.

Departementet kan i forskrift stille krav om regis- trering i frivillighetsregisteret etter frivillighetsregis- terloven for å bli regnet som frivillig organisasjon.

## **Kapittel 4. Krav til avtaler som ikke er finansielle tjenester inngått utenom faste forretningslokaler**

### § 11 *Avtalen*

Avtaler inngått utenom faste forretningslokaler skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd. Opplysningene skal regnes som en del av avta- len og skal ikke endres, med mindre partene uttryk- kelig avtaler noe annet. Opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt og forståelig språk. Er opply- ningene gitt på norsk, skal avtalen utformes på norsk.

Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et ek- semplar av undertegnet avtale eller bekreftelse av av- talen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på annet varig medium. Har forbrukeren samtykket i nedlastning av digitalt innhold og erkjent at angrerett dermed bortfaller, jf. § 22 bokstav n, skal dette også fremgå av avtalen eller bekreftelsen.

### § 12 *Krav om oppstart av levering innen utløpet av angrefristen*

Ønsker forbrukeren at levering av tjenester star- ter før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næ- ringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette på et varig medium.

### § 13 Tjenesteaftaler som ikke overstiger 1500 kr

Dersom forbrukeren uttrykkelig ber om å få utført reparasjoner eller vedlikehold, partene umiddelbart utfører sine forpliktelser etter avtalen og kontraktssummen ikke overstiger 1500 kr, er det tilstrekkelig at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysningene i § 8 første ledd bokstav d, jf. § 11 annet ledd, og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, samt et anslag over den samlede prisen. Opplysningene omhandlet i § 8 første ledd bokstav a, h og k kan gis muntlig, dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette.

Bekreftelsen av avtalen, jf. § 11 annet ledd, skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd.

## Kapittel 5. Krav til fjernsalgsavtaler som ikke gjelder finansielle tjenester

### § 14 Fjernsalgsavtalen

Avtaler inngått ved fjernsalg skal inneholde opplysningene fastsatt i § 8 første ledd eller så skal opplysningen gjøres tilgjengelig for forbrukeren på et enkelt og forståelig språk på en måte som er tilpasset fjernkommunikasjonsmiddelet. Opplysningene skal regnes som en del av avtalen og skal ikke endres, med mindre partene uttrykkelig avtaler noe annet. Dersom opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.

### 15. Informasjonsbegrensninger

Når avtale inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise opplysninger, skal den næringsdrivende gi opplysninger etter § 8 første ledd bokstav a, d, e, h og n før avtale inngås.

Øvrige opplysninger i § 8 første ledd gis på en måte som er tilpasset fjernkommunikasjonsmiddelet, jf. § 14.

### § 16 Bruk av elektronisk kommunikasjon

Når en avtale som skal inngås elektronisk forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 8 første ledd bokstav a, e, og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen eller funksjonen være merket på en lett leselig måte med «bestilling med forpliktelse til å betale» eller tilsvarende.

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

### § 17 Leveringsbegrensninger og betalingsmidler

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

### § 18 Bekreftelse på inngått avtale

Den næringsdrivende skal innen rimelig tid etter avtaleinngåelsen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før levering av tjenesten begynner, gi forbrukeren skriftlig bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium.

Bekreftelsen skal inneholde opplysninger nevnt i § 8 første ledd, dersom disse ikke tidligere er gitt forbrukeren på et varig medium, og opplysning om at forbrukeren har gitt slikt samtykke som nevnt i § 22 bokstav n.

### § 19 Oppstart av levering før utløpet av angrefristen

Ønsker forbrukeren at levering av tjenester starter opp før utløpet av angrefristen, jf. § 21, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren uttrykkelig ber om dette.

## Kapittel 6. Angrerett for avtaler som ikke gjelder finansielle tjenester

### § 20 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angrefristen, jf. § 21. Angrefristen anses overholdt dersom melding er sendt før utløpet av fristen.

Meldingen kan fremsettes ved bruk av utfylt angreskjema eller ved fremsettelse av annen utvetydig erklæring.

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren adgang til å gi melding etter annet ledd elektronisk, skal den næringsdrivende umiddelbart bekrefte på et varig medium at meldingen er mottatt.

Bevisbyrden for at melding er gitt, påhviler forbrukeren.

### § 21 Angrefristen

Angrefristen utløper 14 dager fra den dag avtalen om tjeneste ble inngått, eller den dag forbrukeren får varen i fysisk besittelse. Dette er:

- ved varer bestilt samlet og levert ved flere forsendelser, den dag forbrukeren får den siste varen i fysisk besittelse,
- ved varer som består av flere partier eller deler, den dag forbrukeren får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse,
- ved avtaler om regelmessig levering av varer, den dag forbrukeren får den første av varene i fysisk besittelse.

Likt med forbrukeren regnes annen tredjeperson enn fraktføreren, som forbrukeren har utpekt i sitt sted.

Gir ikke den næringsdrivende forbrukeren opplysninger om angreretten i henhold til § 8 første ledd bokstav h, utløper angrefristen 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, jf. første ledd.

Dersom den næringsdrivende gir forbrukeren opplysninger om angreretten etter § 8 første ledd bokstav h innen 12 måneder fra dagen omhandlet i første ledd, utløper angrefristen 14 dager etter den dagen forbrukeren mottok opplysningene.

#### § 22 Unntak fra angreretten

Angreretten gjelder ikke avtaler om:

- a) levering av varer som på grunn av sin art blandes med andre varer etter levering på en slik måte at de ikke kan skilles fra hverandre,
- b) levering av varer som forringes eller raskt går ut på dato,
- c) tjeneste etter at tjenesten er levert, dersom levering har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke, og forbrukeren har erkjent at angreretten vil gå tapt når den næringsdrivende har oppfylt sine forpliktelser etter avtalen,
- d) levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som kan skje innen utløpet av angrefristen og som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende,
- e) levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg,
- f) levering av legemidler, jf. legemiddeloven § 2, og medisinsk utstyr, jf. lov om medisinsk utstyr § 3,
- g) levering av forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur, og der forseglingen er blitt brutt etter levering,
- h) levering av alkoholholdige drikker til en pris som ble avtalt på avtaletidspunktet, og levering først kan skje etter 30 dager, og der den faktiske verdien avhenger av svingninger i markedet som ikke kontrolleres av den næringsdrivende,
- i) reparasjoner eller tjenester som det haster å få utført der forbrukeren uttrykkelig ber den næringsdrivende om å besøke forbrukeren. Tilleggstjenester eller tilleggsvarer som ytes samtidig, og som ikke dekkes av første punktum, omfattes ikke av unntaket fra angreretten,
- j) levering av forseglede lyd- eller bildeopptak eller forseglet programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,
- k) levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner,

- l) varer eller tjenester som er inngått ved offentlig auksjon,
- m) levering av innkvarteringstjenester for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering og tjenester knyttet til fritidsaktiviteter når det i avtalen er fastsatt en bestemt dato eller et bestemt tidsrom for utførelsen av slike tjenester,
- n) levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige samtykke og forbrukeren erkjenner at angreretten dermed går tapt.

#### § 23 Virkningene av at angreretten brukes

Ved bruk av angreretten bortfaller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen. I tilfeller der forbrukeren har gitt et tilbud, bortfaller tilbudet.

#### § 24 Den næringsdrivendes forpliktelser når angreretten brukes

Den næringsdrivende skal tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren. Dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn standardleveringen som den næringsdrivende tilbød, skal den næringsdrivende likevel ikke betale tilleggskostnadene dette medførte.

Tilbakebetaling skal skje uten unødig opphold, og senest 14 dager fra da den næringsdrivende fikk melding om forbrukerens beslutning om å benytte angreretten etter § 20. Med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren, skal tilbakebetalingen skje ved bruk av samme betalingsmiddel som forbrukeren benyttet. Forbrukeren skal ikke betale noen form for gebyr som følge av tilbakebetalingen.

Den næringsdrivende kan holde tilbakebetalingen tilbake til varene er mottatt, eller til forbrukeren har lagt frem dokumentasjon på at varene er sendt tilbake. Dette gjelder ikke når den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene.

Ved avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, og der varene er levert til forbrukerens hjem på avtaletidspunktet, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene, om disse etter sin art normalt ikke kan returneres med alminnelig postgang.

Er det avtalt at varene skal hentes hos forbrukeren, og dette ikke skjer innen tre måneder fra den dagen da den næringsdrivende fikk melding etter § 20, tilfaller varen forbrukeren vederlagsfritt.

#### § 25 Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes ved avtale om levering av varer

Forbrukeren skal uten unødig opphold, og senest 14 dager fra melding etter § 20 ble gitt, sende varene tilbake, eller overlevere dem til den næringsdrivende dersom den næringsdrivende ikke har tilbudt seg å hente varene.



Forbrukeren skal bare betale de direkte kostnadene ved å returnere varene. Den næringsdrivende skal likevel dekke disse kostnadene hvis denne har påtatt seg å betale disse eller ikke har opplyst forbrukeren om at forbrukeren skal betale returkostnadene.

Den næringsdrivende kan kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjon som følge av forbrukerens håndtering av varene som ikke har vært nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Dette gjelder bare dersom forbrukeren har mottatt opplysninger om angrerett, jf. § 8 første ledd bokstav h.

#### § 26 Forbrukerens forpliktelser når angreretten brukes ved avtaler om levering av tjenester

Ved bruk av angreretten ved tjenester som forbrukeren uttrykkelig har bedt den næringsdrivende om å begynne levering av, skal forbrukeren betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til det tidspunkt forbrukeren gir melding om bruk av angreretten. Er den samlede prisen urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien av det som er levert.

Forbrukerens betalingsplikt faller bort når:

- a) den næringsdrivende ikke har gitt opplysninger i samsvar med § 8 første ledd bokstav h og j,
- b) forbrukeren ikke uttrykkelig har bedt om at leveringen skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med §§ 12 eller 19, eller
- c) levering av digitalt innhold som ikke kan leveres på et fysisk medium, er begynt uten forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og erkjennelse av at angreretten dermed går tapt, eller uten at den næringsdrivende har gitt bekreftelse i samsvar med § 11 annet ledd og § 18 annet ledd.

#### § 27 Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten brukes

Dersom forbrukeren bruker sin angrerett, faller alle tilknyttede avtaler bort uten kostnad for forbrukeren. §§ 24 til 26 gjelder tilsvarende.

Etter å ha mottatt forbrukerens melding om bruk av angrerett skal den næringsdrivende straks gi beskjed til tredjeperson som har inngått en tilknyttet avtale med forbrukeren.

### Kapittel 7. Regler om opplysningsplikt og avtalebekreftelse for fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

#### § 28 Opplysningsplikt før avtaleinngåelse ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før det blir inngått en fjernsalgsavtale som gjelder finansielle tjenester, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger om:

- a) den næringsdrivendes navn, organisasjonsnummer og ervervsmessige hovedaktivitet og den

næringsdrivendes geografiske adresse. Har en utenlandsk næringsdrivende en 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 spesifikasjon av alle enkeltelementer i prisen. Kan det ikke opplyses om nøyaktig pris, skal det opplyses om utregningsgrunnlaget,
- f) at det kan finnes andre avgifter og/eller kostnader som ikke betales gjennom eller blir pålagt gjennom den næringsdrivende,
- g) eventuelle grenser for hvor lenge opplysningene er gyldige,
- h) ordninger for betaling og for oppfylling av avtalen,
- i) eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden,
- j) hvorvidt forbrukeren har angrerett eller ikke, den eventuelle angrefristens lengde, vilkår for å bruke angreretten, herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten,
- k) hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av å ikke bruke angreretten,
- l) avtalens korteste varighet for avtaler om løpende eller tilbakevendende finansielle tjenester,
- m) eventuelle rettigheter avtalen gir partene til førtidig eller ensidig å avslutte avtaleforholdet, herunder eventuelle vederlag som pålegges i henhold til avtalen i slike tilfelle,
- n) navnet på den medlemsstaten eller medlemsstatene hvis lover er brukt av den næringsdrivende som grunnlag for å kontakte forbrukeren før avtalen inngås,
- o) eventuelle lovvalgs- eller vernetingsbestemmelser i avtalen,
- p) på hvilket eller hvilke språk avtalevilkårene og forhåndsopplysningene nevnt i denne bestemmelsen finnes, samt på hvilket eller hvilke språk

den næringsdrivende, med samtykke fra forbrukeren, forplikter seg til å kommunisere så lenge avtalen løper,

- q) muligheten for å få løst eventuelle tvister med den næringsdrivende utenfor domstolene og hvordan forbrukere eventuelt kan bruke ordningene,
- r) garantifond eller erstatningsordninger som ikke er omfattet av direktiv 94/19/EF om innskuddsgarantiordninger og direktiv 97/9/EF om erstatningsordninger for investorer.

Hvis fjernsalgsavtalen gjelder betalingstjenester som definert i finansavtaleloven § 11, skal den næringsdrivende istedenfor opplysninger som nevnt i første ledd bokstav a, b, c, e, l, m, o, p og q gi opplysningene nevnt i finansavtaleloven § 15 annet ledd, eventuelt opplysningene nevnt i finansavtaleloven § 23 første ledd hvis det gjelder en enkeltstående betalingstransaksjon som ikke er omfattet av en rammeavtale.

Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte og i en form som er tilpasset den fjernkommunikasjonsmetoden som er brukt. Det skal tas særskilt hensyn til behovet for beskyttelse av personer uten rettslig handleevne, som for eksempel mindreårige. Der markedsføringen er rettet til norske forbrukere, skal opplysningene være på norsk. Hvis den næringsdrivende ikke gir alle opplysningene i markedsføringen, skal det opplyses om hvor forbrukeren kan få dem.

Forutsatt at forbrukeren uttrykkelig har gitt sitt samtykke til dette, kan den næringsdrivende i telefonsamtaler nøye seg med å gi opplysningene nevnt i første ledd bokstav a, c, d, e, f og j. Den næringsdrivende skal i så fall informere forbrukeren om at flere opplysninger er tilgjengelige på forespørsel, og hva slags opplysninger dette er. Den næringsdrivende skal uansett gi fullstendige opplysninger etter første ledd skriftlig på varig medium på det tidspunktet som følger av reglene i § 30 første ledd.

Hvis det utføres flere separate transaksjoner av samme type mellom de samme partene uten at det foreligger noen innledende avtale om tjenesten, gjelder bestemmelsen her bare for den første transaksjonen. Hvis det går mer enn ett år mellom transaksjonene, skal opplysningene likevel gis på nytt.

Ved uanmodet tilbud fremsatt på telefon blir forbrukeren ikke bundet før han eller hun har akseptert tilbudet skriftlig. Dette skal den næringsdrivende gi forbrukeren skriftlig opplysning om før denne blir bundet av en fjernsalgsavtale. Dette gjelder ikke ved fjernsalg av betalingstjenester som definert i finansavtaleloven § 11.

### § 29 Forskrift

Departementet kan i forskrift fastsette at den næringsdrivende plikter å gi ytterligere opplysninger enn de som er angitt i § 28.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten etter § 28 skal oppfylles.

### § 30 Opplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før avtale blir inngått skal den næringsdrivende gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle opplysninger etter § 28 første ledd skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over. Hvis avtalen inngås på forbrukerens oppfordring og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode som ikke gjør det mulig å gi avtalevilkår og opplysninger på varig medium før avtaleinngåelsen, skal den næringsdrivende oppfylle sine forpliktelser straks etter at avtalen er inngått.

§ 28 fjerde ledd gjelder tilsvarende.

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

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

Forbrukeren har rett til å bytte til en annen fjernkommunikasjonsmetode, med mindre dette er i strid med avtalen eller den typen finansiell tjeneste som ytes.

### § 32 Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler

I forbindelse med inngåelse av en avtale om finansielle tjenester utenom faste forretningslokaler, skal den næringsdrivende gi forbrukeren opplysninger som nevnt i § 28 første ledd bokstav j og k skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.

### § 33 Forskrift

Departementet kan i forskrift fastsette nærmere bestemmelser om krav til oppfyllelse av opplysningsplikten etter §§ 30 og 32, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angreskjemå fastsatt av departementet.

## Kapittel 8. Angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester

### § 34 Angreretten ved fjernsalg

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til den næringsdrivende før utløpet av angreretten, jf. annet ledd. For avtaler om livsfor-

sikring og individuelle pensjonsavtaler er fristen 30 dager. For andre avtaler er fristen 14 dager.

Fristen løper fra avtalen er inngått eller, ved livsforsikringsavtaler, fra forbrukeren har fått melding om at avtalen er inngått, forutsatt at avtalevilkårene og opplysningene som kreves i § 30 første ledd er mottatt på foreskrevet måte. Dersom opplysningsplikten først oppfylles etter avtaleinngåelsen eller melding om at en livsforsikringsavtale er inngått, løper fristen fra det tidspunktet opplysningsplikten er oppfylt.

### § 35 Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Angreretten gjelder ikke for:

- a) tjenester der prisen avhenger av svingninger i 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.

### § 36 Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt deler av avtalen, skal det skje en tilbakeføring.

Ved bruk av angreretten kan forbrukeren kun pålegges å betale for den tjenesten som faktisk er levert. Det beløpet forbrukeren skal betale skal stå i rimelig forhold til omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse.

Rett til betaling forutsetter at oppfyllelse av avtalen er påbegynt etter forbrukerens anmodning, og at forbrukeren er blitt opplyst om det beløpet som skal betales i henhold til reglene i § 28 bokstav j, jf. § 30 første ledd.

Den næringsdrivende skal snarest mulig, og senest innen 30 dager, tilbakebetale ethvert beløp som er mottatt fra forbrukeren i forbindelse med avtalen, med unntak av eventuelle beløp etter annet ledd. Fristen løper fra den dagen den næringsdrivende mottar melding om bruk av angreretten.

Forbrukeren skal snarest mulig, og senest innen 30 dager, tilbakeføre ethvert beløp eller annet formuesgode som han eller hun har mottatt. Fristen løper fra den dagen forbrukeren sender melding om bruk av angreretten.

### § 37 Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg

Hvis det til en finansiell tjeneste er knyttet en annen fjernsalgsavtale om tjenester som skal leveres av den næringsdrivende, oppheves den andre avtalen uten at det kan kreves vederlag for opphevelsen dersom forbrukeren bruker angreretten etter § 34.

Første ledd gjelder tilsvarende når den tilknyttede tjenesten ytes av en annen enn den som yter den finansielle tjenesten på grunnlag av avtale mellom dem. Den som yter den finansielle tjenesten, skal i så fall gi melding til den andre næringsdrivende umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt fra forbrukeren.

### § 38 Angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen ved å gi melding til den næringsdrivende innen 14 dager etter at de opplysningene som kreves etter § 32 er mottatt på foreskrevet måte. Bestemmelsene i § 20 første og tredje ledd og § 6 gjelder tilsvarende.

Departementet kan i forskrift fastsette særlige regler om angreretten, herunder gjøre unntak fra angreretten for bestemte typer tjenester.

### § 39 Gjennomføring av angreretten ved salg utenom faste forretningslokaler

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen, skal det skje en tilbakeføring.

Den næringsdrivende plikter å tilbakebetale det forbrukeren har betalt, samt eventuelt et beløp til dekning av returkostnader, senest 14 dager fra den dagen melding om bruk av angreretten er mottatt.

Har forbrukeren mottatt varer i forbindelse med tjenesteavtalen, gjelder følgende:

- a) returkostnader bæres av den næringsdrivende,
- b) forbrukeren kan holde varen tilbake inntil han eller hun har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnader fra den næringsdrivende,
- c) når forbrukeren har mottatt det den næringsdrivende skal betale, skal forbrukeren sende eller levere varen til den næringsdrivende innen rimelig tid,
- d) er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører, skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom den næringsdrivende ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, gjelder bestemmelsen i bokstav e,
- e) er varen levert på annen måte, skal den stilles til den næringsdrivendes rådighet for avhenting på det stedet varen ble mottatt. Er varen i disse tilfellene levert på et annet sted enn i forbrukerens

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

- f) forbrukeren plikter ikke å motta eller innløse en vare før den returneres til den næringsdrivende, men kan i stedet be den som leverer varen, om å returnere den til den næringsdrivende, og
- g) dersom forbrukeren har gitt melding til den næringsdrivende om at varen kan hentes i henhold til bokstav e, og dette ikke skjer innen tre måneder fra meldingen er mottatt, tilfaller den forbrukeren vederlagsfritt.

Bestemmelsene i § 27 første ledd første punktum og annet ledd gjelder tilsvarende.

#### § 40 *Angrerett ved kredittavtaler*

For angrerett ved kredittavtaler etter finansavtaleloven gjelder finansavtaleloven § 51 b.

### **Kapittel 9. Håndheving og sanksjoner**

#### § 41 *Tilsyn og håndheving*

Forbrukerombudet skal føre tilsyn med at bestemmelse i, eller bestemmelse gitt i medhold av, denne lov overholdes.

Ved Forbrukerombudets og Markedsrådets saksbehandling gjelder markedsføringsloven §§ 33, 34 annet ledd første punktum, 35, 37 og 38 tilsvarende.

Dersom Forbrukerombudet finner at en handling eller en unnlattelse er i strid med bestemmelsene som nevnt i § 42 femte ledd, er det ikke nødvendig å søke å oppnå frivillig ordning etter markedsføringsloven § 35 annet ledd. Det samme gjelder dersom handlingen eller unnlattelsen i det vesentlige er identisk med handlinger eller unnlattelser som Markedsrådet tidligere har nedlagt forbud mot eller påbud om, eller den næringsdrivende handler i strid med en skriftlig bekreftelse etter markedsføringsloven § 35 annet ledd.

#### § 42 *Forbrukerombudets og Markedsrådets vedtak*

Forbrukerombudet og Markedsrådet kan, dersom de finner at hensyn som nevnt i markedsføringsloven § 34 annet ledd første punktum tilsier dette, fatte enkeltvedtak om

- a) forbud mot handlinger som strider mot bestemmelser i eller gitt i medhold av denne lov,
- b) påbud som finnes nødvendige for å sikre at bestemmelser i eller gitt i medhold av denne lov overholdes,
- c) tvangsmulkt etter fjerde ledd,
- d) overtredelsesgebyr etter femte ledd.

Markedsrådets vedtak kan ikke påklages.

Vedtaket kan også rettes mot medvirkere.

For å sikre at vedtak etter bokstav a og b her overholdes, skal det fastsettes en tvangsmulkt som den vedtaket retter seg mot, skal betale dersom vedkom-

mende overtrer vedtaket. Fastsettelse av tvangsmulkt kan unnlates dersom særlige grunner tilsier det. Markedsføringsloven § 42 annet til fjerde ledd gjelder tilsvarende.

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av § 8 første og tredje ledd, forskrift gitt i medhold av § 8, § 10 første ledd, § 11, § 14, § 15, § 16 første og annet ledd, § 17, § 18, § 24 første ledd, § 28, forskrift gitt i medhold av § 29, § 30, § 32, § 36 fjerde ledd eller § 39 annet ledd som enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale. Ved vedtak om overtredelsesgebyr gjelder markedsføringsloven § 43 annet og tredje ledd tilsvarende.

Kongen kan ved forskrift gi nærmere regler om illeggelse av tvangsmulkt og utmåling av overtredelsesgebyr.

### **Kapittel 10. Sluttbestemmelser**

#### § 43 *Ikrafttredelse og overgangsbestemmelser*

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer.

Loven får bare virkning for markedsføringstiltak og betalinger foretatt etter lovens ikrafttredelse, samt avtaler som inngås etter at loven trer i kraft.

Lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted og forskrifter fastsatt i medhold av den, gjelder for avtaler som er inngått før oppheving av loven.

#### § 44 *Endringer i andre lover*

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

1. Lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted oppheves.
2. 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. Bestemmelsene kan ikke ved avtale fravikes til ugunst for en forbruker.*

*Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.*

Med næringsdrivende menes en fysisk eller juridisk person som handler, herunder ved fullmektig, som ledd i næringsvirksomhet.

#### § 38 b Informasjonskrav i forbrukeravtaler

Før det blir inngått avtale skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte, såfremt opplysningene ikke allerede går frem av sammenhengen:

1. varens eller tjenestens viktigste egenskaper, i den utstrekning kommunikasjonsmåten og varen eller tjenesten er egnet til dette,
2. den næringsdrivendes identitet, slik som foretaksnavn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og elektronisk postadresse samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av,
3. den samlede prisen for varen eller tjenesten medregnet avgifter, eller, dersom varens eller tjenestens art gjør at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen, samt eventuelle tilleggskostnader til frakt, levering, porto eller annet, eller, dersom disse ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at slike tilleggskostnader kan forekomme. For avtaler uten tidsbegrensning og for abonnementsavtaler skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per avregningsperiode, og ved betaling med fast beløp også de samlede månedlige kostnadene, og om de samlede kostnadene ikke kan forhåndsberegnes, metoden for beregning av prisen,
4. ordningene for betaling, levering, oppfyllelse og leveringsfrist samt hvordan den næringsdrivende håndterer reklamasjoner,
5. den rettslige forpliktelsen til å levere en kontraktmessig vare, eventuell ettersalgsservice og eventuelle kommersielle garantier samt vilkårene for disse,
6. avtalens varighet, eller, for avtaler som er uten tidsbegrensning eller forlenges automatisk, vilkårene for å si opp avtalen,
7. der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder tekniske beskyttelsestiltak, for digitalt innhold og det digitale innholdets evne til å virke sammen med maskinvare og programvare så langt den næringsdrivende kjenner til eller med rimelighet kan forventes å kjenne til dette.

Bestemmelsene i første ledd gjelder ikke

1. avtaler om dagligdagse transaksjoner som oppfylles umiddelbart ved avtaleinngåelsen,
2. avtaler om finansielle tjenester,
3. avtaler som er omfattet av pakkereiseloven,
4. avtaler som er omfattet av tidspartloven,
5. avtaler om oppføring av bygninger,
6. avtaler om persontransporttjenester,

7. avtaler som er inngått med ekomtilbyder gjennom offentlig tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse, eller som er inngått for bruk av én enkelt telefon-, Internett-, eller telefaksforbindelse opprettet av en forbruker,
8. avtaler om levering av næringsmidler, drikkevarer eller andre varer som er beregnet på løpende forbruk i husholdningen, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass.

Første ledd gjelder heller ikke avtaler om fjernsalg og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler. For slike avtaler gjelder angrerettloven.

Nåværende kapittel 4 blir nytt kapittel 5.

Nytt kapittel 5 overskriften skal lyde:

5te kapitel. Slutningsbestemmelser.

3. I lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag skal § 39 b første ledd lyde:

(1) Dersom en betalingsmottaker krever gebyr eller gir rabatt for bruk av et bestemt betalingsinstrument, skal betaleren opplyses om dette før en betalingstransaksjon iverksettes. Institusjonen kan ikke hindre betalingsmottakeren i å kreve gebyr eller gi rabatt som nevnt. Dersom en betalingsmottaker krever gebyr for bruk av et bestemt betalingsinstrument fra en forbruker, kan gebyret ikke overstige betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet. Kongen kan i forskrift forby eller begrense retten til å kreve gebyrer som nevnt i første og tredje punktum for å fremme konkurranse og bruk av effektive betalingsinstrumenter.

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

§ 6 første ledd skal lyde:

Tingen skal leveres uten unødig opphold og senest innen 30 dager etter kjøpet, hvis ikke noe annet er avtalt.

§ 14 nytt fjerde ledd skal lyde:

Ved sendekjøp går risikoen over på forbrukeren når forbrukeren, eller en tredjeperson forbrukeren har pekt ut som ikke er fraktføreren, fysisk har fått varene i sin besittelse. Risikoen går likevel over på forbrukeren når varene overlates til fraktføreren, dersom det er forbrukeren som har gitt fraktføreren transportoppdraget, og det ikke var selgeren som tilbød dette transportalternativet. Annet punktum berører ikke forbrukerens rettigheter overfor fraktføreren.

Nåværende fjerde ledd blir nytt femte ledd.

§ 23 skal lyde:

§ 23 *Heving*

*Har selgeren ikke levert tingen i tide i samsvar med § 6, skal forbrukeren oppfordre selgeren til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom selgeren ikke leverer innen denne tilleggsfristen, kan forbrukeren heve avtalen.*

*Første ledd gjelder ikke hvis selgeren har nektet å levere varene, hvis levering innen avtalt tid er avgjørende for inngåelsen av avtalen, eller hvis forbrukeren før inngåelsen av avtalen har underrettet selgeren om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. Har selgeren i slike tilfeller ikke levert i tide i samsvar med § 6, kan forbrukeren umiddelbart heve avtalen.*

*Er tingen levert, må kravet om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at forbrukeren fikk vite om leveringen.*

5. I lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. gjøres følgende endringer:

§ 11 nytt tredje og fjerde ledd skal lyde:

*I næringsvirksomhet er det forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst.*

*Før en avtale blir inngått, skal den næringsdrivende innhente forbrukerens uttrykkelige samtykke til enhver betaling utover vederlaget for hovedytelsen. Dersom slikt samtykke ikke er innhentet, men er lagt til grunn ved bruk av standardløsninger som for-*

*brukeren må velge bort for å unngå tilleggsbetaling, har forbrukeren rett til å få tilbakeført tilleggsbetalingen.*

Nåværende tredje ledd blir nytt femte ledd.

§ 16 annet ledd skal lyde:

Ved uanmodet markedsføring på telefon til forbrukere skal den næringsdrivende straks presentere seg og opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt. Dersom henvendelsen skjer på vegne av en annen, skal dette opplyses. Den næringsdrivende skal informere om reservasjonsretten etter § 12. Det skal legges til rette for at mottakeren enkelt og gebyrfritt kan reservere seg hos den næringsdrivende.

§ 43 første ledd skal lyde:

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av forskrift gitt i medhold av § 6 femte ledd, § 10, forskrift gitt i medhold av § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15, § 16, § 17, § 18 første ledd eller § 20 annet ledd, som enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan det fastsettes et overtredelsesgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale.

6. I lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister skal § 1 første ledd bokstav b og c lyde:

- b) tvister om håndverkertjenester som faller inn under reglene i lov 16. juni 1989 nr. 63, jf. dens § 1,
- c) tvister om avtaler som faller inn under lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerett-loven).

Oslo, i familie- og kulturkomiteen, den 10. juni 2014

**Svein Harberg**

leder

**Hege Haukeland Liadal**

ordfører

Vedlegg 1**Brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet v/statsråden til familie- og kulturkomiteen, datert 26. mai 2014****Vedrørende Prop. 64 L (2013-2014) - rettbrev**

Det er avdekket en inkurie i prop. 64 L (2013-2014) om lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter) som anmodes rettet:

Punkt 13.3.4, s. 67, spalte 2, annet avsnitt, setning 2, 3 og 4 erstattes med følgende (endringer i kursiv):

Direktivet pålegger medlemsstatene å gi bestemmelser om opphevelse av tilknyttede avtaler. *I Norge løses slike spørsmål i samsvar med alminnelige kontraktsrettslige regler for den konkrete avtaletypen og den enkelte kontrakt.* Eventuelle spørsmål om avgrensning....

Vedlegg 2**Brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet v/statsråden til familie- og kulturkomiteen, datert 5. juni 2014****Vedrørende Prop. L 64 L (2013-2014) - rettbrev**

Jeg viser til rettbrev datert 26. mai 2014. Det er dessverre avdekket en feil i selve forslaget til ny lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter) som anmodes rettet.

Forbrukerrettighetsdirektivet omhandler to skjema; et opplysningsskjema som det er frivillig for den næringsdrivende å anvende, og et angreskjema som det er obligatorisk for den næringsdrivende å gi forbrukeren, men som det er frivillig for forbrukeren å anvende.

Dette fremgår ikke av forslaget til lovtekst, som bes rettet. Endringene er markert med kursiv i henhold til retningslinjene i Justisdepartementets veile-

der om lovteknikk og lovforberedelse punkt 5.7.9 om kursivering ved endring av eksisterende lov.

§ 8 annet ledd skal lyde:

Den næringsdrivende skal anses for å ha gitt opplysninger etter første ledd bokstav h, i og j dersom denne har gitt forbrukeren korrekt *utfylt skjema for opplysninger om angreretten.*

§ 8 fjerde ledd skal lyde:

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om *standardisert angreskjema, samt om* hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et standardisert skjema *for opplysninger om angrerett.*

