



DET KONGELIGE
BARNE- OG FAMILIEDEPARTEMENT

Ot.prp. nr. 36

(1999-2000)

Om lov om opplysningsplikt og
angrerett mv. ved fjernsalg og salg
utenfor fast utsalgssted
(angrerettloven)

*Tilråding fra Barne- og familiedepartementet av 14. april
2000, godkjent i statsråd samme dag.*

1 Hovedinnholdet i forslaget

Barne- og familiedepartementet legger med dette fram forslag til ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Loven dekker i det vesentlige samme område som gjeldende angrefristlov (lov 24. mars 1972 nr. 11), som den foreslås å avløse, jf. nærmere omtale under kapittel 2. Loven gjennomfører store deler av et EU-direktiv om fjernsalg, som er innlemmet i EØS-avtalen. Direktivet har gjennomføringsfrist 4. juni 2000.

Formålet med loven er å sikre at forbrukeren får relevant og nødvendig *informasjon* ved enkelte særlige salgssituasjoner. Det som kjennetegner disse salgssituasjonene sammenlignet med ordinært butikksalg, er at forbrukeren ikke kan se varen eller danne seg et inntrykk av tjenesten, at forbrukeren uventet utsettes for en salgssituasjon i sitt hjem eller på gaten, eller at salgsmetodene som brukes er særlig påtrengende. Formålet er videre å gi forbrukeren betenkningstid ved at forbrukeren gis *rett til å gå fra avtalen* i 14 dager (angrerett).

Loven foreslås å gjelde *ved salg utenfor fast utsalgssted* og ved *fjernsalg*. Eksempler på salg utenfor fast utsalgssted er gatesalg, messesalg, oppsøkende dørsalg og «homeparties». Fjernsalg er salg ved bruk av fjernkommunikasjon, f.eks. TV, telefaks, Internett og telefon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren har lagt til rette for inngåelse av avtaler på denne måten og oppfordret til slik avtaleinngåelse, gjennom annonser eller annen markedsføring. Eksempler på fjernsalg er postordrehandel, herunder internetthandel, TV-shopping og telefonsalg.

Lovforslaget gjelder for avtaler både om *varer og tjenester*. Avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom, er unntatt. Leie av fast eiendom er omfattet av loven, mens andre rettigheter i fast eiendom er unntatt. For avtaler om kjøp av tidsparter gjelder regler i tidspartloven om informasjon og angrerett, og det foreslås derfor at loven ikke skal gjelde for salg av tidsparter.

Småkjøp for under kr 300 utenfor fast utsalgssted og kjøp fra automater og automatiserte forretningslokaler er unntatt. Det foreslås også unntak for de tradisjonelle auksjonene av for eksempel brukte gjenstander og kunst, mens internettauksjoner av nye ting o.l. er omfattet. Det foreslås at reglene om *angrerett* skal gjelde også ved inngåelse av avtaler om finansielle tjenester, som bank- og forsikringstjenester, men bare ved de mest aggressive salgsformene som telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted. For øvrige salgsformer, som internetthandel og ved avtaler som inngås per telefon på forbrukerens initiativ, anses reglene om adgangen til å komme løs fra avtalen ved oppsigelse o.l. i annet regelverk, som forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven, som tilstrekkelig. For alle salgsformer anses krav til forhåndsinformasjon og krav til avtalen bedre egnet for regulering i annen lovgivning. Avtaler om investeringstjenester foreslås helt unntatt fra loven, fordi det ville gi urimelige spekulasjonsmuligheter om det skulle være angrerett ved for eksempel kjøp av aksjer. Det foreslås dessuten en forskriftshjemmel som gir adgang til å unnta

bestemte typer finansielle tjenester fra angreretten, eller gi særregler for disse.

Forslaget innebærer at det stilles krav om at selgeren eller tjenesteyteren før avtale inngås skal gi forbrukeren opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper, pris og leveringskostnader, leveringstid og andre sentrale avtalevilkår.

I forbindelse med at det inngås, en konkret avtale, skal forbrukeren motta disse opplysningene, samt en del andre opplysninger, herunder om utøvelse av angreretten og bekreftelse av hva som er bestilt. Opplysningene skal gis skriftlig på papir eller annet varig medium, f.eks. e-post. Dersom forbrukeren allerede har mottatt opplysningene på denne måten, er det ikke nødvendig å gi dem en gang til. Ordrebekreftelse og visse andre opplysninger må likevel alltid gis etter avtaleinngåelse. Disse reglene vil i praksis suppleres av generelle regler i markedsføringsloven, og i spesiallover som stiller krav til informasjon og avtaleinngåelse, f.eks. den nye finansavtaleloven.

Det foreslås at forbrukeren som hovedregel gis rett til å gå fra avtaler som omfattes av loven (angrerett) i 14 dager. Ved kjøp av *varer* løper fristen som hovedregel fra forbrukeren har mottatt varen, forutsatt at selgeren har oppfylt opplysningsplikten på foreskreven måte. For *tjenester* er hovedregelen at fristen løper fra forbrukeren har mottatt opplysninger som kreves etter loven på foreskreven måte. Dersom selgeren eller tjenesteyteren ikke oppfyller vilkårene, løper fristen likevel maksimalt 3 måneder, men inntil ett år dersom det er opplysningene om angreretten som mangler. Det foreslås en hjemmel om opplysningsplikten, som blant annet gir adgang til å fastsette at opplysningene om angreretten skal gis på bestemte formularer (angrefristskjema).

Det foreslås et unntak fra *angreretten* for spille- og lotteritjenester. Et annet viktig unntak gjelder såkalte reservasjonstjenester, der det ved avtaleinngåelsen fastsettes at tjenesten skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. Typiske eksempler er avtaler om transporttjenester, restaurant- og cateringtjenester, innkvarteringstjenester og kjøp av billetter til kultur-, sports- og underholdningsarrangementer. Disse unntakene gjelder bare for annet fjernsalg enn telefonsalg. Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted har forbrukeren angrerett, også for disse tjenestene.

En rekke av unntakene og særreglene ovenfor er begrenset til å gjelde annet fjernsalg enn telefonsalg. Telefonsalg anses som en særlig pågående salgsform, sammenlignet med annet fjernsalg, f.eks. der forbrukeren oppsøker en internettside. Telefonsalg behandles derfor etter forslaget i mange tilfeller likt med andre til dels aggressive salgsformer som dørsalg, gatesalg og annet salg utenfor fast utsalgssted.

Ved salg av lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogrammer kan selgeren ved annet fjernsalg enn telefonsalg forsegle varen, med den virkning at angreretten bortfaller dersom forbrukeren bryter forseglingen.

Det er også foreslått unntak for varer som forringes raskt fysisk, som avskårne blomster og mat, og varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake, f.eks. fyringsolje som leveres på tank i forbrukerens hjem.

Forbrukeren plikter å ta hånd om mottatte varer på en forsvarlig måte. Lovforslaget inneholder en bestemmelse som innebærer at angreretten tapes

dersom tingen ikke kan leveres tilbake i samme stand og mengde og dette skyldes mangel på tilbørlig omsorg eller forbrukerens uaktsomhet.

Forslaget inneholder regler om hvordan melding om bruk av angreretten skal gis, om fristberegning, og om virkningene av at angreretten benyttes. Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har levert, må det skje et etteroppgjør. Dette oppgjøret er nærmere regulert gjennom bestemmelser om bl.a. hvordan tilbakelevering skal skje, hvem som skal bære returkostnadene og hvem som skal levere tilbake først. For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren og for tjenesteytelser, er det en særregel for avtaler som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Ved slike avtaler er det adgang til å avtale at arbeidet skal påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten likevel må betale for arbeidet som er utført og materialene som er brukt. Angreretten gjelder da i praksis bare for den delen av ytelsen som gjenstår på det tidspunktet angreretten benyttes.

Regler i kjøpsloven, særlover for visse varer og tjenester og alminnelige kontraktsrettslige prinsipper, vil fortsatt måtte legges til grunn når det gjelder spørsmål om mangler, forsinkelser og andre sider ved partenes rettigheter og plikter. Lovforslaget inneholder imidlertid en særregel om leveringstidspunkt. Etter forslaget har forbrukeren dessuten krav på å motta varsel dersom varen eller tjenesten ikke kan leveres. Det er også fastsatt at selger må tilbakebetale eventuelt forskuddsinnbetalte beløp snarest mulig, og senest innen 14 dager, dersom forbrukeren hever avtalen.

De største forskjellene i lovforslaget sammenlignet med *gjeldende angrefristlov* vil være:

- lovfestet krav om at selgeren eller tjenesteyteren skal gi sentrale opplysninger før avtaleinngåelse, samt at disse opplysningene og bekreftelse på hva som er bestilt, skal gis til forbrukeren på papir eller annet varig medium etter avtaleinngåelse, dersom de ikke allerede er gitt på denne måten
- at angreretten utvides fra 10 til 14 dager
- at bruk av angreretten medfører at visse tilknyttede kredittavtaler skal oppheves
- mer nyanserte regler for ulike måter å inngå avtale på og for ulike produkter
- regler som gir forbrukeren rett til varsel dersom bestilte varer eller tjenester ikke kan leveres, og rett til tilbakebetaling innen 14 dager dersom avtalen heves

De viktigste forskjellene i lovforslaget sammenlignet med det som følger av *EU-direktivene* om dørsalg og om fjernsalg, vil være:

- at loven i tillegg til avtaler som kommer i stand ved uoppfordret besøk i forbrukerens hjem eller arbeidsplass og salgsutflukter (som etter dørsalgsdirektivet), også omfatter salg på messer, på gaten og på annet sted utenfor fast utsalgssted (i likhet med det som gjelder etter dagens angrefristlov)
- at krav til forhåndsinformasjon og «skriftlig» informasjon innføres ikke bare for fjernsalg, men også for salg utenfor fast utsalgssted, (selv om dørsalgsdirektivet ikke har noen slike bestemmelser)
- at angreretten er 14 kalenderdager, i stedet for 7 dager (som etter dørsalgsdirektivet) eller 7 virkedager (som etter fjernsalgsdirektivet, og som

vil si 9-14 kalenderdager)

Det foreslås at loven gis en ny benevnelse: Lov om angrerett og opplysningsplikt mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Kortformen endres videre fra «angrefristloven» til «angrerettloven». Ved å bruke benevnelsen «angrerettloven» vil utvidelsen av forbrukerens rettigheter understrekes.

2 Bakgrunnen for lovforslaget

2.1 Innledning

2.1.1 Behov for revisjon av gjeldende angrefristlov

Angrefristloven fra 1972 har virket i snart 30 år. Nye omsetningsformer, endring i folks handlemønster og tilbudet av nye typer varer og tjenester har medført behov for en samlet gjennomgang av loven. Denne helhetlige gjennomgangen var det hensiktsmessig å ta i forbindelse med at EU-direktivet om fjernsalg som er innlemmet i EØS-avtalen, og skal gjennomføres i norsk rett.

Angrefristloven gir forbrukere angrerett i 10 dager ved inngåelse av avtaler bl.a. ved dørsalg, «homeparties», gatesalg, messesalg og postordresalg, herunder internetthandel. Angreretten er begrunnet dels i at varen ikke kan undersøkes før bestilling (for eksempel ved postordre), dels i at det brukes påtrengende salgsmetoder og at forbrukeren er uforberedt på en salgshenvendelse, f.eks. ved dørsalg og telefonsalg. Loven har vært endret to ganger, henholdsvis i 1983, ved at den ble utvidet til også å omfatte postordresalg og telefonsalg etter selgers initiativ, og i 1992, for å gjennomføre EU-direktiv om dørsalg.

2.1.2 EU-direktiv om fjernsalg og EU-direktiv om dørsalg

EU-direktivet om forbrukerbeskyttelse ved fjernsalg, dvs. salg ved bruk av fjernkommunikasjon (for eksempel telefon, telefaks, Internett, TV, aviser) ble vedtatt av Europaparlamentet og Europarådet 20. mai 1997 (direktiv 97/7/EF). Ved behandlingen av St.prp. nr. 47 (1997-98) ga Stortinget sitt samtykke til innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen. Dette medfører en forpliktelse til å gjennomføre direktivet i norsk rett. Fristen for gjennomføring er 4. juni 2000. Direktivet er nærmere omtalt nedenfor under pkt. 2.3.

Forslaget til ny angrerettlov gjennomfører store deler av fjernsalgsdirektivet. Den øvrige gjennomføringen vil skje ved endringer i andre lover, særlig markedsføringsloven. Dette gjelder bl.a. direktivets regler om begrensninger i bruken av visse fjernkommunikasjonsmetoder og forbud mot såkalt negativt salg, dvs. at varer og tjenester leveres uten forutgående bestilling, i direktivets artikler 9 og 10. Det gjelder også kravet til at selgeren ved telefoniske henvendelser alltid skal oppgi sitt navn og opplyse om henvendelsens kommersielle formål, jf. direktivets artikkel 4 nr. 3. Bestemmelsen i artikkel 8 om forbrukerens rettigheter ved misbruk av betalingskort anses gjennomført ved de generelle reglene om misbruk av betalingskort i § 35 i den nye finansavtaleloven (lov 25. juni 1999 nr. 46), som trer i kraft 1. juli 2000.

Arbeidet med fjernsalgsdirektivet ble påbegynt i 1990 og direktivet ble vedtatt i 1997. Direktivet gjenspeiler et generelt problem med å regulere et område i rask utvikling. Ny teknologi skaper grunnlag for utvikling av nye salgsformer, som fra å være et særlig og ukjent fenomen, raskt kan bli en utbredt måte å anskaffe bestemte typer produkter på. Dersom lovgivningen utformes spesifikt med sikte på salgsformene som alt eksisterer, kan utviklin-

gen raskt lede til urimelig og utilsiktet forskjellsbehandling av salgssituasjoner som bør likebehandles for så vidt gjelder forbrukerbeskyttelse. På den annen side oppstår risikoen for å inkludere salgsvirksomhet som egentlig ikke burde omfattes når regler og definisjoner utformes videre og mer generelt.

Fjernsalgsdirektivet er et minimumsdirektiv. Dette innebærer at en ved gjennomføring i nasjonal rett i de enkelte EØS-landene kan gi forbrukerne rettigheter utover de minimumsrettigheter som direktivet fastsetter. De nordiske landene har gjennomgående et høyere forbrukerbeskyttelsesnivå sammenlignet med enkelte andre europeiske land. Generelt vil det være ønskelig å opprettholde eller innføre nasjonale bestemmelser som går utover minimumsreglene i direktivet, selv om det skulle medføre forskjeller sammenlignet med andre land. På en del punkter vil derfor løsningene som foreslås avvike fra tilsvarende bestemmelser i fjernsalgsdirektivet til gunst for forbrukeren.

For å oppnå en enhetlig fortolkning av fjernsalgsdirektivet og ensartede regler i de nordiske landene ved gjennomføring av direktivet, ble det i 1996 etablert en nordisk arbeidsgruppe med representanter fra forbrukermyndigheter og departementene som er ansvarlig for gjennomføring av direktivet i de forskjellige landene, jf. pkt. 2.4 nedenfor.

Lovforslaget dekker også det området som reguleres av EU-direktiv om forbrukervern ved avtaler som inngås annet sted enn den næringsdrivendes faste forretningssted (dørsalgsgdirektivet), og som gir forbrukeren angrerett ved inngåelse av avtaler som er omfattet av direktivet. Dette direktivet (85/577/EØF) er innlemmet i EØS-avtalen, og ble gjennomført i norsk rett ved endringer i angrefristloven i 1992.

2.2 Nærmere om angrefristloven fra 1972

Lov om angrefrist ved visse avtaler om forbrukerkjøp m.m. av 24. mars 1972 nr. 11 trådte i kraft 1. juli samme år. Bakgrunnen for at det ble vedtatt en egen lov om angrerett ved kjøp utenfor fast utsalgssted, var at man hadde erfart at kjøper ofte ble overrumplet av selger i disse salgssituasjonene. Forbrukerne fikk for liten tid til å områ seg i kjøps situasjonen, samtidig som selger i mange tilfeller var svært pågående. Konsekvensen var at det ble foretatt lite gjennomtenkte kjøp som forbrukerne ofte angret på i ettertid. Formålet med angrefristreglene var å skape balanse i avtaleforholdet.

Loven omfattet opprinnelig kun yrkesmessig salg av ting til forbruker når avtalen ble inngått utenfor selgerens faste forretningssted. Såframt kjøpesummen ikke var betalt fullt ut, kunne kjøperen i slike tilfeller gå fra avtalen eller bestillingen innen 10 dager etter at avtalen var inngått eller bestillingen inngitt.

I 1983 ble angrefristloven utvidet til å omfatte *postordresalg* og *telefonsalg etter selgers initiativ*. Gjennom senere tolkning anses bestemmelsene om postordresalg også å omfatte TV-shopping og internetthandel. Loven ble videre utvidet til å omfatte forbrukerleie dersom leieforholdet skulle vare mer enn 30 dager regnet fra overleveringen av tingen. Unntaket for kontantkjøp ble samtidig erstattet av et unntak for kjøp under kr 200 og kjøp av matvarer. Utgangspunktet for angrefristen ble endret fra avtaleinngåelsen til det tidspunktet kjøp-

peren mottar varen og får overlevert angrefristformular med informasjon om sine rettigheter etter loven. Det ble innført unntak fra fristregelen for varer som skulle tilvirkes eller tilpasses etter kjøperens behov, ved at det kan avtales at angrefristen tar til å løpe fra den dagen forbrukeren får overlevert angrefristformular.

I 1992 ble loven igjen endret, denne gangen hovedsakelig for å gjennomføre EF-direktiv om dørsalg (85/577/EØF). Endringene medførte en utvidelse av forbrukerbeskyttelsen, ved at loven ble utvidet til også å omfatte *tjenester*. Enkelte typer tjenester, som for eksempel avtaler om oppførelse eller utleie av fast eiendom og forsikringsavtaler, ble imidlertid unntatt. Det samme gjaldt avtaler om tjenesteytelser i forbindelse med at tjenesteyter oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning. For tjenester ble det fastsatt særregler om at angrefristen løper fra overlevering av angrefristformular, men slik at den likevel løper ut senest etter 3 måneder. Forbrukerens adgang til å gå fra avtalen ble begrenset når utførelsen av tjenesten var påbegynt.

Ved lovendringen i 1992 ble også skillet mellom korttidsleie og langtidsleie opphevet, slik at alle former for forbrukerleie av løsøre omfattes av loven. Verdigrensen for småkjøp som er unntatt fra loven ble hevet fra 200 til 300 kroner. Det ble også innført et unntak for avtaler om levering av matvarer og drikkevarer eller andre varer til løpende husholdningsbruk, dersom varene leveres av selgere med fast og regelmessig salgsrute. Det ble dessuten gjort visse endringer for å få en mer hensiktsmessig gjennomføring av angreretten ved postordresalg.

Angrefristloven gjelder i dag for avtaler hvor kjøperen har bundet seg overfor selgeren

- under partenes samtidige nærvær utenfor selgerens faste forretningssted (salg i forbrukerens hjem, på gaten, på messer og utstillinger o.l.)
- ved telefonsamtale etter selgers initiativ
- ved bestilling på postordre, herunder internettsalg og TV-salg

Dersom lovens krav er oppfylt, kan kjøperen som hovedregel gå fra avtalen eller ordren når han eller hun melder fra til selgeren eller tjenesteyteren innen 10 dager.

Et hovedelement i loven er å sikre at kjøperen gjøres kjent med sine rettigheter. Etter loven skal kjøperen få overlevert et angrefristformular samtidig med at avtalen inngås eller ordren inngis. Ved telefonsalg og postordresalg er det tilstrekkelig at formularet sendes sammen med tingen. Ved kjøp av ting som skal tilvirkes eller tilpasses særskilt for kjøperen, kan det avtales at angrefristen skal løpe fra den dagen kjøperen får overlevert formularet. Ved kjøp av tjenester løper fristen fra den dagen angrefristformularet er mottatt. Dersom kjøperen ikke mottar angrefristformular, løper fristen uansett ut etter 3 måneder.

Slik loven er i dag, gjelder den ikke når den samlede kontraktssum, innbefattet frakt og tilleggskostnader er under 300 kroner. Andre sentrale unntak er unntakene for avtaler om verdipapirer, forsikringsavtaler, avtaler om oppførelse eller utleie av fast eiendom og unntaket for matvarer og andre husholdningsvarer som leveres av selgere med fast og regelmessig salgsrute.

2.3 Nærmere om EU-direktivet om fjernsalg

Fjernsalgsdirektivet regulerer enkelte sider ved markedsføring og inngåelse av avtaler om kjøp av varer og tjenester, der avtalen inngås mellom en forbruker og en selger ved fjernsalg, dvs. at partene i forbindelse med avtaleinngåelsen bare har kontakt ved fjernkommunikasjon. Typiske former for fjernsalg er postordresalg, telefonsalg, salg via Internett og TV-shopping. Det foregår en rask vekst i fjernsalgsformer knyttet til den teknologiske utviklingen på området, og særlig salg via Internett er en fjernsalgsform som forventes å få en sterk vekst i de kommende år.

De sentrale bestemmelsene i direktivet gjelder:

- definisjoner, som angir et bredt virkeområde for direktivet, ved at det omfatter de fleste organiserte former for salg hvor forbrukeren og selgeren ikke er i direkte kontakt med hverandre i forbindelse med avtalen (artikkel 2)
- unntak fra hele direktivet for enkelte varer og tjenester, herunder finansielle tjenester og avtaler om oppføring eller salg av fast eiendom, eller om andre rettigheter i forbindelse med fast eiendom. Utleie er imidlertid omfattet. (artikkel 3 nr. 1)
- krav til informasjon før avtaleinngåelse, bl.a. om varens eller tjenestens egenskaper og pris (artikkel 4)
- krav til at forbrukeren gis opplysninger, skriftlig på papir eller på annen varig måte, f.eks. e-post, før eller i forbindelse med levering (artikkel 5)
- ubetinget angrerett i minimum 7 virkedager, men med flere unntak for spesielle vare- og tjenestegrupper (artikkel 6)
- at bruk av angreretten medfører oppheving av kredittavtaler som er inngått for å finansiere kjøpet, dersom kreditten ytes eller formidles av selgeren eller tjenesteyteren (artikkel 6 nr. 4)
- unntak fra bestemmelsene om opplysningsplikt og angrerett for reservasjonstjenester, og for levering av matvarer og andre dagligvarer fra selgere med fast og regelmessig rute (artikkel 3 nr. 2)
- krav om at avtalen skal oppfylles innen 30 dager, med mindre annet er avtalt (artikkel 7 nr. 1)
- krav om varslings ved manglende mulighet til oppfyllelse og tilbakebetaling av eventuelt forskuddsinnbetalte beløp innen 30 dager (artikkel 7 nr. 2)
- krav om annullering av transaksjoner foretatt ved uvedkommendes misbruk av betalingskort, og refusjon til kortinnehaver (artikkel 8)
- forbud mot levering av varer og tjenester til forbrukeren uten forutgående bestilling, såkalt negativt salg (artikkel 9)
- begrensninger i adgangen til bruk av visse fjernkommunikasjonsmetoder i markedsføringssammenheng (etablering av en effektiv reservasjonsrett for forbrukeren og krav om uttrykkelig forhåndssamtykke ved bruk av telefaks og automatisert oppringning (artikkel 10))
- krav om tiltak for å sikre etterlevelse av direktivets bestemmelser (artikkel 11)

Reglene i nasjonal lovgivning skal være ufravikelige, slik at forbrukeren ikke kan avstå fra de rettigheter som direktivet foreskriver, jf. artikkel 12 nr. 1. Det skal også fastsettes regler som medfører at det ikke gyldig kan avtales at et annet lands rett skal anvendes (lovvalgsklausuler), dersom dette medfører at

forbrukeren får en dårligere beskyttelse enn etter direktivet, jf. artikkel 12 nr. 2.

Direktivet er et minimumsdirektiv, hvilket medfører at det enkelte land kan vedta bestemmelser som går lenger i retning av å beskytte forbrukerne, men ikke fastsette regler som gir forbrukerne dårligere rettigheter enn det som følger av direktivet, jf. artikkel 14. Direktivet slår også fast at medlemsstatene skal kunne vedta forbud mot markedsføring av bestemte varer og tjenester gjennom fjernsalg når allmenne hensyn tilsier det, jf. artikkel. 14.

2.4 Utredning og høring

Departementet har i arbeidet med lovforslaget fått bistand fra en referansegruppe med representanter fra Nærings- og handelsdepartementet, Finansdepartementet, Justisdepartementet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet.

Det har vært avholdt en rekke nordiske samrådsmøter, der representanter for departementene som er ansvarlig for gjennomføring av fjernsalgsdirektivet og fra forbrukerorganisasjoner i Danmark, Finland, Island, Sverige og Norge har deltatt. En har søkt å enes om hvordan fjernsalgsdirektivet skal fortolkes, og hvordan det kan gjennomføres på best mulig måte. På sentrale punkter er det oppnådd enighet om å gå lenger i forbrukerbeskyttelse, særlig gjelder dette innføring av en 14 dagers angrefrist. På andre punkter tilsier bl.a. ulike tradisjoner og ulikheter i gjeldende lovgivning forskjellige løsninger. Det kan for eksempel nevnes at i Danmark er telefonsalg som hovedregel forbudt. Nordisk Ministerråds rapport «Nordisk implementering av distansavtalsdirektivet» (TemaNord 1998:532) har også vært brukt som underlag.

Forslag til lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved visse forbrukeravtaler (angrerettloven) ble sendt på høring av Barne- og familiedepartementet 21. april 1999, med høringsfrist 1. august samme år.

Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

- Departementene
- Akademikerne
- Akademikernes Fellesorganisasjon
- De norske Bokklubbene A/S
- Den Norske Advokatforening
- Den norske Bankforening
- Den Norske Bokhandlerforening
- Den Norske Dommerforening
- Den Norske Forleggerforening
- Den norske Reisebransjeforening
- eforum.no
- Forbrukernes Forsikringskontor
- Forbrukerombudet
- Forbrukerrådet
- Forbrukertvistutvalget
- Statens institutt for forbruksforskning
- Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon
- Kontor- og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge)
- Kredittilsynet
- Landsorganisasjonen i Norge
- Selgerforbundet Norges Handelsreisendes Landsforbund

- Norges Eiendomsmeglerforbund
- Norges Forsikringsforbund
- Norges Kvinne- og Familieforbund
- Norges Markedsføringsforbund
- Norsk Direkte Markedsføringsforening
- Norsk Hotell- og Restaurantforbund
- Norsk Postordreforening
- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Sparebankforeningen i Norge
- Teknologibedriftenes Landsforening

Følgende instanser har kommet med merknader til forslaget:

- Finans- og tolldepartementet
- Justisdepartementet
- Kommunal- og regionaldepartementet
- Kulturdepartementet
- De norske Bokklubbene A/S
- Den Norske Advokatforening
- Den norske Bankforening
- Den Norske Reisebransjeforening
- eforum.no
- Forbrukernes forsikringskontor
- Forbrukerombudet
- Forbrukerrådet
- Forbrukertvistutvalget
- Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon
- Kontor- og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge)
- Kredittilsynet
- Norges Eiendomsmeglerforbund
- Norges Forsikringsforbund
- Norges Kvinne- og Familieforbund
- Norsk Postordreforening
- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Sparebankforeningen i Norge
- Direktesalgsforbundet

I tillegg har Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes Forening, Direktesalgsforbundet og Energiforsyningens fellesorganisasjon avgitt uttalelse.

Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon viser til at de fleste av medlemsbedriftene som driver virksomhet som berøres av angrerettloven er organisert i Norsk Postordreforening, og gir sin tilslutning til de synspunkter som fremmes av postordreforeningen.

Følgende har svart og har ingen merknader:

- Arbeids- og administrasjonsdepartementet
- Fiskeridepartementet
- Forsvarsdepartementet
- Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet
- Landbruksdepartementet
- Miljøverndepartementet
- Nærings- og handelsdepartementet
- Sosial- og helsedepartementet

- Utenriksdepartementet
- Akademikerne
- NRK A/S

Generelle synspunkter på lovforslaget

Den Norske Reisebransjeforening uttaler at de ikke har noen innvendinger til forslaget. *Justisdepartementet* uttaler:

«Justisdepartementet slutter seg til forslaget om å lage en helt ny angrerettlov. Det er vanskelig å innarbeide reglene i fjernsalgsdirektivet i dagens lov. Vi slutter oss også til den strukturen som er valgt i lovforslaget. Særlig forslaget om å ha egne kapitler om angrerett ved kjøp av varer og tjenester letter oversikten i en lov som på bakgrunn av sitt vide anvendelsesområde nødvendigvis må ha mange unntak og presiseringer.»

Både *Forbrukerrådet* og *Forbrukerombudet* er positive til at det foreslås og opprettholdes regler som går lenger enn direktivet. *Forbrukerombudet* uttaler:

«Både dørsalgsdirektivet og fjernsalgsdirektivet har som formål å etablere sikkerhetsmekanismer og høyne forbrukerbeskyttelsen ved særskilte salgsformer. Forbrukerombudet er naturligvis positiv til at departementet i lovutkastet på flere områder har foreslått regler som går lenger enn direktivet og som opprettholder og til dels forbedrer og klargjør forbrukers rettigheter i forhold til gjeldende rett.»

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler:

«Vi ønsker en lov som er kort og klar i formen, slik at folk flest kan lese den og huske de viktigste trekkene når de handler. Dette er etter vår mening ivare tatt i utkastet.»

Forbrukertvistutvalgets leder, Trygve Bergsåker, gir uttrykk for generell støtte til lovforslaget, som må antas å ville være et godt redskap til forbrukerbeskyttelse på dette viktige området.

Forbrukerombudet uttaler:

«Jeg er enig i de generelle begrunnelser som gis i høringsnotatet når det gjelder unntak fra angreretten. Det kan imidlertid diskuteres hvorvidt enkelte av de foreslåtte unntak bør unntas fra hele loven eller eksempelvis omfattes av selgers opplysningsplikt. Jeg er etter en helhetsvurdering kommet til at gode grunner taler for at tilfeller som nevnt i forslaget § 6 unntas i sin helhet.»

Næringslivets Hovedorganisasjon uttaler:

«Fjernsalgsdirektivet er et minimumsdirektiv, og landene som omfattes av direktivet, står således fritt til å lovfeste ytterligere beskyttelse av forbruker. NHO vil understreke den betydning det har for norsk næringslivs konkurranseevne at næringslivet ikke blir underlagt regulering som avviker fra de regler som gjelder for EU.»

Landsorganisasjonen i Norge (LO) støtter forslaget og uttaler:

«LO støtter departementets forslag til endringer i loven. Det opprettholder og viderefører forbrukervernregler som er strengere enn direktivet for fjernsalg.»

Den Norske Advokatforening har ikke prinsipielle innvendinger mot den foreslåtte lov, og uttaler at lovforslaget synes balansert og velbegrunnet, og opprettholder og forsterker de nordiske tradisjoner med å beskytte forbrukeren. De viser også til at selv om lovforslaget går relativt langt i å gi forbrukeren angrerett, må det også tas i betraktning de unntak som er foreslått fra angreretten.

Forbrukerombudet kommenterer forslaget til navn på loven, og uttaler:

«Lovens navn bør være mest mulig representativt for det innhold som foreslås, noe som vil bidra til større tilgjengelighet. Lovforslaget rommer langt mer enn bare angrerett, og bør derfor formuleres mest mulig i tråd med dette.

Et forslag til lovnavn kan eksempelvis være lov om fjernsalg m.m. med forkortelse fjernsalgsloven.»

Departementet mener at navnet på loven bør gjenspeile både hvilke rettigheter den gir, og i hvilke salgssituasjoner den gjelder. I høringsnotatet ble det foreslått «lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved visse forbrukeravtaler (angrerettloven)». Departementet foreslår at «ved visse forbrukeravtaler» erstattes med «ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted», som er mer opplysende. Når det gjelder lovens kortform vil den uansett måtte være noe ufullstendig. Departementet foreslår derfor «angrerettloven», som er litt ulikt fra «angrefristloven». Selgers og tjenesteyters opplysningsplikt blir dermed ikke gjenspeilet i kortformen, men angreretten er det sentrale i loven. Opplysningsplikten blir i forhold til angreretten et virkemiddel for å bidra til at forbrukeren treffer informerte valg, og dermed redusere behovet for angreretten. Opplysningene gir dessuten grunnlag for å vurdere om forbrukeren ønsker å benytte angreretten, og om hvordan han eller hun eventuelt skal gå fram.

Både *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* er positive til at opplysningsplikten går lenger enn det som følger av direktivene. *Forbrukerombudet* har følgende kommentar:

«Det er positivt at lovens krav til opplysningsplikt i kap. 2 og til avtalen i kap. 3 ved visse ytelser/salgformer er strengere enn etter direktivet idet forbrukerens behov for tilstrekkelig informasjon og krav til avtaleinngåelse ikke nødvendigvis faller sammen med behov for angrerett. Dette gjelder blant annet for de såkalte «reservasjonstjenester», jf. fjernsalgsdirektivets artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt.»

Forbrukerrådet uttaler:

«Videre er vi fornøyd med at lovforslagets krav til opplysningsplikt i kapittel 2, og til avtalen i kapittel 3 er strengere enn direktivet. Dette fordi forbrukerens behov for tilstrekkelig informasjon og krav til avtaleinngåelse ikke nødvendigvis faller sammen med behovet for angrerett. Disse momenter tatt i betraktning, samt at forbrukeren på grunn av teknisk utvikling lettere kan nås i sitt eget hjem gjennom Internett, faksmaskiner og tekstmeldinger, taler for tvingende lovregler på dette området.»

Departementet gjør for øvrig nærmere rede for høringsinstansenes syn under de generelle merknadene i kapittel 3.

3 Departementets merknader til en del hovedspørsmål

3.1 Behovet for forbrukerbeskyttelse ved visse salgsformer

Tradisjonell butikkhandel er fortsatt den mest utbredte måten forbrukerne anskaffer varer på. Med tradisjonell butikkhandel menes at forbrukeren oppsøker selgerens faste utsalgssted, og inngår avtalen der. Denne salgsformen kjennetegnes ved at forbrukeren selv oppsøker salgssituasjonen og dermed er forberedt på salgspåvirkning, og at forbrukeren vanligvis får se og kan vurdere den aktuelle varen.

Etter forslaget vil forbrukeren ha en særlig beskyttelse, særlig i form av angrerett, ved avtaler om kjøp av varer og tjenester som inngås ved *salg utenfor fast utsalgssted* og ved *fjernsalg*. For begge disse salgsformene gjelder at forbrukerne allerede i stor utstrekning har angrerett etter gjeldende angrerettlov, mens kravene bl.a. til forhåndsinformasjon og at opplysninger skal gis skriftlig er nye.

Salg utenfor fast utsalgssted omfatter mange ulike salgsformer som for eksempel dørsalg, gatesalg, messesalg, «homeparties» og salgsutflukter.

Problemer i forbindelse med *dørsalg* var som nevnt hovedgrunnen til at angrerettloven ble vedtatt. Med dørsalg menes salg der avtalen inngås på bakgrunn av at selgeren uanmodet oppsøker forbrukerne i deres hjem. Dette oppfattes generelt som en særlig pågående salgsform, som også kan oppleves som en forstyrrelse av privatlivets fred. Dørsalg vil oftest innebære et særlig overraskingsmoment, ved at forbrukeren er uforberedt på å motta salgshenvendelser på denne måten. I mange tilfeller utsettes forbrukeren for et betydelig press for at avtale skal komme i stand. For forbrukerne kan det oppleves som vanskelig eller ubehagelig å avvise et tilbud, når en befinner seg ansikt til ansikt med selgeren. Erfaringsmessig vil en del forbrukere inngå avtale for å få avsluttet det de opplever som en ubehagelig situasjon.

En annen form for salg utenfor fast utsalgssted er at selgere eller tjenesteytere *oppsøker forbrukere på arbeidsplassen*. Etter det departementet kjenner til, har ikke denne salgsformen hatt særlig utbredelse her i landet.

Såkalt «*gatesalg*» er også en form for salg utenfor fast utsalgssted. Dette er salgsvirksomhet som finner sted på gater, torg, brygger og andre alminnelig beferdte steder. En del av dette salget har en karakter som gjør parallellen til vanlig butikk salg nærliggende, f.eks. boder for salg av frukt og grønnsaker på torget der varene er utstilt, og forbrukeren selv går bort til selger og bestiller det han eller hun vil ha. Det drives imidlertid også salgsvirksomhet av langt mer pågående karakter, der selgerne er svært aktive og stopper forbipasserende, ofte på en slik måte at det er vanskelig for forbrukerne å umiddelbart oppfatte at det dreier seg om en salgshenvendelse. Leksikon og andre bokverk og mobiltelefoner er eksempler på varer som ofte selges på denne måten.

Ved *messesalg* oppsøker forbrukeren selv messen, og salgsformen ligger i utgangspunktet dermed nært opp til vanlig butikksalg. I disse tilfellene vil forbrukeren også normalt kunne se og undersøke varene som tilbys. Erfaringsmessig er imidlertid salgspåvirkningen ofte større ved slike arrangementer enn i vanlige utsalgssteder, og med innslag av tilbud de besøkende er uforberedt på. Messer avholdes over et kortere tidsrom, forbrukeren får ofte presentert et tilbud som bare gjelder for messen, og for selgere er det viktig å få i stand en avtale umiddelbart.

Også ved såkalte «*homeparties*» oppsøker forbrukeren salgssituasjonen. Systemet rundt denne salgsformen, med salg i en annens hjem, «vertinnegaver», provisjon av salget og bevertning til de frammøtte, medfører imidlertid at det sosiale presset til å kjøpe kan oppleves som svært sterkt.

Det arrangeres også en del *salgsutflukter*, der demonstrasjon av produkter, besøk i ulike utsalg o.l. er en vesentlig del av programmet. Typisk er dags-turer med buss der forbrukeren betaler et mindre beløp for å delta. Denne typen arrangementer skiller seg fra andre typer turer der det selges transport, overnatting og inngangsbillett til en messe e.l., ved at presentasjonen av produktene skjer eksklusivt for en gruppe. Dette foregår for eksempel på en veikro, eller ved at det gis adgang til et salgslokale utenom vanlige åpningstider. Det har vært mange klager på denne typen utflukter, både på manglende informasjon, og på at forbrukere har følt seg presset til å kjøpe produkter de egentlig ikke ønsker.

Fjernsalg er salgsvirksomhet som er kjennetegnet ved at avtaler om kjøp av varer og tjenester inngås uten at selger og kjøper møtes. Framsettelse av tilbud, utveksling av informasjon, kontraktsforhandlinger og bestilling skjer ved bruk av annonser, telefon, Internett osv. Typiske eksempler på slikt salg er tradisjonell postordrehandel, TV-shopping, telefonsalg og internetthandel.

Når varen presenteres for eksempel via telefon eller ved bilder i en katalog, vil forbrukeren måtte bygge sin kjøpsbeslutning på selgers beskrivelse, uten å kunne se og undersøke varen. Bildet som gis av varen kan være ufullstendig og kan også være misvisende, f.eks. ved at farger er feil gjengitt eller at opplysninger om viktige egenskaper ved varen mangler.

Telefonsalg er en fjernsalgsform som på flere måter står i en særstilling. Telefonsalg er salgsvirksomhet der selger uanmodet tar telefonisk kontakt med forbrukeren med sikte på inngåelse av avtale om kjøp av varer eller tjenester. På samme måte som ved dørsalg, kan forbrukere oppleve telefonsalg som en forstyrrelse av privatlivets fred. Forbrukeren er ofte uforberedt på en salgshenvendelse, og det kan være vanskelig å avslå et tilbud. Et ønske om å få avsluttet samtalen kan være en medvirkende årsak til at forbrukeren aksepterer et tilbud fra selgeren.

Begrunnelsene for å gi forbrukeren særlige rettigheter ved avtaler som inngås i de salgssituasjonene som foreslås omfattet av loven, er ulike for de ulike salgsformene, og kan oppsummeres slik:

- Forbrukeren har ikke mulighet til å se eller undersøke varen, eller forvisse seg om tjenestens art, men må bygge kjøpsbeslutningen på beskrivelser i selgerens markedsføring (fjernsalg og såkalt tingingssalg utenfor fast utsalgssted).
- Ved telefonsalg, dørsalg, gatesalg og enkelte andre salgssituasjoner utenfor fast utsalgssted står overraskelsesmomentet sentralt. Forbrukeren er

- ofte uforberedt på et salgsframstøt, og det kan være vanskelig for å avslå tilbud framsatt på denne måten.
- I mange tilfeller vil forbrukerens behov for informasjon ivaretas bedre ved inngåelse av avtaler ved partenes samtidige tilstedeværelse. Slike salg innebærer i større grad individuell kommunikasjon, som gjør det enklere for kunden å få svar på sine spørsmål. Særlig ved markedsføring og avtaleinngåelse der det utelukkende brukes massekommunikasjonsmidler som ikke innebærer noen personlig kontakt mellom partene, vil det være behov for regler som sikrer at tilstrekkelig informasjon gis til forbrukeren.
 - For noen av salgsformene (telefonsalg, gatesalg, messesalg og dørsalg) er det erfaringsmessig mange selgere som er påtrengende og som utøver et betydelig press for å få i stand en avtale.

For en av fjernsalgsformene er det som nevnt særlige hensyn som gjør seg gjeldende, og som tilsier større behov for forbrukerbeskyttelse. Dette gjelder telefonsalg, der forbrukeren mottar en salgshenvendelse uten å ha bedt om det, uten å være forberedt på det, i privatsfæren, og i en del tilfeller fra til dels svært pågående selgere. Denne salgsformen skiller seg vesentlig fra annet fjernsalg som for eksempel kjøp via tradisjonell postordre eller Internett. Telefonsalg kan, når det gjelder behovet for forbrukerbeskyttelse, sammenlignes mer med dørsalg, salgsutflukter o.l. På denne bakgrunn foreslås det at det på en del punkter etableres særlige og strengere regler for telefonsalg enn for annet fjernsalg.

Dørsalgsdirektivet og gjeldende angrefristlov inneholder bare regler om angrerett, og om at selger skal gi opplysninger om angreretten. Fjernsalgsdirektivet inneholder derimot også regler som skal sikre forbrukeren nødvendig informasjon på forhånd, og at informasjonen skal gis til forbrukeren skriftlig, på papir eller f.eks. ved e-post. I stor utstrekning følger kravene av markedsføringsloven og ulovfestede prinsipper. Når kravene spesifiseres og lovfestes for fjernsalg, finner departementet det naturlig å foreslå at de samme reglene skal gjelde for salg utenfor fast utsalgssted, ettersom behovet for informasjon ikke er mindre for disse salgsformene.

Enkelte av høringsinstansene har knyttet kommentarer særlig til de ulike salgsformene.

Direktesalgforbundet er ikke enig i departementets vurdering av påvirkningen og uttaler:

«Kundene blir ikke overrumplet ved direktesalg da salgskonsulenten og gjestene alltid er invitert av vertinnen og kundene vet hva som skal skje. Vi kan derfor ikke akseptere at forbrukerne blir utsatt for et større kjøpepress enn i annen detaljhandel, hvor det ofte utløses et impuls-kjøp og hvor det ikke finnes noen form for angrefrist, da provisjonene går til salgskonsulenten og ikke til vertinnen.»

Forbrukerrådet uttaler:

«Innledningsvis er Forbrukerrådet fornøyd med at departementet har foreslått å opprettholde og videreføre forbrukervernregler som rekker lenger enn direktivet for fjernsalg. Spesielt ved dør og telefonsalg, hvor det anvendes aggressive salgsmetoder, har forbrukeren et spesielt behov for strenge beskyttelsesregler, herunder krav om informasjon og ubetinget angrerett. Det samme gjelder hvor forbrukeren inngår kjøpsavtale uten å ha sett varen på forhånd»

Forbrukerombudet er positiv til at det gis særlig beskyttelse ved telefonsalg, og uttaler:

«Forbrukerombudets utgangspunkt er at forbrukeren må gis en effektiv mulighet til å skjerme seg mot inngrep i den personlige sfære og at det må stilles krav om forhåndssamtykke ved telefonsalg, jf. prinsippene i fjernsalgsdirektivets artikkel 10 nr. 1. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til i neste høringsrunde, som bl.a. omhandler artikkel 10. Det er i denne omgang foreslått utvidet forbrukervern ved uanmodet telefonsalg i forhold til annet fjernsalg. Det er positivt at departementet på denne måten tar konsekvensen av at telefonsalg er en særlig pågående fjernsalgsteknikk. Disse reglene må etter mitt syn imidlertid komme i tillegg til forhåndssamtykke.»

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler bl.a.:

«Som forbrukerorganisasjon er vi spesielt oppmerksomme på det kjøpepress som folk utsettes for bl.a. ved telefonsalg/dørsalg der selger er svært pågående og privatlivet blir forstyrret. Vi tror at mange eldre og menneske med et lite sosialt nettverk følger seg plaget av de nye markedsføringsformene.»

Landsorganisasjonen i Norge (LO) uttaler:

«LO mener et sterkt forbrukervern er nødvendig ved dør- og telefonsalg der det ofte kan forekomme aggressive salgsmetoder. Her har forbrukeren et spesielt behov for strengere beskyttelsesregler, herunder krav om informasjon og angrerett. Det samme gjelder når forbrukeren ikke har sett varen på forhånd. LO er også fornøyd med at det foreslås strengere krav til opplysningsplikt og innhold i kjøpsavtalen enn direktivet gjør.»

3.2 Lovens virkeområde. Definisjoner

3.2.1 Salg utenfor fast utsalgssted

Departementet foreslo i *høringsnotatet* at loven skal omfatte «salg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) i nærvær av selgeren eller tjenesteyteren på annet sted enn fast utsalgssted for selgeren eller tjenesteyteren». Dette omfatter en rekke ulike salgssituasjoner, f.eks. dørsalg, gatesalg, salg på arbeidsplasser, salg utflukter og salg på messer.

Det skal i denne forbindelse bemerkes at EUs *dørsalgsdirektiv* (Rådskdirektiv 85/577/EØF) oppstiller visse rammer for lovens virkeområde. Direktivet dekker imidlertid bare visse av de salgsformer utenfor fast utsalgssted som omfattes av angrefristloven. Etter direktivet skal det være regler om bl.a. angrefrist ved avtaler som inngås:

1. under en utflukt organisert av den næringsdrivende til et annet sted enn det faste forretningsstedet
2. i forbindelse med den næringsdrivendes besøk i forbrukerens hjem, eller i hjemmet til en annen forbruker
3. i forbindelse med den næringsdrivendes besøk på forbrukerens arbeidsted

Direktivet ble gjennomført i norsk rett ved en lovendring i 1992 (Ot.prp. nr. 80 (1991-92)). Etter *gjeldende angrefristlov* så vel som etter *forslaget til ny lov* er

salg utenfor fast utsalgssted omfattet generelt, og ikke begrenset til stedene som er nevnt i direktivet.

Definisjonen av salg utenfor fast utsalgssted i § 6 første ledd bokstav d representerer en videreføring av gjeldende rett, og begrepet «utenfor fast utsalgssted» må forstås på samme måte som det tilsvarende begrep i gjeldende angrefristlov. I Ot.prp. nr. 14 (1971-72) ble lovens virkeområde utførlig drøftet. Departementet mener at argumentene for å la loven gjelde generelt for salg som finner sted utenfor fast utsalgssted har like stor grad av gyldighet i dag som tidligere. Det har skjedd en utvikling i salgsvirksomhet utenfor fast forretningssted, men ikke på måter som tilsier større endringer i lovens tilnærming og innhold. Det skal samtidig bemerkes at beløpsgrensen på 300 kroner for at loven skal komme til anvendelse ved salg utenfor fast utsalgssted, gjør at kurant torg- og gatesalg i de fleste tilfeller ikke omfattes av loven.

Ingen av høringsinstansene hadde merknader til bestemmelsen.

Som det ble framhevet i Ot.prp. nr. 14 (1971-72) vil en avgrensning basert på om salget finner sted på eller utenfor fast utsalgssted, ikke gi en optimal avgrensning i alle tilfeller. Det er, som omtalt ovenfor, en rekke former for salg utenfor fast utsalgssted som langt på vei lar seg sammenligne med vanlig butikk salg. Dette gjelder for eksempel salg på messer og torg hvor kjøperen ofte oppsøker selgeren uten noen form for påtrykk. På den annen side kan det forekomme at det fra fast utsalgssted drives salg med påvirkningsmidler som ikke står vesentlig tilbake fra hva man kan oppleve ved for eksempel gatesalg eller dørsalg. I Ot.prp. nr. 14 (1971-72) kom man til at det vanskelig lar seg gjøre å finne et annet avgrensningskriterium enn fast utsalgssted som gjennomsnittlig rammer de tilfelle man tar sikte på, og samtidig er tilfredsstillende ut fra retts tekniske hensyn.

Gjeldende angrefristlov omfatter tilfeller der tjenesteyteren uanmodet kontakter forbrukeren og tilbyr tjenesteytelser, men derimot ikke dersom forbrukeren selv har tilkalt tjenesteyteren. Forutsetningen for at avtaler som inngås i det sistnevnte tilfellet skal være unntatt, er imidlertid at avtalen som inngås omfattes av forbrukerens henvendelse eller gjelder en tjeneste som er direkte forbundet med denne. Et tilsvarende unntak gjelder etter dørsalgsdirektivet. Departementet foreslår at unntaket videreføres, jf. § 2 bokstav f. Et typisk eksempel er at en forbruker kontakter en håndverker, som oppsøker forbrukeren i dennes hjem, hvorpå det inngås en avtale. Dersom forbrukeren tilkalte tjenesteyteren for bygging av kjøkkenskap, vil avtale som inngås om dette være unntatt fra loven. Derimot vil en avtale om et helt nytt oppdrag som inngås ved samme anledning, som for eksempel legging av et gulv, omfattes av loven. Bakgrunnen er at det ved den førstnevnte avtalen er forbrukerens initiativ som ligger til grunn for inngåelse av den konkrete avtalen, mens det for den sistnevnte forholder seg annerledes. Riktignok har forbrukeren tilkalt håndverkeren, men ikke med tanke på at denne skal framsette tilbud om andre tjenester. Dersom tilbud framsettes og avtalen inngås umiddelbart, bør forbrukeren ha den forbrukerbeskyttelsen som ligger i krav på forhåndsinformasjon og skriftlig bekreftelse av avtalen og angrerett. I forslaget ble unntaket utvidet til også å gjelde der avtaler om kjøp av varer.

De største endringene ved forslaget til ny angrerettlov vil for salg utenfor fast utsalgssted være at det innføres krav til informasjon og at opplysninger

skal gis skriftlig (for eksempel på papir eller ved e-post), i tillegg til at angreristen blir utvidet fra 10 til 14 dager, samt at visse tilknyttede kredittavtaler skal oppheves ved bruk av angreretten.

3.2.2 Fjernsalg

3.2.2.1 Gjeldende rett og fjernsalgsdirektivet

Angrefristloven

Gjeldende angrefristlov omfatter de former for fjernsalg som er uttrykkelig spesifisert i loven:

1. «Telefonsalg», jf. § 1 første ledd bokstav b. Som telefonsalg anses avtaler som kommer i stand ved «telefonsamtale etter initiativ og oppringning fra selgeren som ledd i telefonsalgsvirksomhet»
2. «Postordresalg», jf. § 1 første ledd bokstav c. Forutsetningen for at en avtale skal regnes som postordresalg er at bestillingen foretas på bakgrunn av at selgeren i katalog, brosjyre, annonse eller annen markedsføring har tilbudt å sende tingen, jf. definisjonen av postordresalg i § 2 tredje ledd. Det stilles ikke spesielle krav til markedsføringen for at det skal regnes som postordresalg, utover at selgeren har tilbudt å sende varen. I praksis vil salgsgjenstanden ofte være nærmere beskrevet og avbildet i markedsføringsmaterialet. Det er imidlertid ikke nødvendig at varene er spesifisert eller prissatt i selgerens annonsering for at det skal regnes som postordresalg. Definisjonen etter dagens lov er dermed vid, og omfatter en del virksomhet som faller utenfor den tradisjonelle forståelsen av begrepet postordre, der en ofte tenker på bestilling fra kataloger. Etter fortolkninger er en kommet fram til at også salg via TV og salg via Internett omfattes av definisjonen av postordresalg. Utformingen av bestemmelsen og de tolkninger som er gjort av den, innebærer at loven allerede i dag dekker på det nærmeste alle de salgsformene som omfattes av fjernsalgsdirektivets ordlyd, og i alle fall de salgsformene som vi kjenner i dag.

Både telefonsalg og postordresalg kom inn i angrefristloven i 1983.

Fjernsalgsdirektivet

Fjernsalgsavtaler er definert i artikkel 2 nr. 1 som «enhver avtale om varer eller tjenester inngått mellom en leverandør og en forbruker innen rammen av et system for fjernsalg eller fjerntjenesteyting tilrettelagt av leverandøren, som for denne avtalens del bruker utelukkende en eller flere fjernkommunikasjonsmetoder inntil og inklusive det øyeblikket da avtalen inngås.»

Fjernkommunikasjonsmetoder er metoder som innebærer at kjøperen og selgeren kan kommunisere uten at de er tilstede samtidig. Etter direktivet har det ingen betydning om det er brukt flere slike metoder, f.eks. ved at tilbudet er framsatt via TV, mens forbrukeren har avgitt sin bestilling per telefon. Direktivet har et vedlegg med en veiledende, men ikke uttømmende, liste over slike metoder. Eksempler på fjernkommunikasjonsmetoder er Internett, telefon, trykksaker og telefaks.

Hva som ligger i begrepet «system for fjernsalg eller fjerntjenesteyting tilrettelagt av leverandøren» er ikke entydig. Det vises til diskusjonene nedenfor

om tolkning av begrepet og hvordan en hensiktsmessig kan definere virkeområdet i den norske loven.

3.2.2.2 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Departementet foreslo i *høringsnotatet* at definisjonen av fjernsalg ble knyttet til to kriterier. For det første måtte selgeren eller tjenesteyteren ha organisert et system for fjernsalg, dvs. at virksomheten er organisert slik at markedsføring og salg skjer ved bruk av fjernkommunikasjon. For det andre måtte det for at det i et konkret tilfelle skulle dreie seg om fjernsalg til en forbruker, utelukkende vært brukt fjernkommunikasjon for inngåelse av den aktuelle avtalen. Etter forslaget skulle det *ikke* legges vekt på om og i hvilken grad den næringsdrivende hadde markedsført tilbud om inngåelse av avtaler ved fjernkommunikasjon. Å finne en hensiktsmessig og praktiserbar definisjon ble vurdert som vanskelig, og en ba derfor spesielt om synspunkter fra høringsinstansene på dette punktet.

Den Norske Advokatforening er enig i at det er behov for å presisere lovteksten i forhold til direktivets tekst, og at det er vanskelig å utforme tilleggskriterier som gir klare avgrensninger.

Forbrukerombudet mener forslaget til definisjon vil by på tolkningsproblemer og uttaler:

«Utgangspunktet er som departementet påpeker at det bør bygges på objektive, enkle definerbare kriterier knyttet til forhold som er synbare og som partene har kunnskap om. Dette vil føre til klarhet og forutsigbarhet både for næringsdrivende og forbrukere.

Definisjonen i fjernsalgsdirektivets art. 2 nr. 1 «avtale som inngås ved fjernsalg» kan imidlertid være vanskelig å tolke. Det vil også knytte seg tilsvarende uklarheter i forholdt til kriteriet «organisert system for fjernsalg» i lovutkastet. Jeg vil i forbindelse med mine erfaringer ved håndhevingen av markedsføringsloven følge med på utviklingen på dette punkt.»

Også *Forbrukertvistutvalgets leder, Trygve Bergsåker*, er i tvil om hensiktsmessigheten av definisjonen slik den er formulert.

3.2.2.3 Departementets vurderinger

Innledning

Gjeldende angrefristlov inneholder bare regler om *angrerett*. Lovforslaget vil i tillegg til angrerett innebære krav om forhåndsinformasjon, krav til avtalen og oppheving av visse tilknyttede kredittavtaler ved bruk av angreretten. Definisjonen av fjernsalg bør utformes slik at begrepet dekker de tilfellene der det er ønskelig at disse reglene kommer til anvendelse.

Reglene og avgrensningen bør være enkle å praktisere, både for forbrukere og næringsdrivende. Det skal være enkelt å avgjøre for begge parter om en er i ferd med å inngå eller har inngått en fjernsalgsavtale. Rent praktisk betyr dette at avgrensningen bør bygge på *enkle kriterier knyttet til forhold som partene har kunnskap om*.

Departementet har etter høringsrunden vurdert utformingen av definisjonen nærmere, og har kommet fram til at det for at det skal anses å foreligge fjernsalg, også bør stilles krav om at det skal være utvist en viss aktivitet i form

av markedsføring fra den næringsdrivendes side, utover det å faktisk akseptere inngåelse av avtaler ved fjernkommunikasjon. Etter forslaget som nå fremmes, jf. § 6 første ledd bokstav a, vil det anses som fjernsalg dersom følgende vilkår er oppfylt:

- forberedelse og inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon og
- selgeren eller tjenesteyteren har generelt overfor forbrukerne tilbudt eller oppfordret til inngåelse av avtaler på denne måten ved en eller flere anledninger.

Vilkåret i siste strekpunkt innebærer en endring sammenlignet med forslaget i høringsnotatet, i form av et tilleggskriterium.

Vilkår om måten avtaler inngås på

Forslaget vil bare omfatte avtaler som i sin helhet er inngått ved bruk av fjernkommunikasjon. Forslaget forutsetter dermed at den enkelte selger eller tjenesteyter har lagt til rette for inngåelse av avtaler på avstand. Enkelte foretak har egne telefonsalgskonsulenter, internettsider som gir mulighet for bestilling, bestillingstelefoner, postordreavdelinger osv., mens mottak av bestillinger via fjernkommunikasjon for andre foretak er mer integrert i den vanlige virksomheten. Noen foretak inngår utelukkende avtaler ved bruk av fjernkommunikasjon (typisk tradisjonelle postordreforetak og internettbutikker), mens salgsvirksomheten fra andre foretak er innrettet slik at bestilling kan skje enten ved oppmøte eller ved telefonisk bestilling o.l. Etter departementets vurdering bør det ikke ha noen betydning hvordan virksomheten er organisert internt, eller hvor stor del av omsetningen som skjer ved fjernsalg e.l.

For at det i et konkret tilfelle skal anses å foreligge et fjernsalg må avtalen *være inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon*. Selgerens presentasjon av varene eller tjenestene kan skje på ulike måter, f.eks. ved annonsering på Internett, ved utsendelse av kataloger eller annonsering i aviser, men kan også framsettes som direkte reaksjon på en henvendelse fra forbrukeren. Tilsvarende kan forbrukerens bestilling avgis på ulike måter, f.eks. ved bruk av telefaks, telefon eller skriftlig bestilling som sendes gjennom posten. Det foreligger ikke fjernsalg når fjernkommunikasjon bare brukes til markedsføring, kontraktsforhandlinger og informasjonsutveksling, mens den endelige avtalen inngås ved at partene møtes. Det vil bare anses som fjernsalg dersom bindende, endelig avtale inngås ved bruk av fjernkommunikasjon. En reservasjon, som bare er bindende for den næringsdrivende, men ikke for forbrukeren, anses ikke som inngått avtale. Ett eksempel er ordningen som finnes med bestilling av kinobilletter, der kjøpsavtalen først inngås ved oppmøte for å hente og betale billettene. Slik bestilling av billetter vil falle utenfor lovens definisjon av fjernsalg.

Vilkår om at selgeren eller tjenesteyteren har markedsført sitt tilbud

Etter gjeldende angrefristlov har som nevnt måten selgeren markedsfører et produkt på, en viss betydning for om en salgsvirksomhet faller inn under loven eller ikke, jf. beskrivelsen av reglene i angrefristloven ovenfor under pkt. 3.2.2.1. Det er usikkert hva fjernsalgsdirektivets krav til «organisert system» innebærer med hensyn til i hvilken grad selgeren eller tjenesteyteren må ha

drevet aktiv markedsføring av et tilbud for at det skal falle inn under fjernsalgsdefinisjonen.

I høringsnotatet konkluderte departementet med at det ikke skulle stilles krav til markedsføringen for at en salgsvirksomhet skulle omfattes av fjernsalgsdefinisjonen. Etter det som foreslås i proposisjonen skal det imidlertid stilles visse krav til at den næringsdrivende har markedsført sitt tilbud om inngåelse av avtale på avstand for at virksomheten skal anses som fjernsalg.

Bakgrunnen er bl.a. at det i forbindelse med en rekke kurante avtaler kan være rent praktiske grunner til at en kunde tar initiativ til en avtale per telefon i stedet for å oppsøke leverandøren. I slike tilfeller er det liten grunn til å ha ulike rettsregler knyttet til bestillingsform, og det kan gi uheldige utslag hvis lovens krav til informasjon og ikke minst angrerett skulle gjelde i slike tilfeller. Dette er mest aktuelt for tjenester, og det typiske tilfellet er avtale om en time hos tannlege eller frisør. Det kan også gjelde varekjøp hvor kunden per telefon eller post kontakter en forretning som ikke driver organisert fjernsalgsvirksomhet, og ber om at en vare sendes.

Loven foreslås derfor avgrenset slik at den ikke omfatter kurante timebestillinger o.l. per telefon, telefaks osv., med mindre selgeren eller tjenesteyteren har utøvet en viss form for aktivitet ved å sette fram et spesifikt tilbud som forbrukerne oppfordres til å reagere på, eller en mer generell oppfordring til å inngå avtaler på avstand. I disse tilfellene er behovet for at reglene kommer til anvendelse større enn der hele avtaleinngåelsen kommer i stand på forbrukernes initiativ.

Forslaget innebærer derfor en forutsetning om at den næringsdrivende for eksempel ved annonser, kataloger eller på sine internettsider tilbyr inngåelse av avtaler ved bruk av utelukkende fjernkommunikasjon. En nøktern oppføring i telefonkatalogen bør etter departementets vurdering ikke anses som tilstrekkelig til at det skal regnes som oppfordring til inngåelse av en avtale ved fjernsalg. I likhet med forståelsen av bestemmelsen i gjeldende angrefristlov, vil det også etter den nye loven kunne regnes som fjernsalg selv om ikke opplysningene gitt i markedsføringen er tilstrekkelig til å inngi ordre, uten ytterligere informasjonsinnhenting eller spørsmål til selgeren. Det kan heller ikke kreves at det i en annonse står en uttrykkelig oppfordring (for eksempel: «Ring og bestill nå !»). Det avgjørende vil etter departementets oppfatning være om markedsføringen er utformet slik at den er *egnet til å framkalle bestillinger* ved bruk av fjernkommunikasjon. I praksis vil dette innebære at avtaleinngåelse ved fjernkommunikasjon i stor utstrekning vil være omfattet, ettersom de fleste selgere og tjenesteytere som tilbyr avtaleinngåelse på denne måten, også vil markedsføre sitt tilbud.

Det skal etter departementets forslag ikke stilles noe krav til omfanget av virksomheten for at den næringsdrivende skal anses å drive fjernsalg. Også virksomheter som vanligvis baserer salget sitt på salg fra et utsalgssted, vil kunne omfattes av loven, dersom de ved en eller flere anledninger, tilrettelegger for og gjennom markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på den måten loven omfatter. Eksempelvis kan en forretning ved realisasjon av en restbeholdning av varer ha en kampanje gjennom annonser eller brosjyrer hvor forbrukere gis tilbud om bestilling per telefon eller Internett. Dersom et slikt tilbud gis generelt til de som måtte være interessert, må det

anses at selger har markedsført tilbudet, selv om det er begrenset i tid eller med hensyn til vareutvalg (for eksempel mammutsalg av bøker en gang i året eller en dagligvarebutikk som tilbyr ordremottak per telefon og utkjøring av matvarer til tilreisende i vinterferien). Derimot vil en næringsdrivende som bare unntaksvis, i enkelttilfeller, aksepterer bestilling for eksempel per telefon og etter initiativ og oppfordring fra en kunde som en slags ekstraservice i forhold til denne personen, ikke kunne sies å ha markedsført tilbud om omsetning på denne måten. Denne typen individuelt framforhandlede avtaler omfattes ikke.

Næringsdrivende driver ofte markedsføring eller generell informasjon om sin virksomhet gjennom flere kanaler. Det bør imidlertid ikke være avgjørende om en forbruker tar kontakt med selgeren på bakgrunn av et konkret tilbud som er presentert detaljert i en avisannonse eller om det skjer på bakgrunn av at forbrukeren har funnet den næringsdrivendes navn og telefonnummer i de gule sidene i telefonkatalogen, og så via telefonen får presentert det spesielle tilbudet. For den næringsdrivende vil det også være praktisk at omfanget av forpliktelsene i forhold til den enkelte forbruker ikke er avhengig av om forbrukeren svarer på bakgrunn av at han eller hun har sett en annonse i avisen dagen før, eller fordi han har slått opp telefonnummeret i de gule sidene i telefonkatalogen. Dersom en næringsdrivende først har markedsført et tilbud om inngåelse av fjernsalgsavtaler, skal dette komme alle forbrukere som foretar bestilling til gode, uansett om de har sett den konkrete annonsen eller ikke. Tilsvarende må legges til grunn der for eksempel en bokhandel ved en anledning, f.eks. ved mammutsalg, markedsfører et fjernsalgstilbud ved kataloger o.l. Loven vil gjelde ikke bare i forhold til de forbrukerne som foretar bestillinger ut fra katalogen, men også for dem som ringer og bestiller, uten nødvendigvis å ha sett katalogen.

Fjernsalgsformen «telefonsalg»

Ved avtaler som inngås per telefon der selgeren uanmodet har ringt forbrukeren, er det større behov for forbrukerbeskyttelse, enn for andre fjernsalgsformer, jf. pkt. 3.1. På denne bakgrunn foreslås det på en del punkter at telefonsalg behandles på samme måte som dørsalg, gatesalg og annet salg utenfor fast utsalgssted.

Telefonsalg ble i høringsnotatet definert som «fjernsalg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) ved telefonsamtale etter uanmodet oppringning fra selgeren eller tjenesteyteren.» Det ble presisert i motivene at det ikke gjøres noe generelt unntak for oppringninger som ledd i etablerte kundeforhold. Høringsinstansenes merknader til dette og departementets vurderinger er omtalt i de spesielle merknadene til bestemmelsen i § 6 første ledd bokstav c, der telefonsalg er definert.

3.2.3 Loven gjelder i forbrukerforhold

3.2.3.1 Gjeldende rett og fjernsalgsdirektivet

Den forbrukerdefinisjonen som har vært vanlig i norsk lovgivning, og som er benyttet bl.a. i kjøpsloven og gjeldende angrefristlov, er på enkelte punkter *snevrere* enn definisjonen som benyttes i fjernsalgsdirektivet:

- Etter angrefristloven er det et vilkår at den næringsdrivende visste eller burde ha kjent til at tingen ble anskaffet til et personlig formål eller til bruk for forbrukerens husstand, familie eller omgangskrets. Et slikt krav om at det skal være *synbart* for den næringsdrivende at avtaleparten er forbruker stilles ikke etter fjernsalgsdirektivet, og heller ikke etter andre forbrukerdefinisjoner i EU-retten.
- *Kjøp av ting i yrke* omfattes ikke av dagens angrefristlov selv om kjøper handler utenfor næringsvirksomhet. Etter definisjonen som ble foreslått i høringsnotatet, og som følger av direktivet, vil en persons kjøp av varer eller inngåelse av tjenesteaftale i yrke omfattes dersom vedkommende ikke er næringsdrivende.

På ett punkt er imidlertid forbrukerbegrepet, bl.a. i angrefristloven, kjøpsloven og andre forbrukerlover, slik det har vært praktisert bl.a. av Forbrukertvistutvalget, *videre* enn det som følger av direktivet. Etter fjernsalgsdirektivets forbrukerdefinisjon er det bare fysiske personer som kan regnes som forbrukere. Dette innebærer at sammenslutninger av enkeltpersoner som for eksempel borettslag og foreninger ikke anses som forbrukere i direktivets forstand. Etter norsk rett må det imidlertid antas at sammenslutninger av forbrukere i visse tilfeller omfattes av forbrukerdefinisjonen, forutsatt at avtalen tjener til oppfyllelse av personlige formål for enkeltpersoner.

Definisjonen av forbrukerkjøp og forbrukerleie i gjeldende angrefristlov forutsetter at kontraktspart på selger- eller tjenesteytersiden er yrkesselger eller yrkesutleier. Også i kjøpsloven er det innebygget i definisjonen av forbrukerkjøp at selgeren opptrer som yrkesselger.

Forbrukerdefinisjonen i fjernsalgsdirektivet stiller isolert sett ikke opp noen krav til profesjonalitet på selger- eller tjenesteytersiden. Det følger likevel av direktivets system at enkeltbestemmelsene bare får anvendelse mellom «leverandør» og forbruker. «Leverandør» er definert som enhver fysisk eller juridisk person som opptrer innen rammen av sin inntektsgivende virksomhet. Dørsalgsdirektivet er også bygget på et system hvor «forbruker» og «næringsdrivende» er definert hver for seg.

Realiteten i tilnærmingsmetodene som er benyttet i gjeldende angrefristlov og direktivene må anses å være den samme. Forbrukervernet gjelder ikke der avtaler inngås mellom privatpersoner.

3.2.3.2 Forslaget i høringsnotatet og generelle merknader fra høringsinstansene

I høringsnotatet ble det foreslått at loven skal gjelde der salg og utleie av varer eller ytelse av tjenester skjer til *forbruker*, og selger eller tjenesteyter opptrer i *næringsvirksomhet*.

Departementet la i forslaget vekt på å sikre at den foreslåtte forbrukerdefinisjonen rekker minst like langt som definisjonen i fjernsalgsdirektivet artikkel 2 nr. 2. I tillegg ønsket en å inkludere i forbrukerbegrepet sammenslutninger av forbrukere, forutsatt at avtalen tjener et personlig formål for enkeltpersoner. «Forbruker» ble foreslått definert som fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Etter forslaget skulle også juridiske personer regnes som forbrukere dersom avtalen skal tjene et personlig formål for enkeltpersoner. Med denne definisjonen ville privatpersoners avta-

leingåelser omfattes, forutsatt at personen handler utenfor næringsvirksomhet. Også yrkesanskaffelser i lønnsinntakerforhold ville omfattes. Som eksempel på juridiske personer i form av grupper av forbrukere som ville omfattes, kan nevnes amatøridrettslag som kjøper drakter til medlemmene.

De tradisjonelle definisjonene av forbruker har stilt krav om at varen eller tjenesten må være «hovedsakelig til personlig bruk». Dette har hatt som konsekvens at kjøp av ting i yrke faller utenfor, selv om kjøperen ikke er næringsdrivende. Forslaget ville som nevnt innebære at fysiske personers kjøp av ting i yrke vil omfattes av loven. Dette innebærer en utvidelse i forhold til gjeldende rett, men er i samsvar med det som antas å følge av forbrukerdefinisjonene i EU-retten.

Noen av høringsinstansene påpekte problemet med at det er ulike forbrukerbegreper i forskjellige lover. *Den Norske Advokatforening* uttaler:

«Advokatforeningen vil peke på at forbrukerdefinisjonene varierer ganske mye fra lov til lov, og i den nylig vedtatte lov om finansavtaler og finansoppdrag ble det uttrykkelig forkastet å gjøre loven ufravikelig også overfor juridiske personer (se bl.a. Innst. O. nr. 84 (1998-99) side 8 spalte 1 nederst.) Kjøpsloven har igjen en noe annen definisjon enn nærværende utkast.»

Departementet er enig i at det kan skape problemer i praksis når definisjonene varierer fra lov til lov, og mener det bør foretas en generell gjennomgang av forbrukerbegrepet i norsk lovgivning. *Justisdepartementet* skriver i sin uttalelse at en slik gjennomgang bør foretas, og at departementet er innstilt på å foreta denne gjennomgangen i tilknytning til den forestående oppfølgingen av forbrukerkjøpsdirektivet og NOU 1993:27 Forbrukerkjøpslov. En slik gjennomgang vil kunne medføre endringer i forhold til det som nå foreslås.

3.2.3.3 Spesielt om grupper av forbrukere

Departementets utgangspunkt er at området for forbrukervernreglene bør dekke avtaler som gjelder ivaretagelse av *personlige behov*. Et spørsmål er hvilke regler som skal gjelde der flere forbrukere opptrer sammen eller lar seg representere ved en organisasjon ved inngåelse av avtaler, f.eks. der en amatøridrettsklubb går til innkjøp av drakter, i stedet for at hvert enkelt klubbmedlem kjøper draktene. Etter departementets vurdering bør også forbrukervernreglene komme til anvendelse selv om en sammenslutning formelt er avtaleparten, når denne sammenslutningen i realiteten er en samling privatpersoner. Dette ble gjenspeilet i høringsnotatet ved forslag om at juridiske personer skal regnes som forbruker, forutsatt at avtalen skal tjene et personlig formål for enkeltpersoner og enheten ikke handler som ledd i næringsvirksomhet. Eksempler er idrettslag, syforeninger og små borettslag som kjøper maling. I slike tilfeller vil det ofte forekomme at sammenslutningens representanter mangler profesjonalitet og fagkunnskap, mens man på den andre side møter næringsdrivende som er profesjonelle. Riktignok kan styrkeforholdet i en del tilfeller være omvendt, f.eks. et større borettslag som inngår en avtale med en mindre håndverksbedrift.

Forbrukerrådet mener gjeldende rett kan gi tilfeldige resultater og støtter utvidelsen. De uttaler:

«I § 5d foreslås utvidelse av forbrukerbegrepet. Etter Forbrukerrådets oppfatning kan gjeldende rett gi tilfeldig resultater. Videre er ikke skil-

let mellom hvilke grupper forbrukere som omfattes eller faller utenfor lovens regler etter vår oppfatning like godt begrunnet. Selv om en gruppe forbrukere tilfeldigvis er sammensluttet i en forening/lag, kan de ha like stort beskyttelsesbehov som om de hadde handlet individuelt. På denne bakgrunn er vi derfor fornøyd med lovforslaget, som vil innebære at flere grupper forbrukere som tidligere ikke ble omfattet av forbrukervernet nå vil omfattes av angrerettloven, f. eks. borettslag, og idrettsforeninger.»

Også *Forbrukerombudet* støtter en vid definisjon.

Justisdepartementet har ikke merknader til at forbrukerbegrepet nå utvides, og viser til at den foreslåtte utvidelsen må sies å være i samsvar med de vurderingene det er gitt uttrykk for i finansavtaleproposisjonen.

Finansieringsselskapenes Forening påpeker ulempene ved at forbrukerdefinisjonen varierer fra lov til lov, og at nyere lovgivning i Norge og i EU synes å være falt ned på en begrensning til fysiske personer. Foreningen fraråder derfor en definisjon som avviker fra dette.

Også *eforum.no* tar opp dette, og uttaler:

«Det vil ofte være umulig for en selger å kjenne til formålet bak en juridisk persons bestilling av varer eller tjenester. Dette vil medføre usikkerhet hos selger med hensyn til i hvilke tilfeller angrefristloven kommer til anvendelse. Dette vil ikke bare få følger i forhold til benyttelse av angrefristen, men også i forhold til selgerens øvrige forpliktelser etter angrefristloven. Selgeren pålegges blant annet informasjonforpliktelser allerede forut for avtaleinngåelsen, og lovforslaget forutsetter at selgeren, når det er klart at han ikke har med en fysisk person å gjøre, skal kjenne til kjøperens formål ved avtalen, for at førstnevnte skal kunne oppfylle sine forpliktelser. Dette er etter vår oppfatning meget uheldig, og vil kunne gjøre det nærmest umulig for en næringsdrivende å forsikre seg om at han driver sin virksomhet i lovlige former.»

Den Norske Advokatforening kommenterer et eksempel i høringsnotatet slik:

«Etter utkastet til § 5 omfatter forbruker både fysisk person og juridiske personer dersom avtalen har et personlig formål for enkeltpersoner. (...) Som eksempel på juridisk person som defineres som forbruker, er nevnt idrettslag som kjøper drakter til medlemmene. Vil eksempelvis et så profesjonalisert idrettslag som Rosenborgs fotballag være forbrukere i denne sammenheng? - og i motsatt fall: hvilke idrettslag har et så profesjonelt preg at deres innkjøp skjer som forbrukere og, og hvilke har det ikke? Formodentlig er det tenkt på idrettslag som her et helt uprofesjonelt preg, men med de glidende overganger man i dag har, både for idrettslag og for en rekke andre institusjoner, vil avgrensningen kunne bli vanskelig. Vi antar derfor at det bør legges noe mer arbeid i avgrensningen mellom forbruker og næringsdrivende.»

Til merknadene fra *eforum.no* vil departementet bemerke at forhold knyttet til bestillingen ofte vil gi en indikasjon på hvem som er bestiller, eksempelvis dersom Peder Ås fra firma Ås AS bestiller 32 PCer. Dersom en skulle være i tvil, vil det oftest være mulig å bringe klarhet i saken ved en henvendelse til bestilleren.

Når det gjelder avgrensningen i forhold til næringsvirksomhet, ser departementet at dette kan være problematisk, men viser til pkt. 3.2.3.7 nedenfor. Det er vanskelig å gi noen helt presis avgrensning i motivene, men departementet mener at dette ikke kan tillegges så stor vekt at en skal gå tilbake i forhold til tidligere praksis og innsnevre definisjonene slik at samlinger av forbrukere ekskluderes fra de rettighetene loven gir.

Departementet velger å opprettholde forslaget i store trekk, men med enkelte justeringer, jf. § 6 første ledd bokstav e. Siktemålet er å opprettholde den praksisen som gjelder i dag, men slik at dette kommer fram i ordlyden.

3.2.3.4 *Spørsmålet om det skal være synbart for den næringsdrivende at avtalemotparten er forbruker*

Næringslivet Hovedorganisasjon kommenterer at vilkåret om at det var eller burde være synbart for den næringsdrivende at kjøper var forbruker, fjernes. Til dette vil departementet bemerke at det ikke er noe synbarhetskrav etter fjernsalgsdirektivet, og at det dermed ikke vil være adgang til å operere med et slikt krav i norsk lovgivning som gjennomfører direktivet. I mange sammenhenger vil det framgå mer eller mindre direkte hvem som er bestiller, f.eks. ved at den som bestiller presenterer seg som representant for et navngitt foretak eller ved at bestillingen inneholder opplysninger om hvem faktura skal sendes til. Ellers vil selgeren ved forespørsel til bestilleren enkelt kunne bringe på det rene om det bestilles på vegne av en privatperson eller en næringsvirksomhet.

3.2.3.5 *Private distributører*

Forbrukerrådet tar opp spørsmålet om hva som vil gjelde for agenter i såkalt multilevelmarketing (heurnder såkalt pyramidesalg), og uttaler:

«Videre vil utvidelsen såvidt vi forstår, innebære at også enkelte avtaleinngåelser foretatt av næringsdrivende heretter vil bli regulert av loven. I den forbindelse stiller vi spørsmålet om lovforslaget vil innebære at en distributørs rettigheter overfor et mlm-selskap styrkes. Nevnte selskap kjennetegnes ved at omsetningen delvis kommer fra direkte salg av forbrukerprodukter til distributører og forbrukere, og delvis ved verving nye distributører.

Distributøren som overfor selskapet anses som næringsdrivende får inntekter både av salg til forbrukere, samt bonus av antall nye distributører han klarer å verve, samt provisjon av deres salg. Overfor selskapet inngår distributøren avtaler både om kjøp av produkter til eget bruk, samt kjøp av produkter for salg. I tillegg er distributøren ofte forpliktet til å kjøpe tjenester av mlm-selskaper (pliktig abonnement, og trykksaker).

Det som kjennetegner rekrutterings- og salgsmetodene, er at selskapsrepresentantene ofte opptrer aggressivt, at markedsføringen/informasjonen er villedende, uklar og mangelfull, samt at kontraktene mellom selskapet og distributørene er svært ubalanserte. På grunnlag av stadig økende henvendelser fra distributører som føler seg lurt til å inngå slike kontrakter, samt at de fleste distributører bare har dette som bierverv (bare en brøkdel har inntekter over kr 30.000,- per år), bør distributørene i slike selskaper etter vår oppfatning ha samme forbrukervern. Dette fordi beskyttelsesbehovet er stort, samt at de i rea-

liteten må betraktes som forbrukere. For nærmere utfylling vedlegges vårt brev av 10.08.1999 til Justisdepartementet. For det tilfelle at lovforslaget som utgangspunkt ikke er ment å omfatte denne gruppen, ber vi på bakgrunn av ovennevnte at distributørene likevel gis full forbrukerbeskyttelse etter angrerettloven.»

Departementet vil ikke i denne omgang foreslå noen særlige regler for denne typen salgsvirksomhet. Loven kan komme til anvendelse også ved disse salgformene, i den utstrekning lovens vilkår er oppfylt, f.eks. ved inngåelse av avtaler på såkalte homeparties, og så langt avtalen inngås av en person som forbruker. Dette innebærer at det i enkelte tilfeller kan være naturlig å anse deler av en avtale som inngått med en person som forbruker, mens øvrige deler av avtalen er inngått med sikte på næringsvirksomhet. Ved første gangs kjøp av produkter eller kjøp av startpakker o.l. kan det være naturlig å anse en person som å opptre utenfor næringsvirksomhet, mens det utvilsomt på et eller annet tidspunkt må anses at vedkommende opptre i næringsvirksomhet, også før en økonomisk fortjeneste har realisert seg for denne personen. I hvilken utstrekning loven skal få anvendelse på disse konseptene, må overlates til vurdering i praksis, og grensene må trekkes ved en konkret vurdering av de ulike formene for avtaler som inngås.

3.2.3.6 Formidlere

Der privatpersoner bruker profesjonell bistand til å markedsføre eller selge varer eller tjenester, bør det etter departementets oppfatning påhvile den profesjonelle part å etterleve lovens bestemmelser om opplysningsplikt og krav til avtalen osv. Det foreslås derfor en regel som sikrer dette i § 1 annet ledd, jf. merknadene til denne bestemmelsen.

Forbrukerrådet støtter forslaget om å gjøre profesjonelle tredjemenn ansvarlig for opplysningsplikten og uttaler:

«I § 1, 2 ledd foreslås at selgers profesjonelle fullmektig pålegges en opplysningsplikt. Det er ikke uvanlig at profesjonelle tredjemenn utenfor en avtale pålegges blant annet opplysningsplikt. Eksempelvis nevnes meglers ansvar etter Lov om eiendomsmegling og Tidspartsloven.

Konkret vil lovendringen innebære at f. eks. profesjonelle utleiefirmaer, som leier ut fritids/bolighus på vegne av eier pålegges ansvaret for visse opplysninger. *Forbrukerrådet* støtter forslaget.»

Også *Forbrukerombudet* støtter forslaget.

Eforum.no uttaler:

«En annen viktig virksomhet i markedet for elektronisk handel er drift av «nettbutikker». Enkelte slike selger ikke egne varer, men fungerer mer som markeds plasser. Dersom den reelle selgeren er en privatperson, vil denne ikke omfattes av angrefristloven. Spørsmålet oppstår da om hvorvidt en angrende kjøper kan påberope seg at innehaveren av «nettbutikken» omfattes av § 1 annet ledd. Etter vår oppfatning vil det, dersom den internettside butikken opererer med bare inneholder en beskrivelse av varen/tjenesten, samt en henvisning eller lenke til selger, være naturlig å sammenligne den næringsdrivendes virksomhet i et slikt tilfelle med det å tilby rubrikkannonser i en avis. I et slikt tilfelle kan, etter vårt syn, ikke den næringsdrivende anses å opptre på vegne av selger.»

Departementet er enig i eforum.no sin vurdering av elektroniske markedsplasser. Samtidig skal det bemerkes at det forekommer at salgsvirksomhet framstilles som en markedsplass, mens salget i realiteten skjer fra den næringsdrivende. I slike tilfeller vil reglene gjelde direkte i forhold til selgere og tjenesteytere.

3.2.3.7 Selger- og tjenesteytersiden

Etter § 1 gjelder loven når selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet.

I begrepet «næringsvirksomhet» ligger for det første at aktiviteten må ha en økonomisk karakter som objektivt sett er egnet til å gi overskudd. At virksomheten drives med fortjeneste for øye, vil være en sterk indikasjon på at vilkåret er oppfylt. Ren hobbyvirksomhet vil derimot falle utenfor begrepet. Rettspraksis fra skatteretten, hvor grensen mellom hobby/fritidssysse og næringsvirksomhet nærmere er trukket opp, kan her være veiledende. Det kan bl.a. nevnes at lengre tids kjøp og salg av frimerker til en verdifull frimerkesamling, ble ansett for å være næringsvirksomhet etter skattelovens bestemmelser.

Videre må aktiviteten være av et visst omfang og en viss varighet. Det må eksempelvis antas at en speidertropps loddsalg for å finansiere en utflukt av denne grunn faller utenfor lovens virkeområde.

I næringsvirksomhetsbegrepet ligger også at den økonomiske aktiviteten må være utøvet for den næringsdrivendes egen regning og risiko.

Departementet skal presisere at det bl.a. på bakgrunn av disse momentene må foretas en skjønnsmessig og konkret vurdering av om en bestemt avtalepart skal anses for å opptre i næringsvirksomhet i angrerettlovens forstand. Andre momenter kan også være relevante. Eksempelvis kan det i tvilstilfelle legges vekt på om virksomheten opererer med ansatte eller ikke.

3.3 Ulike regler for varer og tjenester

3.3.1 Innledning

Lovforslaget omfatter både kjøp av ferdige varer, kjøp av varer som skal tilpasses eller tilvirkes spesielt for den enkelte forbruker, og kjøp av tjenester. Det er foreslått ulike regler for ulike typer varer og for tjenester på enkelte punkter.

I *høringsnotatet* ble ikke skillet mellom varer og tjenester drøftet særskilt. En redegjørelse for de tilfellene der skillet mellom varer og tjenester får særlig betydning, er gitt i nedenfor. En del av høringsinstansene påpekte at det i mange tilfelle er usikkert om en ytelse skal regnes som en vare eller en tjeneste.

Forbrukerrådet tar i sin høringsuttalelse opp skillet mellom varer og tjenester, og uttaler:

«Etter Forbrukerrådets syn er det viktig at tjenestebegrepet i loven avklares nærmere. For det første for å avklare om ytelsen overhodet er omfattet av loven jfr. § 1. Men også for å sonde mot varebegrepet i lovforslaget, da dette reguleres på ulik måte (bortfall når tjenesten er påbegynt - fristberegningsregler). Dette er for såvidt ingen ny

problematikk, men en videreføring av tolkningsspørsmål man har etter gjeldende angrerettlov.»

Som eksempler på områder det dette spørsmålet har dukket opp i praksis etter gjeldende rett nevner Forbrukerrådet elektrisk kraft, datamaskinprogram, internettaksess, telefonsignaler og fjernsynssignaler levert via kabel eller satellitt. Rådet uttaler videre:

«Dette er eksempler på ytelser som ligger i gråsonen, og etter vår oppfatning bør grensene avklares ved ny lovgivning. Behovet for et utvidet forbrukervern gjøres gjeldende her uavhengig av hvilken etikett man velger å sette på ytelsen. Både næringsliv og forbrukersiden er tjent med klare regler på dette punkt, for å vite hva man har å forholde seg til. Forbrukerrådet har spesielt mottatt en rekke henvendelser knyttet til salg av strøm. Rettstilstanden er uklar på dette punkt, og er vanskelig å håndtere i praksis for partene.»

Forbrukerombudet tar også opp avgrensningen mellom varer og tjenester og uttaler:

«Erfaring viser at det kan være uklart hva som omfattes av begrepene «varer og tjenester». Ytelser som tradisjonelt har vært gjenstand for diskusjon, og som kan være vanskelige å definere bør derfor omtales særskilt i forarbeidene. Dette gjelder bl.a. elektrisk kraft og vann som etter Forbrukerombudets syn utvilsomt bør omfattes av loven. Det samme spørsmål kan eksempelvis gjøre seg gjeldende for ytelser som Internett-, telefon-, parabol- og kabel-TV abonnement.»

Om en ytelse regnes som en vare eller som en tjeneste får særlig betydning i forhold til angreretten, hvor følgende regler gjelder i de ulike tilfellene:

For varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren:

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg løper angreretten fra selgeren har oppfylt opplysningsplikten etter kap. 3, jf. § 11 annet ledd. Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det etter forslaget dessuten avtales at tilvirkningen eller tilpassingen skal påbegynnes før angrerettens utløp, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten må betale for utført arbeid og medgåtte materialer, jf. forslaget § 16. Dette er en endring i forhold til høringsnotatet, der det bare ble foreslått at det kunne avtales at angreretten løper fra den dagen selgeren har oppfylt opplysningsplikten. Ved dørsalg og annet salg utenfor fast utsalgssteds, gjelder hovedregelen nedenfor.

For andre varer:

Angreretten løper fra varen og alle opplysningene er mottatt på foreskrevet måte, jf. § 11 første ledd.

For tjenester:

Angreretten løper fra tjenesteyteren har oppfylt opplysningsplikten etter kap. 3, jf. § 18. Ved annet fjernsalg enn telefonsalg er det foreslått en regel som innebærer at det kan avtales på forhånd at tjenesten påbegynnes før utløpet av angreretten, med den virkning at forbrukeren skal betale for de tjenestene eller de delene av en tjeneste som er utført, jf. § 21 tredje ledd. Bestemmelsen

er endret i forhold til høringsnotatet, der det var foreslått at det ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan avtales at utføring av en tjeneste påbegynnes før angrefristens utløp, med den virkning at angreretten bortfaller fra det tidspunktet utførelsen påbegynnes.

Relevant i denne sammenheng er også forslaget i § 12 første ledd bokstav b, som unntar fra angreretten «varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake».

Høringsuttalelser som særlig omhandler digitale produkter er referert under pkt. 3.3.2, og en uttalelse om levering av kraft er gjengitt og kommentert under pkt. 3.3.3. Departementets samlede vurderinger og forslag finnes under pkt. 3.3.4.

3.3.2 Særlig om digitale produkter

Kulturdepartementet forvalter opphavsrettslovgivningen, og har en del merknader knyttet til omsetning av opphavsrettslige vernede produkter over nett:

«Etter utkastet § 1 gjelder loven «ved salg og utleie av varer og tjenester til forbruker, når selger eller tjenesteyter opptrer i næringsvirksomhet og avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted». Dersom brukeren selv laster ned filer fra Internett, står man overfor en annen transaksjon enn et tradisjonelt detaljsalg. Brukeren får ikke levert et eksemplar fra leverandøren. Det som i realiteten skjer er at den digitale informasjonen stilles til disposisjon slik at brukeren kan få kopiert den via nettet. Brukeren kjøper ikke et eksemplar, men en rett til å fremstille et eksemplar hos seg selv. For praktiske formål må man likevel anta at realiteten ikke er til hinder for at slik virksomhet faller inn under lovens anvendelsesområde, selv om ordlyden er begrenset til «salg og utleie».

Forsegling ved elektronisk levering

Direktivet og lovforslaget omtaler særskilt forseglede produkter det er knyttet opphavsrettigheter til. Kulturdepartementet vil bemerke at det ofte vil være mulig å forsegle også elektronisk leverte produkter, eller på annen måte hindre at forbrukeren nyttiggjør seg produktet uten å betale avtalt vederlag. Et eksempel er Digibox, som er laget for å forhindre forbrukere i å lytte til kopier av musikk de ikke har betalt for. Teknologien hindrer ikke musikken fra å bli kopiert. En bruker kan sende en kopi av en sang eller et album via e-post til en annen bruker. Men inne i musikken er det en kode som hindrer mottageren fra å spille lydsporet uten å ha betalt for det først. Et annet eksempel er distribusjonsformen for enkelte datamaskinprogrammer. Brukeren kan fritt laste ned en demonstrasjonsversjon med begrenset funksjonalitet. Bestemmer han seg for å anskaffe programmet, får han en kode. Koden åpner programmet slik at brukeren får den fulle funksjonalitet. Funksjonen sikrer at brukeren ikke kan nyttiggjøre seg produktet uten å ha betalt for det.

Vare- og tjenestebegrepene

Spørsmålet om grensdragning mellom «varer» og «tjenester» aktualiseres når både varer og tjenester kan overføres elektronisk. Dette settes på spissen når regelverket for varer og tjenester er forskjellig, slik det er i lovutkastet.

Forutsatt at den digitale ytelsen klassifiseres som «vare», vil det være angrerett for ytelser som ikke er forseglet. Leverandøren står da uten beskyttelse mot kopiering av de ytelser som ikke er forseglet.

Forutsatt at den digitale ytelsen klassifiseres som «tjeneste», vil angreretten bortfalle på de vilkår som fremgår av lovutkastet § 19.

Problemet med rettslig klassifisering av varer og tjenester er generelt. Av praktiske grunner går man i enkelte tilfeller inn for at all handel basert på elektronisk overføring er en tjeneste. Eksempelvis er OECD-landene enige om at digitale produkter ikke skal behandles som vare i forhold til merverdiavgift fordi dette er nødvendig for å oppnå en enhetlig avgiftsbelegging av digitale produkter. Det er imidlertid alminnelig antatt at en slik klassifisering ikke uten videre kan gjøres gjeldende for alle formål.

For så vidt angår rettslig klassifisering av varer og tjenester på opphavsrettens område, kan det ikke antas at all handel som er basert på elektronisk overføring er en tjeneste. Videre kan det heller ikke antas at alt som ikke er fysisk skal betraktes som en tjeneste.

På samme måte som man skiller mellom butikkjeneste og det som omsettes, kan det sondres mellom transmisjonen og det som overføres ved transmisjonen. Selv om selve overføringen som sådan kan karakteriseres som en tjeneste, blir ikke det opphavsrettslig vernede produktet konsumert i overføringen, men forblir et mer eller mindre permanent digitalt produkt. Departementet antar at det i vurderingen av hva en står overfor, bør tas utgangspunkt i hva som er de karakteristiske trekk ved hovedytelsen, slik den fremstår for brukeren.

Karakteristisk for tjenester er at de er arbeids- eller resultatforpliktelser, som kan resultere i et produkt, men som ikke behøver gjøre det. Typiske eksempler er butikk- og banktjenester. Karakteristisk for varer er at de er produkter i form av fysiske gjenstander, eller løsøre/gjenstander om man vil. Typiske eksempler på opphavsrettens område er bøker, malerier, skulpturer mv.

Produkter som leveres over nett, men som ikke er spesialtilpassede, kan ofte fremstå som varer. Eksempler er filer med standard programvare, musikk, litteratur, film mv. Spezialtilpassede produkter vil oftere fremstå som tjenester. Eksempel er individuelt tilpassede data-maskinprogrammer.

EU-standpunktet

Direktivet løser ikke spørsmålet om hvordan grensen mellom varer og tjenester skal trekkes i forhold til det rettsområdet direktivet regulerer. Det gjør heller ikke lovforslaget. Klassifiseringen vil ha betydning for tolkningen av rettslige forpliktelser.

Kulturdepartementet vil bemerke at det internasjonalt er uavklart hvordan slike elektroniske leveranser skal klassifiseres, og det pågår for tiden diskusjoner i flere fora, bl.a. innenfor WTO, om dette. Vi vil likevel peke på at EUs generelle standpunkt synes å være at alle elektroniske overføringer hvor produkter bestilles og leveres elektronisk er tjenester. Vi ber om at det vurderes å gi problemstillingen en noe bredere drøfting i motivene.»

Departementet vil vise til den samlede vurdering nedenfor under pkt. 3.3.4.

3.3.3 Særlig om levering av kraft

Energiforsyningens fellesorganisasjon (Enfo) tar opp spørsmålet om hvordan omsetning av kraft skal behandles etter den nye loven. Enfo viser til at markedsføringsloven gjelder alle former for salg eller formidling av kraft, og at Forbrukerombudets retningslinjer ivaretar forbrukernes interesser. Det vises også til etablerte standarder, og uttales:

«Bransjen er opptatt av å ha et ryddig forhold til kundene og har blant annet gjennom forhandlinger med Forbrukerombudet og Forbrukerrådet etablert en balansert standard for kraftleveringsavtaler mellom forbruker og leverandør. Avtalene ble oppdatert i 1996 og det pågår nå forhandlinger med sikte på ny oppdatering. Forbrukervernet er gjennom disse standardene ivaretatt i råd med gjeldende norsk rett. Standardene legges til grunn for det i alt vesentlige av kraftlevering til forbrukere i Norge.

Kraftbransjen er forretningsvirksomhet på lik linje med andre næringer. Dette innebærer både at bransjen gis rammevilkår som annet næringsliv, men også at forbrukerne gis nødvendig vern. Samarbeidet med Forbrukerombudet og Forbrukerrådet viser at vår bransje er opptatt av å skape balanserte vilkår ved sluttbrukersalg. Det er likevel på det rene at kraft skiller seg fra andre varer ved at den forbrukes i det øyeblikk den produseres. Å knytte rettslige virkninger til et leveringstidspunkt og ikke et tidspunkt for avtaleinngåelse, er følgelig svært betenkelig for kraftsalg. Skal kraftsalg omfattes, bør dette først skje etter en omfattende utredning av alle relevant kjøpslovgivning og hvor konsekvensene ved å definere kraft som en vare eller ting, er grundig analysert. Internasjonaliseringen av kraftmarkedet tilsier at en norsk løsning ikke bør være forskjellig fra andre lands løsninger. I dag er det slik at EUs regelverk unntar kraftsalg. Andre EU-land som Norge har felles kraftmarked med, ventes å følge EUs regelverk.

Enfo vil derfor primært anbefale at utkastet til angrerettlov slik det foreligger, ikke gjøres gjeldende for omsetning av kraft til forbrukere. Dersom departementet likevel ønsker å gjøre angrerettbestemmelser gjeldende for omsetning av kraft til forbrukere, ber vi om at det i forkant av dette foretas en utredning av all relevant kjøpslovgivning. I en slik prosess vil vi positivt bidra med forslag til formuleringer som ivaretar de spesielle behov som produktets egenart og den markedsbaserte kraftomsetningen krever.»

Departementet vil bemerke at det er behovet for særlige forbrukervernregler ved visse *salgsformer*, som er bakgrunnen for lovforslaget. Enfo viser til at det for levering av kraft finnes etablerte standarder som regulerer partenes rettigheter og plikter. Dette gjelder også for andre produkter som omfattes av lovforslaget. For eksempel regulerer kjøpsloven partenes rettigheter ved kjøp av varer. Lovforslaget her er ment å gi forbrukerne rettigheter i tillegg til det som gjelder ved vanlige omsetningsformer. Det vises for øvrig til departementets vurderinger nedenfor.

3.3.4 Departementets vurderinger

Klassifiseringen av en del ytelser byr på problemer. Etter gjeldende rett har ulike lover ulike løsninger, og i mange tilfeller er det ikke tatt eksplisitt stilling til spørsmålet i lovmotiver eller uttalelser i forarbeidene.

Bakgrunnen for at det foreslås særlige forbrukervernregler for fjernsalg og for salg utenfor fast utsalgssted er at det er selve *salgsformene* som tilsier særlige forbrukerbeskyttelsesregler. Det bør derfor foreligge særlige grunner for å unnta bestemte typer varer eller tjenester. At det er tvil om et produkt som for eksempel strøm skal anses som en vare eller en tjeneste, bør ikke i seg selv ha noen betydning for hvorvidt det skal omfattes av loven eller ikke. Etter lovforslaget er det til dels ulike regler for varer og tjenester, med tanke på de ulike praktiske hensyn som gjør seg gjeldende for ulike ytelser. Depar-

tementet mener på denne bakgrunn at de ulike ytelsene bør vurderes på en slik måte at det blir de reglene som passer best som kommer til anvendelse, og gir i det følgende noen retningslinjer.

De ytelsene som høringsinstansene har nevnt, er levering av vann, strøm, fjernsynssignaler, internettaksess, telefonsignaler og dataoverføringer og andre digitale ytelser. For mange vil en avgrensning av varer til å omfatte rent fysiske, håndgripelige ting være et naturlig utgangspunkt. At vann og strøm har en rent fysisk side kan det ikke være tvil om. Strøm regnes da også som løsøre gjenstand etter straffeloven § 6. Felles for alle disse er at de ikke er avgrenset på samme måte som fysiske ting ellers. Et annet karakteristisk trekk er at det gjerne inngås avtale om løpende levering av ytelsen, eventuelt løpende tilgang til ytelsen. Forbrukeren har til enhver tid tjenesten tilgjengelig, og kan nyttiggjøre seg den etter behov, f.eks. ved å skru på strømmen eller bruke telefonen. Den viktigste fellesnevneren for ytelsene er imidlertid at de ikke kan leveres tilbake. Reglene i forslaget som omhandler tjenester tar nettopp høyde for disse særtrekkene, og passer dermed bra for ytelsene som er nevnt. Departementet vil derfor legge til grunn at ovennevnte ytelser anses som tjenester etter denne loven. Det samme vil gjelde for ytelser som det er naturlig å sammenligne med disse.

Digitale produkter, som levering av datamaskinprogrammer over Internett eller tilgang til informasjonsbaser, kommer i en viss grad i en særstilling, i og med at avtalen i mange tilfeller inngås for en enkeltstående levering, og ikke som en løpende ytelse. For en del av disse ytelsene vil det dessuten være vanskelig eller umulig å tilbakeføre produktet i den forstand at forbrukeren gir avkall på produktet. At slike avtaler regnes som tjenesteavtaler vil etter departementets oppfatning harmonere med utformingen av reglene i angrerettloven, produktets karakter og tjenesteyters og forbrukers interesser tatt i betraktning. Dersom det viser seg at problemer oppstår som følge av at angreretten ikke er i behold i slike tilfeller, vil departementet vurdere retningslinjene på nytt.

Der ytelsene er lagret på en fysisk gjenstand, og det er denne fysiske gjenstanden forbrukeren mottar, vil det være en vare. Dette gjelder for eksempel «lyd» som er lagret på en CD, «levende bilder» som er lagret og selges på en videokassett og elektrisk kraft som er lagret i et batteri.

Andre problemstillinger knyttet til grensen mellom varer og tjenester, er omtalt under de spesielle merknadene.

3.4 Oversikt over varer og tjenester som er særbehandlet i EU-direktivene, gjeldende angrefristlov og lovforslaget

Innledning

Lovforslaget gjelder etter § 1 både varer og tjenester, mens enkelte varer og tjenester er helt unntatt fra lovens virkeområde, jf. § 2. Dette gjelder bl.a. investeringstjenester og salg og oppføring av fast eiendom, mens utleie av fast eiendom er omfattet.

De varene og tjenestene som omfattes av lovforslaget er av svært ulik karakter og verdi, og også salgssituasjonene loven gjelder for er svært ulike. Det er derfor lite hensiktsmessig å ha like regler for alle tilfeller, noe som gjør

det nødvendig med en rekke unntak og særregler. En del av disse er omhandlet under egne punkter, pkt. 3.3-3.13, som inneholder redegjørelser for særtrekk ved de aktuelle varene og tjenestene, problemstillinger i forhold til lovforslaget og departementets forslag.

Finansielle tjenester mv.

Dørsalgsdirektivet omfatter finansielle tjenester, med unntak av forsikring, jf. artikkel 1 nr. 1 og artikkel 3 nr. 2 bokstav d. Direktivet inneholder også et unntak for verdipapirer, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav e.

Finansielle tjenester er i sin helhet unntatt fra det generelle fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt. Avtaler om levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor selgers eller tjenesteyters kontroll, er etter fjernsalgsdirektivet unntatt fra bestemmelsene om angrerett, jf. artikkel 6 nr. 3 annet strekpunkt. EU-kommisjonen har lagt fram et forslag til direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester.

Etter gjeldende angrefristlov er salg av verdipapirer og inngåelse av forsikringsavtaler unntatt fra loven, jf. § 1 tredje ledd bokstav e og f, mens andre finansielle tjenester omfattes.

Lovforslaget får begrenset anvendelse for avtaler om finansielle tjenester. Det foreslås at bare reglene om angrerett skal gjelde, ved at det er gjort unntak for finansielle tjenester i bestemmelsene om opplysningsplikt i §§ 7 og 9, jf. § 7 fjerde ledd og § 9 femte ledd. For avtaler om finansielle tjenester vil loven bare gjelde ved salgsformene telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted, jf. § 2 bokstav g. Investerings tjenester, som for eksempel aksjekjøp, er helt unntatt fra lovens virkeområde, jf. § 2 bokstav h. Det foreslås dessuten adgang til å fastsette i forskrift at angreretten ikke skal gjelde for bestemte typer finansielle tjenester, jf. § 19 annet ledd. Finansielle tjenester er nærmere omtalt under pkt. 3.13.

Omsetning av fast eiendom og avtaler om rettigheter i fast eiendom

Dørsalgsdirektivet gjelder ikke for bygging, salg eller leie av fast eiendom eller avtale om andre rettigheter i fast eiendom, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a.

Fjernsalgsdirektivet unntar avtaler om oppføring eller salg av fast eiendom og avtaler som gjelder andre rettigheter i fast eiendom. Leie er derimot omfattet, jf. artikkel 3 nr. 1 fjerde strekpunkt. Der det foreligger annet felleskapsregelverk som har særbestemmelser om visse typer avtaler, går disse foran direktivet, jf. artikkel 13. Dette innebærer at tidsparter (såkalt «timeshare»), som er regulert i et eget direktiv, ikke omfattes av det generelle fjernsalgsdirektivet.

Gjeldende angrefristlov unntar kjøp av fast eiendom. Dette framgår motsetningsvis av at loven bare gjelder kjøp av ting. Tjenester knyttet til fast eiendom omfattes, men avtaler om oppførelse eller utleie av fast eiendom er unntatt, jf. § 1 tredje ledd bokstav d.

Etter forslaget vil avtaler om salg og oppføring av fast eiendom være unntatt fra loven, jf. § 2 bokstav d. Andre rettigheter i fast eiendom er også unntatt, bortsett fra avtaler om leie, som er omfattet. Avtaler som omfattes av tidspartloven (lov 13. juni 1997 nr. 37) foreslås unntatt, jf. § 2 bokstav e.

Fast eiendom er nærmere omtalt under pkt. 3.5.

Særlige måter å inngå avtalen på

Det kan diskuteres hvorvidt kjøp fra *salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler* kan tenkes å falle inn under definisjonene og dermed anses som fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted. Gjeldende angrefristlov og dørsalgsgdirektivet regulerer ikke denne salgsformen. Avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler foreslås unntatt fra loven, jf. § 2 bokstav a. Dette er i samsvar med unntaket i fjernsalgsdirektivet artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.12.

Verken dørsalgsgdirektivet eller gjeldende angrefristlov har noen særregler for avtaler inngått ved *auksjoner*. Slike avtaler er imidlertid unntatt fra fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 1 femte strekpunkt. Etter lovforslaget vil salg ved auksjoner i stor utstrekning være unntatt, jf. § 2 bokstav c. Salg av annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander på auksjoner der det er lagt opp til at budgivningen skal skje ved fjernkommunikasjon, er likevel omfattet. Et typisk eksempel på salg som omfattes av loven, er auksjon av nye, masseproduserte varer via Internett. De tradisjonelle auksjoner av kunst og brukte ting vil være unntatt. Auksjoner som er ledd i salgsutflukter arrangert av selgeren, omfattes imidlertid. Auksjoner er omtalt under pkt. 3.11.

Særregler pga. varens eller tjenestens art

Varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt for forbrukeren, er unntatt fra angreretten etter fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt. Dørsalgsgdirektivet inneholder ingen særregler for slike varer. Etter gjeldende angrefristlov kan det avtales at angrefristen skal løpe fra den dagen forbrukeren mottar angrefristskjema. Etter lovforslaget begynner fristen ved annet fjernsalg enn telefonsalg automatisk å løpe ved mottakelsen av avtalevilkårene, dvs. når forbrukeren mottar skriftlig, på e-post e.l. opplysningene som skal gis, jf. § 11 annet ledd. Bestemmelsen må sees i sammenheng med § 16, og det vises til merknadene til denne. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.2.3.

Etter forslaget gjelder angreretten ikke for *varer som ikke kan leveres tilbake i tilnærmet samme stand og mengde*, med mindre dette ikke skyldes uaktsomhet eller manglende omsorg fra forbrukeren, jf. § 12 første ledd bokstav a. Dette innebærer at dersom tingen blir ødelagt ved et hendelig uhell, har forbrukeren likevel angreretten i behold. Skyldes det derimot for eksempel manglende omsorg fra forbrukeren, f.eks. ved at møbler har blitt stående utildekket i regnvær, taper forbrukeren angreretten. Det er også unntak fra angreretten for *varer der selve leveringen har medført at de ikke kan leveres tilbake*, f.eks. fyringsolje levert på tank i forbrukerens hjem, jf. § 12 første ledd bokstav b. Også *varer som forringes raskt fysisk*, som avskårne blomster og ferskvarer, er unntatt fra angreretten, jf. § 12 første ledd bokstav c. Tilsvarende unntak følger i stor utstrekning av fortolkning av gjeldende angrefristlov og av spesifikke unntak i fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt. Dørsalgsgdirektivet inneholder ikke tilsvarende unntak, men det må være adgang til å legge visse begrensninger på angreretten, ut fra at systemet med angre-

rett må sies å forutsette at det skal skje en tilbakelevering av varen. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.16.4.

Levering av *aviser, tidsskrifter og magasiner* er unntatt fra angreretten i fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 6 nr. 3 femte strekpunkt. Noe tilsvarende unntak foreslås ikke i loven og finnes heller ikke i gjeldende angrefristlov eller dørsalgsdirektivet.

Det foreslås at *spille- og lotteritjenester* unntas fra angreretten ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. § 19 første ledd bokstav a. Et tilsvarende unntak gjelder etter fjernsalgsdirektivet for alt fjernsalg, også telefonsalg, jf. artikkel 6 nr. 3 sjette strekpunkt. Verken dørsalgsdirektivet eller gjeldende angrefristlov har noe unntak for slike tjenester.

Enkeltleveranser av matvarer, drikkevarer eller andre dagligvarer fra en selger som driver regelmessig og hyppig utkjøring av varer er unntatt fra dørsalgsdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav b og gjeldende angrefristlov, jf. § 1 tredje ledd bokstav b. Slike leveranser er også unntatt fra de fleste bestemmelsene i fjernsalgsdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 2 første strekpunkt. Et tilsvarende unntak foreslås ikke i den nye loven, jf. pkt. 3.6.

Gjeldende angrefristlov har særregler for *kjøp som ledd i klubbmedlemskap*. Ved avtaler om medlemskap i klubber o.l. hvor det inngås avtale om løpende utgivelser av ikke fastlagt omfang, er selve medlemskapet omfattet, mens de enkelte bestillinger som ledd i medlemsavtalen er unntatt fra angrefristloven. Dette unntaket foreslås ikke videreført i den nye loven, jf. pkt. 3.10.

Reservasjonstjenester

Etter lovforslaget er det ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjort unntak fra angreretten for tjenesteavtaler der det *ved avtaleinngåelsen* fastsettes at tjenesten skal leveres «på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom», jf. § 19 første ledd bokstav b. Fjernsalgsdirektivet har et tilsvarende unntak, men fra hele direktivet og nærmere presisert til avtaler om levering av innkvartering, transport, forpleiningstjenester og fritidstjenester, jf. artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt. Verken gjeldende angrefristlov eller dørsalgsdirektivet har noen tilsvarende regel.

Etter fjernsalgsdirektivet kan arrangøren ved utendørs fritidsaktiviteter forbeholde seg retten til ved særlige forhold å ikke anvende bestemmelsen om at forbrukeren skal varsles dersom avtalen ikke kan oppfylles og få tilbakebetalt innbetalte beløp innen 30 dager, jf. artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt. Det foreslås ikke noen tilsvarende bestemmelse i den nye angrerettloven, og noen tilsvarende regel finnes heller ikke i gjeldende angrefristlov.

Reservasjonstjenester er nærmere omtalt under pkt. 3.8.

Avtaler som inngås i forbindelse med at selger eller tjenesteyter er tilkalt av forbrukeren

Etter lovforslaget vil avtaler som inngås i forbrukerens hjem, når selgeren eller tjenesteyteren er tilkalt av forbrukeren, være unntatt, jf. § 2 bokstav f. Dersom det inngås avtaler om noe annet enn det forbrukerens henvendelse gjaldt, vil avtalen derimot være omfattet av loven. Dette er i hovedsak videreføring av en tilsvarende bestemmelse i gjeldende angrefristlov § 1 tredje ledd

bokstav c, og i samsvar med dørsalgsgdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 3. Det vises for øvrig til omtalen under pkt. 3.2.1.

Småkjøp

Etter fjernsalgsgdirektivet er det ikke adgang til å unnta avtaler under en viss beløpsgrense, mens dørsalgsgdirektivet åpner for unntak for avtaler under 60 ECU(EURO), jf. artikkel 3 nr. 1. Gjeldende angrefristlov har et generelt unntak for kjøp under kr 300, jf. § 1 tredje ledd bokstav a. Etter lovforslaget vil bare avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted og der den samlede kontraktssummen inklusive frakt- og tilleggskostnader er under kr 300, være unntatt fra lovens virkeområde, jf. § 2 bokstav b. Forslaget vil innebære at fjernsalgsavtaler under kr 300 ikke lenger vil være unntatt fra loven. Jf. også omtalen under pkt. 3.7.

Produkter som forsegles

Etter forslaget kan selger forsegle lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogram, med den virkningen at angreretten bortfaller dersom forbrukeren bryter forseglingen, jf. § 12 annet ledd. Dette gjelder imidlertid bare ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Et tilsvarende unntak finnes i fjernsalgsgdirektivet artikkel 6 nr. 3, som gjelder alle former for fjernsalg. Verken gjeldende angrefristlov eller dørsalgsgdirektivet har en slik regel. Det vises for øvrig til pkt. 3.16.5.

Begrenset angrerett- angrerett kun for ytelser som ikke er levert når angreretten benyttes

Etter fjernsalgsgdirektivet er det ikke angrerett for tjenester dersom oppfyllelsen er påbegynt før utløpet av fristen med forbrukerens samtykke, jf. artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt. Etter gjeldende angrefristlov er hovedregelen at angreretten ikke gjelder for tjenester som er påbegynt, jf. § 5 fjerde ledd. Dette gjelder imidlertid ikke for avtaler inngått ved uanmodet besøk i forbrukerens hjem, på arbeidsplassen eller på salgsutflukter, fordi disse salgssituasjonene er omfattet av dørsalgsgdirektivet, som ikke inneholder unntak fra angreretten for påbegynte tjenester.

Etter forslaget kan det ved annet fjernsalg enn telefonsalg avtales at tjenesten påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført, jf. § 21 tredje ledd. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt, og påbegynnelse kan ikke skje før vilkårene i § 9 og etter eventuell forskrift i medhold av § 10 er oppfylt.

3.5 Fast eiendom

3.5.1 Innledning

Kjøp av fast eiendom er ikke omfattet av *gjeldende angrefristlov*. Dette er ikke sagt uttrykkelig, men følger av at loven bare gjelder forbrukerkjøp av *ting*, jf. § 2 første ledd. Siden loven i utgangspunktet gjelder generelt for avtaler om ytelse av forbrukertjenester, omfattes i utgangspunktet tjenester knyttet til

fast eiendom. I angrefristloven § 1 tredje ledd bokstav d er det imidlertid gjort unntak for avtaler om oppførelse eller utleie av fast eiendom. Det må antas at kjøp av andelsboliger knyttet til et adkomstdokument faller inn under lovens § 1 tredje ledd bokstav f om unntak for avtaler om verdipapirer, og dermed ikke er omfattet.

Dørsalgsdirektivet gjelder etter artikkel 3 nr. 2 bokstav a ikke for bygging, salg eller leie av fast eiendom, eller avtale om andre rettigheter i fast eiendom. Direktivets unntak for rettigheter i fast eiendom er ikke gjennomført i gjeldende angrefristlov.

Fjernsalgsdirektivet har i artikkel 3 nr. 1 fjerde strekpunkt et unntak for «avtaler som inngås med sikte på oppføring eller salg av fast eiendom, eller som gjelder andre rettigheter i forbindelse med fast eiendom, bortsett fra utleie».

De to direktivene behandler dermed leie av fast eiendom forskjellig. For salgssituasjoner som omfattes av virkeområdet til fjernsalgsdirektivet, skal forbrukerne ha angrerett på leie av fast eiendom. Det motsatte gjelder etter dørsalgsdirektivet, men likevel slik at de enkelte land kan vedta regler som stiller forbrukerne bedre enn det som følger av direktivet.

Departementet foreslo i *høringsnotatet* at kjøp og oppføring av fast eiendom ikke skulle omfattes av loven. Også andre avtaler om rettigheter i fast eiendom ble foreslått unntatt. Leie av fast eiendom var imidlertid omfattet av forslaget.

Avtaler om *tidsparter*, ofte omtalt som «timeshare», kommer i en særstilling. Slike avtaler gjelder ulike juridiske konstruksjoner, i form av kjøp av andelsdokumenter, tidsubegrensede leieavtaler osv. Etter forslaget vil avtaler om kjøp av tidsparter i visse tilfeller allerede omfattes av unntaket for salg av fast eiendom. Men kjøp av tidsparter som juridisk sett innebærer «leie av fast eiendom», vil i utgangspunktet være omfattet av lovforslaget, ettersom det omfatter leie av bolig. Tidspartavtaler er imidlertid allerede regulert i tidspartloven (lov 13. juni 1997 nr. 37), som har sin bakgrunn i et EU-direktiv. Loven inneholder regler om bl.a. krav til forhåndsinformasjon og krav til skriftlig avtale som i stor utstrekning tilsvarer bestemmelsene i forslaget her. Forbrukerne gis også en ubetinget angrerett på 10 dager. Det foreslås derfor at det inntas en bestemmelse i § 2 bokstav e som unntar salg av tidsparter fra loven.

3.5.2 Salg og oppføring av fast eiendom

Departementet foreslo i *høringsnotatet* at salg og oppføring av fast eiendom ikke skulle omfattes av loven. Unntaket var ment å omfatte også omsetning av adkomstdokumenter med tilknyttet leierett til bolig. Avtaler om andre rettigheter i fast eiendom ble også foreslått unntatt. *Salg* av fast eiendom skjer i praksis på en slik måte at avtalen sjelden vil omfattes av lovens definisjon av fjernsalg. Det vil ytterst sjelden utelukkende være brukt fjernkommunikasjon ved forberedelse og inngåelse av avtalen i disse tilfellene. De færreste forbrukere kjøper en eiendom uten først å gå på visning der man treffer selger eller dennes representant. I tillegg kommer at salg av fast eiendom for en stor del skjer mellom private slik at avtalen faller utenom loven av denne grunn.

Mer praktisk er det at avtale om salg av fast eiendom inngås utenfor selgers faste forretningssted. Også mange av disse avtalene ville falle utenfor lovens virkeområde fordi selgeren ikke opptrer i næringsvirksomhet.

For avtaler om *oppføring* av fast eiendom er det grunn til å anta at det sjelden vil inngås avtaler uten at byggherre og entreprenør møtes før avtale inngås. Reglene om byggeprosessen i plan- og bygningsloven tilsier også at det er nokså utenkelig at partene bare har kontakt ved fjernkommunikasjon i forbindelse med inngåelse av en avtale om oppføring av bygg.

Selv om det i praksis neppe vil medføre store problemer om fast eiendom omfattes av loven, antar departementet etter en samlet vurdering at loven passer mindre godt ved kjøp og oppføring av fast eiendom. Avhendingsloven og bustadsoppføringslova gir dessuten en god regulering av avtaleinngåelsen og partenes rettigheter og plikter i den forbindelse. Det foreslås derfor, i likhet med det som ble foreslått i høringsnotatet, at avtaler om salg og oppføring av fast eiendom ikke omfattes av loven, jf. § 2 bokstav d. For å klargjøre at også omsetning av adkomstdokumenter med tilknyttet leierett er unntatt, er det nå tatt inn eksplisitt i lovteksten.

Den eneste høringsinstansen som uttalte seg om forslaget om å unnta salg og oppføring er *Forbrukerrådet*, som er enig i forslaget, og uttaler:

«Dette har Forbrukerrådet ingen innvendinger til, og tilføyer i den forbindelse at kjøper i henhold til Bustadsoppføringslova har en ufravikelig avbestillingsrett. Når det gjelder retten til informasjon, fremkommer det både av Avhendingsloven og Bustadsoppføringslova at manglende/feilaktig informasjon kan medføre ansvar for selger.»

3.5.3 Leie av fast eiendom

3.5.3.1 Innledning

Departementet foreslo i høringsnotatet at avtaler om rettigheter i fast eiendom skulle unntas. Leie av fast eiendom skulle imidlertid omfattes av loven.

Leie av fast eiendom omfattes som nevnt av fjernsalgsdirektivet, og loven må derfor utvilsomt omfatte leieavtaler som inngås ved *fjernsalg*. Det må også anses som rimelig at det ved for eksempel avtale om leie av en hybel som inngås uten at partene møtes, gis forhåndsinformasjon, og at opplysningene nedfelles skriftlig på papir eller annet varig medium i samsvar med lovens krav. Reglene om angrerett vil ivareta forbrukerens behov for å gå fra avtalen, dersom han eller hun ved gjennomlesing av avtalen eller undersøkelse av boligen før utløpet av angrefristen, blir oppmerksom på at det er forhold som gjør at det ikke er ønskelig å opprettholde avtalen.

Departementet foreslo i høringsnotatet at leie av fast eiendom skulle omfattes av loven også ved avtaler som inngås *utenfor fast utsalgssted*. Dette innebærer at lovens regler gjelder for avtaler som inngås for eksempel i boligen i umiddelbar tilknytning til visningen, slik at forbrukeren sikres informasjon før avtalen inngås og et eksemplar av avtalen etter avtaleinngåelse. Lovens krav vil i en viss utstrekning veie opp for presset til å inngå avtale umiddelbart, uten å ha reflektert over tilbudet. Dersom leieavtalen ikke inngås utenfor fast utsalgssted, vil loven ikke komme til anvendelse. Det vanlige når avtalen ikke inngås på stedet, vil være at den inngås på utleiers kontor, eller ved at utleier for eksempel ringer opp til de som har meldt sin interesse ved å sette seg på en liste under visningen. Her vil leietakers interesser være ivarettatt ved at vedkommende både har sett boligen (i motsetning til ved fjernsalg)

og har fått tid til refleksjon over tilbudet etter å ha sett boligen (i motsetning til ved avtaleinngåelse på stedet).

Kommunal- og regionaldepartementet er ikke enig i dette forslaget og mener det kan føre til

«at leier i mange tilfeller blir «tvunget» til å inngå leieavtalen på utleiers kontor i stedet for i utleieboligen. I et marked med stor etterspørsel etter utleieboliger, frykter departementet at dette kan føre til at utleieren enten avstår fra å holde befarings- eller avsetter liten tid til dette. En slik utvikling vil ikke være i leierens interesser.»

Norges Eiendomsmeglerforbund mener at forslaget om å la leie av bolig fra næringsdrivende omfattes av angrerettloven har mange negative sider, og ikke kan forsvares av de positive sidene for leietaker. Departementet forstår uttalelsen dithen at den i første rekke kommenterer forslaget om å la loven omfatte utleie «utenfor fast utsalgssted».

Departementet vil vise til drøftelsen av de ulike problemstillingene knyttet til å la loven omfatte utleie av fast eiendom nedenfor under pkt. 3.5.3.2-3.5.3.4.

Forbrukerrådet er enig i at utleie skal omfattes, og uttaler:

«Imidlertid er Forbrukerrådet tilfreds med at loven tenkes å gjelde for utleie av fast eiendom. I den forbindelse, og til orientering har vi den senere tid opplevd økende klager på leie av ferieboliger. Krav om forhåndsinformasjon og ubetinget angrerett vil forhåpentligvis medføre en positiv endring på dette området.

For øvrig har Forbrukerrådet de siste årene mottatt et økende antall klager på mer eller mindre seriøse boligutleiefirmaer. Blant annet klages det over at man må betale høye gebyrer, ofte uten at det fører til noen resultater, og ulovlige/urimelige kontrakter, samt uklare/uriktige opplysninger om leieobjektet. Forbrukerrådet er derfor positive til at utleie av bolig gjennom slike selskaper omfattes av loven.»

Departementet ser behovet for at det gis informasjon om leieobjektet. Dette vil bli sikret for avtaler som omfattes av forslaget. For tilfeller der avtalen inngås for eksempel per telefon etter avholdt visning, vil de generelle reglene i markedsføringsloven komme til anvendelse. Departementet opprettholder forslaget om at utleie av fast eiendom skal omfattes av loven, jf. § 2 bokstav d.

3.5.3.2 Særlig om kortvarige leieforhold

Norges Eiendomsmeglerforbund uttaler:

«For kortvarige leieforhold, i hvert fall inntil ett halvt år synes en angrfrist på 14 dager svært upraktisk. Det er her ikke særlig behov for vern av leietaker som uansett etter relativt kort tid er fri av leieavtalene. Det er her ikke tilstrekkelig å unnta avtaler om innkvartering. En angrfrist for leieavtaler vil i praksis si at leieforholdet ikke kan starte før 14 dager etter avtaleinngåelse, hvilket også kan gi dårlig utnyttelse av boliger som kunne vært korttidsutleiet f.eks. i forbindelse med ferier»

Departementet vil bemerke at det er selve måten avtalen inngås på som legitimerer regler om forbrukerbeskyttelse. De fleste typer korttidsutleie vil i praksis være dekket inn under unntaket i § 19 første ledd bokstav b, f.eks. leie av et sommerhus i en måned. Når det gjelder andre kortvarige leieforhold, vil bare avtaler som inngås på visningsstedet eller uten besiktigelse være omfat-

tet. Dersom utleier legger opp til at avtalen inngås i etterkant av visningen, f.eks. per telefon eller telefaks eller på utleiers kontor, vil ikke lovens regler gjelde. Det er opp til utleier å bestemme om avtalen skal inngås på en måte som gjør at den omfattes av loven, eller på andre like praktiske og vanlige måter.

3.5.3.3 Når blir privat utleie næringsvirksomhet?

Leieavtaler som inngås mellom private vil falle utenfor loven så lenge utleier ikke kan sies å drive næringsvirksomhet. *Norges Eiendomsmeglerforbund* reiser spørsmål om hvor stort omfanget av utleievirksomheten skal være for at utleier skal anses som næringsdrivende, og uttaler:

«Private som har en leilighet tilknyttet egen bolig som de leier ut er åpenbart ikke næringsdrivende. Om utleier har flere leiligheter for utleie i eller uten tilknytning til egen bolig, må spørsmålet reises. Hva skal eventuelt regnes som fast utsalgssted for disse utleiere. Ofte vil ikke disse utleiere ha noe fast utsalgssted. Under enhver omstendighet er det behov for en grensedragnings for hva som skal anses som næringsvirksomhet i lovens forstand.»

Departementet vil bemerke at det er vanskelig å trekke noen helt klare grenser for når utleievirksomhet er av et slikt omfang at en person må sies å drive næringsvirksomhet. Dette må avgjøres skjønnsmessig og konkret. Utleie av egen bolig, også fritidsbolig, vil helt klart ikke være tilstrekkelig. Men det må også være mulig å ha flere eiendommer uten at det anses som næringsvirksomhet. Hensikten med å ha eiendommene må tillegges avgjørende vekt. Aktiviteten må ha nemlig ha økonomisk karakter og må objektivt sett være egnet til å gi overskudd for at det skal dreie seg om næringsvirksomhet. Det kan tenkes private grunner til å ha flere eiendommer uten at det er naturlig å betegne dette som næringsvirksomhet. Et viktig moment ved vurderingen vil være hvilke planer som foreligger for personlig bruk for utleier eller dennes husstand. Utleievirksomhet ut over dette vil måtte anses å være næringsvirksomhet.

I tillegg til at utleievirksomheten må ha et visst omfang, må den ha en viss varighet før det kan sies å være næringsvirksomhet i lovens forstand. Også utleie av kortere varighet vil kunne regnes som næringsvirksomhet, eksempelvis når forholdene tilsier at virksomheten er påbegynt med sikte på varig inntektsservert, men utleieren har måttet avslutte virksomheten pga. etterfølgende uforutsette omstendigheter. På den annen side vil rent midlertidig utleie av egen eller annens bolig, f.eks. i forbindelse med arveoppgjør, ikke falle inn under begrepet næringsvirksomhet.

For private utleiere som driver virksomhet i et slikt omfang at de anses for å drive næringsvirksomhet, må det kreves at det foreligger et bestemt sted leietakerne kan henvende seg til for at det skal anses å foreligge et fast utsalgssted. Det er ingenting i veien for at det kan være utleiers egen bolig.

3.5.3.4 Bruk av eiendomsmegler eller annen mellommann

Et annet spørsmål er om og i hvilken utstrekning loven skal gjelde dersom en privatperson benytter profesjonell bistand i hele eller deler av prosessen med å leie ut for eksempel en leilighet. Etter forslaget i høringsnotatet ville lovens

regler om forhåndsinformasjon og krav til avtalen komme til anvendelse i den utstrekning den profesjonelle hjelperen håndterer disse delene av prosessen.

Norges Eiendomsmeglerforbund uttaler:

«Når det brukes eiendomsmegler ved utleie av bolig oppstår særlig problemer i forhold til angrefristloven. Det vil i seg selv være et vern for forbruker når det benyttes eiendomsmegler ved utleie og det må ikke vedtas endringer som fører til mindre bruk av megler i denne typen avtaler.

Dersom megleren har fullmakt fra næringsdrivende utleier til å inngå leieavtalen på selgers vegne vil formodentlig meglerens kontor bli å anse som selgerens faste utsalgssted og utleien unntatt fra angrefristbestemmelsene, men dette bør fremgå klart.

Dersom megleren kun har i oppdrag å finne leietaker, og avtalen inngås mellom utleier og leietaker direkte, vil denne om den blir inngått på eiendomsmeglerens kontor, vel være inngått utenfor utleiers salgssted. Dette vil være en helt utilsiktet virkning av angrefristbestemmelsene. Det vil være helt upraktisk og unødvendig kostnadskrevende at leieavtalen inngås på utleiers kontor og dette vil heller ikke innebære noen nødvendig beskyttelse av forbruker.

Meglerprovisjonene forfaller etter eiendomsmeglingsloven § 4-2, når handel er kommet i stand. Henvisningen til § 4-2 fjerde ledd innebærer at dette er når partene er endelig bundet. Dersom leietaker ikke blir å anse som endelig bundet før angrefristen er utløpt vil megleren ikke kunne kreve vederlag dersom leietaker angrer innen fristen. Det er urimelig og uakseptabelt om eiendomsmeglere ikke skulle ha krav på vederlag dersom leietaker angrer. Det fremstår også som urimelig overfor utleier i forhold til leietaker hvis han må betale ytterligere vederlag til megleren dersom leietaker trekker seg innen angrefristen og det blir nødvendig å gjenta prosessen med å finne frem til og inngå avtale med en ny leietaker.

Ved utleie påløper det også andre utgifter som dekkes av utleieren, så som annonsekostnader. Annonsekostnader er en betydelig kostnad ved utleie. Når leietaker benytter angrefristen vil de andre interessentene gjerne ha inngått andre leieavtaler og leieobjektet må annonseres på ny.

Dersom den næringsdrivende utleier blir påført slike utgifter pga. de foreslåtte endringer i angrefristloven som han ikke får dekket av den angrende leietaker, må disse utlignes i leien for utleieobjektene og medføre høyere leiepriser til skade for leietakerne.»

Reglene i loven vil, her som ellers, bare komme til anvendelse i de tilfellene der avtalen skal inngås utenfor fast utsalgssted, f.eks. i boligen i umiddelbar tilknytning til visningen. Oppdragsgiver og oppdragstaker kan ved valg av prosedyrer for avtaleinngåelse ta stilling til om loven skal komme til anvendelse eller ikke. Det reises også spørsmål om hva som regnes som fast utsalgssted. Representantens faste utsalgssted likestilles med selgerens eller tjenesteyterens utsalgssted. Dette innebærer at meglerens kontor kan anses som fast utsalgssted, slik at avtaler som inngås på meglerens kontor, som også er det mest vanlige, ikke omfattes av bestemmelsene.

Meglerprovisjonen må reguleres i avtalen mellom megleren og oppdragstakeren. Kontrakten vil vel normalt utformes med tanke på et bestemt antall annonser, en eller flere visninger osv., slik at den kan tilpasses etter behovet alt ettersom det legges opp til inngåelse av avtale på meglerens kontor eller ikke. Dersom privatpersoner benytter bistand fra en megler ved utleie av boli-

gen, kommer loven bare til anvendelse i den utstrekning den næringsdrivende representant er direkte involvert i prosessen med å få utleid boligen. Det innebærer for eksempel at i de tilfellene der et meglerforetak kun stiller til disposisjon en oppslagstavle, f.eks. på sitt kontor eller sin internettside der privatpersoner kan annonsere, gjelder lovens bestemmelser om opplysningsplikt ikke. Andre regler om opplysningsplikt gjelder selvsagt fullt ut, f.eks. etter husleieloven. Men der megleren brukes aktivt for å bistå i markedsføringen, plikter megleren å følge lovens regler om opplysningsplikt osv. Angreretten, på den annen side, gjelder ikke mellom ikke-næringsdrivende utleier og leietaker. Problemet med at private skulle måtte betale ytterligere vederlag vil dermed ikke oppstå i praksis. For næringsdrivende utleiere vil det kunne påløpe utgifter til ekstra vederlag til megleren, til ny annonsering osv. dersom avtalen inngås under visning og leietakeren angrer. I den grad dette vil skje, er det etter departementets oppfatning en rimelig omkostning totalt sett ved å gi forbrukerne mulighet til å angre.

3.6 Matvarer og andre dagligvarer

3.6.1 Aktuelle salgsformer for matvarer mv.

Tradisjonell butikkhandel er fortsatt den vanligste salgsformen.

Mest utbredt av de særlige salgsformene som lovforslaget omhandler, er torghandel med frukt og grønnsaker og andre matvarer, og handel fra brygge med fisk og reker. Torghandel omfattes imidlertid bare av loven i de tilfellene der selgeren ikke opererer med fast utsalgssted på torget.

Det foregår også en del salg av andre typer dagligvarer enn matvarer, f.eks. såpe, toalettartikler og rengjøringsmidler ved andre salgsformer utenfor fast utsalgssted, særlig på såkalte «homeparties». Det drives også telefonsalg av slike artikler, dels av næringsdrivende, dels av idrettslag o.l.

En salgsform som blir stadig mer utbredt, er salg av matvarer og andre husholdningsvarer via Internett. Vanlig prosedyre er at forbrukeren går inn på nettet, får presentert oversikter over ulike typer varer, velger ut varer som skal bestilles, sender bestillingen elektronisk og så får varene levert hjem innenfor et valgt tidsrom.

Både ut fra tilbud på Internett og tilbudslistor som er levert for eksempel i postkassen, kan bestilling av matvarer skje via Internett, telefonisk eller per telefaks til kjøpmannen. Et alternativ til at forretningen leverer varene hjem til forbrukeren eller på et annet avtalt sted, er at varene pakkes og gjøres klar hos forretningen, hvor forbrukeren henter varene selv. I det siste tilfellet er det vanligvis kulant å gjøre endringer ved avhenting. Det kan i slike situasjoner også skje at den endelige avtalen først inngås på stedet, slik at det ikke foreligger noen fjernsalgsavtale. I England finnes det ordninger der varer kjøres ut til forbrukernes arbeidsplass, eventuelt til avhenting på parkeringsplassen. Det finnes planer om lignende virksomhet i Norge allerede i dag.

Tilbud om «*abonnement*» på eller annen regelmessig leveranse av matvarer og andre dagligvarer er i dag etter det departementet har kjennskap til, mindre utbredt på det norske markedet.

Enkelte ordninger med *faste ruter* for salg av matvarer finnes i form av «isbiler», «fiskebiler» o.l. Disse fungerer dels slik at forbrukerne kan kjøpe

varer når bilen kommer, dels at det leveres i henhold til forhåndsbestilling. Det finnes dessuten en del selgere som opererer med faste, men mindre hyppige ruter for salg av poteter, grønnsaker osv. Ved faste ruter er fordelene for forbrukerne at de vet når selgeren dukker opp, og at det dermed er enkelt å få kontakt med selgeren i forbindelse med klager osv., i motsetning til hva som kan være tilfelle ved sporadisk dørsalg. Noen av disse ordningene er basert på at selgeren tar direkte kontakt med den enkelte husstand underveis, andre legger opp til at forbrukeren selv oppsøker selgeren på gaten. Disse virksomhetene baseres dels på at forbrukeren inngår avtale ved selgerens ankomst, dels ved forhåndsbestilling på bakgrunn av reklamemateriell som er distribuert ut på forhånd (f.eks. fra isbilen).

Det er grunn til å tro at det i framtiden vil utvikles nye salgsformer, både med hensyn til hvordan varene bestilles og hvordan de leveres eller hentes, tilpasset forbrukernes behov og ved utnyttelse av de mulighetene ny teknologi gir.

3.6.2 Gjeldende rett og EU-direktivene

Gjeldende angrefristlovgjelder ikke for «avtaler om levering av matvarer eller drikkevarer eller andre varer til løpende husholdningsbruk, dersom varene leveres av selgere med fast og regelmessig salgsrute», jf. § 1 tredje ledd bokstav b. Formuleringen er identisk med et tilsvarende unntak i dørsalgsdirektivet, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav b.

Fjernsalgsdirektivet har et unntak fra de vesentligste bestemmelsene i direktivet for «avtaler om levering av næringsmidler, drikker eller andre varer for daglig konsum som leveres til forbrukeren i hans hjem eller på hans arbeidssted av distributører som bringer ut varer hyppig og regelmessig», jf. artikkel 3 nr. 2 første strekpunkt. Bestemmelsene om informasjon (artikkel 4 og 5), angrerett (artikkel 6) og levering innen 30 dager (artikkel 7 nr. 1) gjelder således ikke for avtaler som omfattes av unntaket.

I den engelske direktivteksten er unntaket knyttet til «regular roundsmen», både for dørsalg og fjernsalg. Etter det departementet kjenner til er bakgrunnen for unntaket hensynet til tradisjonelle vareutbringningsformer i enkelte EU-land, som den engelske ordningen med «milk man». Dette er en form for abonnement på varer levert fra selgere som har en fast og regelmessig rute.

3.6.3 Nærmere om angrefristloven

Angrefristloven inneholdt opprinnelig ikke noe unntak for matvarer. Unntaket fra angreretten for kjøp der kjøpesummen var fullt ut betalt (kontantkjøp), medførte likevel i praksis at kjøp av matvarer stort sett var unntatt fra loven. Et unntak for matvarer kom inn i 1983, dels fordi unntaket for kontantkjøp ble sløyfet. Begrunnelsen var at matvarer generelt egner seg dårlig for salg med angremulighet, særlig ferskvarer som taper seg raskt. Dessuten ble det anført at det regelmessig dreier seg om produkter som forbrukeren har god kjennskap til på forhånd, og hvor de er vant til å vurdere sine behov. Enkelte matvarer som for eksempel hermetikk og mel har lengre holdbarhet. Man fant det imidlertid lite hensiktsmessig å legge opp til sondringer knyttet til varenes holdbarhet, innpakning osv. Det ble videre vurdert om unntaket burde gjelde

generelt for «dagligvarer» som definert i handelsloven, men man anså at et generelt unntak for dagligvarer ville favne for vidt.

Ved gjennomføring av dørsalgsdirektivet i 1992 fikk bestemmelsen i angrefristloven sin någjeldende ordlyd, som altså unntar fra loven levering av matvarer og andre husholdningsvarer levert fra selgere med «fast og regelmessig salgsrute».

3.6.4 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Etter departementets oppfatning representerer de foreliggende ordningene med netthandel av matvarer, utkjøring av varer fra lokale kjøpmenn osv., et nyttig og godt tilbud til forbrukerne. Det bør derfor legges til rette for at denne typen ordninger kan fortsette og utvikles videre uten at det blir for komplisert å drive slik virksomhet.

På denne bakgrunn ble det i *høringsnotatet* foreslått et generelt unntak fra loven for avtaler om enkeltleveranser av matvarer, drikkevarer og andre dagligvarer, når levering skjer fra selger som driver regelmessig og hyppig *utkjøring* av varer. Etter forslaget ville loven derimot komme til anvendelse ved salg av slike varer dersom de ikke kjøres ut til forbrukeren, men sendes i posten eller leveres på et sted der forbrukeren selv henter varene. Slik bestemmelsen var utformet, gjaldt den bare enkeltleveranser, dvs. ikke avtaler om abonnement på f.eks. vaskemiddel levert en gang i måneden.

Forbrukerrådet mener unntaket går for vidt når det også omfatter andre dagligvarer, og foreslår en endring av bestemmelsen. Forbrukerrådet uttaler:

«Etter § 6a skal loven ikke gjelde for: «enkeltleveranser av matvarer eller andre dagligvarer». Forbrukerrådet antar at enkeltleveranser står i motsetning til abonnementsavtale, slik at en abonnementsavtale om levering av f. eks. kattemat omfattes av angrerettlovens regler. Forbrukerrådet er enig i at matvarer og andre dagligvarer som taper seg raskt egner seg dårlig for angrerett. Men etter Forbrukerrådets mening er unntaket for andre dagligvarer for vidt. Begrepet «andre dagligvarer» omfatter et svært vidt sortiment av varer, herunder varer som ikke taper seg raskt, eksempelvis vaskemidler. Unntaket bør derfor modifiseres, f.eks. slik at særskilte produkter som ikke selges som del av en samling dagligvarer (eks. bestilling av varer fra Rimi) omfattes av hovedregelen.»

Forbrukerombudet mener i likhet med Forbrukerrådet at unntaket går for vidt, og uttaler:

«Jeg er enig i at matvarer og andre dagligvarer som taper seg raskt egner seg dårlig for angrerett. Unntaket for «andre dagligvarer» er imidlertid for vidt. I praksis er det eksempler på salg av vaskepulver og lignende produkter hvor ikke de samme hensyn kan tillegges vekt. Unntaket bør derfor modifiseres, slik at salg av slike produkter omfattes av hovedregelen.»

3.6.5 Departementets vurderinger

Formålet med forslaget i høringsnotatet var at det ikke skulle være kompliserte krav til den type handel som har utviklet seg ved bestilling og kjøp av varer via telefon eller Internett. Særlig gjelder dette ved bestilling av kurante mat-, drikke- og andre husholdningsvarer som ledd i et løpende kundeforhold.

Departementet har imidlertid etter høringsrunden vurdert spørsmålet på nytt, særlig med tanke på de salgsformene som er nevnt ovenfor, og er kommet til at det ikke er nødvendig å fastsette noe unntak, slik lovforslaget for øvrig nå er utformet.

Konsekvensen av at det ikke foreslås unntak, blir for det første at krav til *forhåndsinformasjon* etter forslagets § 7 gjelder. Det skulle imidlertid ikke by på store problemer å oppfylle disse kravene, som stort sett vil tilsvare de opplysninger det uansett er naturlig og nødvendig å gi for å drive denne formen for handel. Ved bestilling over Internett vil regelmessig varetilbudet være presentert med en kort angivelse av varen samt pris. Noe mer utfyllende informasjon vil ikke kravene etter loven innebære for denne typen kurante produkter. Andre opplysninger som skal gis, f.eks. om leveringsvilkår, betaling osv., vil framgå på nettstedet. Ved bestilling av varer uten at forbrukeren har denne informasjonen tilgjengelig, vil selgeren måtte opplyse om leveringsvilkår o.l., dersom dette ikke er gjort tidligere. Også opplysninger om pris og varenes egenskaper vil etter departementets vurdering i de fleste tilfeller oppfylles på en enkel måte, slik bestemmelsen må tolkes for denne typen varer.

Etter forslaget er det videre krav om at *opplysningene skal gis lesbart på papir eller annet varig medium*, senest ved levering av varen. Etter lovforslaget, slik det nå framstår, er det ikke nødvendig å gi alle opplysningene etter inngåelse av hver avtale, dersom avtalene er likeartede. I et typisk kundeforhold med en dagligvareforretning som selger varer over Internett, kan lovens krav oppfylles for eksempel ved at skriftlig informasjon om de generelle vilkårene legges ved varene ved første gangs levering eller sendes forbrukeren i posten eller på elektronisk post. I forbindelse med de etterfølgende bestillinger vil det ved hver levering ikke være mye informasjon som må gis om igjen. Det mest praktiske for denne typen varer vil være en ordrebekreftelse i form av en spesifisert «kassalapp» og opplysninger om angreretten.

Selv om kravet til informasjon gjelder generelt, vil det for enkelte varer være urimelig med *angrerett*. Ferskvarer som frukt, grønnsaker, kjøtt, fisk, brød og melk har så kort holdbarhet at selger neppe kan selge dem igjen hvis de returneres. Det samme gjelder enkelte andre varer, som avskårne blomster. Slike varer vil være unntatt fra angreretten etter bestemmelsen i § 12 første ledd bokstav c, som unntar *varer som raskt forringes fysisk*. Dette innebærer at det er angrerett på noen av varene som leveres i en forsendelse fra en dagligvareforretning, men ikke på andre. Eksempler på varer det vil være angrerett på, er rengjøringsmidler, matvarer med lang holdbarhet, lys, servietter og støvsugerposer. Disse varene er det angrerett på dersom de kjøpes på postordre eller utenfor fast utsalgssted. Etter departementets oppfatning er det ikke noen grunn i seg selv for å unnta dem at de kjøpes sammen med dagligvarer. Det skulle heller ikke by på noen problemer for selgeren å ta denne typen varer i retur.

Et annet moment som har betydning er at direktivene bare gir adgang til å unnta ordninger med levering av matvarer, drikkevarer og andre dagligvarer ved utkjøring til forbrukerens hjem eller arbeidsplass. Et unntak i samsvar med direktivene ville derfor innebære en ubegrunnet forskjellsbehandling av slik levering, sammenlignet med tilfellene der varene leveres på et annet sted, der forbrukeren selv henter varene på avtalt sted, eller der varene sendes i posten.

Departementet vil derfor etter en samlet vurdering ikke foreslå noe særlig unntak for denne typen ordninger. Dersom det oppstår problemer i praksis for eksempel med å finne hensiktsmessige måter å oppfylle lovens bestemmelser om opplysningsplikt på, vil fastsettelse av enkelte særregler i forskrift i henhold til §§ 8 og 10 vurderes.

3.7 Småkjøp

Angrefristloven inneholdt opprinnelig ikke noe unntak for «småkjøp». Derimot gjaldt det unntak for kjøp der kjøperen uten forbehold hadde mottatt tingen og fullt ut betalt kjøpesummen, såkalt «kontantkjøp». Dette medførte i praksis at mange kjøp som gjaldt mindre beløp var unntatt. Da unntaket for kontantkjøp ble opphevet i 1983, ble det i stedet innført et unntak for kjøp «når den samlede kjøpesum eller bindende leiesum er under 200 kroner». Forbrukerombudet og Forbrukerrådet mente at unntaket burde begrenses til kontantsalg. Justisdepartementet fant det likevel riktig å unnta småkjøp generelt fordi beskyttelsesbehovet var mindre, og fordi de fleste småkjøp i praksis også er kontantkjøp, f.eks. ved gatesalg eller postordre med postoppkrav. Beløpsgrensen ble oppjustert fra kr 200 til kr 300 ved endringen av loven i 1992.

Fjernsalgsdirektivet har ikke noen regler om beløpsgrense, og det er dermed ikke adgang til å gjøre unntak for småkjøp ved fjernsalg som omfattes av direktivet.

Dørsalgsdirektivet gir i artikkel 3 nr. 1 landene adgang til å fastsette at bestemmelsene bare skal få anvendelse på avtaler som overstiger et visst beløp, som ikke må settes høyere enn 60 ECU (ca. 500 kroner).

I *høringsnotatet* ble det foreslått at avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted, og som gjelder beløp mindre enn kr 300, unntas fra loven. Bakgrunnen for dette er at det ved kjøp av varer og tjenester som gjelder mindre beløp, ville være uforholdsmessig tungvint og upraktisk om lovens spesifikke krav til forhåndsinformasjon, skriftlige opplysninger og angrerett skulle gjelde. Et annet viktig moment er at den økonomiske risikoen for forbrukeren er liten.

Særlig ved salg utenfor fast utsalgssted gjelder en stor del av omsetningen mindre beløp, som f.eks. kjøp av en kurv med jordbær på torget, kjøp av en iskrem fra en midlertidig bod og kjøp av en avis. Eksempler på tjenesteytelser som omsettes utenfor fast utsalgssted er skopuss, «strikkhopping» og portrettegning. Forbrukeren vil i disse situasjonene vanligvis se og kunne undersøke varen eller danne seg et inntrykk av tjenesten før han eller hun bestemmer seg, mens man ved fjernsalg må bygge beslutningen om å inngå en avtale på beskrivelsen i selgers markedsføring. Erfaringer fra Forbrukerombudet og Forbrukerrådet viser dessuten at særlig omsetning via postordre tiltrekker seg en del useriøse næringsdrivende som selger til dels ubrukelige produkter, bl.a. slankemidler og helseprodukter. Ofte er det tale om små summer for det enkelte produkt, men volumet på omsetningen gjør likevel at fortjenesten er høy.

Både Forbrukerrådet og Forbrukerrådet er enige i forslaget. *Forbrukerrådet* mener det er viktig at det gjelder informasjonskrav og angrerett også for småkjøp ved fjernsalg, og uttaler:

«Ifølge § 6c skal loven ikke gjelde for småkjøp under kr 300,- foretatt utenfor fast utsalgssted. Forbrukerrådet har ikke innvendinger til dette. Fra et forbrukerperspektiv er det viktigere at informasjons- og angreretten ikke unntas for fjernsalg under kr 300,-. Det er nettopp for denne type salg at Forbrukerrådet opplever at en rekke useriøse postordrefirmaer bevisst selger varer under nevnte beløpsgrense. Når forbrukeren oppdager at varen ikke holder mål og klager, er firmaet nedlagt. Lovendringen vil forhåpentligvis innebære at denne uheldige siden av slik virksomhet reduseres.»

Forbrukerombudet uttaler:

«Forbrukerombudet ser de praktiske problemer ved at eksisterende beløpsgrense oppheves for salg utenfor fast utsalgssted. Så vidt jeg vet har det ikke skapt problemer at slike kjøp under denne grensen unntas fra angrerett. Dersom det skulle vise seg tendenser i retning av økende dørsalg med kjøp like under beløpsgrensen, kan det være behov for å se på spørsmålet på nytt. På den annen side ser jeg at flere næringsdrivende søker å unndra seg angrefristlovens bestemmelser ved å legge varens pris tett oppunder 300 kroner. Det er derfor positivt at beløpsgrensen oppheves for fjernsalgenes vedkommende.»

Eforum.no mener derimot det bør gjøres unntak for småkjøp også ved annet fjernsalg enn telefonsalg, og uttaler:

«Det gjøres unntak for salg utenfor fast forretningssted når den totale kontraktssummen utgjør mindre enn NOK 300. Det gjøres imidlertid ikke noe tilsvarende unntak for fjernsalg. Forskjellsbehandlingen er ikke begrunnet i høringsnotatet, og fremstår som meget uheldig, i det antatte hensynet bak unntaket, å unngå en mengde småkrav, vil gjelde like mye for fjernsalg. Imidlertid ser vi at telefonsalg, på grunn av den pågående salgsfremgangsmåten, ikke bør omfattes av unntaket.

Vi vil derfor foreslå at det gjøres et unntak (slik at loven ikke gjelder) for fjernsalg, som ikke er telefonsalg, når den totale kontraktssummen inklusive frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale er under NOK 300.»

Departementet vil vise til de erfaringer som Forbrukerrådet og Forbrukerombudet har, der særlig postordrebransjen tiltrekker seg en del useriøse aktører, og der det dermed kan være behov for å fastlegge konkrete plikter, også i forhold til salg av varer som gjelder mindre beløp. Ettersom fjernsalgsdirektivet ikke opererer med en beløpsgrense, er det heller ikke adgang til å fastsette en slik grense for de typer handel som er omfattet av direktivet. Departementet opprettholder derfor forslaget om at bare avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted, og som gjelder beløp mindre enn kr 300, unntas fra loven, jf. § 2 bokstav b.

3.8 Reservasjonstjenester

3.8.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Verken *dørsalgsdirektivet* eller *gjeldende angrefristlov* har noe unntak for denne typen tjenester.

Etter *fjernsalgsdirektiveter* visse tjenester unntatt fra krav til forhåndsinformasjon, krav om skriftlig bekreftelse av informasjonen, angreretten, og rett

til varsel og tilbakebetaling dersom tjenesten ikke kan kreves, jf. artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt. Tjenestene som unntas er «levering av innkvarterings-, transport- og forpleiningstjenester samt fritidstilbud dersom leverandøren ved inngåelsen av avtalen forplikter seg til å levere disse ytelsene på et fast tidspunkt eller i et nærmere angitt tidsrom».

Rekkevidden av begrepet «fritidstilbud» i fjernsalgsdirektivet utgjør et særlig problem for forståelsen av og gjennomføring av dette direktivet. En mulig forståelse er at begrepet omfatter alle typer tjenester som forbrukeren får utført på fritiden, dvs. utenom arbeid, yrke eller næringsvirksomhet. Dersom en slik tolkning legges til grunn, vil unntaket favne de aller fleste tjenester, slik som etter departementets forslag, forutsatt at tidspunktet for levering eller utføring er avgrenset og fastsatt ved avtaleinngåelsen. Ettersom det er klart at begrepet i alle fall er ment å omfatte tjenester som filmvisninger, kulturbegivenheter, operaforestillinger o.l., kan det argumenteres for at fritidstjenester skal forstås som tjenester som har en underholdnings- eller rekreasjonskarakter. Det er imidlertid vanskelig å se noen begrunnelse for å operere med et skille etter slike linjer, og det vil dessuten oppstå store avgrensingsproblemer. For eksempel vil det være naturlig å anse leie av bil i forbindelse med en ferietur som fritidstjeneste, mens leie av bil for å flytte ikke ville være det. Det er vanskelig å se at det burde gjelde ulike regler for avtalene. Andre eksempler på vanskelige avgrensninger ville være ulike former for kurs, som i noen tilfeller er av rekreasjonskarakter, og i andre tilfeller tas som videreutdanning, f.eks. undervisningstilbud knyttet til meditasjon, selvutvikling eller kroppspleie. At slike avtaler skal forskjellsbehandles er det vanskelig å se noen grunn til. De ugunstige konsekvensene for tjenesteyteren dersom angrerett gjelder, ved at forbrukeren kostnadsfritt kan gå fra avtalen umiddelbart før oppfyllelse såframt dette er innenfor angrefristen, er de samme. Departementet velger derfor å legge til grunn en fortolkning der det avgjørende for om tjenester skal omfattes av unntaket, er at levering av tjenesten ved avtaleinngåelsen tidfestes til et bestemt tidspunkt eller tidsrom.

3.8.2 Forslaget i høringsnotatet

I *høringsnotatet* ble det foreslått at *angreretten* ikke skal gjelde for tjenester dersom tjenesteyteren ved inngåelsen av avtalen forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et fastsatt tidsrom. Unntaket ville gjelde ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Derimot ville denne typen tjenester etter forslaget omfattes av tjenesteyteren plikt til å gi forhåndsinformasjon og bekrefte opplysningene samt ordren skriftlig, på papir, ved e-post e.l. etter avtaleinngåelse, i den utstrekning det ikke var gjort tidligere.

Det som kjennetegner «reservasjonstjenester» er at det er tjenester som skal leveres på et bestemt tidspunkt eller innenfor et nærmere bestemt tidsrom, og at dette tidspunktet eller tidsrommet fastsettes samtidig med at avtalen om kjøp av tjenesten inngås. Transport-, innkvarterings-, restaurant- og cateringtjenester, samt kultur-, sports- og underholdningsarrangementer er eksempler på slike tjenester. Typisk for denne typen tjenester er at bestilling ved bruk av fjernkommunikasjon ofte er den vanlige og kurante måten å bestille på.

Denne typen tjenester reiser særlige spørsmål i forhold til angreretten, fordi det oppstår vanskeligheter for tjenesteyteren dersom ordinær angrerett skulle gjelde. Dersom disse tjenestene skulle følge den vanlige regelen om angrerett i 14 dager fra tidspunktet for avtaleinngåelse, eventuelt fra avtalevilkårene var mottatt, ville det i praksis bety at forbrukeren ved kjøp av en flyreise en uke før avgang ville kunne angre en time før avgangstid, eller senere, og få tilbakebetalt det som var betalt. Dette ville være en upraktisk og uholdbar løsning.

Samtidig som det i dag er svært vanlig at disse typene tjenester bestilles per telefon, telefaks, Internett osv., er det også vanligvis en kutyme for avbestillingsrett. Avbestilling av hotellrom og annen innkvartering, transporttjenester, teater- og kinobilletter, tannlegetimer osv. kan ofte skje kostnadsfritt inntil et visst tidspunkt før tjenesten skal påbegynnes, gjerne inntil dagen før. For enkelte tjenester, som bl.a. teater- og kinoforestillinger kan forbrukeren dessuten ofte kostnadsfritt la være å hente bestilte billetter. Flybilletter til full pris refunderes vanligvis når de ikke benyttes, selv om forbrukeren ikke har gitt beskjed om uteblivelsen. Dette gjelder uavhengig av om bestilling er skjedd på avstand eller ikke. For de fleste slike tjenester er det et funksjonelt og rimelig system sett fra både forbrukerens og den næringsdrivendes side.

Unntaket ble foreslått begrenset til avtaler der det allerede ved inngåelsen av avtalen fastsettes et tidspunkt. Unntaket omfatter ikke telefonsalg, dvs. der avtalen inngås ved telefonsamtale der selger uoppfordret har kontaktet forbrukeren, jf. de generelle merknadene om begrunnelsen for å behandle telefonsalg annerledes enn annet fjernsalg under pkt. 3.1.

Etter fjernsalgsdirektivet er denne typen tjenester også unntatt fra kravet til forhåndsinformasjon og skriftlig bekreftelse av avtalevilkårene. Etter departementets vurdering bør ikke reservasjonstjenester unntas fra disse reglene.

3.8.3 Høringsinstansenes synspunkter

Forbrukerrådet anfører at det foreslåtte unntak er for vidt og mener at det er i strid med direktivet. *Forbrukerrådet* minner også om forbrukerens behov for informasjon også for de tjenestene som er unntatt, og uttaler:

«Når det gjelder forslaget til tredje ledd er det ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjort unntak for angreretten dersom selger forplikter seg til å levere tjenesten på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom. *Forbrukerrådet* ser klart behovet for en begrensning i angreretten for en rekke typiske reservasjonstjenester. Det typiske eksemplet vil være å kansellere en flybillett bestilt over Internett rett før avgang.

Men slik forslaget er utformet vil unntaket etter vår oppfatning favne lenger enn det som følger av fjernsalgsdirektivets artikkel 3.2. Direktivet unntar som kjent avtaler om levering av innkvartering, transport, forpleiningstjenester og fritidstjenester, og ikke tjenesteavtaler generelt. *Forbrukerrådet* ser at det medfører tolkningsproblemer å definere hva som ligger under de ulike tjenesteområdene, og da spesielt begrepet fritidstjenester. Unntakene i direktivet kan ikke ansees som en uttømmende definisjon av tjenestebegrepet. Avtaler om levering av elektrisk kraft innenfor et bestemt tidsrom kan tjene som eksempel på dette. Det vil etter vår oppfatning være i strid med direktivet å unnta alle tjenesteavtaler på dette punkt.

Uansett hvilken lovteknisk løsning som velges har forbrukeren klart behov for informasjon i de tilfelle ytelsene unntas angrerett med denne begrunnelse. Forbrukerrådet er usikre på om det kan innfortolkes en slik opplysningsplikt etter §§ 8 og 10 slik de er utformet. Forbrukerrådet foreslår derfor at en slik plikt presiseres i § 8 litra c jfr. § 10 litra a.»

Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) viser til at direktivet unntar avtaler om innkvarteringstjenester osv. fra en rekke bestemmelser, bl.a. opplysningsplikten, mens de etter forslaget bare er unntatt fra angreretten. NHO uttaler:

«I høringsnotatet drøfter man kun forholdet til angreretten, og konkluderer med at det er grunnlag for å gjøre et unntak fra angreretten for slike tjenester. Departementet drøfter ikke direktivets øvrige unntak, verken hvilke motiv som ligger til grunn for unntaket i direktivet, eller hvorfor unntaket ikke videreføres i den norske forslaget.

NHO anmoder departementet om å gi en begrunnelse for hvorfor departementet er av den oppfatning at det ikke skal være samsvar mellom norsk lovgivning og EU-direktivet når det gjelder unntaket for reservasjonstjenester. Unntaket for slike tjenester i EU-direktivet har etter all sannsynlighet sammenheng med måten reservasjonstjenester utføres på. Tidsmarginene mellom bestilling, reservasjon, gjennomføring og betaling tilsier at man ikke kan tilfredsstille kravene til en omfattende opplysningsplikt m.m. Bransjen har også utviklet kutymer på området som skal ivareta både forbrukeres og næringsdrivendes interesser.

Dersom lovforslaget på dette punktet opprettholdes i sin nåværende form, anmoder NHO departementet om at det foretas en nærmere vurdering av i hvilken grad lovforslaget på dette området går ut over gjeldende norsk rett. Selv om bestemmelsene i lovforslaget om opplysningsplikt for en stor del skulle inneholde krav til opplysninger som allerede følger av norsk rett, finner vi det uheldig at departementet ikke foretar en gjennomgang og drøftelse.»

Forbrukerombudet uttaler:

«Det er positivt at lovforslaget går lenger enn direktivet ved at kun angreretten unntas, noe som bl.a. vil kunne resultere i at forbrukeren får tilstrekkelig informasjon.

Slik jeg ser det blir imidlertid unntaket for angrerett for vidt, både i relasjon til fjernsalgsdirektivets art. 3.2 og i forhold til behovet for unntak av særskilte tjenester. Det er i praksis reist spørsmål ved om elektrisk kraft er en tjeneste som faller inn under gjeldende angrefristlov. Tilsvarende spørsmål kan reise seg med hensyn til for eksempel vann- og telefonabonnement, dataprogramvare, kabeltv, parabol og internett-tilkobling, jf. også kommentarene til lovutkastets § 1. Slik jeg ser det må dette være ytelser som må omfattes av lovforslaget. Selgeren vil i slike tilfeller kunne forplikte seg til å levere på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom.

Ut fra unntakets ordlyd vil forbrukeren ikke ha angrerett, noe vi antar ikke har vært tilsiktet fra departementets side.

På den annen side vil det være uklart dersom en legger til grunn den løsning som er angitt i direktivets art. 3.2. annet strekpunkt, idet «fritidstjenester» kan være vanskelig å definere. Jeg foreslår likevel at man anvender «fritidstjenester», men i tillegg uttømmende angir i lovteksten bestemte undergrupper av fritidstjenester hvor det er et særlig behov for unntak fra angrerett. Bestemmelsen kan suppleres med en

forskriftshjemmel hvor flere unntak kan tilføyes hvis det senere viser seg å være behov for dette.»

3.8.4 Departementets vurderinger

Reservasjonstjenester bør etter departementets oppfatning omfattes også av kravene til tjenesteyters opplysningsplikt. At det på avtaletidspunktet fastsettes et tidspunkt for levering, er ikke noe som i seg selv tilsier at det er mindre behov for informasjon, snarere tvert imot. Nettopp ved reservasjonstjenester, som ofte skal leveres noe fram i tid, er det viktig for forbrukeren å ha en bekreftelse på papir eller for eksempel e-post om hva som er avtalt, til hvilken pris, når tjenesten skal leveres osv. For typiske reservasjonstjenester som flybilletter og innkvartering, vil det etter departementets oppfatning ikke i praksis by på særlige problemer å oppfylle informasjonskravene. For enkelte typer reservasjonstjenester av mer kulant karakter, og som gjelder mindre beløp, f.eks. bestilling av kinobilletter per telefon, kan det hevdes at det blir unødig tungvint og upraktisk om det skal gis skriftlig bekreftelse av opplysningene osv. I praksis vil det imidlertid oftest ikke inngås noen avtale som er bindende for forbrukeren før ved avhenting av billettene. Informasjonskravene etter loven her vil dermed ikke komme til anvendelse.

Når det gjelder forholdet til fjernsalgsdirektivet og spørsmålet om unntaket bør begrenses til enkelte spesifiserte tjenester, vises det til vurderingene under pkt. 3.8.1. og 3.8.2. Departementet vil dessuten understreke at selv om reservasjonstjenester unntas fra angreretten, vil forbrukerne likevel ha rett til avbestilling og endringer ut fra det som må anses å følge av kutymer i bransjen, samt etter de særlige avtalevilkår som den enkelte tjenesteyter opererer med.

Når det gjelder avgrensningen til å bare gjelde tjenester der tidspunktet for levering fastsettes ved avtaleinngåelsen, ser departementet at bestemmelsen slik den var utformet i høringsnotatet kunne oppfattes som også å gjelde avtaler om løpende tjenesteytelser, forutsatt at avtalen var avgrenset i tid, f.eks. et mobiltelefonabonnement for 2 år. Ordlyden er derfor endret, for å gjøre det klart at bare avtaler om enkeltstående tjenesteytelser omfattes av unntaket. Avtaler om løpende levering av tjenesteytelser vil dermed ikke være omfattet av unntaket. Dette gjelder for eksempel avtaler som levering av strøm, kabel-TV- og telefonabonnement, selv om kontrakten er tidsbegrenset.

Bestemmelsen tas inn i § 19 første ledd bokstav b.

3.9 Spille- og lotteritjenester

3.9.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Gjeldende angrefristlov har ikke noe unntak for spille- og lotteritjenester. Men det generelle unntaket for kjøp under kroner 300 gjør at mange avtaler i praksis er unntatt. Det synes ikke å ha medført problemer i praksis at angrefristloven ikke har et unntak for spille- og lotteritjenester. Noe av årsaken kan være at forbrukerne ikke har tenkt seg muligheten for å angre på kjøp av lodd o.l.

Etter *fjernsalgsdirektivet* artikkel 6 nr. 3 siste strekpunkt er det gjort unntak fra angreretten for spille- og lotteritjenester. Begrunnelsen er at man har sett det som lite rimelig at forbrukeren kan angre for eksempel etter at trekning er foretatt. Direktivets øvrige bestemmelser er det ikke gjort unntak fra.

Dette innebærer bl.a. at forbrukeren også for denne typen avtaler skal ha informasjon etter direktivets artikkel 4 og 5.

Dørsalgsdirektivet har ikke noe unntak for spille- og lotteritjenester. Felles for de salgssituasjoner som omfattes av dørsalgsdirektivet, er imidlertid at man her kan fastsette at angreretten bare gjelder kjøp der kjøpesummen overstiger en bestemt beløpsgrense. En slik grense vil i praksis føre til at det ikke er angrerett ved de fleste loddkjøp mv.

3.9.2 Forslag om unntak fra angreretten for spille- og lotteritjenester

Motforestillingene mot angrerett ved kjøp av spille- og lotteritjenester dersom dette gir forbrukeren mulighet til å angre etter at trekning er foretatt eller en fotballkamp er avgjort, er åpenbare. Departementet foreslo derfor i *høringsnotatet* et unntak fra angreretten for fjernsalg av spille- og lotteritjenester. Det ble foreslått at unntaket ikke skulle gjelde for telefonsalg av slike tjenester. Forslaget ville dermed innebære at det i utgangspunktet er angrerett på slike tjenester ved telefonsalg og ved gatesalg, dørsalg, messer og annet salg utenfor fast utsalgssted.

Dørsalgsdirektivet har som nevnt ikke noe unntak for spille- og lotteritjenester. Dette innebærer at det ikke kan gjøres unntak for salgsformene som omfattes av direktivet, nemlig dørsalg og salg som ledd i salgsutflukter. I mange tilfeller vil det være mulig å innrette loddsalg slik at salget avsluttes i god tid før trekning. For en del arrangementer der trekning skjer på stedet, vil unntaket for småkjøp under kr 300 ved salg utenfor fast utsalgssted medføre at det ikke gjelder noen angrerett.

Ved fjernsalg foreslås det derimot unntak fra angreretten, bortsett fra ved telefonsalg. Begrunnelsen for å foreslå spesielle regler for telefonsalg er igjen salgsformens pågående karakter. Nettopp det forhold at inntekten går til et godt formål gjør det ofte vanskeligere å avslå, sammenlignet med henvendelser med tilbud om andre varer eller tjenester. Telefonsalg av lodd oppleves derfor også som særlig problematisk for forbrukerne.

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

«Under departementets vurderinger i de generelle motiver er anført at en del former for loddsalg vil falle utenfor fordi selger ikke opptrer i næringsvirksomhet, bl.a. når selger er skolekorps, idrettslag og lignende. I henhold til Forbrukerombudets praksis etter markedsføringsloven er dette ansett som næringsvirksomhet så lenge foreningen ikke driver ren innsamling, men selger et produkt.»

Departementet vil bemerke at det er ulike hensyn som ligger bak lovforslaget og markedsføringsloven, og grensen for hva som anses som næringsvirksomhet må trekkes ulikt. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.2.3.7.

Justisdepartementet redegjør i sin høringsuttalelse for en relevant bestemmelse i lotteriloven:

«I henhold til lotteriloven anses også trekning i gevinstautomater som lotteri. Etter forskrift om typegodkjenning av gevinstautomater 28 august 1998 nr 853 § 6 skal alle gevinstautomater gi mulighet for tilbake-

betaling av ethvert innbetalt beløp. Det innbetalte beløpet kan overstige innsatsen pr trekning som er maksimum 5 kr, f.eks. ved at det legges på en seddel til en verdi av 200 kr. Denne regelen er derfor praktisk dersom spilleren ønsker å avbryte spillet, men har lagt mer inn i automaten enn han har spilt for.

Slik vi ser det, bør derfor motivene til ny angrefristlov eventuelt inneha en uttalelse om at forslaget ikke er til hinder for at det utarbeides egne regler som gir mulighet for tilbakebetaling av for mye innbetalt beløp på automater mv.»

Barne- og familiedepartementet er enig i at forslaget etter loven her ikke er til hinder for at det senere utarbeides regler om tilbakebetaling fra spilleautomater.

Forbrukerombudet tar opp salg av tippe- og lottosystemer og uttaler:

«Forbrukerombudet mottar gjennomgående mange henvendelser når det gjelder villedende markedsføring av tippe- og lottosystemer som er bestilt via postordre. Disse systemene kan kjøpes til en pris av 3-400 kroner og kan benyttes som grunnlag for etterfølgende tipping. Det er et åpenbart behov for angrerett for slike ytelser. Det må derfor presiseres i forarbeidene til bestemmelsen at unntaket ikke er ment å omfatte tippe- og lottosystemer.»

Departementet er enig i denne presiseringen. Det foreslås etter dette, i samsvarende med det som ble foreslått i høringsnotatet at spille- og lotteritjenester unntas fra angreretten ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. § 19 første ledd bokstav a.

Unntaket foreslås begrenset til spill og lotterier som er reelle og som drives i lovlige former. Dette innebærer at unntaket ikke vil gjelde for en del typisk postordrevirksomhet der det i markedsføringen gis inntrykk av at en er spesielt uttrukket til å motta bestemte produkter til en særlig gunstig pris, eller mot å betale porto og ekspedisjonskostnader o.l. Det vises for øvrig til de spesielle merknadene til bestemmelsen.

3.10 Bestillinger som ledd i medlemskap i klubber mv.

3.10.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Fjernsalgsdirektivet har i fortalen pkt. 10 en noe vanskelig tilgjengelig formulering som lyder:

«Bestemmelsene i direktivet må være oppfylt ved den første av flere påfølgende operasjoner eller den første av en rekke enkeltoperasjoner over et bestemt tidsrom, som kan anses for å utgjøre en helhet, enten operasjonen eller rekken av operasjoner omfattes av en enkelt avtale eller flere påfølgende, særskilte avtaler».

Det er noe uklart hva man egentlig mener med vilkåret om flere påfølgende operasjoner eller rekken av enkeltoperasjoner som må anses for å utgjøre en helhet. Det vesentlige er at direktivets krav skal være oppfylt ved inngåelse av en avtale som det er meningen at skal resultere i en rekke enkeltstående transaksjoner eller operasjoner. Typiske eksempler på at en avtale leder til en rekke suksessive transaksjoner eller operasjoner, er ved avtaler om finansielle tjenester. Slike eksempler er bl.a. åpning av en bankkonto som en «hovedavtale»

som gir opphav til en rekke enkeltstående disposisjoner som å sette inn og ta ut penger, eller avtale om et betalings- eller kredittkort som følges av betaling ved bruk av kortet osv. Det kan diskuteres hvor vide slike «rammeavtaler» etter direktivet kan være, uten at det må anses som nye og selvstendige avtaler, som dermed skal oppfylle vilkårene om informasjon og angrerett.

Et tilsvarende prinsipp er ikke nedfelt i *dørsalgsdirektivet*.

Etter *gjeldende angrefristlov* § 1 annet ledd bokstav c gjelder loven for «medlemskap i klubber o.l. hvor det inngås avtale om løpende utgivelser av ikke fastlagt omfang, dog slik at de enkelte bestillinger som ledd i medlemsavtalen ikke omfattes av loven». En bestemmelse om bestillinger som ledd i medlemskap i klubber kom først inn i angrefristloven i 1983, jf. Ot.prp. nr. 53 (1982-83). Etter den opprinnelige bestemmelsen var også selve medlemskapsavtalen unntatt fra lovens virkeområde. Begrunnelsen for å unnta medlemskap i klubber fra loven, var de spesielle problemstillinger slike avtaler reiser. Ved en endring av loven i 1992, i forbindelse med at lovens virkeområde ble utvidet til å omfatte tjenester generelt, fikk bestemmelsen sin nåværende ordlyd. I den forbindelse ble det også påpekt at et unntak for avtaler om klubbmedlemskap ville være i strid med *dørsalgsdirektivet*.

3.10.2 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes synspunkter

Etter forslaget i høringsnotatet skulle loven i utgangspunktet gjelde for enhver avtaleinngåelse, men slik at den ikke gjaldt for enkeltelementer i en avtale eller deloppfyllelser av en avtale. Etter departementets oppfatning vil det ved avtale om medlemskap i en klubb, være naturlig å anse hver ny bestilling som en ny avtaleinngåelse, selv om bestillingen skjer «negativt» ved manglende avbestilling og i henhold til en mer generell, overordnet avtale.

Den mest utbredte typen klubber er i dag bokklubber. En tilsvarende vurdering vil imidlertid også gjelde i forhold til en rekke andre typer avtaler om klubbmedlemskap e.l., der salget er organisert slik at det regelmessig sendes ut for eksempel plater, videoer, undertøy, kosmetikk eller matoppskrifter. Felles for disse ordningene er at det i medlemsavtalen ligger en forpliktelse til å motta varer dersom en ikke avbestiller etter nærmere bestemmelser i avtalen. Ofte er medlemmene også forpliktet til å kjøpe en viss mengde varer i løpet av medlemskapet eller i løpet av en angitt periode.

Det kan stort sett skilles mellom to typer avtaler; abonnement på ensartede ytelser, og medlemskap i en klubb e.l. som innebærer kjøp av en rekke mer individualiserte og ulikeartede ytelser dersom det ikke avbestilles. Begge typene avtaler er løpende og kan sies opp, noen ganger avhengig av en korteste bindingstid eller forpliktelser om kjøp av et visst omfang e.l.

Abonnementsordningen innebærer en løpende levering av mer ensartede ytelser, som f.eks. et avisabonnement eller et strøm- eller kabel-TVabonnement. Selv om ytelsene varierer, f.eks. ved ulikt innhold i avisen hver dag og ulike programmer på fjernsynet hver dag, vil det ikke være naturlig å betrakte hver ny leveranse som et nytt kjøp. Forbrukeren vil her ha angrerett på avtalen som helhet, men vil ikke ha angrerett på enkeltleveransene.

For klubbavtalene gjelder avtalen ofte produkter som i en viss forstand er ensartet og avgrenset ved at det gjelder bøker, kosmetikk osv. På den annen side er det i mange tilfeller stor variasjon mellom de enkelte produktene. Avta-

len er i stor utstrekning en «blanco-avtale», der kunden etterhvert blir kjent med det nærmere innholdet, ved kunngjøring gjennom medlemsblader o.l. Bøker er i en helt annen grad enn aviser ulikeartede, individuelle produkter.

På bakgrunn av dette, ble spørsmålet om det skal fastsettes unntak fra loven for enkeltleveranser som ledd i klubbmedlemskap vurdert.

Det fremste argumentet *mot* å gi forbrukeren angrerett for enkeltleveranser som ledd i klubbmedlemskap synes å være at dette vil vanskeliggjøre virksomheten til bokklubber o.l. Det kan generelt anføres som en innvending mot angrerett på bøker at forbrukeren kan lese boken og returnere den innen 14 dager. Dette problemet er imidlertid ikke spesifikt for bøker forbrukerne mottar som ledd i klubbmedlemskap. Faren for misbruk av ordningen med angrerett gjør seg like sterkt gjeldende ved kjøp av bøker fra for eksempel en vanlig internettbokhandel. Et tilsvarende problem ved salg av video, CDer o.l. er løst ved at angreretten ikke gjelder dersom produktet er forseglet og forbrukeren har brutt forseglingen. Det kan ikke gis en tilsvarende generell regel for bøker, idet dette ville være i strid med fjernsalgsdirektivet. Direktivet er muligens ikke til hinder for at man innfører en slik regel for bøker dersom anvendelsesområdet er begrenset til bestillinger som ledd i klubbmedlemskap. Det virker imidlertid lite hensiktsmessig å ha særregler kun for bokklubber om avskjæring av angreretten dersom forbrukeren bryter en forsegling, men ikke for annet salg av bøker for eksempel over Internett.

Etter departementets oppfatning representerer angrefristlovens nåværende ordning en ubegrunnet forskjellsbehandling av for eksempel bokklubber, plateklubber og videoklubber på den ene siden og internettbaserte bok-, plate- og videobutikker der forbrukeren har angrerett på hver enkelt bok, CD eller video på den andre siden. Dette blir særlig framtrædende ved at angrefristlovens unntak ikke er begrenset til bøker mv. man automatisk mottar hver måned, men også gjelder bestillinger av bøker som forbrukeren aktivt foretar fra bokklubbenes produktkataloger.

Departementet mener dessuten at det er en fare for at eventuelle særbestemmelser om kjøp gjennom klubbmedlemskap ville oppmuntre til å opprette ulike klubbkonstruksjoner for å unndra salget fra bestemmelsene om angrerett. En ser at stadig flere produkter selges gjennom klubbkonstruksjoner. Avtaler om leveranser av et på forhånd ikke fastlagt omfang, inngås også for levering av andre produkter enn bøker, videofilmer og CD-plater. Avtalen kan for eksempel gå ut på at forbrukeren hver måned mottar kunst, kosmetikk, ulike klesprodukter, duker av forskjellig kvalitet og design, verktøy, produkter til bil eller båt osv. Etter departementets oppfatning er det ikke noe som tilsier at forbrukeren ikke skulle ha angrerett på slike leveranser.

Etter departementets vurdering foreligger det derfor sterke grunner for ikke å videreføre unntaket fra lovens bestemmelser om angrerett for enkeltbestillinger som ledd i klubbmedlemskap, og dette ble lagt til grunn i høringsnotatet. Det framgikk ikke uttrykkelig av noen av lovbestemmelse, men følger av en tolkning av loven med bakgrunn i motivene. Avtalen om selve klubbmedlemskapet må anses å være omfattet av lovforslagets bestemmelser om ytelse av tjenester, og det ble derfor heller ikke ansett som nødvendig å fastsette uttrykkelig at selve medlemsavtalen omfattes av loven.

De norske Bokklubbene AS uttaler:

«Medlemskap i bokklubber er svært utbredt i Norge. I dag finnes det ett eller flere medlemskap i over 40 % av landets husstander. Dette utgjør 1,2 millioner medlemskap. Norske forbrukere har valgt å være bokklubbmedlemmer i langt større grad enn det som er vanlig i EU-land. Til tross for en lavere «bokklubbtetthet» i medlemslandene åpner fjernsalgsdirektivet for å beholde ordningen i eksisterende angrerettlov, slik at det er angrerett på selve medlemskapet (tjenesten), men ikke på de enkelte bestillingene som ledd i klubbmedlemskapet. Vi mener at det foreligger tilstrekkelige grunner til å videreføre dette unntaket for bokklubber.

De norske Bokklubbene har gjennom sine 10 klubber over 600.000 medlemmer. Selskapet har eksistert i 38 år. Det er altså svært mange mennesker som opplever bokklubbsystemet som attraktivt og som er fornøyd med hvordan det virker. Vi måler løpende medlemmenes tilfredshet med viktige forhold rundt medlemskapet. Målingene viser at medlemmene opplever en høy grad av tilfredshet med kvalitetsområder som bestilling og avbestilling, til tross for at de ikke har angrerett på den enkelte bestilling. Så mange som 86 % sier at de er fornøyd. Dette er kanskje ikke så rart når en tenker på den fyldige produktinformasjonen som gis i klubbens medlemsblader. Dette er unikt sett i forhold til den lave prisen enkeltproduktene har.

Et bokklubbmedlemskap innebærer et, for de aller fleste, langsiktig engasjement, hvor forbrukeren i en helt annen grad enn ved vanlig bokkjøp er klar over sine forpliktelser og rettigheter. Det innarbeides et samarbeids- og tillitsforhold mellom medlemmer og klubb, som gjør det unødvendig å endre praksis for angrerett.

De norske Bokklubbene har medlemmer over hele Norge og gjør bøker tilgjengelig for alle, uansett avstand til bokhandel. Det vil kunne få utilsiktede kulturpolitiske følger hvis en kvalitetsdistributør av vår størrelse skulle svekkes. Ikke minst er dette for barn og ungdom, som er medlemmer i Bokklubbens Barn og Ungdomsbokklubben hos oss. Disse to klubbene har 110.000 medlemmer spredt over hele landet og har stor betydning for barn og ungdoms tilvenning til litteratur spesielt og for intellektuell utvikling generelt.

Effekten av ikke å videreføre unntaket for bokklubber i den nye loven, vil bli at deler av medlemsmassen vil «snu bokklubbsystemet», ved at det ikke lenger er så viktig å avbestille bøker man ikke vil ha, men returnerer dem i stedet. Resultatet blir at et stort antall bøker sendes ut til hele landet, for så å sendes tilbake igjen. Vi får økt makulatur og vi får en kraftig økning i forsendelseskostnadene. Dette vil igjen føre til økte priser for forbrukerne. Det kan ikke være i noens interesse at totaløkonomien i norsk bokdistribusjon endres i negativ retning.

Det hevdes i høringsnotatet at en bokklubbavtale ikke kan sammenlignes med for eksempel et avisabonnement, hvor det ikke foreslås angrerett på enkeltleveranser, siden bøker i en helt annen grad enn aviser er ulike, høyst individuelle produkter. Vi vil hevde at gjennom vårt akkvisisjonsmaterieell får forbrukeren fullgod informasjon om den enkelte klubb, slik at hun kan være sikker på hvilke typer bøker hun kan vente seg, basert på klubbprofil, klubbtype og sjanger. I tillegg mottar medlemmene, som tidligere nevnt, og som departementet selv omtaler i notatet, medlemsblader som utførlig og grundig presenterer bøkene og forfatterne, i tillegg til utdrag fra bøkene. Dette er medlemmene tilfredse med og vi vil tilbakevise at de ikke vet hva de vil komme til å motta. Grundigere forbrukerinformasjon enn den vi gir gjennom medlemsbladene for så rimelige produkter, finnes neppe.

Departementet hevder videre at et unntak for bokklubber, musikk-klubber og videoklubber kan misbrukes av mindre seriøse aktører med andre typer produkter av tvilsom kvalitet. Vi mener at dette ikke er argument godt nok til ikke å videreføre unntaket som direktivet åpner for. Det kan ikke være meningen å svekke De norske Bokklubbene som kulturaktør, for å kunne sette en stopper for et useriøst mindretall. Ved å begrense unntaket til bokklubber, og eventuelt seriøse klubbkonstruksjoner innenfor musikk og film, vil hensikten til lovgiver være nådd.

Etter departementets oppfatning kan angrefristlovens nåværende konstruksjon representere en ubegrunnet forskjellsbehandling av blant annet bokklubber og internettbaserte butikker med tilsvarende produktspekter. Vi vil hevde at det er gode grunner til en slik forskjellsbehandling. For det første inngås det en forpliktende avtale mellom forbruker og klubb før leveranse starter. For det andre gis det som tidligere nevnt, omfattende og grundig forhåndsinformasjon i bokklubbenes medlemsblader.

Vi vil så sterkt vi kan be departementet om å ta hensyn til våre anførsler. Når de på langt nær så «bokklubbttette» EU-landene åpner for å videreføre unntaket, bør Norge også beholde en så innarbeidet og av forbrukerne ønsket ordning. Vi er redde for at departementets forslag vil kunne få utilsiktede virkninger på det distrikts- og kulturpolitiske området, ikke minst når det gjelder barne- og ungdomslitteratur.»

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler:

«Vi ser det som positivt at angreretten også skal gjelde for bestillinger som skjer som ledd i medlemskap i klubber og lignende.»

Forbrukerombudet støtter forslaget om å ikke videreføre unntaket for klubbmedlemskap og uttaler:

«Det fremgår av høringsnotatet at departementet ikke ønsker å videreføre det unntak som gjelder angrerett for enkeltbestillinger som ledd i klubbmedlemskap, slik at dette nå vil omfattes av en ny lov. Forbrukerombudet støtter dette forslaget. Det er en realitet at flere og flere varer i dag selges gjennom «klubbkonstruksjoner» og jeg kan i likhet med departementet ikke se noen grunn til en særbehandling selv om kjøpet inngår i en abonnementsavtale.»

3.10.3 Departementets vurderinger

Departementet ser at en utvidet returrett sammenlignet med ordningen i dag, kan medføre merarbeid. I uttalelsen fra De norske Bokklubbene vises det også til at bokklubbene gir god produktinformasjon, og at de fleste av kundene er fornøyde. Departementet er enig i at bokklubber som utgir medlemsblad gir god informasjon. Dette skulle etter departementets oppfatning tilsi at det ikke skulle være problematisk å oppfylle informasjonskravene etter loven. At kundene er fornøyde skulle tilsi at forventet retur, selv med en lovfestet angrerett, ikke vil bli så stor, og dermed ikke medføre store kostnader. Dessuten kan bokklubbene, dersom de ønsker å bidra til at bare medlemmer som er reelt interessert i månedens bok mottar den, snu bestillingsformen, slik at medlemmene aktivt må bestille boken, i stedet for ordningen med avbestilling.

Det er på det rene at flere bokklubber aksepterer retur av bøker medlemmene ikke har avbestilt, mot at forbrukeren betaler portokostnadene både for

forsendelsen til forbrukeren og for retur til selgeren. Etter forslaget til bestemmelser om fordeling av returkostnadene ved bruk av angreretten, er det forbrukeren som skal betale returen der avtalen inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Kostnadene ved forsendelse til forbrukeren skal betales av selgeren, i motsetning til det som ofte praktiseres av bokklubbene ved retur av bøker man ikke har avbestilt. Etter departementets vurdering innebærer det en rimelig fordeling av kostnadene ved denne salgsformen. Utgiftene til returporto vil i seg selv innebære en sterk oppfordring til å forhåndsavbestille bøker man ikke er interessert i.

Det anføres fra bokklubbene de særlige muligheter for spekulasjon som angrerett på denne typen produkter gir. Departementet vil bemerke at det særegne ved denne typen produkter ikke hindrer at vanlige bokhandler i dag gir returrett på bøker. Dette innebærer at forbrukere som ønsker å spekulere enda enklere kan kjøpe en bok i bokhandelen, lese den og bytte den, ettersom bokhandler som en service uten videre bytter bøker. Det skal litt til for at folk med vilje lar være å avbestille, for så å motta og lese boken, for deretter å måtte betale returkostnader og ikke minst besørge tilbakesendelse, slik forbrukeren har plikt til etter lovforslaget.

Bokklubbene har hatt og har stor betydning for omsetningen av bøker. Nye former som for eksempel salg over Internett fra nettbokhandler, er et tilbud som også kan bidra til interesse for og kjennskap til litteratur, gjennom å tilby forbrukere over hele landet et bredt utvalg av bøker, og ved å konkurrere på pris. Dette tilsier at det bør være like konkurransevilkår, uavhengig av om omsetningen skjer i regi av et klubbmedlemskap eller utenfor slike ordninger.

Det vises også til redegjørelsen ovenfor under pkt. 3.10.2 der de prinsipielle betenkelighetene ved å gjøre unntak for kjøp som ledd i klubbmedlemskap framgår. Departementet fastholder derfor forslaget som innebærer at det ikke gjelder noen særregler for slike avtaler.

3.11 Auksjoner

3.11.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Gjeldende angrefristlov har ikke noe unntak for auksjoner, uten at dette synes å ha medført problemer i praksis. Årsaken kan være at ingen har tenkt seg muligheten for å angre på ting som er kjøpt på auksjon.

Dørsalgsdirektivet har heller ikke noe unntak for auksjoner. Dette innebærer at et unntak for auksjoner ikke kan gjelde for auksjoner som avholdes under en salgsutflukt organisert av selger eller der selger oppsøker forbrukeren i dennes hjem. At en auksjon avholdes i forbrukerens hjem eller på arbeidsplassen virker imidlertid helt upraktisk, og ses bort fra i den videre behandling.

Avtaler som inngås ved auksjon er helt unntatt fra *fjernsalgsdirektivet*, jf. artikkel 3 nr. 1 femte strekpunkt.

3.11.2 I hvilken grad bør auksjoner unntas fra loven?

Departementet foreslo i *høringsnotatet* et unntak fra lovens virkeområde for «auksjonssalg som er basert på at budgiverne er fysisk tilstedeværende der

auksjonen avholdes, med mindre auksjonen er ledd i en salgsutflukt arrangert av selger eller tjenesteyter.» Unntaket ble utformet med tanke på å unnta tradisjonelle auksjoner, mens for eksempel auksjoner via Internett ville omfattes. Det ble foreslått at unntaket skulle gjelde i forhold til hele loven.

Det er åpenbare og selvfølgelige grunner for å unnta auksjoner fra lovens virkeområde. En angrerett ville innebære at bud i realiteten ville være uforpliktende, noe som er uforenlig med og undergraver auksjon som salgsform, i alle fall slik auksjonsinstituttet normalt har fungert. I mange tilfeller vil det som auksjoneres bort være en begrenset mengde varer, som skal selges i løpet av et begrenset tidsrom. Dersom en kjøper skulle angre og returnere varen, ville det i motsetning til for eksempel vanlig postordresalg av varer som lagerføres og selges løpende etterhvert som bestillingene kommer inn, ofte ikke foreligge noen mulighet til å få solgt varen på ny, uten at det arrangeres en ny auksjon. At auksjon er en særegen salgsform er dessuten noe alle er kjent med. Kjøpere som deltar i auksjoner vil normalt være bevisst på at de gir seg inn på en opphetet salgsform, og at det er en del av konseptet at man kan «kjøpe katta i sekken» eller «gjøre et kupp».

I den senere tid har en sett en utvikling når det gjelder auksjoner ved bruk av fjernkommunikasjon. Undersøkelser fra USA viser at så mye som 15 % av internetthandelen i hvert fall pretenderer å være auksjonssalg. Felles for mye av dette «auksjonssalget», er at det gjelder salg av nye ting der selgeren har store mengder av hver gjenstand. «Auksjonen» løper ofte over flere uker, og det må ikke sjelden betales en «deltakeravgift» for å få adgang til å by. Det synes rimelig klart at det her dreier seg om auksjoner mer i «navnet enn gavnet», og at det ofte er lite som i praksis skiller dette salget fra ordinær postordrevirksomhet. Disse salgsformene bør etter departementets oppfatning ikke unntas fra lovens virkeområde.

En del av høringsinstansene hadde synspunkter på forslaget:

Justisdepartementet uttaler:

«I § 6 bokstav d legges det opp til at loven i utgangspunktet ikke skal gjelde auksjonssalg som er basert på at budgiverne er fysisk til stede der auksjonen avholdes. Justisdepartementet vil reise spørsmål om ikke unntaket for auksjoner er for snevert. En angrerett er uforenlig med auksjonsinstituttets natur. Videre er auksjonssalg en såpass særegen salgsform at forbrukeren selv har en sterk oppfordring til å være varsom. Unntak bør derfor ideelt sett kun gjelde der auksjonen ikke kan sies å være reell.

Unntaket bør iallfall neppe være snevrere enn at det gjelder der auksjonen er basert på at en ikke uvesentlig del av budgiverne er fysisk tilstede selv eller ved fullmektig. Trolig bør unntaket gå enda lenger. De omgåelsesproblemene som er nevnt (...) synes i det alt vesentlige å knytte seg til salg av nye ting. Auksjonssalg av brukte ting kan derfor trolig unntas generelt. Generelt kan det ikke sies å være naturlig med en angrerett der brukte ting auksjoneres bort, f.eks. gjennom tv eller radio.»

Den Norske Advokatforening uttaler:

«Når det gjelder den generelle behandling av auksjoner (...), kan foreningen slutte seg fullt ut til det som er uttalt. Det tradisjonelle auksjonssalg skal unntas fra loven, og vi går ut ifra at man her tenker på eksempelvis auksjon av kunst og antikviteter slik dette foretas bl.a. av

Blomqvist, Grev Wedel Plass, Ulving m.fl. For å oppfylle kravene i dør-salgssalgsdirektivet er imidlertid auksjoner som avholdes under en salgsutflukt arrangert av selger ikke unntatt, og dette er vi helt enige i da slike auksjoner vil ha en helt annen karakter.»

Advokatforeningen er enig i at den type «auksjonssalg» som gjelder salg av nye varer på Internett bør omfattes av angreretten.

Forbrukerrådet er fornøyd med at auksjoner ved fjernsalg omfattes, men påpeker urimeligheten ved at ordinært messesalg er omfattet, men ikke kjøp på auksjon på en messe. *Forbrukerrådet* uttaler:

«Etter § 6d skal loven ikke gjelde ved auksjonssalg hvor budgiverne er fysisk tilstede med unntak for auksjoner under salgsutflukter. Innledningsvis er vi fornøyd med at det for fremtiden ikke lenger er tvilsomt at auksjonssalg via fjernkommunikasjonsmidler, omfattes av loven. Imidlertid kan foreslåtte regel medføre tilfeldige resultater. Eksempelvis vil en forbruker etter lovforslaget kunne påberope seg angrerett ved ordinært kjøp av hvitevarer på en messe, men ikke dersom salgsformen er arrangert som en auksjon. Dette åpner for omgåelse av loven. Videre finnes det bilauksjonsfirmaer som selger i eget navn.

Ettersom de fleste av disse selskapene har fast salgssted, gjelder ikke angrerettloven. Men for de selskapene som ikke har fast utsalgssted, men i stedet bringer med seg salgsobjektene på auksjonsturneer, vil loven etter forslaget ikke gjelde. Dette innebærer en innsnevring etter gjeldende rett. *Forbrukerrådet* kan langt på vei se at beskyttelsesbehovet her kanskje ikke er like stort som ved eksempelvis dør- og postordresalg. Fra et forbrukerperspektiv er vi imidlertid opptatt av at næringsdrivende som selger nye kurante forbruksvarer ikke skal kunne omgå loven ved å arrangere tilsynelatende auksjoner. Vi ber derfor departementet å ta inn i forarbeidene at fiktive auksjonssalg likevel omfattes av loven.»

Forbrukerombudet uttaler:

«Forbrukerombudet er enig i at auksjoner ikke vil være reelle dersom det skal tilknyttes en angrerett. Det å delta i en budrunde på auksjon innebærer en bevisst risiko.

Auksjoner via fjernkommunikasjon som Internett og telefon er et stadig voksende fenomen. Det kan være vanskelig å skille slike auksjoner fra andre salgsformer, og de vil ofte ha likhetstrekk med så vel ordinært salg som lotteri og lignende. *Forbrukerombudet* har vurdert flere firmaers markedsføring og kontraktsvilkår etter markedsføringsloven. Det har vist seg at flere av disse aktørene i realiteten driver med vanlig postordresalg av nye varer. Eneste likhet med en auksjon er kravet til minstepris.

Det er etter *Forbrukerombudet*s synspunkt nødvendig at denne omsetningsform hvor forbruker ikke fysisk får sett og vurdert varen omfattes. Imidlertid foregår i dag også en rekke seriøse auksjoner via fjernkommunikasjon. Eksempler på slike auksjoner som ofte skjer via Internett og postordre og hvor forbruker ikke nødvendigvis må ta varen i øyesyn er mynt- og frimerkeauksjoner.

Det bør klargjøres i forarbeidene at det er de rene auksjoner som omfattes og ikke enkeltstående arrangement med salg av nye varer hvor salgsformen har preg av auksjon, eksempelvis ved messesalg.

Når det gjelder auksjoner som ledd i salgsutflukt er jeg enig i at det ikke er noen grunn til å sette disse i en annen stilling enn salg som foregår på slike utflukter, og erfaringen med klager fra denne type salg vi-

ser at slike salgsdemonstrasjoner foregår i pågående former hvor deltakerne utsettes for stor grad av press.»

Departementet vil vise til det som er anført under pkt. 3.11.2 og at auksjoner er noe forbrukerne bevisst gir ser ut på, med den risiko for dårlige kjøp som det innebærer. Selv om salgsformen er opphetet og budgivning og tilslag skjer raskt, er det en del som skiller auksjoner fra annet salg som foregår utenfor fast utsalgssted. Det er stor forskjell på kjøpepresset og selgers mulighet til individuell påvirkning gjennom en individuell henvendelse ved for eksempel messesalg og gatesalg, sammenlignet med en auksjon som henvender seg kollektivt til de som har oppsøkt eller stoppet opp ved en auksjon. Det samme gjelder selv om auksjonen avholdes i lokaler utenfor fast utsalgssted, f.eks. auksjoner av brukte biler og dødsboauksjoner i private hjem. Auksjoner som avholdes som ledd i salgsutflukter må imidlertid være omfattet av angreretten, ettersom de ikke er unntatt etter dørsalgsdirektivet.

Som redegjort for ovenfor er det under rask utvikling en ny type «auksjoner» via Internett som er av en vesentlig annen karakter og som bør vurderes særskilt. Fellestrekket mellom slike auksjonssalg og annet fjernsalg er at kunden ikke har anledning til å undersøke varene på forhånd. Departementet mener derfor at de samme reglene som for annet fjernsalg, herunder vanlig postordrehandel, i utgangspunktet bør gjelde. Ved salg av *brukte varer* eller *særskilt tilvirkede gjenstander*, vil loven etter forslaget likevel ikke komme til anvendelse, jf. § 2 bokstav c. Etter departementets vurdering er det mest naturlig at det ikke er angrerett når en frivillig begir seg inn på budgivning som for eksempel gjelder antikviteter og kunstverk, selv om det er via Internett. Begrunnelsen er at kjøperen her tar en bevisst risiko når det gjelder varens egenskaper eller verdi. I tilfellene der det selges ubrukte og masseproduserte varer, er det derimot ikke naturlig å si at kjøperen bevisst tar en slik risiko. Unntaket innebærer at auksjonssalg av «tradisjonelle auksjonsvarer» ikke omfattes av loven, heller ikke når slike varer auksjoneres bort via elektroniske media.

Visse «elektroniske auksjoner», som for eksempel auksjoner av nye varer via Internett vil altså være omfattet av loven. *Eforum.no* tar i sin høringsuttalelse opp spørsmålet om hvilken stilling en auksjonarius vil få ved slike auksjoner:

«En meget hurtig voksende, og allerede omfattende, omsetningsform for elektronisk handel er bruk av auksjon. Det synes klart at unntaket i utkastets § 6 litra d) ikke gjelder for nettauksjoner, og at slike derfor i utgangspunktet omfattes av loven. Et viktig spørsmål å få avklart er derfor hvorvidt auksjonarius vil kunne være å anse som å opptre på vegne av selger eller tjenesteyter. Etter vårt syn vil en slik løsning pålegge næringsdrivende i dette markedet en urimelig byrde, da selger ofte vil være en privatperson, som ikke vil være forpliktet etter angrefristloven, noe som vil lede til at auksjonarius vil kunne måtte overta de forpliktelser selger ville ha hatt dersom han var næringsdrivende. Det understrekes at auksjonarius i et slikt tilfelle ikke vil ha mottatt vederlaget for den solgte vare eller tjeneste, men i visse tilfeller en provisjon basert på dette beløpet.»

Departementet vil her vise til bestemmelsen i § 1 annet ledd om mellommannens ansvar og merknadene til denne, samt omtalen av problematikken under

pkt. 3.2.3.6. Loven vil gjelde for den delen av salgsprosessen som auksjonarius som opptrer i næringsvirksomhet tar hånd om. Det innebærer at dersom den næringsdrivende tar hånd om både markedsføringen og selve avtaleinngåelsen, vil loven komme til anvendelse for disse delene av salgsprosessen. Angreretten vil imidlertid ikke gjelde i forhold til den private selgeren. Dette innebærer at ved auksjoner der en profesjonell auksjonarius opptrer på vegne av en privatperson, vil auksjonarius være forpliktet til å gi opplysninger etter § 7, bl.a. om at det ikke er angrerett fordi det er en privat selger.

3.12 Salgsautomater mv.

Kjøp av varer eller tjenester fra automat er ikke særskilt regulert i *gjeldende angrefristlov*.

Fjernsalgsdirektivet artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt unntar fra direktivet avtaler som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler. En bokstavelig fortolkning av fjernsalgsdefinisjonen kan medføre at slike kjøp ellers ville omfattes, ettersom man teknisk sett inngår en avtale med innehaveren av salglokalet eller automaten når man kjøper noe på denne måten. Direktivet inneholder derfor et eksplisitt unntak.

Eksempler på salg av varer ved hjelp av slike automater og automatiserte forretningslokaler er salg av sjokolade, brus, sigaretter og bensin. Eksempler på tjenestesiden er avtaler om transport ved kjøp fra billettautomater (for buss, tog, men også fly), automatisk bilvask og parkeringsautomat og oppbevaringstjenester i form av oppbevaringsbokser med myntinnkast. Automatisert salg av tjenester er stadig økende.

Departementet foreslo i *høringsnotatet* et unntak fra loven for kjøp fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler når avtalen enten gjelder kjøp av dagligvarer eller kjøp der salgssummen er under 300 kroner. Begrunnelsen var at regler om angrerett og opplysningsplikt er nokså upraktisk ved småkjøp fra automater, og også ved kjøp av dagligvarer som typisk er svært kurante kjøp. Det dreier seg her gjennomgående om nokså ukompliserte produkter, og det vil normalt ikke medføre vesentlige problemer for forbrukerne om det ikke finnes betjening man kan rette spørsmål til.

Bakgrunnen for at det ble foreslått at salg av andre varer og tjenester (enn dagligvarer og kjøp over kr 300) skulle omfattes var at det er mer betenkelig å gjøre unntak ved større økonomiske disposisjoner.

Forbrukerombudet støtter forslaget om at kjøp over kr 300 skal omfattes. De viser også til at det vil følge krav etter markedsføringsloven for småkjøp. Forbrukerombudet uttaler:

«For salgsautomater kan det slik departementet legger til grunn være upraktisk med vidtgående rettigheter for forbruker ved småkjøp. Det vil imidlertid kunne stilles krav etter markedsføringsloven også ved slike småkjøp. Forbrukerombudet har for eksempel i sin saksbehandling stilt krav om at det må fremgå på parkeringsautomater at vekslpengen ikke blir refundert. Det er for øvrig positivt at kjøp over beløpsgrensen omfattes og slik innebærer en utvidelse i forhold til gjeldende lov og i forhold til fjernsalgsdirektivet.»

Det har vært reist spørsmål om handel på Internett kan tenkes å være omfattet av unntaket, ved at det kan sies å være et «automatisert forretningslokale».

Departementet vil derfor understreke at kjøp via Internett ikke skal omfattes av unntaket, som er begrenset til fysiske forretningslokaler, der forbrukeren oppsøker en fysisk bygning. Videre må det presiseres at «automater» kun omfatter fysiske gjenstander hvis primære funksjon er å selge varer og tjenester. Dette innebærer at for eksempel kjøp av informasjonstjenester, som leveres ved automatisert teknologi og et telefonapparat, ikke omfattes av unntaket.

Departementet har etter en nærmere vurdering av spørsmålet kommet til at det bør foreslås et totalunntak for denne typen kjøp, uavhengig av kjøpesum, jf. § 2 bokstav a. Begrunnelsen er at det oftest dreier seg om kurante kjøp, og at det vil være både unødvendig og teknisk komplisert å imøtekomme kravene til informasjon og skriftlig avtale, f.eks. ved kjøp av bensin for 350 kroner fra en helautomatisk bensinstasjon eller kjøp av et månedskort fra automat. Departementet er av den oppfatning at det er mer hensiktsmessig at markedsføringslovens mer generelle regler kommer til anvendelse, som i Forbrukerombudets eksempel om opplysninger ved parkeringsautomater. Dersom utviklingen med salg av varer og tjenester fra automat og automatiserte forretningslokaler tilsier det, vil spesifiserte lovkrav for forbrukerrettigheter for slikt salg bli vurdert på nytt.

Unntaket vil tilsvare unntaket i fjernsalgsdirektivet. Det vil også gjennomføre unntaket i artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt i direktivet, som gjelder avtaler som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige telefonbokser.

3.13 Finansielle tjenester mv.

3.13.1 Gjeldende rett, EU-direktiver og direktivforslag

Gjeldende angrefristlov omfatter i utgangspunktet finansielle tjenester. Forsikringstjenester er imidlertid unntatt etter § 1 tredje ledd bokstav e. Angrefristloven har også et unntak for avtaler om verdipapirer, jf. § 1 tredje ledd bokstav f.

Finansielle tjenester er helt unntatt fra *fjernsalgsdirektivet* etter artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt. En ikke uttømmende liste over finansielle tjenester er tatt inn som vedlegg til direktivet. Direktivet har i tillegg unntak fra angreretten for kjøp av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor leverandørens kontroll, jf. artikkel 6 nr. 3 annet strekpunkt. Det sistnevnte kan for eksempel omfatte kjøp av andeler i et aksjefond.

Dørsalgsdirektivet omfatter i utgangspunktet finansielle tjenester, men forsikringstjenester og verdipapirer er unntatt, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav d og e.

EU-kommisjonen la i oktober 1998 fram et *forslag til direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester*. Direktivforslaget gjelder avtaler om finansielle tjenester inngått uten at avtalepartene fysisk møtes, f.eks. ved avtaleinngåelse via Internett, telefon, brev eller telefaks, og vil således regulere de samme salgs-situasjonene som det generelle fjernsalgsdirektivet.

Direktivforslagets hovedbestemmelser gjelder opplysninger som skal gis forbrukeren før avtalen inngås, skriftlig bekreftelse av opplysningene etter avtaleinngåelse og innføring av en angrerett på 14 dager, med en del unntak. Ved bruk av angreretten, skal forbrukeren betale for de ytelsene som allerede er mottatt. Direktivforslaget har videre bestemmelser om misbruk av beta-

lingskort mv., om forbud mot levering av tjenester som ikke er bestilt og om reservasjonsrett mot uønskede salgshenvendelser.

Uenighet særlig om utformingen av informasjonsbestemmelsene har gjort at framdriften av direktivet foreløpig stoppet opp høsten 1999. Det er per mars 2000 fortsatt usikkert om og eventuelt når direktivet blir vedtatt. Det er uavklart om direktivet får minimumskarakter, om man lander på en totalharmonisering eller om det blir en mellomløsning hvor enkelte bestemmelser totalharmoniseres og andre blir gitt i minimumsform.

Finansielle tjenester er i norsk rett regulert i en rekke særlover med tilhørende forskrifter. Dette regelverket har utfyllende bestemmelser om krav til forhåndsinformasjon, hva avtalen skal inneholde og hvordan den skal utformes. Av aktuelle lover kan nevnes finansieringsvirksomhetsloven, finansavtaleloven (trer i kraft den 1. juli 2000), kredittkjøploven og forsikringsavtaleloven. Viktige regler om investeringstjenester finnes i verdipapirfondloven og verdipapirhandelloven.

3.13.2 Forslaget i høringsnotatet

Finansielle tjenester er ikke et entydig begrep. Som finansielle tjenester regner man bl.a. banktjenester, forsikringstjenester og investeringstjenester. Begrepet dekker et vidt spekter av tjenester, og nye kan komme til i framtiden. Noen tjenester som for eksempel betalingstransaksjoner benytter forbrukerne ofte, mens andre tjenester som investeringstjenester har mange forbrukere liten erfaring med.

Markedet for finansielle tjenester har de siste årene gjennomgått en rask utvikling. Medvirkende faktorer har vært avregulering av kredittmarkedet, den teknologiske utviklingen og økt integrasjon mellom bank- og forsikringstjenester og detaljhandel. Økt tilbud av finansielle tjenester og kompleksiteten som knytter seg til disse, har medført at det kan oppleves som vanskelig for forbrukerne å forstå fullt ut hva et tilbud går ut på, og å skaffe seg oversikt over hvilke risikomomenter som knytter seg til tjenesten.

Finansielle tjenester utgjør en stor og uensartet gruppe av tjenester. Som det er anført tidligere, er det selve *salgsformene* (telefonsalg, dørsalg osv.) som tilsier behov for særregler, i form av krav til opplysninger og angrerett. Et eventuelt unntak fra loven for finansielle tjenester må etter departementets oppfatning først og fremst begrunnes i at det for konkrete tjenester ikke er *behov* for det forbrukervernet angrerettloven gir ved omsetning via disse salgsformene. Dette kan være tilfellet dersom forbrukernes rettigheter er tilstrekkelig ivarettatt i annet regelverk. En annen begrunnelse for å gjøre unntak, er at det eventuelt ville medføre store praktiske problemer om tjenesten omfattes av loven.

Finansielle tjenester er, med unntak av forsikringstjenester og avtaler om verdipapirer, omfattet av gjeldende angrefristlov. Det skal etter departementets oppfatning gode grunner til for å svekke forbrukerbeskyttelsen som følger av dagens lov.

Det bør også legges vekt på hvilke regler som gjelder i andre EØS-land ved salg av finansielle tjenester på de måter som reguleres av loven. Med økende internasjonalisering av finansmarkedet og økt omsetning over landegrensene, kan særnorske regler være uheldig.

I *høringsnotatet* foreslo departementet at finansielle tjenester i utgangspunktet skulle omfattes av loven. Dette ville være en videreføring av angrerettlovens regler, med den forskjell at fristen ble utvidet fra 10 til 14 dager, samt at forsikringstjenester og avtaler om verdipapirer (som antas å tilsvare det som betegnes som investeringstjenester etter gjeldende verdipapirhandel- lov) ville omfattes. Etter forslaget skulle finansielle tjenester omfattes også av reglene om opplysningsplikt og skriftlig bekreftelse av avtalen. På bakgrunn av at lovens regler ville passe mindre bra for enkelte typer tjenester, ble det foreslått en forskriftshjemmel som gir adgang til å unnta bestemte finansielle tjenester fra angreretten.

I *høringsnotatet* ble det også, for annet fjernsalg enn telefonsalg, foreslått unntak fra angreretten for varer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor selgerens eller tjenesteyterens kontroll, f.eks. verdipapirer. Dessuten inneholdt forslaget en praktisk viktig regel i § 19 om adgang til å avtale at angreretten avskjæres når en tjeneste påbegynnes.

3.13.3 Høringsinstansenes synspunkter

En rekke høringsinstanser går imot at finansielle tjenester omfattes av loven. Dette gjelder Den norske Bankforening, Norges Forsikringsforbund, Finansieringsselskapenes Forening og Sparebankforeningen. Begrunnelsene er dels at en bør avvente et EU-direktiv om finansielle tjenester, dels hensynet til like konkurransevilkår for norske foretak sammenlignet med konkurrenter i andre EØS-land.

En del høringsinstanser peker på nødvendigheten av at forslaget vurderes nærmere i sammenheng med annen lovgivning som regulerer opplysningsplikt og krav til avtalens innhold for å klarlegge hvilket behov det er for å la alle eller enkelte av lovens bestemmelser komme til anvendelse. Dette gjelder bl.a. Finansdepartementet og Justisdepartementet, Kredittilsynet og Finansieringsselskapenes Forening.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet støtter forslaget, men har merknader på en del punkter. For øvrig vises det til gjengivelse av uttalelsene nedenfor.

Forbrukerombudet mener finansielle tjenester bør omfattes og uttaler:

«Lovens utgangspunkt bør være at alle varer og tjenester omfattes. Bare hvis særskilte grunner tilsier det bør grupper av varer og tjenester unntas. Gjeldende angrerettlov omfatter finansielle tjenester, med unntak av forsikringsavtaler og verdipapirer. Lovforslaget medfører at forbrukerens stilling forbedres. Jeg kan i likhet med departementet ikke se noen særskilte grunner for å unnta finansielle tjenester, heller ikke forsikringsavtaler.

Jeg ser heller ingen grunn til å avvente direktivutkastet som gjelder fjernsalg av finansielle tjenester. Det har vært fremlagt flere sprikende forslag og det er høy grad av usikkerhet knyttet både til om og når et slikt direktiv vil bli vedtatt, og eventuelt med hvilket innhold.

Annen lovgivning på finansområdet kan imidlertid stille strengere og andre krav enn ny angrerettlov. Det er derfor positivt at det presiseres i lovteksten til § 8 at forbrukeren også har krav på opplysninger etter annen lovgivning. Krav til informasjon ved salg av finansielle tjenester finnes som kjent i ulike lover, bl.a. markedsføringsloven, kre-

dittkjøpsloven, finansvirksomhetsloven og forsikringsavtaleloven. I inneværende år er også ny finansavtalelov vedtatt.»

Justisdepartementet uttaler:

«Finansielle tjenester står på flere måter i en særlig stilling. Tjenestens karakter vil i noen grad skille seg fra andre typer tjenester. Finansielle tjenester omfattes ikke av fjernsalgsdirektivet, og et særskilt direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester er under forberedelse. For finansielle tjenester finnes det dessuten omfattende lovregulering gjennom forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven, bl a om opplysningsplikter og om krav til avtalens innhold. Ved utformingen av lovforslaget må man ta hensyn til de forholdene som er påpekt. Vi viser i denne forbindelse også til drøftelsen i finansavtaleproposisjonen (Ot.prp. nr 41 (1998-99)) punkt 4.5 s 15 og s 26-27.

Vi er enige i at man ikke nå kan basere en lovregulering på forslaget til direktiv om finansielle tjenester. Dersom et slikt direktiv blir vedtatt og gjort gjeldende for Norge, må man være forberedt på at dette vil kreve endringer i angrerettloven. Vi er enige i at utgangspunktet nå bør være at finansielle tjenester omfattes av loven, men at det i nødvendig utstrekning bør være mulighet til å gjøre unntak for slike tjenester.»

Justisdepartementet mener også at en bør unngå dobbeltregulering. Det bør derfor være adgang til unntak for lovens regler om opplysningsplikt og krav til avtalens innhold, på bakgrunn av at bl.a. den nye finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven inneholder regler om disse forholdene.

Den norske Bankforening har sterke innvendinger mot lovforslaget, og anmoder departementet om å unnta finansielle tjenester i sin helhet fra virkeområdet til den nye angrerettloven. De uttaler:

«Etter Bankforeningens vurdering er det svært prinsipielt og konkurransemessig betenkelig å la den nye angrerettloven komme til anvendelse på fjernsalg av bank- og finanstjenester. Allerede i 1995 besluttet EU (Rådet) å utelukke finansielle tjenesteytelser fra det generelle fjernsalgsdirektivet. Man anså det uhensiktsmessig å la de alminnelige regler om opplysningsplikt og fragåelsesrett ved fjernsalg komme direkte til anvendelse på finansiell tjenesteyting. Behovet for særskilt regulering skyldes bl.a. finansielle tjenesters spesielle beskaffenhet og immaterielle karakter»

Om de konkurransemessige konsekvenser dersom finansielle tjenester omfattes av angrerettloven uttales det:

«Etter Bankforeningens syn er det av stor betydning at norske myndigheter ikke fastsetter regler av konkurransediskriminerende karakter, men heller legger til rette tiltak som forsterker konkurransekraften for finansiell virksomhet i Norge

Bankforeningen viser videre til at det nylig er nedsatt et utvalg som skal kartlegge norsk finanssektors internasjonale konkurransekraft.

Om forholdet til annen lovgivning uttales det bl.a.:

«Etter Bankforeningens vurdering er det viktig å unngå at det fastsettes forbrukerbeskyttende lovgivning som overlapper eller kommer i konflikt med hverandre. Etter vårt syn vil den nye finansavtaleloven gi

forbrukerne tilfredsstillende vern ved inngåelse av finansavtaler, herunder ved fjernsalg av finansielle tjenester.»

Kredittilsynet er i utgangspunktet positiv til at finansielle tjenester er inkludert i lovforslaget, fordi

«begrepet finansielle tjenester ikke er entydig og fordi markedet for finansielle tjenester stadig utvikles. Hvis finansielle tjenester omfattes av lovforslaget er forbrukerne i utgangspunktet beskyttet mot fjernsalg av produkter markedet i dag ikke kjenner. Hvis produktet bør unntas kan dette gjøres via forskriftshjemmelen.»

Kredittilsynet mener imidlertid at særlovgivningen som regulerer finansielle tjenester bør gå foran lovforslaget og at angrerettlovens regler er lite anvendelig for avtaler om finansielle tjenester som omfattes av finansavtaleloven.

Kredittilsynet stiller videre spørsmål ved at forsikringsavtaler ikke er unntatt i det nye lovforslaget, da det er usikkert om alle typer forsikringsavtaler omfattes av begrepet finansielle tjenester.

Kredittilsynet foreslår at avtaler som omfattes av finansavtaleloven unntas fra angreretten generelt, og at angreretten for forsikring bare gjelder ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

Norges Forsikringsforbund mener prinsipalt at regulering av fjernsalg av finansielle tjenester bør utstå til et direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester er vedtatt. Det vises til at det er uheldig med særnorske regler som avviker fra det som gjelder i andre EØS-land. Subsidiært mener Forsikringsforbundet at forsikring bør unntas som i dag. I den forbindelse uttales det:

«Vi kan heller ikke se at det er anført holdbare argumenter for å endre gjeldende rett hvor kunden ikke har noen spesiell angrerett. Det synes heller ikke å være påvist problemer med dagens regelverk for forbrukerne. På denne bakgrunn bør eksisterende unntak for forsikring videreføres.»

Atter subsidiært mener Forsikringsforbundet at forsikringstjenester bør være unntatt fra angreretten i forskrift, samt at visse forhold bør presiseres nærmere i forarbeidene.

Finansieringsselskapenes Forening er også imot at finansielle tjenester skal være omfattet av loven. Det anføres at norske myndigheter bør avvente resultatet av EUs arbeid med direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester, særlig av hensyn til norske finansinstitusjoners konkurransekraft. Videre uttales det at det må anses for å være lite behov for å regulere finansielle tjenester i angrerettloven, når den nye finansavtaleloven trer i kraft.

Forsikringsklagekontoret bemerker at man ved forsikringsavtaleloven har vektlagt behovet for klarhet med hensyn til hvilket tidspunkt selskapets ansvar begynner å løpe, og at behovet for å kunne inngå forsikringsavtaler med umiddelbar ikrafttredelse, har vært ansett å veie tyngre enn behovet for å ha vern gjennom regler om angrerett. De viser også til at angreretten etter lovforslaget vil få relativt begrenset praktisk betydning for forsikringsavtaler. De kjenner til noen tilfeller der det er behov for angrerett, og der reglene vil gi et visst korrektiv til mindre heldige utslag av konkurransen mellom selskapene. Men dette er et begrenset antall tilfeller.

Sparebankforeningen mener størst mulig harmonisering med andre europeiske land er ønskelig, og at finansielle tjenester bør unntas fra loven i denne omgang. Dersom finansielle tjenester likevel tas med, mener Sparebankforeningen at departementet bør ta en fullstendig gjennomgang av loven og forskriftene så snart direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er klart, for deretter å gjøre nødvendige unntak i medhold av forskriftshjemmelen. Til forslaget om adgang til å gjøre unntak for bestemte typer tjenester uttales følgende:

«Etter vårt skjønn bør denne forskriftshjemmelen gjøres generell, både slik at det kan gjøres unntak også mht kjøp av varer, slik at det kan gjøres unntak fra andre bestemmelser i loven enn angreretten, og slik at det eventuelt kan fastsettes andre materielle regler når unntakshjemmelen benyttes. Vi nevner spesielt at det bør være adgang til ved forskrift å unnta enkelte elementer i opplysningsplikten etter lovutkastets § 8 for visse typer varer eller tjenester, for eksempel slik at opplysningsplikten skal reguleres etter finansavtalelovens regler. Riktignok er det foreslått en forskriftshjemmel i § 9, men den vil bare hjemle utvidelser og presiseringer av opplysningsplikten, og ikke hjemle unntak fra opplysningsplikten.»

Finansdepartementet uttaler bl.a.:

«Hvis det er behov for nå å innføre bestemmelser i angrerettloven, som etter all sannsynlighet må revideres ved en eventuell innføring av nytt direktiv, bør det kunne begrunnes nærmere. Før det tas stilling til spørsmålet om fjernsalg av finansielle tjenester bør omfattes av angrerettloven, og hvilke innhold en slik eventuell regulering skal ha, bør Barne- og familiedepartementet innhente opplysninger om hvordan disse spørsmålene er behandlet i land som det er naturlig for Norge å sammenligne seg med.»

Når det gjelder forsikringsavtaler påpeker Finansdepartementet at forslaget innebærer en utvidelse i forhold til dagens angrefristlov, og uttaler:

«Etter Finansdepartementets syn bør en eventuell utvidelse av angrerettloven til i utgangspunktet også å gjelde for forsikringsavtaler og avtaler om verdipapirer begrunnes nærmere og vurderes ut fra hvordan dette er behandlet i andre EØS-land.»

Finansdepartementet påpeker også at det framstår som uklart hva som menes med forslaget om avtalevilkår om lovvalg i forbindelse med kredittavtaler.

Når det gjelder opplysningsplikten viser Finansdepartementet til ny finansavtalelov og finansieringsvirksomhetsloven og forskrifter til denne, og uttaler at det er

«nødvendig å foreta en nærmere vurdering av om forslaget til angrerettlovens virkeområde er hensiktsmessig avgrenset i forhold til gjeldende lover og forskrifter som inneholder krav til avtalers innhold og opplysningsplikt i forhold til forbrukere.»

Forbrukerrådet tar opp forslaget om unntak fra angreretten for varer og tjenester som svinger i verdi, og uttaler:

«Når det gjelder begrensningen i første ledd virker denne naturlig. En annen løsning ville medført at forbrukeren via angreretten kunne få en

risikofri opsjon på ulike finansielle instrumenter, typisk aksjer eller obligasjoner. Når det benyttes et begrep som «prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor selgers kontroll», antar Forbrukerrådet at det kun er kjøp av rene finansobjekter det siktes til. At det foreligger visse økonomiske usikkerhetsfaktorer, som rentenivået og valutasvingninger, er ikke i tilstrekkelig for at angreretten skal bortfalle. Dette er forhold selger selv har risikoen for, og må ta høyde for i utarbeidelsen av tilbud. (...)

Når det gjelder unntaket for tjenester uttaler Forbrukerrådet:

«Det vil etter vår oppfatning ikke være tilstrekkelig for bortfall av angreretten at vederlaget for en tjeneste indirekte knyttes opp mot en kjøpsum som er kursavhengig. Hvis et meglerhonorar blir beregnet ut fra en prosentandel av kjøpesummen, vil meglerens honorar være avhengig av svingninger i finansmarkedet.»

Både *Verdipapirfondenes Forening* og *Sparebankforeningen* tar opp forslaget om unntak fra angreretten for tjenester som svinger i verdi, og mener unntaket også bør omfatte telefonsalg.

Verdipapirfondenes Forening uttaler:

«Dersom kjøpere av fondsandeler skulle ha krav på en angrerettperiode, ville det skapt en helt uholdbar spekulasjonsmulighet. (...) Verdipapirfondenes Forening slutter seg på denne bakgrunn fullt ut til departementets vurdering om at kjøp av tjenester der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet, herunder kjøp av andeler i aksjefond, ikke bør omfattes av den nye angrefristloven. Vi legger til grunn at et slikt unntak fra angrefristloven ikke bare vil gjelde for aksjefond, men verdipapirfond generelt (dvs. også kombinasjonsfond, pengemarkedsfond og obligasjonsfond).

Vi forstår imidlertid lovutkastet dithen at departementet legger opp til at dersom salget av fondsandeler har skjedd over telefon og det er forvaltningselskapet (eller en distributør) som uanmodet har ringt opp kunden, så skal kunden likevel ha 14 dagers angrefrist og rett til å innløse sine andeler til samme kurs som gjaldt ved kjøpstidspunktet. Hvis dette er riktig forståelse, vil det innebære at det settes bom for telefonsalg av fondsandeler, jf. de konsekvenser nevnt over som en slik angrerett vil ha. En slik lovbestemmelse vil således i praksis ha samme effekt som innføring av et forbud mot telefonsalg av fondsandeler.

Salg av fondsandeler over telefon der det er kunden som blir oppringt har, så vidt vi kjenner til, et relativt begrenset omfang. Vi er heller ikke kjent med at det har forekommet tilfeller at kritikkverdig forhold som skulle tilsi at denne type salg bør opphøre. Verdipapirfondenes Forening vil derfor tilrå at også telefonsalg av finansielle tjenester der prisen avhenger av finansmarkedets svingninger, herunder salg av verdipapirfondsandeler, holdes utenfor lovens generelle angrefrist på 2 uker.»

Sparebankforeningen uttaler:

«Finansielle varer og tjenester har ofte en markedsbestemt verdi, som kan fluktuere fra dag til dag. Det kan gjelde fastrentelån, salg av AMS-andeler, salg av IPA-fonds og lignende. En generell 14 dagers angrefrist ville derfor invitere til ren spekulasjon fra forbrukerens side, idet han ville ha sterk interesse i å benytte angreretten dersom markedsverdien synker de første 14 dagene og vice versa. (...)

Etter vårt skjønn er det imidlertid gjort for stort «unntak fra unntaket» mht telefonsalg: Etter lovutkastet skal forbrukeren her ha full angrerett. Den prinsipale løsning etter vår vurdering bør være at unntaket gjøres generelt, dvs også for telefonsalg. Men om departementet fastholder ønsket om særskilt forbrukerbeskyttelse ved telefonsalg, bør man i hvert fall sondre mellom de situasjoner hvor selgeren selger et helt nytt produkt, og der hvor forbrukeren har inngått en tilsvarende avtale med selgeren tidligere. F.eks. har forbrukeren kjøpt AMS-andeler i aksjefondet Avanse i 1998, gjennom sin lokale sparebank. I 1999 ringer sparebanken til kunden, og foreslår et tilsvarende kjøp også i år. Tilsvarende kan gjelde der kunden har inngått avtale om IPA Individuell pensjonsspareavtale, med fondsplassering: Han har spart kr 500 i 1998, og banken ringer ham opp og foreslår en tilsvarende sparing i 1999. Her kjenner forbrukeren både produktet og selgeren fra før, og det vil ikke ligge noe overraskelsesmoment i selgerens telefonhenvendelse.

Bestemmelsen kan f.eks. gis følgende utforming:

«Angreretten gjelder ikke for varer der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor selgerens kontroll. Angreretten gjelder likevel dersom avtalen er inngått ved telefonsalg, og forbrukeren ikke har inngått avtale med selgeren tidligere om tilsvarende vare.» Tilsvarende formulering kan benyttes i § 18 om angrerett ved kjøp av tjenester.»»

Eforum.no påpeker at det kan være hensiktsmessig å definere begrepet finansmarkedet, idet det kan oppstå uklarheter i forhold til varer der prisen avhenger av råvarer. Normalt vil sontringen være uproblematisk, men det kan tenkes at gull kommer i en mellomstilling.

3.13.4 Departementets vurderinger

3.13.4.1 Innledning

Høringsinstansene har tatt opp flere spørsmål knyttet til det å la loven omfatte finansielle tjenester. Departementet har foretatt en ny vurdering av forslaget. Spørsmålet om det er grunn til å skille mellom ulike salgsformer er drøftet nedenfor under pkt. 3.13.4.2. Som en rekke av høringsinstansene også påpekte, må behovet for å la loven komme til anvendelse ses i sammenheng med hvilke andre regler som gjelder. Dette er drøftet nedenfor under pkt. 3.13.4.3.

En rekke av høringsinstansene mener at en bør avvente et eventuelt EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester. Ettersom det er usikkert når og eventuelt i hvilken form et slikt direktiv vil bli vedtatt, er det etter departementets oppfatning ikke hensiktsmessig å la vurderingen av om og i hvilken grad finansielle tjenester skal omfattes av loven utstå til direktivet eventuelt blir vedtatt og innlemmet i EØS-avtalen. Lovforslaget er på den annen side i samsvar med grunnprinsippene i direktivforslaget, f.eks. bestemmelsen om at det kan avtales at tjenesten påbegynnes med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten betaler for den delen av tjenesten som allerede er utført. Dette, samt utformingen av forslaget for øvrig, tilsier at det ikke vil by på særlige problemer å foreta eventuelle endringer dersom et direktiv skulle bli vedtatt.

Hensynet til like konkurransevilkår for norske foretak sammenlignet med det som gjelder for foretak i andre EØS-land er tatt opp av flere av høringsinstansene. Dørsalgsdirektivet innebærer at alle EØS-landene skal ha regler om angrerett for finansielle tjenester ved dørsalg, «homeparties» og på salgsutflukter, med unntak for forsikringsavtaler og salg av verdipapirer. Dette innebærer at for de fleste former for salg utenfor fast utsalgssted, skal de øvrige EØS-land ha regler om angrerett som omfatter finansielle tjenester generelt, men det kan gjøres unntak for forsikring. Fjernsalgsdirektivet har et generelt unntak for finansielle tjenester, men de fleste EØS-land har likevel regler om angrerett på forsikringsavtaler.

Departementet vil også presisere at i den grad lovens bestemmelser får anvendelse på finansielle tjenester, vil dette bare gjelde den «opprinnelige» avtalen, ikke enkeltoperasjoner som er ledd i avtalen. Dette er i samsvar med prinsippet som er nedfelt i fortalen til det generelle fjernsalgsdirektivet pkt. 10, og også i siste forslag til EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester. Eksempelvis vil loven kunne komme til anvendelse på en «opprinnelig» avtale om et kredittkort, mens enkeltbetalinger med kredittkortet vil være enkeltoperasjoner utenfor lovens anvendelsesområde. På samme måte vil åpning av en bankkonto være en opprinnelig avtale, mens innskudd og uttak vil være enkeltoperasjoner, som ikke omfattes av reglene.

3.13.4.2 Ulikt behov for forbrukerbeskyttelse ved ulike salgsformer

Lovforslaget har på flere punkter et skille mellom salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg på den ene side og annet fjernsalg enn telefonsalg på den annen side, jf. også den generelle omtalen av ulike salgsformer under pkt. 3.1.

Grunnen er at de førstnevnte salgsformene, *salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg*, er mest pågående og aggressive, og basert på selgerens initiativ. Nærkontakt med selgeren, enten ansikt til ansikt eller på telefon, gjør det vanskeligere enn ellers for forbrukeren å si nei til tilbud. Her er det etter departementets syn ønskelig med strengere regler for selgeren eller tjenesteyteren. Dette vil kunne medføre at tilbudet om å kjøpe tjenestene på denne måten reduseres, men etter departementets vurdering vil ikke dette medføre noen ulempe for forbrukerne. Slike tjenester er likevel i stor utstrekning tilgjengelige for forbrukerne ved salgsformer som er mer hensiktsmessige. Informasjonsbestemmelsene vil sikre forbrukeren bedre grunnlag for å inngå avtaler, og angrerett vil gi forbrukeren en betenkningstid i etterkant, for å veie opp for den manglende mulighet til å vurdere avtalen i ro og mak i forkant.

Ved *annet fjernsalg enn telefonsalg* vil det vanligvis være forbrukernes initiativ som medfører at avtalen kommer i stand. Riktignok har selgeren eller tjenesteyteren framsatt tilbudet ved annonser i avisen, utsendelse av en katalog, internettsider osv., men at avtalen kommer i stand avhenger av at forbrukeren foretar en aktiv handling. Eksempler på dette er at forbrukeren sender inn en bestillingskupong via posten, ringer inn sin bestilling, eller bestiller direkte fra en internettside. Det er ikke noe tidspress for forbrukeren i disse situasjonene. Eksempelvis vil internettoppslag kunne gi forbrukeren anledning til å studere tilbud fra forskjellige selgere i ro og mak. For forbrukeren kan dette være fordelaktig, først og fremst tidsbesparende, i forhold til å oppsøke et fast utsalgssted, som for eksempel en bank. Det sentrale i forbrukerbeskyttelsen

blir da å sikre at forbrukeren også ved forberedelse og inngåelse av avtaler på avstand får tilstrekkelig og hensiktsmessig utformet informasjon.

Departementet foreslår etter en samlet vurdering at loven for finansielle tjenester bare skal gjelde ved salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg, jf. § 2 bokstav g. Ved disse særlig påtrengende salgsformene vil angreretten ha en selvstendig og viktig betydning, fordi utøvelse av en angrerett ofte er en enklere måte å komme ut av en avtale på enn ved for eksempel heving, påberopelse av ugyldighet eller oppsigelse på ulike vilkår.

Dersom EU-direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester blir vedtatt og innlemmet i EØS-avtalen, kan det bli aktuelt å utvide loven til å gjelde også for «annet fjernsalg enn telefonsalg». I så fall vil det etter siste utkast til direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester også her være unntak, f.eks. for korttidsforsikringer og pantelån.

3.13.4.3 Hvilke regler bør komme til anvendelse på ulike finansielle tjenester

I hvilken grad og hvordan angrerettloven skal få anvendelse på finansielle tjenester, må sees i sammenheng med annen lovgivning.

Krav til forhåndsinformasjon og krav til avtalen

Etter departementets syn er kravene til informasjon før avtale inngås og krav til selve avtalen tilfredsstillende regulert i spesiallovgivningen. Det foreslås derfor bare plikt til å gi informasjon om angreretten og hvordan den skal utøves, jf. § 7 fjerde ledd og § 9 femte ledd.

Angrerett

Behovet for angrerett må ses i sammenheng med andre muligheter til å komme løs fra avtalen. For finansielle tjenester er det en rekke særlige konstruksjoner i spesiallovgivningen som gir adgang til å komme løs fra en inngått avtale. Dette stiller finansielle tjenester i en særstilling i forhold til en del andre tjenester, der det ikke finnes noen generell lovfestet adgang til å komme løs fra en avtale. Med unntak av de områdene som er særregulert, vil forbrukers rett til for eksempel å si opp en avtale måtte utledes av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper og i lys av den avtalen som er inngått. Markedsføringsloven § 9a, gir Forbrukerombudet adgang til å gripe inn på generelt grunnlag mot avtalevilkår som er urimelige, f.eks. i forhold til oppsigelsesadgang. Generelt vil imidlertid en angrerett innebære en enklere og mer håndterlig mulighet til å komme løs fra en avtale.

Typiske banktjenester som innskudd, betalingsoppdrag og lån er omfattet av den nye finansavtaleloven som trer i kraft 1. juli 2000. En viktig bestemmelse her er § 53, som bestemmer at låntakeren har rett til å tilbakebetale lånet helt eller delvis før forfallstid. Finansinstitusjonen kan ikke kreve gebyr av forbrukeren for dette, men forbrukeren kan ellers etter loven pålegges å betale visse rimelige kostnader. Ettersom § 21 tredje ledd i angrerettloven gir adgang til å avtale at tjenesten kan påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført, vil forskjellen mellom angrerett og benyttelse av lovfestet oppsigelsesrett antagelig i praksis bli minimal.

En mulig forskjell ligger i førtidig tilbakebetaling av fastrentelån mv. Her kan långiveren i enkelte tilfeller også kreve dekning av tap av renter eller annet vederlag i bindingsperioden dersom det følger av avtalen jf. finansavtaleloven § 54 (1). En ren angrerett for disse tilfellene, vil altså gi forbrukeren bedre rettigheter enn det som følger av finansavtaleloven. Etter departementets vurdering er det for typiske banktjenester behov for den utvidede mulighet som angrerettloven gir ved de aktuelle salgsformene.

Avtaler om *forsikringstjenester* reguleres av forsikringsavtaleloven. Loven skiller mellom avtaler om skadeforsikring og avtaler om personforsikring, herunder livsforsikring. Ved livsforsikring kan forsikringstakeren når som helst si opp et løpende forsikringsforhold. For annen personforsikring og skadeforsikring er hovedregelen at forsikringstakeren kan si opp forsikringen fra utløpet av forsikringstiden, forutsatt at selskapet varsles om dette senest en måned fra den dagen selskapet har sendt ordinært premievarsel for den nye perioden. I forsikringsperioden kan kunden i disse tilfellene også si opp forholdet dersom forsikringsbehovet faller bort eller det foreligger andre særlige grunner.

Visse pensjonsforsikringer, som er en del av såkalte individuelle pensjonsavtaler etter skatteloven (IPA), er i prinsippet uoppsigelige. Midler som er innbetalt og avkastning kan kun utbetales i forbindelse med pensjoner.

Forsikringsavtaleloven skal ivareta et balansert forhold mellom kunde og forsikringsselskap, og det har tidligere ikke vært angrerett for slike tjenester. Da angrefristloven ble utvidet til å gjelde for tjenester i 1992 ble det ikke foretatt noen grundig vurdering av spørsmålet om forsikringstjenester skulle omfattes av loven. Barne- og familiedepartementet ble den gang stående ved å ikke la loven omfatte slike tjenester. Det ble bl.a. henvist til at det ville være mer hensiktsmessig å vurdere behovet nærmere når angrefristloven på ny skulle gjennomgås pga. fjernsalgsdirektivet.

Det skal også bemerkes at det allerede er angrerett for forsikringstjenester i de fleste land innenfor EØS, og at forsikringstjenester er omfattet av forslaget til EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester

Etter departementets vurdering er det behov for angrerett også for forsikringsavtaler ved de mest pågående salgsformene. Forsikringsavtaler er kompliserte og omfattende, og er derfor etter departementets syn heller ikke egnet til å inngås på denne måten. Det foreslås derfor at angreretten også gjelder for forsikringer, noe som innebærer en utvidelse i forhold til gjeldende angrefristlov.

Investerings tjenester er en type finansielle tjenester som reiser særlige spørsmål pga. sin karakter. I høringsnotatet ble det foreslått at angreretten ikke skulle gjelde ved annet fjernsalg enn telefonsalg av tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor tjenesteyterens kontroll. Denne bestemmelsen er nå overflødig, idet loven etter forslaget ikke skal gjelde for avtaler om finansielle tjenester ved disse fjernsalgsformene.

Noen av høringsinstansene ga uttrykk for at unntaket også burde gjelde ved telefonsalg av slike tjenester. Det er derfor foretatt en ny vurdering av spørsmålet. På bakgrunn av at det også fra høringsinstansene reises spørsmål om hvorledes begrepet «finansmarkedet» skal forstås, har departementet samtidig vurdert andre definisjoner. Angrefristloven og dørsalgsdirektivet har

unntak for «avtaler om verdipapirer», men denne begrepsbruken må betegnes som både upresis og foreldet. Departementet har kommet til at begrepet «investeringstjenester», slik det er definert i verdipapirhandelloven § 1-2 første ledd gir en hensiktsmessig avgrensning.

Handel med verdipapirer foregår normalt ved at kunden kontakter et verdipapirforetak, som finner motpart til den aktuelle transaksjonen. Disse tilfellene er ikke problematiske i forhold til angreretten, da loven i det hele tatt ikke kommer til anvendelse. Departementet er imidlertid kjent med at det i praksis også forekommer at meglere ringer til sin etablerte kundekrets og presenterer investeringsmuligheter for kundene, som deretter kan velge å foreta et kjøp. Her kan det reises spørsmål om oppringningen er uanmodet eller ikke, og dermed om det dreier seg om telefonsalg eller ikke. Salg utenfor fast utsalgssted må antas å være helt upraktisk for den type tjenester det her er tale om. Det kan i den forbindelse vises til at det følger av verdipapirhandelloven § 9-2 syvende ledd at ytelse av investeringstjenester etter verdipapirhandelloven bare kan foretas fra fast forretningssted.

Et sentralt moment er at en angrerett på slike tjenester, ville gitt mulighet til å spekulere på tjenesteyterens bekostning. Når det gjelder benyttelse av angrerett ved kjøp eller innløsning av verdipapirfondsandeler, ville dette gi en urimelig spekulasjonsadgang i forhold til de øvrige andelseiere. Verdien av andeler i verdipapirfond fastsettes nemlig jevnlig på bakgrunn av fondets portefølje.

Etter en helhetsvurdering har departementet kommet til at reglene om angrerett ikke passer for investeringstjenester. Det foreslås derfor å unnta slike tjenester fra loven i sin helhet, jf. § 2 bokstav h.

Det at investeringstjenester unntas fra loven innebærer ingen svekkelse av forbrukerbeskyttelsen i forhold til gjeldende rett, da det heller ikke tidligere har vært angrerett på slike tjenester. Det må også presiseres at verdipapirlovgivningen, dvs. verdipapirhandelloven og verdipapirfondloven, inneholder et omfattende regelverk for investeringstjenester.

Etter departementets oppfatning bør ikke verdipapirfondsandeler tilbys til forbrukere ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Det bør derfor vurderes om et uttrykkelig forbud mot omsetning ved de nevnte salgsformer bør nedfelles i forskrifter i medhold av verdipapirfondsloven § 1-4 annet ledd.

3.13.4.4 Oppsummering

Som det er redegjort for ovenfor vil særreglene for finansielle tjenester i annet regelverk i stor utstrekning gi forbrukeren krav på opplysninger før avtale inngås, krav på skriftlig avtale og mulighet til å komme løs fra en avtale. Når det gjelder de mest aggressive salgsformene, telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted, vil departementet likevel foreslå at loven skal gjelde. Dette gjelder også forsikringsavtaler, som er unntatt etter gjeldende angrefristlov. Annet fjernsalg enn telefonsalg av finansielle tjenester vil være unntatt fra lovens virkeområde, jf. § 2 bokstav g. Der loven gjelder, vil angreretten gi forbrukeren en mulighet til å komme løs fra avtalen på en enkel måte. Selv om finansielle tjenester selges på måter som gjør at avtalen i utgangspunktet omfattes av loven, vil de likevel være unntatt fra kravene til forhåndsinformasjon, jf. § 7 fjerde ledd og krav til at opplysningene gis skriftlig etter avtaleinngåelse, jf. §

9 femte ledd, med unntak for opplysninger om angreretten. Det foreslås at investeringstjenester unntas fra loven i sin helhet, jf. § 2 bokstav h, slik at angrefristlovens unntak for avtaler om verdipapirer videreføres.

Forskriftshjemmelen i § 19 annet ledd, gir adgang til å fastsette særlige regler for finansielle tjenester, herunder unnta bestemte finansielle tjenester fra angreretten.

3.14 Selgerens og tjenesteyterens plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse

3.14.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Det stilles etter *gjeldende angrefristlov* ingen krav til forhåndsinformasjon før avtale inngås. Det eneste kravet loven stiller er at det etter avtaleinngåelse skal gis informasjon om angreretten i form av fastsatte angrefristformularer, jf. § 4.

Markedsføringslovens generelle bestemmelser vil innebære krav til de opplysningene selgeren må gi før avtale inngås. Dette medfører bl.a. at annonser og annet markedsføringsmaterieell må gi en klar, korrekt og fullstendig beskrivelse av de tilbudte varer og tjenester.

Hovedpunktene i retningslinjene for fjernsynssalg som Forbrukerombudet har utarbeidet illustrerer hva som kreves av informasjon etter markedsføringsloven. Ved framsettelse av tilbud skal det bl.a. opplyses om hvem som er selger, selgerens navn/firma og adresse eller telefonnummer, produktets totalpris, inklusive merverdiavgift og alle kostnader (frakt, porto, oppkravsgebyr, ekspedisjonsgebyr, toll o.l.). Videre bør det angis når varen kan leveres, og det skal opplyses dersom varen ikke kan leveres innen rimelig tid. Ved tilbud om kredittkjøp skal effektiv rente opplyses. Alle de nevnte opplysningene skal gis når forbrukeren tar kontakt med selgeren. Hvilke krav som stilles til bekreftelse av informasjonen etter avtaleinngåelse, er omtalt nedenfor under pkt. 3.15.1.

Også for postordresalg er det utarbeidet retningslinjer fra Forbrukerombudet. Etter disse retningslinjene må det i annonsen opplyses om selgerens fulle navn, adresse og eventuelt telefon. Annonser og annet markedsføringsmaterieell må gi en klar, korrekt og fullstendig beskrivelse av de tilbudte varer, og det skal gis mest mulig klar og lettlest opplysning om pris og betalingsbetingelser.

Det finnes ingen alminnelig lovregulering av selgerens opplysningsplikt. Prinsippet om partenes opplysningsplikt springer ut av den såkalte lojalitetsgrunnsetningen i kontraktsretten. Med dette som utgangspunkt har opplysningsplikten tradisjonelt vært behandlet som en viktig side av avtaleloven § 33, som stadfester et krav om redelighet som vilkår for at man kan henholde seg til et viljesutsagn fra den annen side. Det finnes atskillig rettspraksis som statuerer ugyldighet som følge av at en kontraktspart ikke har meddelt opplysninger han eller hun har sittet med overfor medkontrahenten.

Konkurranseloven § 4-1 gir ervervsdrivende som selger varer eller tjenester til en forbruker en generell plikt til, så langt det er praktisk mulig, å informere om prisene der varer eller tjenester selges, slik at de lett kan ses av kundene. Bestemmelsen gir imidlertid ikke påbud om prisopplysning ved skriftlig markedsføring for øvrig. De ulike prisopplysningsforskriftene for tjenester gir

nærmere regler om plikt til å gi skriftlig prisinformasjon der hvor tjenesten bestilles eller utføres og om hvordan den ervervsdrivende skal opplyse om prisene. En ny forskrift om prisopplysning av 6. desember 1999 trådte i kraft 2. januar 2000. Etter denne forskriften pålegges det ved salg til forbruker at det opplyses om prisen for en vare uten hensyn til hvor varen forevises. Det innebærer at det skal gis prisinformasjon også når varer bys fram for salg utenfor fast utsalgssted, f.eks. ved torgsalg eller dørsalg. Forskriften fastsetter også at dersom det i markedsføring overfor en eller flere forbrukere, f.eks. i annonser, først opplyses om salgsprisen for en vare, så skal også enhetsprisen framgå. Formålet er å gjøre det lettere for forbrukere å kunne sammenligne priser.

Dørsalgsdirektivet inneholder ingen krav til at det skal gis informasjon før avtaleinngåelse.

Fjernsalgsdirektivet inneholder en omfattende regulering av informasjonsplikten. Etter direktivets artikkel 4 skal det gis en rekke spesifiserte opplysninger før avtaleinngåelse, bl.a. om varens eller tjenestens egenskaper, pris og leveringskostnader og leveringsvilkår. Dette er opplysninger som forbrukeren trenger for å vurdere om han eller hun ønsker å inngå en avtale. Direktivet legger videre opp til et system der opplysninger som har interesse for forbrukeren også etter at avtale er inngått, skal bekreftes skriftlig på papir eller på annet varig medium, jf. pkt. 3.15.1 nedenfor.

3.14.2 Forslag om lovfesting av opplysningsplikt

Forbrukerne har behov for relevant og nødvendig informasjon for å kunne foreta en vurdering av det tilbudet som framsettes, bl.a. informasjon om varens eller tjenestens egenskaper, samt pris og leveringstid og andre sentrale avtalevilkår. Opplysningsplikt følger som nevnt i stor utstrekning av gjeldende markedsføringslov, ulovfestede prinsipper og spesialregulering.

Fjernsalgsdirektivet inneholder spesifikke krav til hvilken informasjon som skal gis før avtale inngås. Dette innebærer at minimumskravene til informasjon ved fjernsalg må lovfestes i den grad de ikke følger spesifikt og uttrykkelig av gjeldende lovgivning. I store trekk vil informasjonskravene følge av markedsføringsloven. Departementet ser det likevel som hensiktsmessig å ta informasjonskravene inn i forslaget til ny angrerettlov, både for å tydeliggjøre kravene og for å synliggjøre at direktivets krav er gjennomført i norsk rett.

Også ved salg utenfor fast utsalgssted, som for eksempel dørsalg og gate salg, er det departementets oppfatning at det må stilles visse minstekrav til informasjonen som skal gis. Det foreslås derfor at informasjonskravene også skal gjelde for salg utenfor fast utsalgssted.

Lovforslaget som ble sendt på høring inneholdt utførlige krav til opplysninger som skal gis av selgeren eller tjenesteyteren før avtaleinngåelse, dvs. i annonser eller annen markedsføring eller ved nærmere kontakt, f.eks. når forbrukeren ringer og bestiller. Opplysningene som skal gis er bl.a.:

- opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper
- opplysninger om de økonomiske kostnadene
- opplysninger om angreretten
- opplysninger om alle vesentlige avtalevilkår
- selgerens navn, og eventuelt adresse
- hvor lenge tilbudet er gyldig, dersom det er begrenset

Bestemmelsen inneholder ikke en uttømmende liste over hvilke opplysninger som skal gis. Det kan være andre forhold som det vil være naturlig å opplyse om for spesielle produkter. Det ble tatt høyde for dette i lovforslaget ved at det i innledningen i § 7 heter at det skal gis «opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få». For å unngå misforståelser ble det også presisert at opplysningsplikt etter annen lovgivning skal følges. Dette vil være krav som kan utledes av markedsføringsloven, eller av særlovgivning. På bakgrunn av at det kan bli behov for å stille andre krav om informasjon enn det som i dag er aktuelt, ble det også foreslått en adgang til å gi forskrift om at det skal gis andre opplysninger, samt at det skal brukes bestemte formularer, jf. § 8. I tillegg til det som ble foreslått i høringsnotatet, er det nå tatt inn et tillegg i forskriftshjemmelen som innebærer at det også vil bli adgang til å fastsette unntak fra opplysningsplikten. Bakgrunnen for dette er at det i framtiden kan vise seg at det ettersom det blir mer og mer vanlig med salg av produkter på måter som omfattes av loven, vil være for omstendelig eller unødvendig å kreve at opplysningsplikten oppfylles for alle typer varer og tjenester som omfattes av loven.

Noen av høringsinstansene uttaler seg om forslaget om å lovfeste informasjonsplikten, og støtter det. *IKT-Norge* uttaler:

«Forslaget er i grunn basert på vanlig folkeskikk ved inngåelse av enhver avtale».

Forbrukerrådet uttaler:

«Etter § 8 skal selger gi en rekke opplysninger forut for avtaleinngåelse. Etter vår oppfatning er det klargjørende å lovfeste den opplysningsplikt som følger av fjernsalgsdirektivet».

Forbrukerombudet uttaler bl.a.:

«Det er klargjørende å lovfeste den opplysningsplikt som følger av fjernsalgsdirektivet også for de øvrige salgsformer som omfattes av lovforslaget, selv om opplysningsplikt likevel følger dels av markedsføringsloven, dels av annen lovgivning og prinsipper innen avtaleforhold. Det er viktig at kunden også ved salg utenfor fast forretningssted får nødvendig informasjon for å kunne ta stilling til tilbudet, og det må antas at en slik omfattende opplysningsplikt før avtalen inngås vil kunne fjerne noe av presset fra disse situasjonene. (...)»

Forbrukerombudet har for øvrig behandlet mange saker som gjelder fjernsynssalg og postordre, samt også klager etter kjøp på demonstrasjons- og salgsutflukter hvor de krav som i henhold til markedsføringsloven stilles til informasjon i markedsføringen ikke er oppfylt. Det er derfor positivt at spesifikke krav til informasjon som skal gis før avtaleinngåelse i disse salgssituasjonene uttrykkelig fremgår av lovteksten.

Når det gjelder de enkelte krav som følger av lovforslaget, samsvarer disse ellers i stor grad med de krav som kan stilles etter markedsføringsloven.»

Finansielle tjenester foreslås unntatt fra kravene til forhåndsinformasjon etter loven her, med unntak av informasjon om angreretten, jf. § 7 fjerde ledd. Bakgrunnen for at de foreslås unntatt fra bestemmelsen om informasjon generelt, er at denne typen tjenester bedre reguleres i annen lovgivning, jf. pkt. 3.13.

3.14.3 Språkkrav og krav til hvordan opplysningene skal gis

Forslaget i *høringsnotatet* inneholdt ikke noen bestemmelser eller merknader om krav til hvilket språk opplysningene skal gis på. Dette ble tatt opp av noen av høringsinstansene.

Eforum.no uttalte:

«Er det et vilkår at opplysningene gis på norsk? Et slikt krav kan i såfall gjøre det meget vanskelig for norske selgere å lykkes i konkurranse med utenlandske selgere. Vi foreslår derfor at også engelsk, som et slags Internett lingua franca godtas».

Forbrukerrådet uttaler på den annen side:

«Forbrukerrådet forutsetter at disse opplysningene skal gis på norsk. I siste ledd følger det at opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte. Som ellers på forbrukerområdet forutsetter vi at det er selgerens som har bevisbyrden for at opplysningene er gitt, og at de er gitt forut for avtaleinngåelsen.»

Det vil etter departementets vurdering være upraktisk å stille noe generelt krav om at informasjonen skal gis på norsk. Særlig i forhold til tilbydere på Internett kan dette være lite praktisk. Det foreslås imidlertid et krav om at der selgeren har markedsført seg på norsk, f.eks. på Internett, skal også den videre informasjon i forbindelse med inngåelse av en konkret avtale gis på norsk, jf. § 7 tredje ledd. Et norsk foretak vil likevel kunne ha nettsider på engelsk om de ønsker det, også selv om de retter seg bare mot det norske eller skandinaviske markedet. I slike tilfeller kan også nærmere informasjon gis på engelsk eller et annet språk. Men dersom nettsidene med framsettelsen av tilbudene utformes på norsk, vil det innebære at nærmere informasjon også skal tilbys på norsk.

3.15 Selgeres og tjenesteyteres plikt til å gi opplysninger skriftlig ved inngåelse av en avtale

3.15.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Gjeldende angrefristlov stiller krav om at forbrukeren skal motta angrefristskjema, jf. § 4. Hovedformålet med skjemaet er å informere om angreretten, og skjemaene inneholder i svært begrenset grad andre opplysninger og vilkår knyttet til den avtalen som er inngått. Skjemaet skal i utgangspunktet overleveres ved avtaleinngåelse eller bestilling, men ved telefonsalg og postordre-salg er det tilstrekkelig at skjemaet sendes sammen med varen.

Angrefristskjemaene er fastsatt av departementet ved forskrift, og det foreligger i dag 6 ulike skjemaer som dekker ulike salgssituasjoner og ulike varer og tjenester. Disse skjemaene er obligatoriske, men det er ingenting i veien for at det kan brukes kopier. Hvert skjema er på 6 sider. I skjemaet skal det fylles ut angivelse av varen eller tjenesten det er inngått avtale om og kjøpe- eller leiesummen. Skjemaet inneholder også en avbestillingsseddel, som selgeren skal fylle ut med navn og adresse. Skjemaet inneholder videre informasjon om vilkår og framgangsmåte for bruk av angreretten, samt gjengivelse av angrefristloven og forskriften om skjemaet. I skjemaet finnes en rubrikk som omhandler eventuell representants fullmakt, og eventuelle begrensninger i den. Det inneholder også en påminnelse om at alminnelige

kontraktsrettslige regler kan gi rett til beføyelser ved mangler eller forsinkelser.

I skjemaet skal varen eller tjenesten det er inngått avtale om spesifiseres, og prisen oppgis. Krav til avtalens innhold og form må for øvrig utledes av annen lovgivning eller ulovfestede prinsipper.

Markedsføringsloven inneholder krav til avtalevilkår som benyttes i forbrukerforhold. Etter markedsføringsloven § 9a kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbys dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne. Ved rimelighetsvurderingen skal det legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Retningslinjene for fjernsynssalg som Forbrukerombudet har utarbeidet, angir en rekke opplysninger som skal gis i markedsføringen og ved mottak av bestilling. Av disse følger det at bestillinger straks bør bekreftes skriftlig, og at ordrebekreftelsen bør inneholde alle de opplysningene som ble gitt i fjernsynsreklameinnslaget og på telefon, samt opplysninger om angrerett. Ved levering skal kjøperen skriftlig motta ovennevnte opplysninger, samt informasjon om angreretten. Det bør også gis informasjon om sentrale bestemmelser, om hvilke regler som gjelder etter kjøpsloven og om forbrukerens rettigheter ved mangler mv. Det skal også gis opplysning om andre forhold som er av betydning for det konkrete kontraktsforholdet, f.eks. om garantier og om vilkår for oppsigelse av løpende avtaler. Også for postordresalg er det utarbeidet retningslinjer fra Forbrukerombudet. Retningslinjene for krav til informasjon mv. før avtaleinngåelse er beskrevet under pkt. 3.14.1. Retningslinjene (som er fra 1989) stiller ikke uttrykkelige krav til skriftlig bekreftelse etter avtaleinngåelse. Derimot stilles det krav om at kunden skal varsles dersom det ikke kan leveres eller leveringen blir forsinket.

Dørsalgdirektivet inneholder ikke krav til innholdet i avtalen eller til at avtalen skal opprettes skriftlig. Det inneholder bare krav om at det skal gis skriftlig informasjon om angreretten, samt om hvem det skal gis melding til ved bruk av angreretten, jf. artikkel 4.

Fjernsalgsdirektivet inneholder en langt mer omfattende regulering av informasjonsplikten. Etter artikkel 4 skal det gis en rekke spesifiserte opplysninger før avtaleinngåelse. Etter direktivet artikkel 5 skal disse opplysningene bekreftes skriftlig på papir eller på annet varig medium etter avtaleinngåelse, dersom det ikke allerede er gjort tidligere. Denne bekreftelsen skal skje på et egnet tidspunkt, og senest ved levering. Dessuten er det enkelte opplysninger som har større interesse for forbrukeren før avtaleinngåelse, bl.a. informasjon om framgangsmåten for bruk av angreretten og vilkår for oppsigelse av avtalen, som kan gis etter avtaleinngåelse. Unntak fra kravet om at forbrukeren skal få disse opplysningene på denne måten er gjort for teletorgtjenester og andre tjenester som ytes samlet og faktureres av operatøren av kommunikasjonsmetoden.

Dette innebærer i praksis langt på vei at direktivet oppstiller minimumskrav til avtalens innhold. Informasjon som presenteres for forbrukeren som selgerens opplysninger og vilkår, og som forbrukeren legger til grunn for sin bestilling, vil således i praksis inngå i avtalen.

Det vises også til de nordiske forbrukerombuds «Felles holdning til handel og markedsføring på Internett og tilsvarende kommunikasjonssystemer», der et av punktene knyttet til avtaleinngåelsen lyder:

«Den næringsdrivende bør sende en ordrebekreftelse til forbrukeren. Ordrebekreftelsen bør sendes pr. fysisk post eller eventuelt pr. elektronisk post hvis forbrukeren uttrykker ønske om det. Forbrukeren bør ha mulighet til å oppbevare alle gitte informasjonen i fysisk eller maskinlesbar form.»

3.15.2 Forslag om plikt til å gi opplysninger skriftlig ved inngåelse av en avtale

Etter norsk rett stilles det ikke generelle krav til at avtaler skal nedfelles skriftlig. For enkelte områder er formkrav til avtalen regulert, f.eks. ved inngåelse av forsikringsavtaler og finansavtaler. Det kan reises spørsmål om hvorfor det er ønskelig om å stille krav til at selgeren eller tjenesteyteren skal gi skriftlige opplysninger om avtalevilkår, ordrebekreftelse m.m. ved avtaler som omfattes av loven når det ikke gjelder tilsvarende krav for vanlig butikkjøp. De salgsformene som reguleres av loven, skiller seg imidlertid på flere måter fra vanlig butikkjøp.

Ved fjernsalg er det fysisk avstand mellom forbrukeren og selgeren eller tjenesteyteren ved markedsføring og avtaleinngåelse. Forbrukeren er i en annen situasjon når selgeren er representert på en dataskjerm eller i andre enden av telefonrøret, enn der forbrukeren fysisk går inn i et butikklokale. For fjernsalgstilfellene vil dessuten krav til skriftlig bekreftelse måtte nedfelles i henhold til direktivet.

Ved salg utenfor fast utsalgssted er forbrukeren ofte uforberedt på en henvendelse, og dermed mindre forberedt på å opptre i rollen som forbruker. Dessuten er denne typen henvendelser ofte preget av aggressiv markedsføring, med press på å inngå avtale uten betenkningstid. Der det inngås en avtale, vil det være behov for at forbrukeren får opplysningene for hånden i ettertid, bl.a. fordi det kan være vanskeligere å få med seg opplysningene når en uventet blir oppsøkt av en selger på vei gjennom byen eller i sitt eget hjem.

I *høringsnotatet* ble det foreslått minimumsregler om at forbrukeren etter avtaleinngåelse skulle motta en ordrebekreftelse og nærmere bestemte opplysninger, herunder avtalevilkår. Forbrukeren skulle motta et eksemplar av avtalen skriftlig i papirversjon eller ved at den ble gjort tilgjengelig på annet varig medium. Det ble også foreslått enkelte andre regler om avtalen. Av opplysningshensyn ble det foreslått en presisering i lovteksten om at loven ikke innebærer begrensninger i forhold til det som følger av annen lovgivning.

Forslaget ble utformet med tanke på at informasjonen bør gis i en form som gjør at forbrukeren kan lese den flere ganger og dessuten dokumentere innholdet. Informasjonen vil således for det første tjene som informasjon til forbrukeren, slik at denne kan oppfylle sin del av avtalen på riktig måte, f.eks. ved å betale innen angitt forfallsdato, oppgi tidspunkt varen kan leveres på og forholde seg til regler om oppsigelse av avtalen. Videre vil den dokumentere hva som er avtalt og når, slik at forbrukeren og den næringsdrivende har en felles oppfatning om hva som er avtalt, og dermed har et utgangspunkt dersom det skulle oppstå en tvist om hva som skulle leveres e.l. I de tilfellene der

forbrukeren har angrerett, vil informasjonen få særlig betydning ved at det foreligger dokumentasjon for når avtalen er inngått, og dessuten tjene som grunnlag for å vurdere om angreretten skal benyttes.

I høringsnotatet ble det foreslått at opplysninger og vilkår som forbrukeren vil ha et særlig behov for etter at avtalen er inngått, skulle gis skriftlig. Dette skulle skje ved e-post e.l. etter avtaleinngåelse uansett om de allerede var gitt før avtalen ble inngått på en slik måte. Dette gjelder bl.a. opplysninger om selgerens adresse, vilkårene og framgangsmåten for å benytte angreretten, vilkår for oppsigelse og opplysninger om eventuell ettersalgsservice og garantivilkår. Bakgrunnen var at selv om disse opplysningene er gitt tidligere, får de aktualitet i større grad etter at avtalen er inngått. Ved enkelte salgsformer kan det også gå en tid fra forbrukeren får opplysningene på forhånd og til avtalen inngås. Dette kan medføre at for eksempel e-posten med opplysningene kan være slettet når forbrukeren etter å ha mottatt varen ønsker å undersøke framgangsmåten for utøvelse av angreretten.

Forbrukerombudet har følgende kommentarer:

«Departementet foreslår kun at visse opplysninger skal gis skriftlig eller på et varig medium dersom forbrukeren ikke allerede har mottatt et eksemplar av avtalen på denne måten tidligere. Jeg er imidlertid av det syn at samtlige opplysninger bør gis også etter at avtale er inngått. Det kan ha gått lang tid mellom de to tidspunkter (...) og et slikt krav vil trolig ikke medføre noe større merarbeid for den enkelte næringsdrivende, idet opplysningene kan gis rutinemessig.

Forbrukeren må uansett få avtalevilkårene, jf. § 8 bokstav e. Avtalevilkårene vil regulere partenes rettigheter og plikter, blant annet i forhold til reklamasjon og mislighetsbeføyelser. Det kan være villedende og ubalansert dersom forbruker for eksempel kun mottar garantivilkårene. Dersom vedkommende av en eller annen grunn ikke har oppbevart vilkårene som han skal ha mottatt før avtaleinngåelse, kan eksempelvis reklamasjon og garanti sammenblandes. Rettigheter vil i praksis gå tapt dersom garantitiden er kortere enn reklamasjonstiden.

Dersom bestemmelsen ikke endres til å omfatte samtlige vilkår, må det derfor uansett spesifiseres en plikt til å opplyse om reklamasjonsfrist, samt hvilke krav forbrukeren har ved forsinkelse eller mangler.»

Norsk Postordreforening mener det stilles unødvendige krav ved at informasjonen skal gis flere ganger, og at tidligere gitt informasjon i kataloger og lignende bør være tilstrekkelig. De uttaler:

«Etter tredje ledd skal opplysninger som er nevnt i bokstav b-f meddeles forbrukeren skriftlig eller på annet varig medium etter at avtalen er inngått, uansett om opplysningene allerede er meddelt forbrukeren på denne måten.

Departementets krav om at selger også skal meddele forbrukeren enkelte opplysninger etter avtaleinngåelsen, selv om disse er mottatt før avtaleinngåelsen synes byråkratisk og medfører igjen økte kostnader for bedriftene. Etter vår oppfatning bør den kjøpsinformasjon som gis i postordrekataloger og i medlemsblader til bokklubber m.v. være tilstrekkelig. Vår erfaring er at også kundene oppbevarer sine kataloger/ medlemsblader en god stund etter at bestilling av varer er foretatt. Avtalevilkårene vil derfor være godt tilgjengelig for kunden.»

Departementet opprettholder etter dette forslaget i høringsnotatet, men med enkelte endringer, jf. § 9.

Krav til at opplysningene gis etter avtaleinngåelse, vil medføre økt arbeid for selgere, og økte omkostninger. Departementet antar imidlertid at opplysningene i stor utstrekning vil være standardiserte, og at selgeren vil ha mulighet til å utforme informasjonen slik at det ikke medfører noe særlig ekstraarbeid i forbindelse med den enkelte avtale.

Selgeren eller tjenesteyteren kan i stor utstrekning oppfylle opplysningsplikten før avtaleinngåelse, bortsett fra enkelte opplysninger som alltid må gis etter at en avtale er inngått, uansett om de er gitt skriftlig tidligere. Dette gjelder opplysninger om angreretten, jf. § 9 bokstav b og opplysninger om etter salgsservice og garantivilkår, jf. § 9 bokstav c. Også vilkår for oppsigelse av avtalen skal uansett gis etter avtaleinngåelse, dersom avtalen er tidsbestemt eller av mer enn ett års varighet, jf. § 9 bokstav d. Det samme gjelder ordrebekreftelsen, som angir hvilke varer eller tjenester som er bestilt, pris og andre opplysninger knyttet til den konkrete bestillingen, jf. § 9 bokstav e.

Innretningen av bestemmelsen er endret. I høringsnotatet ble det satt krav til avtalens innhold og at forbrukeren skal motta et eksemplar av avtalen skriftlig etter avtaleinngåelsen. Etter forslaget slik det nå er utformet, er kravet til det forbrukeren skal motta det samme innholdsmessig, men i form av «opplysninger». Opplysningene som skal gis, vil i stor utstrekning gjelde avtalevilkår, men også andre elementer, som for eksempel selgerens navn og adresse. For tjenester foreslås det at opplysningene skal gis på foreskrevne måte snarest mulig etter avtaleinngåelsen. For varer opprettholdes forslaget om at opplysningene må gis senest ved levering, og at det ved kjøp av varer som skal leveres til en annen person enn kjøperen, kan avtales at opplysningene gis etter levering.

3.15.3 Nærmere om hvordan opplysningene skal gis og om angrefristskjema

3.15.3.1 Språk

Høringsnotatet inneholdt ikke noen bestemmelser om eller merknader knyttet til hvilket språk den skriftlige bekreftelsen skulle utformes på.

Forbrukerrådet mener det bør være et krav at avtalen skal være på norsk.

Departementet finner det ugjennomførlig å ha et generelt krav om dette. Det foreslås derfor at krav til at opplysningene skal gis på norsk begrenses til de tilfellene der selgeren eller tjenesteyteren har valgt å markedsføre seg på norsk eller der markedsføringen særlig er rettet mot norske forbrukere, jf. § 9 tredje ledd.

3.15.3.2 Krav til skriftlighet

I mange tilfeller gjøres selgerens alminnelige avtalevilkår tilgjengelig for forbrukerne i selgerens markedsføring, f.eks. i postordrekataloger og på nettsider. Forbrukeren vil imidlertid ikke alltid ha disse vilkårene tilgjengelig ved mottakelsen av varen eller tjenesten. Ofte vil det også utover de alminnelige vilkår være snakk om vilkår og opplysninger som er knyttet spesifikt til enkelte produkter. I mange tilfeller er selgerens avtalevilkår bare tilgjengelig

på konkret forespørsel. Internettsider er et eksempel på at opplysninger raskt kan forandres eller være vanskelig å finne tilbake til.

Avtalevilkårene regulerer som tidligere nevnt forhold som har betydning for forbrukeren på flere måter. Angivelsen av salgsobjektet og nærmere beskrivelse av dette, vil være avgjørende for hva forbrukeren kan vente av varen. Vilkår om pris og leveringskostnader forplikter ikke bare selgeren, men også forbrukeren. Opplysningene vil således ha betydning for forbrukeren, ikke bare for å fastslå hva det er inngått avtale om og til hvilken pris, men også for hvordan forbrukeren skal oppfylle sin del av avtalen.

Utviklingen av ny teknologi og nye kommunikasjonsmetoder, f.eks. e-post, medfører at et krav om skriftlighet i tradisjonell forstand ikke er hensiktsmessig. Det ble derfor foreslått at opplysningene skulle gis ved at forbrukeren mottar et skriftlig eksemplar av avtalen eller at avtalen ble gjort tilgjengelig for forbrukeren på annet varig medium. Dette tilsvarer fjernsalgsdirektivets regulering. Bestemmelsen ville medføre at forbrukeren mottar avtalevilkår og andre opplysninger i en slik form at han eller hun kan lese dem og ha dem tilgjengelig uten å måtte foreta seg noe særskilt i form av opptak, registrering, kopiering e.l. Sendes informasjonen som et vedlegg til en e-post, må dette gjøres på en slik måte at forbrukeren ikke trenger å foreta noen operasjoner for å konvertere vedlegget til en form som er lesbar for forbrukeren.

Forbrukerombudet tar opp spørsmålet om betingelser for at andre varige medier kan brukes, og uttaler:

«Etter lovforslaget kan selger gjøre avtalen tilgjengelig for forbruker på «annet varig medium» som alternativ til et skriftlig eksemplar. Jeg er enig i at dette kan være praktisk både for forbruker og næringsdrivende. Det bør imidlertid i lovteksten stilles som forutsetning at kunden uttrykkelig har akseptert og er kjent med en slik fremgangsmåte.

Avtaleinngåelse ved hjelp av et elektronisk medium er vurdert i forbindelse med den nye finansavtaleloven. Det er her sett hen til hvordan man på en tilfredsstillende måte kan ivareta de hensyn som ligger bak skriftlighetskravet. En forutsetning er at kunden uttrykkelig må ønske å bruke elektronisk medium. Videre at avtalen i sin helhet er tilgjengelig ved avtaleinngåelsen, og at det er benyttet en betryggende måte for å autentisere inngåelsen av en avtale med det angitte innhold, jf. lovens § 8.

Jeg viser også til vedlagte retningslinjer fra de nordiske forbrukerombud om en felles holdning til handel og markedsføring på Internett, pkt. 4, som bygger på tilsvarende forutsetninger.

Det kan være uklart hva som er et varig medium. I de særskilte kommentarer er dette forsøkt forklart. En definisjon innledningsvis under lovforslagets § 5 vil kunne være klargjørende.»

Departementet finner det ikke nødvendig å stille krav til uttrykkelig aksept. Etter bestemmelsen kreves det at det varige mediet som benyttes skal være tilgjengelig for forbrukeren. Dersom forbrukeren i sin kontakt med selgeren på forespørsel oppgir en e-post adresse, vil det være tilstrekkelig til at forbrukeren både vet om og anses for å akseptere at vilkårene blir gitt på denne måten. Bestemmelsene i finansavtaleloven stiller mer formelle krav til at avtalen skal kunne autentiseres osv. Dette er det etter departementets syn behov for ved avtaler om finansielle tjenester, mens en enklere måte må anses å være tilstrekkelig for andre typer avtaler.

Ordlyden i bestemmelsen er endret for å klargjøre hvilke krav som stilles til måten opplysningene formidles på, jf. § 9 første ledd. Opplysningene skal både være lesbare, i form av skrifttegn, og lagret. Departementet vil følge utviklingen og komme tilbake med forslag dersom det i praksis oppstår problemer. Det er etter departementets oppfatning ikke nødvendig å definere «varig medium» i lovteksten, idet merknadene i motivene vil gi veiledning om hvordan begrepet skal forstås.

I samsvar med det som ble foreslått i høringsnotatet foreslås det noen mindre unntak og særregler for enkelte typer tjenester. Dette gjelder varer som leveres til en annen enn bestilleren (for eksempel blomster og julegaver som leveres direkte til mottakeren) og teletorgtjenester o.l. jf. § 9 annet og fjerde ledd.

3.15.3.3 Angrefristskjema

I høringsnotatet ble det foreslått en forskriftshjemmel som gir adgang til å fastsette bruk av angrefristformularer e.l. *Forbrukerrådet* mener det bør være obligatoriske angrefristskjemaer, og at dette må framgå av loven, og har følgende merknad:

«Etter § 9 kan departementet gi nærmere bestemmelser i forskrift for å fange opp utviklingen av produkter så vel som nye salgsformer. Forbrukerrådet er enig i forslaget. Videre fremgår det at departementet kan bestemme bruk av bestemte formularer. Etter vår oppfatning må krav om angrefristskjema framgå av loven. Så sent som i 1997 ble det vedtatt ny forskrift om angrefristskjema og utarbeidet nye skjemaer som trådte i kraft i 1998. Det ble i forbindelse med høringssaken den gang uttalt fra departementets side at erfaringen viser at det har vært problemer med næringsdrivende som ønsker å utarbeide egne skjemaer. Forbrukerrådet frykter at uten krav til bruk av obligatoriske skjemaer, kan dette medføre uklare og misvisende angrefristskjemaer. Forbrukerrådet anmoder derfor om at det lovfestes krav om bruk av obligatoriske skjemaer.»

Forbrukerombudet mener også det bør være obligatoriske skjemaer og uttaler:

«Forbrukerombudet støtter departementets forslag om forskriftshjemmel for å kunne fange opp utviklingen av produkter så vel som nye salgsformer.

Når det gjelder annet ledd vil jeg påpeke nødvendigheten av å opprettholde en ordning hvor det utarbeides standard angrefristformularer. Et krav om angrefristskjema må framgå av loven. (...) Etter Forbrukerombudets syn er det behov for ensartethet og klarhet på området. Det faktum at kunden nå gis større grad av sikkerhet og rettigheter i form av opplysninger før avtaleinngåelse og krav til selve avtalen, kan ikke utelukke behovet for spesifikk informasjon om angreretten og hvordan kunden i så fall skal gå frem. Slik Forbrukerombudet ser det vil kunden på dette punkt bli dårligere stilt enn etter dagens lovgivning dersom det ikke stilles et absolutt krav om angrefristformular.»

Norsk Postordreforening er skeptisk til obligatoriske angrefristskjemaer, særlig dersom de blir så omfattende som i dag, og uttaler:

«Etter annet ledd kan departementet gi forskrifter om at det skal brukes bestemte formularer knyttet til opplysningsplikten. Vi er svært beredt dersom kravet om opplysningsplikt fører til krav om bruk av obligatoriske skjemaer. Kravet om obligatoriske angrefristskjemaer, der hvert skjema er på 6 sider, er en svært kostbar og en lite praktisk løsning. (...)»

I og med at angrefristskjema må endres som følge av ny lov, foreslår vi at disse skjemaene gjennomgås på nytt slik at angrefristformularet bedre tilpasses dagens teknologi/bedriftsrutiner enn de skjemaene som skal anvendes i dag. Miljøhensyn tilsier også at man reduserer den papirmengde som dagens angrefristformular på 6 sider innebærer. Korte og konsise tekster vil også bety at formularene vil bli benyttet og også lest av mottaker.»

Forslaget inneholder en forskriftshjemmel som gir adgang til å fastsette nærmere krav til oppfyllelse av opplysningsplikten, jf. § 10. Det tas sikte på at det utarbeides standard obligatoriske angrefristskjemaer, men at disse blir mindre omfattende enn i dag, fortrinnsvis på to sider. Ettersom andre former for kommunisering av skreven tekst blir mer og mer utbredt vil det ikke være hensiktsmessig å stille krav om at formidling av opplysningene skal skje ved oversendelse av et fysisk dokument, i form av papir.

3.16 Angreretten

3.16.1 Innledning

Etter *gjeldende angrefristlov* har forbrukeren som hovedregel adgang til å gå fra en avtale uten å oppgi grunn, dersom avtalen er inngått i visse salgssituasjoner, som for eksempel dørsalg og postordresalg. EU-direktivene om henholdsvis dørsalg og fjernsalg har også regler om angrerett. Behovet for og begrunnelsen for en ubetinget rett til å gå fra avtalen (angrerett) er forskjellig for de ulike salgsformene.

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

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

Ved andre salgsformer igjen, som messesalg og såkalte «homeparties», oppsøker forbrukeren salgssituasjonen. Angreretten for messesalg er i hovedsak begrunnet med erfaringer med påtrengende salgsmetoder, og kjøpepress knyttet til at tilbudet bare gjelder på messen osv. Ved «homeparties» kan det sosiale kjøpepresset være særlig stort, ettersom en befinner seg i en annen forbrukers hjem og har takket ja til en invitasjon. En betenkningstid i etterkant av avtaleinngåelsen, i form av en angrerett, vil kompensere for at forbrukeren i mange tilfeller er tilskyndet til å inngå avtalen uten overveielser i forkant.

Det vises for øvrig til den mer generelle beskrivelsen av ulike salgsformer som foreslås omfattet av loven, og drøftelsen av behovet for forbrukerbeskyttelse i pkt. 3.1.

I *høringsnotatet* ble det foreslått regler som gir forbrukeren rett til å gå fra avtaler som omfattes av loven (angrerett) innen utløpet av en frist (angrefrist). Det ble foreslått en angrefrist på 14 kalenderdager, som forlenges dersom forbrukeren ikke har mottatt avtalevilkårene. Etter forslaget var en del varer og tjenester unntatt fra angreretten. I tillegg ble det foreslått en del spesialregler som gir adgang til å avtale at fristen skal løpe fra et tidligere tidspunkt enn det som følger av lovens hovedregel. En oversikt over hvilke varer og tjenester som det gjelder særregler for etter direktivene eller etter forslaget her er gitt i pkt. 3.4.

Forbrukerens rett til å gå fra avtalen (angrerett) følger av § 11 for varer og § 18 for tjenester. Det understrekes at angreretten etter lovforslaget her gjelder i tillegg til rettigheter som følger av alminnelige kontraktsrettslige regler. Dette innebærer at forbrukeren også ved avtaler som omfattes av angrerettloven vil ha rett til heving, prisavslag og erstatning etter de alminnelige reglene som gjelder ved mislighold av kontraktsforpliktelser. Dette kan være tilfelle for eksempel der selgeren har gitt misvisende eller mangelfull informasjon, eller dersom varen eller tjenesten har mangler eller leveringen blir forsinket.

3.16.2 Angrefristen

3.16.2.1 Angrefristens lengde

Etter gjeldende angrefristlov er angrefristen 10 kalenderdager for alle salgsformer. Fristen etter dørsalgsdirektivet er 7 kalenderdager. Tidspartloven, som gjennomfører EU-direktiv om timeshare, har en angrefrist på 10 kalenderdager, i likhet med direktivet. Fjernsalgsdirektivet opererer med en frist på 7 *virkedager*, dvs. at søn- og helligdager ikke telles med ved beregning av fristen.

Ved at fjernsalgsdirektivet regulerer fristen i virkedager, vil fristen omregnet til kalenderdager variere. Avhengig av ukedagen som er utgangspunktet for fristberegningen vil den omfatte to eller fire ekstra kalenderdager i forbindelse med helger. I tillegg vil helligdager og ikke minst flere sammenhengende helligdager i forbindelse med jul og påske kunne føre til at ytterligere flere kalenderdager blir medregnet. Dette vil medføre at en frist på 7 virkedager vil kunne tilsvare alt fra 9 til 14 kalenderdager. En frist angitt i virkedager vil kunne oppfattes som uklar og medføre fare for misforståelser, og avviker dessuten fra det som gjelder etter annen forbrukerlovgivning.

Ved gjennomføringen av fjernsalgsdirektivet i norsk regelverk må den någjeldende frist på 10 kalenderdager i alle fall endres for fjernsalgssituasjoner. Dette kan skje enten ved at det innføres en angrefrist på 7 eller flere virkedager, eller en frist på 14 eller flere kalenderdager.

Et argument for å foreslå en frist på 7 virkedager er at denne løsningen er identisk med det som gjelder etter fjernsalgsdirektivet. Det har vært antatt at de fleste andre EØS-land utenfor Norden vil velge denne løsningen, og at det med økende grenseoverskridende fjernsalg kan skape forvirring med forskjellige løsninger i og utenfor Norden.

Departementet foreslo i *høringsnotatet* en angrefrist på 14 kalenderdager. Det ble videre foreslått at bestemmelsen i gjeldende angrefristlov om at fristen forlenges til første virkedag når den utløper på en ikke-virkedag, videreføres. Bakgrunnen for dagens bestemmelse er bl.a. at post ikke leveres ut på ikke-virkedager. Selv om forbrukeren skulle benytte Internett, e-post eller telefon til selgerens telefonsvarer, vil selgeren vanligvis ikke bli kjent med og kunne forholde seg til meldingen før på første virkedag etter at den er gitt. Det ville også være uhensiktsmessig med ulike bestemmelser avhengig av hvordan forbrukeren gir meldingen.

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler:

«Vi anser en frist på 14 kalenderdager evt. 3 måneder etter levering som akseptabel.»

Forbrukerrådet er enig i at fristen bør fastsettes i kalenderdager og uttaler:

«Når det gjelder fristens lengde er Forbrukerrådet av samme oppfatning som departementet at den bør oppgis i kalenderdager, og ikke i virkedager. Begrepet virkedager skaper større rom for tolkning og misforståelser enn nevnte forslag.»

Forbrukerombudet støtter forslaget om 14 dagers frist og uttaler:

«FO støtter forslaget om å utvide angrefristen til 14 kalenderdager. Dette gir en klar og konsis frist og er også i samsvar med det som er foreslått i de andre nordiske land.»

Norsk Postordreforening mener dagens angrefrist på 10 dager er tilstrekkelig og uttaler:

«Departementet foreslår en angrefrist på 14 kalenderdager mot 10 kalenderdager etter gjeldende angrefristlov.

I utgangspunktet mener vi at ti dagers angrefrist er tilstrekkelig tid for forbrukeren til å vurdere sitt kjøp. Fjorten dagers angrerett betyr også at det i en del tilfeller vil kunne gå opptil fem uker (forsendelsestid + liggetid på postkontor + angrefrist) fra selger har sendt ut en vare til han mottar retur fra kunden. Dette vil forsterke ukuransproblematikken ved hver sesongslutt.

Dersom angrefristen endres bør man sørge for at fristen samsvarer med angrefristreglene i de øvrige nordiske land.»

Direktesalgssforbundet er skeptisk til en utvidelse av fristen og uttaler:

«Vi kan i utgangspunktet ikke se at det er noen grunn til å forlenge angrefristen utover de 10 dager dagens lov gir. Grunnen er at forbrukerens rett i dag meget sjelden blir benyttet da våre kunder i våre salgskonsepter under en demonstrasjon får anledning til å se og prøve produktet eller lignende produkter før bestilling foretas.»

Eforum.no uttaler:

«For eksempel er kravet til angrefrist etter direktivet 7 dager, mens det i lovforslaget er satt en frist på 14 dager. Dette vil kunne medføre konkurransefortrinn for utenlandske selgere. Hvis disse selgerne møter kortere krav til angrefrist enn norske selgere, må det antas at de vil få færre varer eller tjenester i retur som en følge av forbrukerens anger, og at de derfor vil få lavere kostnader forbundet med gjennomføringen

av angreretten. Dette vil igjen kunne gjenspeile seg i lavere priser. Spesielt innen elektronisk handel vil dette kunne få meget negative konsekvenser, fordi det på grunn av omsetningsformens særskilte karakter er meget lett for forbrukerne å finne frem til de samme varer med lavere priser hos en utenlandsk selger. Disse negative konsekvensene vil kunne oppstå selv om angrefristloven skulle gjelde ved salg til en norsk forbruker, fordi selgeren overfor andre, utenlandske, forbrukere vil ha fordelen av en kortere frist.»

Departementet vil fastholde forslaget om at fristen angis i kalenderdager, og at fristen skal være 14 dager, jf. § 11 første ledd (varer) og § 18 (tjenester). Det er ikke uvanlig, også utenfor Norden, at selgere og tjenesteytere på frivillig basis gir angrerett i 14 eller flere kalenderdager. Dette må en anta gjøres dels fordi det anses som et konkurransefortrinn å ha en lengre frist. Etter det departementet er kjent med vil det bli foreslått en frist på 14 dager også i de øvrige nordiske land.

3.16.2.2 Fra hvilket tidspunkt bør angrefristen løpe ?

Etter *gjeldende angrefristlover* hovedregelen at angrefristen ved kjøp av varer begynner å løpe ved overlevering av varen og angrefristskjema, jf. § 3 annet ledd. Angrefristskjemaet inneholder bl.a. opplysninger om angreretten. Dersom forbrukeren har mottatt varen, men ikke angrefristskjema, begynner fristen først å løpe fra mottakelsen av skjemaet. Dersom forbrukeren ikke mottar angrefristskjema i det hele tatt, løper fristen uansett ut etter 3 måneder. Ved tilvirkningskjøp kan det avtales at angrefristen tar til å løpe fra overlevering av formularet, jf. § 3 tredje ledd. Ved avtale om ytelse av tjenester, løper angrefristen fra overlevering av skjemaet, jf. § 3 fjerde ledd. Som for varer, løper fristen uansett ut etter 3 måneder dersom forbrukeren ikke mottar skjema.

Etter *dørsalgsdirektivet* løper fristen fra skriftlig informasjon om angreretten er gitt, jf. artikkel 5 nr. 1.

Etter *fjernsalgsdirektivet* løper fristen for varer fra forbrukeren har mottatt varen og bekreftelse av opplysningene, jf. artikkel 6 nr. 1. For tjenester løper fristen fra den dagen avtalen inngås, men likevel slik at den løper fra det tidspunkt forbrukeren mottar bekreftelse av opplysningene, dersom dette skjer senere. Fristen løper uansett ut etter 3 måneder. Varer som «er laget etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg» er unntatt fra angreretten, jf. artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt og pkt. 3.16.2.3 nedenfor. Det samme gjelder tjenester som påbegynnes før utløpet av angrefristen, jf. artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt og pkt. 3.16.3 nedenfor.

Etter forslaget skal forbrukeren motta nærmere bestemte sentrale opplysninger ved skriftlig meddelelse eller på annet varig medium, jf. § 9 første ledd. I tillegg til opplysninger om angreretten skal det bl.a. gis opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper, andre sentrale avtalevilkår og opplysninger om garanti og ettersalgsservice. Formålet er å sikre at forbrukeren får den informasjon som er nødvendig for å kunne vurdere om dette er en avtale som en ønsker å fastholde. Etter departementets vurdering bør ikke angrefristen begynne å løpe før forbrukeren har mottatt opplysningene på foreskrevet måte. Først når de er mottatt i form av et skriftlig dokument eller på annen varig måte, vil forbrukeren få anledning til å gå gjennom dem i ro og mak, og vurdere sin beslutning.

Sett fra selgerens side ville det være urimelig om angreretten skulle kunne løpe på ubestemt tid i de tilfellene der alle opplysningene ikke er gjort tilgjengelige for forbrukeren på foreskreven måte. Det er behov for at det settes sluttstrek for avtaleinngåelsen. Det ble derfor foreslått at angrefristen løper ut etter 3 måneder, selv om selgeren eller tjenesteyteren ikke har gitt alle opplysningene som kreves. Dette er i hovedtrekk i samsvar med det som følger av gjeldende angrefristlov og fjernsalgsdirektivet. Ved avtaler om *varer* begynner ikke fristen å løpe før forbrukeren har mottatt både varen og opplysningene som skal gis skriftlig, dvs. at lovforslaget inneholder kumulative vilkår. Grunnen er at det først er ved mottak av varen, at forbrukeren kan undersøke den og se om den er i samsvar med beskrivelsene i markedsføringen og det produktet forbrukeren ønsker.

For varer som skal tilvirkes eller tilvirkes spesielt gjør imidlertid særlige hensyn seg gjeldende. En ferdig tilvirket eller spesialtilpasset vare kan ikke på samme måte som standardvarer selges videre til andre kjøpere dersom varen returneres. Særregler for tilvirkningsskjøp osv. er drøftet nedenfor under pkt. 3.16.2.3.

Dersom selgeren har oppfylt opplysningsplikten først og varen sendes etterpå, blir tidspunktet for mottak av varen sentralt, idet det blir utgangspunktet for beregning av angrefristen. For varer som sendes i posten har det vært usikkerhet knyttet til når varen skal anses mottatt, om det er når forbrukeren har mottatt melding om at varen kan hentes eller når den er kommet forbrukeren i hende fysisk.

En regel om at fristen løper fra varen faktisk er forbrukeren i hende, medfører en lengre angrefrist. Det kan hevdes at det er urimelig at passivitet hos forbrukeren skal ha en slik virkning. Hvis fristen starter å løpe allerede når meldingen om sendingen er mottatt, ville resultatet på den annen side kunne bli at fristen er utløpt eller nesten utløpt før forbrukeren har fått kjennskap til meldingen eller før han eller hun har hatt praktisk mulighet for å se og undersøke varen. At forbrukeren ikke henter varen umiddelbart, kan skyldes flere forhold. Ferie og annet lengre fravær eller andre praktiske forhold kan gjøre at man må utsette besøk på postkontoret i kortere eller lengre tid. Departementet foreslår derfor i samsvar med forslaget i høringsnotatet at fristen løper fra den faktiske mottakelsen av varen.

Direktesalgsforbundet uttaler:

«Ved direktesalg bør angrefristen løpe fra det tidspunkt kunden stifter bekjentskap med produktet og bestilling foretas da kunden i dette tilfellet vet eksakt hva som bestilles. I de tilfellene hvor varene ikke blir demonstrert men sendt i posten bør derimot angrefristen gjelde fra mottak av varen.»

Departementet vil bemerke at det i disse tilfellene også vil variere i hvor stor utstrekning forbrukerne får anledning til å undersøke produktet. I enkelte tilfeller vil det riktignok være større mulighet til å prøve produktet enn det som er vanlig ved kjøp av tilsvarende produkter i en ordinær butikk, f.eks. ved salg av matvarer eller kosmetikk på for eksempel «homeparties». På den annen side er det erfaringsmessig ved slike salgsformer at forbrukere ofte opplever et sterkt kjøpepress. Det forekommer også at varen som leveres ikke er identisk med det eksemplar som ble forevist ved demonstrasjon e.l. Departemen-

tet anser det derfor ikke som aktuelt å gjøre noe unntak for denne typen salg. Det skal også bemerkes at i de tilfellene der forbrukerne ved direktesalg får prøve varen før bestilling, skulle dette nettopp tilsi at en returrett i praksis ikke vil bli benyttet i særlig utstrekning, slik at det ikke vil utgjøre noe særlig problem for selgeren.

Forbrukerombudet mener angrefristen bør løpe fra avtalevilkårene er mottatt, og uttaler:

«Etter gjeldende angrefristlov er hovedregelen at angrefristen ved tjenester tar til å løpe fra den dag forbrukeren fikk overlevert angrefristformular, mens i lovutkastet er det foreslått at angrefristen begynner å løpe fra avtalen er inngått, eventuelt fra avtalevilkårene er mottatt.

Angrefristen må fortsatt knyttes opp mot utlevering av angrefristskjema, jf. også kommentarene til § 9. Det kan variere hvor klart angretten fremgår av avtalen, jf. kravene i lovutkastet § 10 jf. § 8, og det kan være fare for at ikke forbruker blir oppmerksom på sine rettigheter.»

Forbrukerombudet uttaler videre:

«Jeg har heller ikke innvendinger mot at fristen løper ut senest 3 måneder etter at varen er levert dersom vilkårene i § 10 ikke er oppfylt. Dette er en videreføring av reglene i gjeldende angrefristlov og jeg har ikke inntrykk av at denne fristen har skapt noen problemer i praksis.»

Forbrukerrådet kommenterer forslaget om når fristen skal løpe fra ved avtaler om tjenester:

«Regelen er i hovedsak samsvarende med § 12 som gjelder varekjøp, og viderefører prinsippet om angrerett også for tjenesteytelser. Angrefristen er noe annerledes i det fristen ikke løper fra mottak av tjenesten, men ved tjenesteavtalens inngåelse, eventuelt fra vilkårene i § 10 er oppfylt, dersom dette inntreffer senere. Hovedregelen etter gjeldende rett er at angrefristen løper fra det tidspunkt forbrukeren mottok angrefristformularet jfr. § 3 siste ledd og § 4 i angrefristloven. Det kan i mange forhold være vanskelig å si nøyaktig når bindende avtale mellom partene er inngått. Ved å legge fristberegningen til overleveringstidspunktet av formularet blir det klarere for begge parter når fristen begynner å løpe.

Etter utkastets § 10 litra c) har selger en opplysningsplikt om angreretten, og disse opplysningene skal leveres kjøper skriftlig (eller som annet varig medium) snarest mulig etter avtaleinngåelsen. Dette er for såvidt greit, men fristen løper som nevnt allerede fra avtaleinngåelsen.

Forbrukerrådet frykter at en slik løsning innbyr til en rekke konflikter mellom partene. Det kan lett oppstå uenighet om hvilken informasjon selger har gitt kjøper om angreretten, og om informasjonen som er gitt oppfyller opplysningsplikten i § 10 litra c. Etter Forbrukerrådets oppfatning vil derfor løsningen etter gjeldende rett være å foretrekke.»

Departementet vil understreke at fristen ved avtaler om tjenester først løper fra forbrukeren har mottatt opplysningene som kreves etter kapittel 3 på foreskrevet måte, jf. § 18. Selv om de fleste opplysningene er gitt på foreskrevet måte før avtaleinngåelse, vil tjenesteyteren bl.a. måtte gi en ordrebekreftelse, som spesifikt angir hva som er avtalt i det konkrete tilfelle, etter avtaleinngåelsen. Dette innebærer at vilkårene i kapittel 3 først kan oppfylles fullt ut *etter*

avtaleinngåelse. Tidspunktet for avtaleinngåelsen vil således aldri være et selvstendig utgangspunkt for beregning av fristen.

I forhold til høringsnotatet foreslås det en utvidelse av angrefristen i de tilfellene der opplysninger om selve angreretten ikke er gitt. Dette er den mest sentrale opplysningen for å kunne utøve angreretten, og det foreslås derfor at fristen forlenges til inntil ett år dersom det ikke er opplyst om angreretten. Bestemmelsen vil ventelig medføre at selgere og tjenesteytere blir særlig påpasselig med å gi denne sentrale opplysningen.

3.16.2.3 Varer som skal tilpasses eller tilvirkes spesielt for forbrukeren

Dersom varer tilvirkes eller tilpasses spesielt for en bestemt kjøper, er selgerens mulighet til å selge varen på nytt til en annen kjøper ofte redusert. Slike spesialbestilte varer kan, i motsetning til standardvarer, vanskelig selges til andre dersom forbrukeren gjør bruk av angreretten og returnerer varen. En regel om angrerett fra det tidspunktet varen var levert, ville i mange tilfeller være urimelig. Det bør derfor være visse begrensninger i forbrukerens rett til å gå fra slike avtaler.

Eksempler på *tilvirkningskjøper* bestilling av en skreddersydd dress, søm av bunad, portrettmaleri, bygging av et skap etter forbrukerens spesifikasjoner og maling som skal spesialblandes for å passe til kjøperens innredning. Eksempler på varer som skal *tilpasses* etter kjøperens behov, kan være et skap som skal gjøres lavere eller en bil som skal omlakkeres i en spesialbestilt farge.

Gjeldende *angrefristlov* inneholder i § 3 tredje ledd en bestemmelse om at det ved kjøp av «ting som skal tilvirkes eller tilpasses etter kjøperens eget behov, kan avtales at angrefristen tar til å løpe fra den dag forbrukeren fikk overlevert formular etter § 4». Etter *fjernsalgsdirektivet* artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt er «varer som er laget etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg» helt unntatt fra angreretten. *Dørsalgsdirektivet* inneholder ikke noe unntak for denne typen varer.

I *høringsnotatet* ble det foreslått at det ved kjøp av varer som skal tilpasses eller tilvirkes spesielt for forbrukeren kunne avtales at fristen skulle løpe fra den dagen forbrukeren mottar avtalevilkårene. Bestemmelsen ble foreslått å gjelde for annet fjernsalg enn telefonsalg. Det ville innebære at ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted, ville hovedregelen legges til grunn, dvs. at det ville være 14 dagers angrerett fra forbrukeren har mottatt varen og skriftlig informasjon som han eller hun har krav på fra selger etter loven.

Både *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* kommenterte bestemmelsen, og ga uttrykk for at det burde stilles krav om skriftlig eller uttrykkelig avtale.

Justisdepartementet påpeker likheten mellom avtaler om tjenesteytelser og tilvirkningskjøp og mener det bør vurderes om regelen om bortfall ved påbegynnelse bør gjelde tilsvarende for tilvirkningskjøp, og uttaler:

«Forslaget inneholder ikke et unntak fra angreretten ved tilvirkningskjøp. I samsvar med dagens lov foreslås det i § 12 annet ledd bare at partene kan avtale at angrefristen skal starte å løpe alt når selgeren har oppfylt sine plikter etter § 10.

Tilvirkningskjøp er nær beslektet med tjenesteavtaler, og grensen mellom kjøp og tjenesteyting er ikke alltid like enkel å trekke. I forhold til tjenesteavtaler foreslås det en meget vidtgående unntaksbestem-

melse i § 18 tredje ledd. Nevnes kan også forslaget i § 19 om avtale om bortfall av angreretten når tjenesten påbegynnes, selv om bestemmelsen har begrenset betydning pga § 18 tredje ledd.

Tilsvarende regler foreslås ikke i kapittelet om varer. Etter vår vurdering kan det være grunn til å ha en regel tilsvarende § 19 også ved tilvirkningskjøp. En slik bestemmelse ville få større praktisk betydning ved tilvirkningskjøp der en ikke har noen parallell til § 18 tredje ledd. Videre ville en slik bestemmelse gjøre det enklere for selgeren å starte tilvirkningen eller tilpassingen umiddelbart. Det synes i utgangspunktet unødig om selgeren må vente med å sette i gang arbeidet til angrefristen er utløpt der kjøperen ikke ønsker dette.

Fjernsalgsdirektivet er ikke til hinder for en slik bestemmelse, se art 6 nr 3 annet strekpunkt. Dørsalgsdirektivet inneholder derimot ikke et tilsvarende unntak. En mulighet er derfor å la regelen gjelde for fjernsalg, eventuelt med unntak for telefonsalg.»

Departementet mener at det er hensiktsmessig og rimelig med en nyansering av reglene på dette punktet. Lovens virkeområde dekker mange ulike salgformer, og det er forskjell på de tilfellene der den konkrete avtalen kommer i stand etter forbrukerens initiativ, på bakgrunn av et konkret behov for å anskaffe varen, og de tilfellene der selgeren oppsøker forbrukeren og presenterer et tilbud. I de førstnevnte tilfellene vil det ofte være forbrukerens primære interesse å få levert varene så raskt som mulig, mens det i de sistnevnte tilfellene ofte ikke er samme behovet for snarlig levering. Et annet sentralt poeng er selgerens problem med å få avsatt til andre varer som er spesialtilvirket dersom forbrukeren kan bruke angreretten, og de konsekvenser dette får økonomisk dersom angreretten kan benyttes vederlagsfritt.

Departementet har vurdert ulike alternativer:

- Vanlig angrerett, dvs. 14 dager fra mottakelse av varen. Dette er en løsning som er urimelig tyngende i forhold til selgeren, som ikke nødvendigvis kan få solgt varen til noen andre, i alle fall ikke uten økonomisk tap
- Angreretten løper fra forbrukeren har mottatt opplysninger som kreves på foreskreven måte. Dette innebærer at forbrukeren får betenkningstid og informasjon som grunnlag for å ta stilling til om kjøpsbeslutningen skal opprettholdes. På den annen side vil det i de tilfellene der forbrukeren faktisk ønsker å motta varen så snart som mulig, være en ulempe at selgeren naturlig nok ikke ønsker å starte tilvirkningen før angrefristen er utløpt.
- Angreretten løper på vanlig måte, men med regler som gir adgang til ved behov å avtale at tilvirkningen starter før utløpet av angrefristen. Dersom angreretten benyttes etter at tilvirkningen er påbegynt, skal selgeren ha kompensasjon for utført arbeid og medgåtte materialer. Denne løsningen er egnet i de tilfellene der forbrukeren ønsker at tilvirkningen skal starte umiddelbart eller etter kort tid. I andre tilfeller kan en slik bestemmelse medføre at en forbruker lar seg overtale til å inngå en avtale som en egentlig ikke ønsker, for så å ikke ha noen angrerett.
- Ingen angrerett for denne typen varer. Dette er en god løsning i de tilfellene der avtalen inngås på bakgrunn av at forbrukeren har et reelt ønske og behov for å inngå avtalen, men passer dårligere der siktemålet med loven er å beskytte forbrukerne i forhold til pågående salgformer.

Departementet anses det som hensiktsmessig å foreslå ulike løsninger for telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted på den ene siden, og annet fjernsalg enn telefonsalg på den andre siden, jf. § 11 annet ledd og § 16.

Annet fjernsalg enn telefonsalg er kjennetegnet ved at kjøpers eget initiativ er det sentrale i forbindelse med den konkrete kjøpsbeslutning og bestilling. Selv om selgeren har tilrettelagt ved å legge ut tilbud på Internett eller sende ut en katalog, er det kjøperen som er den sentrale aktøren i forbindelse med den konkrete avtaleinngåelsen. Det tilsier også at «kjøpsintensjonen» er tilstede i større grad. I disse tilfellene er det oftest slik at forbrukeren ønsker å få varen så raskt som mulig, eller i alle fall innen kort tid. Etter departementets vurdering bør fristen løpe fra forbrukeren har mottatt de opplysninger som forbrukeren skal ha etter kapittel 3. Dette foreslås som en hovedregel, uavhengig av partenes avtale, jf. § 11 annet ledd. Videre vil det etter forslaget i disse tilfellene være adgang til å avtale at tilvirkning skal kunne påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved eventuell bruk av angreretten må betale for medgåtte materialer og utført arbeid, jf. § 16. En slik avtale skal imidlertid følge lovens regler, dvs. at forbrukeren skal motta avtalevilkår og andre opplysninger lesbart på papir eller annet varig medium, og det foreslås også at dette må avtales særskilt. For å sikre at forbrukeren har nødvendig informasjon, skal det ikke kunne avtales at tilvirkningen skal påbegynnes før forbrukeren har faktisk har mottatt opplysningene på foreskreven måte, jf. § 11 annet ledd.

Departementet har vurdert om det bør stilles krav om at disse særavtalene skal inngås skriftlig, men har funnet det tilstrekkelig at de vanlige kravene etter loven, om bruk av varig medium er tilstrekkelig. Det ivaretar etter departementets oppfatning forbrukerens behov, slik at det ikke er aktuelt å stille krav om at forbrukeren skal ha et fysisk dokument i form av et papir fra selgeren.

For *telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted* tilsier overraskelsesmomentet og det forhold at salgsformene erfaringsmessig er mer påtrengende, at behovet for beskyttelse i form av angrerett er sterkere. Ettersom det i de fleste tilfellene vil være selgerens initiativ som ligger til grunn for avtaleinngåelsen, vil kjøperen sjeldnere ha behov for en rask levering av varen. Det må derfor antas gjennomgående å være mindre behov for at tilvirkningen påbegynnes umiddelbart, eller i alle fall ikke før utløpet av angrefristen. Det foreslås ikke noen særregler for tilvirkningskjøp ved disse salgsformene. Dette innebærer at hovedregelen i § 11 første ledd om at fristen løper fra forbrukeren har mottatt varen og de opplysninger som forbrukeren skal ha i henhold til kapittel 3 på foreskreven måte vil gjelde.

3.16.3 Adgang til å avtale at angreretten bare får virkning for tjenester som ikke er utført når angreretten benyttes

Etter *gjeldende angrefristlov* § 5 fjerde ledd kan forbrukeren ikke gå fra tjensteavtaler når tjenesten er påbegynt. Dette unntaket gjelder imidlertid ikke for avtaler som er inngått på salgsutflukter, eller der selgeren uanmodet har oppsøkt forbrukerens eller annen forbrukers hjem eller arbeidssted. I disse situasjonene gjelder angreretten fullt ut. Dette har sammenheng med at *dørsalgsdirektivet*, som omfatter disse salgssituasjonene, ikke inneholder noe slikt unntak. Ved gjennomføringen av direktivet i 1992 ble det ansett som for vidtgående å la forbrukeren beholde angreretten etter tjenestens påbegynnelse for salgsformer som ikke omfattes av dørsalgsdirektivet.

Etter *fjernsalgsdirektivet* artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt har forbrukeren, med mindre annet er avtalt, ikke angrerett for avtaler «om tjenesteyting der oppfyllelsen med forbrukerens samtykke har begynt før utløpet av fristen».

Etter lovforslaget § 18 er hovedregelen ved kjøp av tjenester at angrefristen begynner å løpe fra tjenesteyter har oppfylt vilkårene i § 9 (ved at opplysningene som kreves er formidlet skriftlig, på papir, e-post e.l.) og eventuell forskrift etter § 10.

I *høringsnotatet* ble det foreslått en regel som innebærer at det kan avtales at utførelse eller levering av en tjeneste påbegynnes, med den virkning at angreretten bortfaller.

Bakgrunnen for forslaget var at det ved avtaler om de fleste typer tjenester vil være umulig å tilbakeføre ytelsen til tjenesteyteren dersom tjenesten er påbegynt eller ferdig utført. Hvis tjenesten påbegynnes etter at angrefristen er utløpt, er dette uproblematisk. I mange tilfeller kan forbrukeren imidlertid ønske at tjenesten påbegynnes så snart som mulig, før fristen er utløpt. I enkelte tilfeller kan det også være en forutsetning at tjenesten utføres umiddelbart, f.eks. reparasjon av en bil som forbrukeren må ha i orden før ferien. Dersom hovedregelen om angrefristen legges til grunn, kan det medføre at tjenesteytere ikke vil ta på seg å utføre tjenesten før angrefristen er løpt ut. Det bør derfor etter departementets syn være muligheter i praksis til å påbegynne tjenesten før utløpet av angrefristen, uten at dette får urimelige konsekvenser for en av partene.

I *høringsnotatet* ble særreglene foreslått begrenset til annet fjernsalg enn telefonsalg. For andre salgsformer taler sterke grunner for at angreretten ikke avbrytes som følge av påbegynnelse. Et praktisk eksempel er tjenesteytere som reiser rundt og tilbyr ulike former for håndverkertjenester. Slike avtaler har gitt opphav til mange klager, bl.a. fra forbrukere som har følt seg presset til å ta imot et tilbud om en tjeneste de egentlig ikke hadde noe ønske eller behov for å få utført. Utførelsen av tjenesten påbegynnes ofte umiddelbart etter avtaleinngåelsen. Ved disse salgsformene ville det etter forslaget ikke være adgang til å avtale at tjenesten skal påbegynnes med den virkning at angreretten bortfaller. Der en avtale kommer i stand for eksempel ved at en maler oppsøker forbrukeren uanmodet i dennes hjem og overtaler forbrukeren til å inngå en avtale om at maleren skal male huset, vil maleren måtte forholde seg til hovedregelen om at forbrukeren har angrerett i 14 dager etter avtaleinngåelsen. Dersom forbrukeren etter noen dager benytter angreretten, innebærer det at forbrukeren ikke har plikt til å betale for den delen av tjenesten som er utført. Dette vil ventelig medføre at forbrukerne i mindre grad enn i dag vil få tilbud om tjenesteytelser ved uanmodet henvendelse i forbrukerens hjem, per telefon osv.

Forbrukerrådet mener bestemmelsen kan skape uklarhet og uttaler:

«Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det etter utkastet avtales at angreretten bortfaller når tjenesten påbegynnes. Forbrukerrådet ser at det ved tjenesteavtaler ville kunne ramme selger hardt hvis man skulle ha en parallell regel som ved varekjøp. Men regelen innebærer samtidig en viktig begrensning i den alminnelige angreretten.

Når tjenesten skal ansees å være påbegynt vil i mange tilfeller gi rom tolkning og usikkerhet hos partene. Selger kan ha brukt tid og kostnader før endelig oppfyllelse blir synlig for forbrukeren. For for-

brukeren kan det derfor være vanskelig å få klarhet i hvilket tidspunkt man har å forholde seg til.»

Forbrukerombudet uttaler:

«Det bør tilføyes i lovteksten at det uttrykkelig må avtales dersom angreretten bortfaller når utføringen av en tjeneste påbegynnes.

Bestilling av tjenester på Internett reiser særskilte spørsmål idet tjenesten ofte påbegynnes umiddelbart med den konsekvens at angreretten bortfaller. Det må derfor stilles strenge krav til avtaleinngåelsen i slike tilfeller for å sikre at forbruker er klar over hvilke rettigheter som går tapt. Forbrukerombudet ser videre enkelte betenkeligheter når det gjelder bestilling av finansielle tjenester når denne salgsformen benyttes. I mange tilfeller vil tjenesten påbegynnes umiddelbart, noe som kan føre til at forbruker i realiteten ikke vil ha noen angrerett når finansielle tjenester bestilles på Internett. Dersom det i praksis viser seg at det oppstår problemer ved at angreretten ikke er i behold i slike tilfeller, bør spørsmålet vurderes på nytt.»

Etter en nærmere vurdering er departementet kommet til at en bedre og mer balansert regel vil være at det kan avtales at forbrukeren i disse tilfellene skal betale for den delen av tjenesten som er utført eller levert og medgåtte materialer, jf. § 21 tredje ledd. Dette vil særlig få betydning for mer omfattende eller langvarige tjenesteavtaler om løpende ytelser, f.eks. et abonnement på kabel-TV. Etter departementets oppfatning vil det være unødvendig at angreretten for et ettårs-abonnement på kabel-TV bortfaller ved påbegynnelse før utløpet av angrefristen. En regel som gir adgang til å avtale at forbrukeren skal betale for det som er mottatt, dvs. i praksis en forholdsmessig del av abonnementsavgiften, samt eventuelt monteringsutgifter osv., kan gi mer balanserte løsninger, samtidig som den ivaretar begge parter interesser. Tjenesteyters opplysningsplikt etter forslaget medfører at det skal gis relevant og nødvendig informasjon, slik at forbrukeren har en reell mulighet til å bruke angreretten før tjenesteyteren har utført tjenesten eller pådratt forbrukeren kostnader.

Enkelte tjenester, f.eks. et datamaskinprogram som leveres over nettet, er karakterisert ved at selve leveringen av hovedytelsen skjer i én omgang. Dersom forbrukeren angrer og skal betale for det som er levert, vil det i praksis si at forbrukeren betaler for hele hovedytelsen, men ikke for utgifter til framtidig avtalt vedlikehold, oppgradering osv. Angreretten blir i disse tilfellene en type delt angrerett, der det blir angrerett bare for den delen av tjenesten som gjenstår når angreretten benyttes.

3.16.4 Begrensninger i angreretten ut fra varens karakter eller tilstand

3.16.4.1 Gjeldende rett og EU-direktivene

Hovedregelen etter *gjeldende angrefristlov* er at kjøperen skal levere tingen tilbake i samme stand og mengde som den var da den ble mottatt. Er ikke dette mulig, kan avtalen bare fragås dersom det ikke skyldes mangel på tilbørlig omsorg fra kjøperens side at tingen er gått til grunne eller er forringet.

Fjernsalgsdirektivet unntar i artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt fra angreretten

- Varer som pga. sin art ikke kan tilbakesendes
- Varer som må antas å forderves raskt
- Varer som må antas å foreldes raskt

Fjernsalgsdirektivet har også en regel om unntak ved brutt forsegling på CD o.l. i artikkel 6 nr. 3 fjerde strekpunkt, jf. pkt. 3.16.5 nedenfor.

Dørsalgsdirektivet har ingen uttrykkelige bestemmelser om krav til tilbakelevering av varen i samme stand. I artikkel 7 heter det at «dersom forbrukeren gjør bruk av sin rett til å oppheve avtalen, skal rettsvirkningen i den forbindelse bestemmes av nasjonal lovgivning, særlig med hensyn til refusjon av betaling for varer eller tjenester og tilbakelevering av mottatte varer». Ut fra formuleringer i direktivets fortale, og klargjøringer departementet har hatt med EU-kommisjonen, synes det utvilsomt at landene står fritt til å utforme hensiktsmessige nasjonale regler på dette punktet.

I det følgende vurderes ulike aktuelle begrensninger i angreretten ut fra varens karakter eller tilstand. Disse er hovedsakelig knyttet til egenskaper ved varen som gjør at de ikke kan returneres eller at de etter en eventuell retur ikke kan selges videre til full pris. I andre tilfeller kan det skje at varen går tapt eller skades ved et hendelig uhell, eller at den forringes uten noen form for ytre påvirkning.

3.16.4.2 Forbrukerens aktsomhet- og omsorgsplikt

Det er en nærmest selvsagt forutsetning for at forbrukeren skal kunne benytte angreretten for en vare, at forbrukeren har utvist aktsomhet ved behandling av tingen og har dratt tilbørlig omsorg for den inntil den returneres. Departementet foreslo likevel i *høringsnotatet* at prinsippet indirekte ble lovfestet, ved at angreretten ikke gjelder der en vare ikke kan leveres tilbake i samme stand og mengde, og forringelsen eller beskadigelsen skyldes manglende omsorg eller uaktsomhet fra forbrukerens side. Dette forslaget opprettholdes, jf. § 12 første ledd bokstav a.

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

Når det gjelder forbrukerens adgang til å undersøke og prøve varen, var det i *høringsnotatet* foreslått en begrensning ved at angreretten ikke gjelder for «varer som er tatt i bruk på en slik måte at de ikke kan leveres tilbake».

En vesentlig begrunnelse for angreretten er at forbrukeren skal ha mulighet til å se og undersøke varen, før han eller hun bestemmer seg for om kjøpet skal fastholdes. Utgangspunktet bør være at forbrukeren skal kunne foreta de undersøkelser som er nødvendige og rimelige, tatt i betraktning varens karakter. Enkelte varer kan undersøkes og prøves uten at det dermed skjer noen endring av varens verdi eller beskaffenhet, f.eks. et maleri som henges opp på veggen eller en kjole som prøves på. Andre varer kan være av en slik art at beskaffenheten og verdien endres vesentlig dersom forbrukeren prøver varene, f.eks. maling som påføres et hus. En veiledende norm kan være at forbrukeren skal kunne prøve tingen, men ikke ta den i bruk som sin egen. Det vil også være naturlig å se hen til hvilken adgang forbrukeren har til å undersøke tilsvarende varer ved kjøp i en vanlig forretning. Ved kjøp av en malt hylle

i bjørk, kan forbrukeren selvsagt ikke skrape av maling for å finne ut om det virkelig er bjørk, like lite som det er adgang til det i en vanlig butikk.

Forbrukerens rett til å undersøke varen innebærer at det ikke er adgang til å nekte retur av varen, med den begrunnelse at forpakningen er brutt, med unntak av de produkter der det er en særlig hjemmel for dette, jf. pkt. 3.16.5.

Forbrukerrådet slutter seg til forslaget til regelen om omsorgsplikt og risiko og uttaler:

«Når det gjelder regelen om omsorgsplikt og risiko i § 13 annet ledd er dette i tråd med gjeldende rett, og etter Forbrukerrådets oppfatning er det klargjørende å lovfeste disse prinsippene.

Forbrukerrådet er enig i departementets vurdering at det ved bruk eller levering av varer kan foreligge spesielle forhold som medfører bortfall av angreretten jfr. § 13 tredje ledd. De eksempler som nevnes i høringsutkastet er klare eksempler på dette. Etter vår oppfatning bør bestemmelsen av pedagogiske hensyn presisere nærmere hvilke momenter som er relevante i vurderingen.»

Departementet finner det vanskelig å fastsette detaljerte kriterier for hvor langt forbrukerens adgang til å undersøke og prøve varen går, og foreslår ikke en direkte lovfesting av selve prøvingsadgangen. Vurdering av hvor mye forbrukeren kan prøve og undersøke varen uten å miste angreretten, må fastlegges nærmere i praksis, bl.a. gjennom avgjørelser i Forbrukertvistutvalget. I motsetning til det som ble foreslått i høringsnotatet ønsker ikke departementet å foreslå en konkret regel knyttet til varer «som er tatt i bruk». Slike varer må vurderes etter prinsippet om prøvingsadgang sett i sammenheng med det alminnelige prinsippet om aktsomhet.

Kontor og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge) uttaler:

«Det bør klart gå frem i artikkelen at varer skal leveres tilbake i den stand den ble mottatt av kjøper».

Departementet anser det som tilstrekkelig at dette framgår forutsetningsvis, og finner det ikke nødvendig at det uttrykkes eksplisitt i lovteksten.

3.16.4.3 Varer som ikke bør videreselges

En del varer bør av hygieniske årsaker ikke selges på nytt etter at de er returnert. Dette kan for eksempel være helsekostprodukter, medisiner og kosmetikk. Dersom slike varer kan returneres vil det innebære et økonomisk tap for selgeren, som ikke kan selge varene på nytt. Departementet har vurdert hvorvidt det bør gjøres innskrenkninger i forbrukerens rett til å angre på slike varer. Imidlertid kan Forbrukerombudet og Forbrukerrådet nettopp vise til særlig negative erfaringer med useriøse selgere av produkter som kosttilskudd, slankemidler, helsekost osv. Slike produkter selges i stor grad ved bruk av udokumenterbare påstander om produktenes virkning. Markedsføringen utnytter og appellerer til forbrukernes behov for produkter som kan løse problemer med for eksempel helsetilstand og overvekt. Forbrukerombudet kan nedlegge forbudsvedtak mot slik markedsføring, med sikte på å forhindre gjentakelser. For de som har kjøpt produktene, er imidlertid en lovfestet angrerett en praktisk viktig mulighet til å få omgjort kjøpet, selv om det også i mange tilfeller vil være tilfellet at varen er mangelfull, noe som kan gi rett til heving etter kjøpsloven.

Departementet foreslår ikke noen begrensninger i angreretten for disse produktene. Dette innebærer at de næringsdrivende selv må bære tapet ved at det returneres produkter som ikke kan selges igjen, når slike varer selges på måter som omfattes av loven.

Forbrukerombudet uttaler:

«Forbrukerombudet støtter departementets forslag om å innskrenke direktivets unntak om «varer som etter sin art ikke kan tilbakesendes». Som det blir påpekt i de generelle motiver blir nettopp varer som helsekostprodukter, kosmetikk og lignende solgt ved fjernsalg og hvor produktløfter erfaringsmessig ikke kan dokumenteres. Forbrukeren vil ha et særlig behov for vern i slike tilfeller».

3.16.4.4 Varer som raskt forringes fysisk

En del typer varer har etter sin natur begrenset holdbarhet, uten at det skyldes med manglende omsorg for eller ytre påvirkning av varen. Eksempler på slike varer er ferske matvarer og avskårne blomster. Det foreslås at det gjøres unntak fra angreretten for slike varer, jf. § 12 første ledd bokstav c. Dette begrunnes med at varens egenskaper uansett ofte er godt kjent for forbrukeren og hensynet til den næringsdrivende som ikke kan selge varen om igjen. Det kan ikke sees tungtveiende hensyn for at forbrukeren skal ha angrerett på denne typen vanligvis kurante varer.

Unntaket må oppfattes snevert til å omfatte fysisk forringelse. Det vil ikke være grunnlag for å nekte forbrukeren å benytte angreretten med begrunnelse i at det er klær som går av moten osv. På bakgrunn av en merknad fra Justisdepartementet er det tatt inn en presisering i lovteksten, slik at det skal være helt klart at bare fysisk forringelse omfattes.

Det skal også bemerkes at det ikke er angrerett selv om varen på det tidspunkt forbrukeren eventuelt ønsker å benytte angreretten, ennå ikke er fysisk forringet, f.eks. at en blomsterbukett ikke ennå er visnet. Det er selve varetypen som er unntatt, uavhengig av tidspunktet for ønsket tilbakelevering.

3.16.4.5 Tilfeller der selve leveringen medfører at varen ikke kan tilbakeleveres

Enkelte varer er av en slik karakter at selve leveringen vil medføre at varene i praksis ikke kan tilbakeleveres. Eksempler er fyringsolje som er fylt på tank i forbrukerens hjem og jord som fylles utover hagen. Det ville være urimelig om selgeren i slike tilfeller måtte bære tapet ved at varene ikke kunne returneres. Departementet foreslår derfor i samsvar med forslaget i høringsnotatet et unntak fra angreretten for slike varer, jf. § 12 første ledd bokstav b. Unntaket kommer imidlertid bare til anvendelse når varen faktisk er levert på en slik måte. Før varen er levert vil angreretten gjelde fullt ut.

3.16.4.6 Ved hvilke salgsformer skal unntakene gjelde ?

Departementet foreslo i høringsnotatet at de ovennevnte unntakene skulle gjelde generelt, dvs. både ved salg utenfor fast utsalgssted og ved fjernsalg.

Forbrukerombudet gikk i sin høringsuttalelse inn for at unntakene fra angreretten skulle begrenses til å gjelde «annet fjernsalg enn telefonsalg».

Et grunnleggende prinsipp ved ordningen med angrerett er at det leverte skal kunne tilbakeleveres i samme stand. Der dette ikke kan skje, bør det etter

departementets oppfatning foreligge svært tungtveiende grunner for at det likevel skal være angrerett. Enkelte former for salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg er svært pågående, noe som generelt tilsier behov for bedre forbrukerbeskyttelse. Departementet mener likevel ikke det foreligger tilstrekkelig gode grunner til å gi forbrukerne angrerett for den typen produkter det er tale om

3.16.5 Et særtilfelle: brutt forsegling på CD, datamaskinprogram o.l.

Gjeldende angrefristlov har ikke bestemmelser om unntak for angreretten ved brutt forsegling, og en slik begrensning kan antageligvis heller ikke innfortolkes i loven. *Dørsalgsdirektivet* har ingen bestemmelser om unntak for angrerett i disse tilfellene, men artikkel 7 åpner antagelig for et slikt unntak. *Fjernsalgsdirektivet* unntar fra angreretten «levering av lyd- eller bildeopptak eller edb-programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på», jf. artikkel 6 nr. 3 fjerde strekpunkt.

Omsetning av særlig CDer ved andre salgsformer en vanlig butikksalg skjer i dag både ved torgsalg, på messer, over Internett, og via tradisjonell postordre etter enkeltbestillinger eller som ledd i medlemskap i klubber o.l.

Begrunnelsen for dette spesielle unntaket i fjernsalgsdirektivet er åpenbart at det er mulig å overføre opptaket eller programmet til egne bånd, disketter, plater eller datafiler, og på denne måten ha tilnærmet full nytte av produktet, ofte med små kostnader sammenlignet med prisen på produktet. En ubetinget angrerett ville medføre fare for spekulasjon, ved at slike produkter kjøpes, kopieres og returneres.

Etter lovforslaget er forbrukeren ved bruk av angreretten forpliktet til å sørge for tilbakesending av varer som er sendt i posten e.l. Dersom avtalen er kommet i stand ved annet fjernsalg enn telefonsalg, vil forbrukeren også måtte betale kostnadene ved tilbakesendelse. Det må antas at bryderiet og utgiftene forbrukeren får med å returnere produktet bidrar til å svekke faren for utnyttelse, særlig for relativt rimelige produkter. Dette kan imidlertid endre seg med utviklingen ved at stadig dyrere datamaskinprogrammer selges via postordre eller Internett.

I prinsippet bør angreretten gi samme mulighet til å se og undersøke varen, som ved vanlig butikkhandel. I en plateforretning kan man vanligvis få høre på utdrag av for eksempel CDer før man kjøper. På den annen side omsettes disse produktene i dag i en del butikker som har mer karakter av «supermarked» med selvbetjening og begrenset mulighet til å få høre musikken. Det forekommer neppe at det er adgang til å se videofilmer i butikken før en bestemmer seg. Adgangen til å prøve datamaskinprogrammer i forretningen før kjøp vil normalt også være begrenset.

Dersom det skulle være en ubetinget angrerett på slike produkter, ville det kunne medføre at tilbudet til forbrukerne om kjøp av for eksempel CDer via postordre ble kraftig redusert. Etter en avveining av de ulike interessene, foreslo departementet i *høringsnotatet* en løsning som innebærer at selgeren kan forsegle slike produkter, med den virkning at forbrukeren ikke har angrerett dersom forseglingen brytes. Etter forslaget forutsatte dette at selgeren i det enkelte tilfelle tar forbehold om dette og gjør klart og tydelig oppmerksom på det. Utformingen av bestemmelsen gir «vanlig» angrerett på selve kjøpet

ved at CDen kan returneres så lenge forseglingsen ikke er brutt, men med begrensning for utprøvingsretten.

Forbrukerrådet er bekymret for at forbehold om tapt angrerett ved brutt forsegling raskt vil bli standard ved salg av denne typen produkter, og uttaler:

«Etter § 13 siste ledd kan selger ta forbehold om at angreretten ikke lenger skal være i behold hvis forsegling er brutt. Dette gjelder for lyd- og bildeopptak og datavareprogram. Kjøpers behov for å se og prøve varen, vil således vike av hensyn til faren for piratkopiering. Reglen innebærer således en begrensning i angreretten. Kjøper man et leksikon på gaten vil angreretten være i behold, men er det samme leksikonet i en CD-rom utgave vil angreretten bortfalle når man kommer hjem og sjekker hva man har kjøpt. I prinsippet kan man lese en bok eller ta en kopi, og på denne måten tilegne seg verdien før man benytter seg av angrefristen. Eksemplet viser at skillet mellom en papirutgave og en digital leveranse kan virke noe kunstig i denne sammenheng. Utgangspunktet er at det er forhold ved selve avtalesituasjonen som tilsier at forbrukeren har behov for et utvidet vern. Det er selger som velger å selge sine produkter via fjernsalgsmidler eller kontakte kjøper utenfor fast utsalgssted, og står nærmest til å finne tiltak som forhindrer piratkopiering. Når det foreslås en slik adgang til å ta forbehold vil det antagelig raskt bli en standard i aktuelle bransjer. Forbrukerrådet er på denne bakgrunn skeptisk til en slik adgang.»

Kulturdepartementet uttaler i høringsrunden:

«Utkastet inneholder forslag om lovfesting av et prinsipp om at ensidig klausulering skal gjelde som kontraktsmessig vedtatt vilkår i et tilfelle hvor vilkåret avskjærer rettigheter kjøper ellers vil ha etter loven. Kulturdepartementet vil bemerke at ordningen synes å avvike fra alminnelige prinsipper om vedtagelse av avtalevilkår uten at dette er nærmere drøftet i motivene.»

Departementet har forståelse for Forbrukerrådets synspunkter, og ser at slike forbehold ville kunne bli standard ved salg av denne typen produkter. Departementet har imidlertid lagt vekt på ønsket om at slike produkter kan tilbys ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. I stor grad dreier det seg om svært kurante produkter, der prisen ofte er det eneste som varierer, og det ligger derfor godt til rette for konkurranse og sammenligning i markedet. Dersom det skulle være full angrerett, ville tilbudet innskrenkes. Samtidig må det bemerkes at faren for misbruk av ordningen med kopiering er større for data-maskinprogrammer og CDer enn for bøker, fordi det teknisk sett er mye enklere og raskere å kopiere den førstnevnte typen produkter. Det foreslås en regel som innebærer at angreretten bortfaller for denne typen produkter dersom forseglingsen brytes, jf. § 12 annet ledd.

Kulturdepartementets merknader er knyttet til bestemmelsen slik den var utformet i høringsnotatet, der selgeren ble gitt adgang til å ta forbehold om bortfall av angreretten. Bestemmelsen, slik den nå framstår i forslaget, angir bortfall av angreretten som lovens hovedregel. Departementet vil understreke at loven ikke er til hinder for at det avtales gunstigere vilkår for forbrukeren, slik at selgere som ønsker å gi kundene angrerett selv om forseglingsen er brutt, kan gjøre det. Bestemmelsen griper heller ikke inn i forbrukernes adgang til å returnere varer etter kjøpsloven dersom det er feil eller mangler ved produktet.

En særlig problemstilling oppstår der datamaskinprogram, lydopptak osv. leveres elektronisk. *IKT-Norge (Kontor og Datateknisk Landsforening)* uttaler:

«Programvare som lastes ned direkte fra Internett kan ikke leveres tilbake som en hvilken som helst vare. I det den nedlastes er forseglingen i prinsippet brutt. Dette bør fremgå i teksten, eller i en forklaring til teksten.»

Ved slik levering vil det ofte ikke være teknisk mulig, eller etter det departementet kjenner til i beste fall uforholdsmessig dyrt, å foreta en eller annen form for «forsegling» som medfører at forbrukeren kan prøve produktet uten å kunne tilegne seg det. Datamaskinprogrammer kan imidlertid ofte prøves ut av forbrukeren på nettet, eller ved nedlasting av demo-utgaver av programmet, f.eks. ved at et oversettingsprogram kan testes på en begrenset mengde tekst, før kjøpsbeslutningen tas. Dersom programmer leveres elektronisk, vil imidlertid reglene om oppgjør ved bruk av angrerett for tjenester kommer til anvendelse, jf. § 21 tredje ledd. I disse tilfellene kan det avtales at forbrukeren må betale for det som er mottatt, dersom angreretten benyttes. Der avtalen gjelder et helt program som er nedlastet vil det bety at forbrukeren betaler for hele programmet. Gjelder avtalen en løpende ytelse, vil forbrukeren bare betale for det som er mottatt, og bli fri sine forpliktelser i forhold til den resterende del av avtalen.

3.16.6 Partenes rettigheter og plikter ved bruk av angreretten

3.16.6.1 Innledning og departementets generelle vurderinger

Gjennomføring av angreretten reiser en rekke spørsmål om hvilke rettigheter og plikter partene har i den forbindelse. Ett av disse er hvordan melding om bruk av angreretten skal gis, jf. pkt. 3.16.6.3.

Dersom avtalen ikke er oppfylt av noen av partene, innebærer bruk av angreretten bare at partenes plikt til å oppfylle faller bort. Der avtalen er helt eller delvis oppfylt av en eller begge parter, må det skje en tilbakeføring av ytelser.

På hvilken måte varer skal returneres til selgeren er drøftet under pkt. 3.16.6.4. Varer som ennå ikke er hentet eller innløst av forbrukeren på det tidspunktet angreretten benyttes, tas opp under pkt. 3.16.6.5. Hvem som skal betale kostnadene ved returen er drøftet under pkt. 3.16.6.6.

I den grad tilbakeføringen ikke kan skje ved ytelse mot ytelse-prinsippet, blir det spørsmål om hvem av partene som skal levere tilbake først, samt frister for gjennomføring av forpliktelsene, jf. pkt. 3.16.6.7.

Oppgjør ved tjenesteavtaler, herunder retur av materialer som befinner seg hos forbrukeren er drøftet under pkt. 3.16.6.8.

Ved utforming av reglene vil det for det for det første måtte tas hensyn til *hvordan varen er levert* til forbrukeren. Er varen for eksempel levert hjem til forbrukeren, ved at selgerens folk har kjørt den dit, må det kunne legges til grunn at selgeren tilsvarende har mulighet til å hente varen på samme måte og samme sted. At varer er sendt gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører, har på den annen side ofte sin bakgrunn i at selgeren og kjøperen befinner seg lengre fra hverandre geografisk sett. I disse tilfellene vil også retur av varer oftest mest hensiktsmessig skje på tilsvarende måte som de er levert.

Det er etter departementets vurdering videre grunn til å ha forskjellige regler ved *ulike salgsformer*. Det foreslås derfor at reglene utformes ulikt ved henholdsvis telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted på den ene siden, og annet fjernsalg enn telefonsalg på den andre siden. Det vises for øvrig til redegjørelsen i pkt. 3.1 om ulike salgsformer og om behovet for et sterkere forbrukervern ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

Forslaget i *høringsnotatet* var basert på en justering av bestemmelsene i gjeldende angrerettlov. Etter høringsrunden har departementet foretatt en ny vurdering av oppgjørsbestemmelsene. Bakgrunnen for dette er bl.a. at utviklingen av stadig nye distribusjonsformer og nye kombinasjoner av salgs- og distribusjonsformer, gjør det nødvendig med mer fleksible regler enn tidligere. Et eksempel på dette er at postordresalg tidligere oftest forutsatte at varen ble sendt i posten, men etter hvert har tradisjonell postordrevirksomhet også begynt å bruke andre selvstendige fraktførere for å levere varene til forbrukerne. Ved den nyeste formen for postordresalg, internetthandel, brukes ofte også selgerens egne folk til å levere varene, eller varene hentes av forbrukeren på et avtalt sted. Tilbud som innebærer at forbrukeren forhandler og inngår avtale via Internett, men henter varene i sin lokale dagligvarebutikk, eller at de utlevers på forbrukerens arbeidsplass, eksisterer allerede i andre land.

Bestemmelsene som nå foreslås, jf. §§ 14-16 for varer og § 21 for tjenester, avviker vesentlig fra det som ble foreslått i høringsnotatet, men antas å være bedre tilpasset dagens situasjon og utviklingen framover.

3.16.6.2 Gjeldende rett og EU-direktivene

Gjeldende angrerettlov § 5 første ledd fastslår at selgeren plikter å gi tilbake det som er mottatt av vederlaget innen rimelig tid etter at forbrukeren har stilt tingen til selgerens rådighet for avhenting. Forbrukeren på sin side plikter å medvirke til retur av varen ved at selgeren gis mulighet til å hente tingen hos forbrukeren. Forbrukeren har rett til å holde tingen tilbake inntil han eller hun får tilbake sin egen ytelse.

Av annet og tredje ledd framgår det at første ledd ikke gjelder avtaler der tingen er sendt i posten. I disse tilfellene pålegges forbrukeren en mer aktiv medvirkningsplikt ved at forbrukeren på visse vilkår skal sende tingen tilbake på samme måte som den ble mottatt. For de nærmere vilkår for tilbakesending skiller loven mellom postordresalg og andre salgsformer.

Ved postordresalg har forbrukeren plikt til å sende tingen tilbake såframt selgeren har ordnet med hensiktsmessig returpakning. Forbrukeren må bære kostnadene ved tilbakesendingen, og kan ikke vente med å sende tingen i retur til han eller hun får sin ytelse tilbake. Er tingen sendt i posten ved andre salgsformer enn postordresalg, bæres kostnadene ved returen av selgeren. Forbrukeren har tilbakeholdsrett, og er heller ikke forpliktet til å sende tingen tilbake før selgeren har ordnet med returporto.

Bakgrunnen for at loven har særskilte regler for postordresalg, både når det gjelder forbrukerens tilbakeholdsrett og kostnadene ved retur, er at det gjelder varer som ikke er kjøpt etter uanmodet henvendelse fra selgeren. I Ot.prp. nr. 53 (1982-83) uttales:

«Det som skjer ved postordresalg med returrett, er at forbrukeren på en for ham meget enkel og lettvinnt måte sørger for å få varen på prøve i sitt hjem. Det synes ikke urimelig at han til gjengjeld må betale returkostnadene, så fremt han ikke ønsker å beholde den hjemtatte varen.»

Fristen for selgerens tilbakebetaling er i disse tilfellene bare angitt ved en henvisning til at reglene i første ledd gjelder tilsvarende. I postordrettfellene må dette innebære at selgeren plikter å tilbakebetale vederlaget innen rimelig tid etter at varen er mottatt i retur. I andre tilfelle der tingen er sendt forbrukeren i posten, må selgeren ha plikt til å tilbakebetale innen rimelig tid etter at det er gitt melding om bruk av angreretten. Dette følger av at tingen kan holdes tilbake inntil forbrukeren får tilbake sin egen ytelse.

Fjernsalgsdirektivet har enkelte regler for tilbakeføringen av mottatte ytelser i artikkel 6 nr. 2. Etter bestemmelsen er de eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren de direkte kostnadene ved tilbakesending av varen. Selgeren skal videre tilbakebetale innbetalte beløp innen 30 dager. Det angis ikke noe utgangspunkt for fristen. Det må derfor antas at det er opp til de enkelte land å fastsette dette.

For avtaler som reguleres av *dørsalgsdirektivet* bestemmer artikkel 7 at rettsvirkningene av at forbrukeren gjør bruk av angreretten fastsettes i nasjonal lovgivning.

3.16.6.3 Forbrukeren må gi melding til selgeren

Dersom forbrukeren ønsker å benytte angreretten, må det gis melding om dette til selgeren, jf. § 11 første ledd (varer) og § 18 (tjenester). Meldingen må gis innen utløpet av angrefristen på 14 dager. Departementet har vurdert hvorvidt det bør stilles krav om at melding om bruk av angreretten skal være skriftlig. Verken direktivene eller gjeldende angrefristlov har krav om skriftlighet. Departementet finner det ikke nødvendig å fastsette krav om skriftlighet, selv om det ut fra bevisshensyn anbefales at meldingen gis skriftlig eller på annet varig medium. Det foreslås nærmere regler for meldingen og for beregning av fristen, jf. § 13 (varer) og § 20 (tjenester). Forslaget er i samsvar med det som ble foreslått i høringsnotatet. Det er imidlertid foreslått en endring som innebærer at forbrukeren også må gi melding til selgeren om hvilken returmåte forbrukeren ønsker å benytte. Forbrukeren har i noen tilfeller rett til å velge mellom ulike måter å returnere varen på etter §§ 14 og 15, og selgeren må derfor i forbindelse med bruk av angreretten underrettes om hvilken returmåte som velges. Det foreslås derfor at forbrukeren i melding om bruk av angreretten også må opplyse om hvilken returmåte som ønskes. At forbrukeren ikke gir beskjed om returmåte i meldingen som gis innen 14 dager, medfører ikke at forbrukeren mister angreretten.

3.16.6.4 På hvilken måte skal varen returneres?

Forslaget i høringsnotatet

For varer som er *sendt forbrukeren gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører*, ble det foreslått at forbrukeren pålegges å sende varen tilbake på samme måte. Dette er i samsvar med gjeldende angrefristlov. Det ble foreslått at andre selvstendige fraktførere skulle likestilles med posten. Gjeldende angrefristlov ble utformet i en tid da posten stort sett var enerådende når det gjaldt

forsendelse av varer kjøpt på postordre. Departementet fant det rimelig at reglene om postforsendelse ble utvidet til også å gjelde situasjoner der frakt av varen til forbrukeren forestås av annen uavhengig fraktfører på oppdrag fra selgeren. Selgeren skulle imidlertid etter forslaget ikke kunne kreve at varen sendes tilbake med samme fraktfører dersom dette er uforholdsmessig tungvint for forbrukeren, f.eks. fordi speditøren ikke har innleveringsmuligheter på forbrukerens hjemsted.

For varer som er *levert på annen måte* enn gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører ble det foreslått at forbrukeren snarest mulig skal stille varen til selgerens rådighet for avhenting. Forslaget innebar en videreføring av gjeldende rett, selv om gjeldende angrefristlov ikke har en uttrykkelig regel om dette.

I de tilfellene der forbrukeren skal stille varen til rådighet for avhenting for selgeren, er løsningen etter gjeldende angrefristlov at varen tilfaller forbrukeren vederlagsfritt hvis selgeren ikke henter den innen 3 måneder. Departementet mener at bestemmelsen legger et press på selgeren som kan bidra til at denne ikke lar det hele «flyte» på ubestemt tid. Dessuten plikter forbrukeren å dra omsorg for varen inntil den avhentes, og det ville være urimelig om dette skulle gjelde i lengre tid. Det må videre antas at varen betyr lite for selgeren dersom den ikke hentes i løpet av 3 måneder. Departementet foreslo derfor en videreføring av ordningen med at varen tilfaller forbrukeren dersom selgeren ikke henter den innen 3 måneder.

Departementets vurderinger

Varen kan være overlevert til forbrukeren på ulike måter og på ulike steder. Varen kan være levert av selgerens folk. Varen kan også være levert av posten eller en annen selvstendig fraktfører som selgeren benytter. I andre tilfeller har forbrukeren selv hentet varen. Også utleveringsstedene varierer. Varen kan være utlevert på et postkontor eller en godsterminal, eller den kan være levert hjem til forbrukeren. Det kan også være at selgeren og kjøperen har avtalt et annet utleveringssted, som en bensinstasjon, forbrukerens arbeidsplass eller en annen forbrukers hjem. Ved gatesalg og messesalg overleveres varene i mange tilfeller til forbrukeren på dette stedet, og i umiddelbar tilknytning til avtaleinngåelsen.

Reglene om hvordan tilbakeføring skal skje må bygge på hva som er praktisk og rimelig både for selgeren og for forbrukeren. Er varen levert på en bestemt måte, vil dette ofte innebære at det kan være en god løsning både for selgeren og forbrukeren at den leveres tilbake på samme måte. Dette bygger på en forutsetning om at dersom partene ikke har funnet det unødig upraktisk eller tungvint å levere og motta varen på denne måten og på dette stedet, så vil tilsvarende gjelde for muligheten til å ordne returen på samme måte.

Reglene bør gi rom for fleksibilitet, der dette ikke påfører den ene part urimelig ulempe eller kostnad. Dersom forbrukeren påføres utgifter eller bryderi utover det som er rimelig, ville dette innebære en uthuling av angreretten. Hovedpoenget for selgeren er at han eller hun mottar varen i retur. Dette tilsier at forbrukeren bør ha muligheten til å velge returmåte, såfremt dette ikke er til ulempe eller medfører økte kostnader for selgeren.

Hvem som betaler kostnadene ved returen er et annet moment som bør ligge til grunn for reglene, og eventuelt begrense partenes valgfrihet med hen-

syn til returmåte. Etter forslaget skal selgeren betale returen ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted, jf. pkt. 3.16.6.6. Ved andre salgsformer skal forbrukeren betale returen.

Hovedalternativene med hensyn til retur er:

- Varen sendes tilbake til selgeren gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører
- Varen stilles til selgerens rådighet på det stedet den ble mottatt, f.eks. forbrukerens hjem, annen forbrukers hjem, en bensinstasjon, forbrukerens arbeidsplass, på gaten eller på en messe.
- Varen leveres til selgerens forretningssted

Dersom varen er *sendt gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører* bør den etter departementets oppfatning sendes tilbake på samme måte, jf. § 14 femte ledd første punktum og § 15 tredje ledd første punktum. Bruk av slike regelmessige og allment tilgjengelige distribusjonssystemer, er en god løsning både for forbrukeren som skal ordne med retur og for selgeren som skal motta varen. Spørsmålet er så om forbrukeren skal kunne velge andre returmåter. Det er uaktuelt å foreslå at forbrukeren skal kunne stille varen til rådighet på det stedet den ble mottatt. Dette ville innebære at forbrukeren kunne sette fra seg varen på postkontoret eller en godsterminal for selgers avhenting. Derimot bør forbrukeren kunne velge å levere varen til selgeren på selgerens forretningssted. Dette kan medføre økte kostnader sammenlignet med forsendelse, og adgangen bør derfor begrenses til de tilfellene der forbrukeren skal betale returen, dvs. ved avtaler som er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. § 15 tredje ledd.

Retur av varer som er sendt i posten eller gjennom annen selvstendig fraktfører forutsetter at varen kan emballeres forsvarlig. Selgeren må i disse tilfellene sørge for hensiktsmessig returpakning. Det foreslås derfor at dersom selgeren ikke har gjort det, gis forbrukeren flere valgmuligheter, ved at de samme mulighetene som er knyttet til varer som er levert på annen måte gjelder, jf. § 14 femte ledd annet punktum og § 15 tredje ledd annet punktum.

Dersom varen er sendt *på annen måte* enn gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører, bør utgangspunktet være at forbrukeren skal stille varen til selgerens rådighet for avhenting på det stedet den ble mottatt, jf. § 14 sjette ledd første punktum og § 15 fjerde ledd første punktum. Når selgeren og forbrukeren har henholdsvis levert og mottatt varen på et sted, må det i utgangspunktet legges til grunn at de også bør kunne motta og tilbakelevere på samme sted.

I de tilfellene der forbrukeren betaler returen, dvs. ved avtaler inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, bør forbrukeren kunne ha flere valgmuligheter, såfremt dette ikke medfører urimelige ulemper for selgeren. Det foreslås at forbrukeren som et alternativ til å stille varen til rådighet på mottaksstedet kan sende eller levere varen til selgeren, jf. § 15 fjerde ledd første punktum.

Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted er det selgeren som betaler returen. Også her bør det i enkelte tilfeller kunne velges en annen løsning, jf. § 14 sjette ledd annet punktum. For eksempel ved messesalg og gatesalg, vil det kunne være en fordel både for selgeren og for forbrukeren at en annen returform enn levering på mottaksstedet velges. Det foreslås derfor at det kan avtales at varen skal sendes eller leveres på annen måte som ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren. Der varen er levert hjem til forbrukeren bør

det etter departementets oppfatning ikke være adgang til å avtale annen tilbakelevering. Det er ikke noe behov for en annen løsning i disse tilfellene. Det er dessuten oftest selgeren som har den største innvirkningen på utformingen av avtalevilkårene. En adgang til å avtale retur for eksempel gjennom posten i slike tilfeller, ville lett kunne bli et standardvilkår, og dermed innebære en uthuling av angreretten.

3.16.6.5 Særlig om retur av varer som ikke er mottatt eller innløst av forbrukeren

Gjeldende angrefristlov har en regel om at forbrukeren ikke behøver å innløse en postsending før varen returneres til selgeren, jf. § 5 tredje ledd tredje og fjerde punktum. Regelen har størst praktisk betydning i de tilfellene kjøperen skal betale returporto. Det er tilstrekkelig at kjøperen gir beskjed til selgeren om at han eller hun benytter angreretten, legger ved en sjekk eller giro med korrekt returporto, og ber postkontoret returnere varen. Regelen er begrunnet i et ønske om å lette den praktiske gjennomføringen av angreretten.

Etter forslaget i *høringsnotatet* plikter forbrukeren ikke å løse inn varen, f.eks. en sending i postoppkrav, for å kunne benytte angreretten. Forbrukeren kan be postkontoret returnere varen, men må gi selgeren melding om bruk av angreretten. Departementet mente at regelen i gjeldende lov burde videreføres, men foreslo en mer fleksibel og generell utforming av bestemmelsen.

Forbrukerombudet mener det bør være tilstrekkelig at kunden for å benytte angreretten lar være å hente eller innløse varen og uttaler:

«Etter forslaget skal forbrukeren gi selger melding om at angreretten vil bli benyttet. I henhold til for eksempel dansk lovgivning er det tilstrekkelig for å benytte angreretten at varen ikke hentes på postkontoret. Skulle resultatet bli at kunden fortsatt skal belastes returkostnader, må det i alle fall legges til grunn at melding om bruk av angreretten anses gitt hvis kunden lar være å hente eller innløse varen.»

Departementet finner det rimelig å stille krav til selvstendig melding fra forbrukeren om at angreretten benyttes. Melding om benyttelse av angreretten kan dessuten gis på en mer hurtig og eksplisitt måte, og nå fram til selgeren i løpet av kort tid, f.eks. ved en e-post, mens tilbakesending av en vare i praksis kan ta lenger tid.

Justisdepartementet stilte i høringsrunden spørsmål ved om forbrukerens rett til å la være å utløse sendingen bare gjelder ved postforsendelser, ut fra ordlyden i bestemmelsen i lovforslaget.

Etter departementets oppfatning skal forbrukeren heller ikke ved andre former for forsendelse være forpliktet til å utløse varen før angreretten benyttes, og det foreslås derfor en generell regel om dette i § 14 sjuende ledd og § 15 sjette ledd. Bestemmelsen vil gjelde generelt, f.eks. også der varen leveres av andre fraktførere eller av selgerens folk i forbrukerens hjem eller på annet avtalt leveringssted. Dette innebærer at selgere ved valg av fraktførere og inngåelse av avtale med disse, må sikre at fraktførerne også tar varene i retur, uten at de nødvendigvis må innløses eller hentes av forbrukeren.

3.16.6.6 Hvem skal bære returkostnadene ?

Reglene om returkostnader i *gjeldende angrefristlov* § 5 er bygget på rimelighetsvurderinger. Kjøperen må betale returkostnadene ved postordre, men ikke ved andre og mer pågående salgsformer. Tilsvarende vurderinger ble lagt til grunn i forslaget i *høringsnotatet*.

Departementet mener at hensynene som lå til grunn for at forbrukeren betaler returporto ved postordresalg etter dagens lov, gjør seg gjeldende også for nye former for postordresalg som internetthandel. Det ble derfor foreslått at forbrukeren betaler returkostnadene ved annet fjernsalg enn telefonsalg, og at selgeren betaler returkostnadene ved retur av varer ved salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg.

For de tilfellene der selgeren etter avtalen sender en erstatningsvare, fordi den bestilte vare ikke kan leveres, ble det foreslått at selgeren alltid skal betale returen, uavhengig av bestillingsform. Selgeren kan ikke uten videre sende en erstatningsvare. Bestemmelsen får sin praktiske betydning i de tilfellene der det er avtalt at selgeren kan sende en erstatningsvare.

Etter gjeldende angrefristlov er det et unntak fra kjøperens plikt til å betale returkostnader i de tilfeller selgeren har misligholdt avtalen. I de tilfeller varen returneres fordi den er mangelfull er dette selvsagt. Forbrukeren bør imidlertid heller ikke betale returkostnadene når selgeren på andre måter har misligholdt avtalen. Departementet foreslo derfor at denne bestemmelsen videreføres.

Forbrukerombudet mener forbrukeren ikke i noen tilfeller bør belastes returkostnadene og uttaler:

«Bakgrunnen for en angrerett er at forbrukeren vederlagsfritt skal kunne gå fra en inngått avtale når særskilte salgsformer er benyttet. Etter gjeldende angrefristlov er det unntak fra denne regel ved at kunden belastes returkostnadene dersom varen er kjøpt ved postordre. Dette foreslås videreført i den nye loven.

Etter min mening representerer dette en uthuling av angreretten, særlig når det inngås kjøpsavtaler av mindre beløp.

Jeg er kjent med at forbruker etter finsk rett ikke belastes noen returkostnader, uten at dette har medført nevneverdige problemer for bransjen. Sverige har etter det jeg har forstått en noe annen praksis, idet spørsmålet om hvem som skal bære returkostnadene ikke er lovregulert. Det er imidlertid stilt krav om at det klart må fremgå av annonsen hvem som skal betale returkostnadene.

Etter mitt syn bør det lovfestes en løsning tilsvarende den finske. Dette vil medføre at angreretten blir reell.»

Departementet vil vise til drøftelsen ovenfor, og mener at forslaget innebærer en rimelig fordeling av kostnadene ved at selgeren ved annet fjernsalg enn telefonsalg tilfeller bærer kostnadene ved å sende varen til forbrukeren, mens forbrukeren bærer kostnadene ved returen, jf. § 15 første ledd annet punktum. Departementet ser at det i en del tilfeller, særlig ved useriøs postordrevirksomhet, ville vært en fordel om forbrukerne kostnadsfritt kunne returnere varen. Reglene bør etter departementets oppfatning utformes med tanke på en rimelig balanse mellom partene generelt. At forbrukeren betaler returkostnadene kan i seg selv bidra til å begrense antallet overilte kjøp med etterfølgende retur.

Der selgeren leverer erstatningsvare eller selgeren har misligholdt avtalen, betales returkostnadene av selgeren, også ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. § 15 første ledd tredje punktum. Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted betaler alltid selgeren returkostnadene, jf. § 14 første ledd tredje punktum.

3.16.6.7 Nærmere om tilbakeføring av varer og tilbakebetaling til forbrukeren

I *høringsnotatet* ble det for varer som er *sendt gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører* foreslått ulike løsninger for telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted på den ene siden og annet fjernsalg enn telefonsalg på den andre siden.

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg medførte forslaget at forbrukeren først skulle sende varen tilbake. Selgeren skulle deretter betale tilbake kjøpesummen og eventuelt andre beløp forbrukeren hadde krav på innen 14 dager fra den dagen varen eller en henteseddel var mottatt.

Ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted ble det foreslått at forbrukeren skulle ha tilbakeholdsrett inntil selgeren hadde betalt tilbake kjøpesummen. Selgeren skulle tilbakebetale innen rimelig tid og senest 14 dager fra den dagen melding om bruk av angreretten var mottatt. Først når forbrukeren hadde mottatt pengene fra selgeren, hadde forbrukeren plikt til å sende varen tilbake.

For varer som var *levert på annen måte* enn gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører, f.eks. varer levert av selgerens folk, skulle forbrukeren i alle tilfeller kunne holde tilbake varen inntil han eller hun hadde fått tilbake pengene av selgeren. Selgeren pliktet å tilbakebetale kjøpesummen til forbrukeren innen rimelig tid og senest 14 dager etter at forbrukeren hadde stilt varen til selgerens rådighet for avhenting.

Begrunnelsen for at det ble foreslått en frist for tilbakebetaling er todelt. Etter Forbrukerrådets erfaring er det et hovedproblem ved utøvelse av angreretten at selgeren ofte drøyer svært lenge med å tilbakebetale vederlaget. Fjernsalgsdirektivet har dessuten en bestemmelse om 30 dagers frist for selgeren til å tilbakebetale vederlaget. Fastsettelse av en frist på 30 dager ble imidlertid vurdert som uheldig ved at den kan danne en norm for at tilbakebetaling først skjer etter 30 dager. Forbrukeren ville i så fall ofte bli dårligere stilt enn etter dagens angrefristlov, da det må antas at kravet om tilbakebetaling «innen rimelig tid» i § 5 som regel må antas å innebære en kortere frist enn 30 dager. Etter departementets oppfatning var det likevel ønskelig å fastsette en konkret frist for å synliggjøre riktig gjennomføring av fjernsalgsdirektivet. Departementet foreslo derfor en frist på 14 dager.

Forbrukerrådet er positiv til at det innføres frister for tilbakebetaling, fordi dette har vært et problem i praksis. Det reises videre spørsmål om betaling etter utløpet av fristen vil gi grunnlag for krav om morarenter. Forbrukerrådet uttaler:

«Ved bruk av angreretten skal det mottatte tilbakeføres etter første ledd. Etter Forbrukerrådets oppfatning bør begrepet «det mottatte» presiseres nærmere i lovteksten. En rekke bedrifter, spesielt innenfor postordrebransjen, tolker dette begrepet til kun å omfatte selve kjøpe-

summen. Kostnader som porto, ekspedisjonsgebyr og fakturagebyr som har påløpt i forsendelsen til kunden blir dermed ikke tilbakeført.

Forbrukerrådet er positive til at det fastsettes klare frister for når selger skal tilbakebetale vederlaget (jfr. «det mottatte» ovenfor). Etter gjeldende angrefristlov § 5 skal vederlaget tilbakeføres innen rimelig tid. Forbrukerrådet har erfart flere tilfeller hvor bedrifter bruker unødig mye tid på tilbakeføringsprosessen. I enkelte tilfeller synes det som enkelte firmaer bevisst trenerer tilbakeføringen for å oppnå en urettmessig rentefordel. Ved en maksimalfrist på 14 dager har man en klar frist å forholde seg til. Et spørsmål som dukker opp er om maksimalfristen vil være å anse som forfallsdato etter morarentelovens § 2. Løper fristen først en måned etter påkrav, vil bestemmelsen etter Forbrukerrådets oppfatning miste den preventive effekten. Vi ber departementet vurdere dette forhold.»

Departementet har etter høringsrunden vurdert forslaget på nytt. Hvem som skal yte først er det sentrale spørsmålet. Selgeren skal tilbakebetale kjøpesummen og forbrukeren skal tilbakelevere varen, ved å sende eller levere den til selgeren eller stille den til selgerens rådighet. Ved utforming av reglene om hvem som skal yte først, vil erfaringer med aktører som driver ulike salgsformer måtte tillegges vekt. Det er gjennomgående et større behov for et sterkt forbrukervern ved salgsformene telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Muligheten til å formidle betaling raskt og enkelt gjør det enkelt å gjennomføre et oppgjør.

Etter forslaget i høringsnotatet skulle forbrukeren være forpliktet til å yte først bare ved tilbakelevering av varer som var sendt i posten e.l. etter avtale inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Som nevnt ovenfor under pkt. 3.16.6.1, var tilnærmingen i forslaget i høringsnotatet basert på en justering av bestemmelsene i gjeldende angrefristlov. Etter å ha foretatt en ny og helhetlig vurdering av forslaget, har departementet kommet til at skillet mellom de ulike salgsformene heller bør legges til grunn for å foreslå ulike regler, enn hvordan varen er mottatt. Forslaget er derfor endret slik at forbrukeren også skal yte først i de tilfellene der varen er levert på annen måte, dersom dette er på bakgrunn av en avtale inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, jf. § 15 annet ledd. Ved avtaler inngått ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted, skal selgeren yte først, jf. § 14 annet ledd. I disse tilfellene har forbrukeren tilbakeholdsrett i varen inntil tilbakebetaling fra selgeren er mottatt, jf. 14 tredje ledd.

Til uttalelsene fra Forbrukerrådet vil departementet bemerke at selgeren etter forslaget ikke bare skal betale tilbake kjøpesummen, men også ekspedisjonsgebyr, postoppkravsgebyr, porto for forsendelse til forbrukeren o.l. som forbrukeren har betalt. Ordlyden i lovforslaget er noe endret for at dette skal være klarere, samt at det er kommentert nærmere i de spesielle merknadene til bestemmelsene om oppgjør. Departementet legger videre til grunn at fristen for tilbakebetaling skal anses som forfallsdato etter lov om forsinkelsesrenter.

3.16.6.8 Oppgjør ved tjenesteavtaler

Også ved avtaler om enkelte tjenesteytelser kan spørsmål om ansvar for retur oppstå når forbrukeren benytter angreretten, f.eks. når tjenesteyteren alle-

rede har fraktet materialer o.l. til forbrukeren. Dersom forbrukeren allerede har betalt helt eller delvis, oppstår spørsmål om tilbakebetaling av innbetalte beløp.

Etter *gjeldende angrefristlov* skal varer som forbrukeren har mottatt i forbindelse med en tjenesteavtale leveres tilbake, med mindre det medfører kostnader eller vesentlig ulempe for forbrukeren å stille varene til tjenesteyterens disposisjon, jf. § 5 fjerde ledd. Tjenesteyteren skal tilbakebetale vederlaget innen rimelig tid etter at tingen er stilt til disposisjon, og forbrukeren har tilbakeholdsrett inntil vederlaget er mottatt, jf. § 5 første ledd. Varer som ikke hentes innen tre måneder tilfaller forbrukeren. Varer som er sendt i posten skal sendes tilbake på samme måte, jf. § 5 annet ledd. Dette ble imidlertid ansett som lite praktisk ved tjenesteavtaler.

Fjernsalgsdirektivet har enkelte regler for tilbakeføringen av mottatte ytelser i artikkel 6 nr. 2. Etter bestemmelsen er de eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren, de direkte kostnadene ved tilbakesending av varer. Selgeren skal videre tilbakebetale innbetalte beløp innen 30 dager. Det angis ikke noe utgangspunkt for fristen. Det må derfor antas at det er opp til de enkelte landene å fastsette dette.

For avtaler som reguleres av *dørsalgskravet* bestemmer artikkel 7 at rettsvirkningene av at forbrukeren gjør bruk av angreretten fastsettes i nasjonal lovgivning.

I *høringsnotatet* ble det foreslått en regel som i stor utstrekning bygger på gjeldende angrefristlov. Det ble imidlertid foreslått at det i loven skulle slås uttrykkelig fast at partenes plikt til å oppfylle skulle falle bort ved bruk av angreretten. Det skulle skje en tilbakeføring av mottatte ytelser. For varer som forbrukeren hadde mottatt skulle dette skje ved at de ble stilt til selgerens rådighet for avhenting. Forbrukeren ville ha tilbakeholdsrett inntil vederlaget var tilbakebetalt, og dersom varen ikke ble hentet innen 3 måneder skulle den tilfalle forbrukeren.

Prinsippet om at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort ved bruk av angreretten slås uttrykkelig fast i bestemmelsen i § 21. Bestemmelsen om oppgjør ved tjenesteavtaler i § 21 er for øvrig betydelig endret sammenliket med forslaget i høringsnotatet. Endringene er blant annet foretatt på grunn av at det i høringsnotatet ble lagt til grunn en forutsetning om at den geografiske avstanden mellom forbrukeren og tjenesteyteren sjelden ville være stor i disse tilfellene, og at tjenesteyteren selv hadde fraktet gjenstanden til forbrukeren. Et typisk eksempel ville være avtale om en håndverkertjeneste som skulle utføres av en snekker, og der snekkeren hadde transportert materialer til forbrukerens hjem. I slike tilfeller synes den mest rimelige løsningen å være at tjenesteyteren selv henter materialene hos forbrukeren.

Departementet har også vurdert bestemmelsen på ny i lys av at stadig flere ulike typer tjenester omsettes på måter som omfattes av loven. Det er ikke upraktisk at gjenstander som forbrukeren skal disponere i forbindelse med oppfyllelse av en tjenesteavtale leveres eller sendes forbrukeren på annen måte. Et eksempel kan være at en dekoder for mottak av TV-sendinger sendes til forbrukeren gjennom posten. Det foreslås derfor at bestemmelsene som gjelder retur av varer i sin helhet får anvendelse også på materialer o.l. som skal brukes i forbindelse med tjenesteavtaler, jf. § 21 annet ledd. Tilsvarende

vil reglene om tilbakebetaling av vederlag etter bestemmelsen som omhandler varer få tilsvarende anvendelse. Dette innebærer at det vil være ulike regler om hvem som skal yte først, hvordan tilbakelevering skal skje osv. avhengig av hvordan avtalen er inngått og hvordan eventuelle materialer er levert til forbrukeren.

Bestemmelsen i § 21 tredje ledd gir ved visse salgsformer adgang til å inngå avtaler som medfører at forbrukeren ved bruk av angreretten må betale for den delen av tjenesten som allerede er utført når angreretten benyttes. Det vises til omtalen av dette under pkt. 3.16.3.

3.16.7 Andre virkninger av bruk av angreretten - opphevelse av kredittavtale

I forbindelse med avtaler som omfattes av loven forekommer det at selgeren eller tjenesteyteren tilbyr forbrukeren kreditt for å finansiere kjøpesummen eller vederlaget for tjenesten. Kreditten ytes enten av selgeren selv, eller den ytes av en tredjepart, men formidles av selgeren. I mange tilfeller brukes tilbud om kreditt som et argument i markedsføringen, ved at avtalen kan inngås selv om forbrukeren ikke har det aktuelle beløpet disponibelt. Særlig ved dørsalg og gatesalg markedsføres kreditt aggressivt, også til personer som i utgangspunktet ønsker å betale for eksempel kontant, ved å få tilsendt faktura eller med betalingskort.

I henhold til *fjernsalgsdirektivets* artikkel 6 nr. 4 skal tilknyttede kredittavtaler i visse tilfeller oppheves uten ekstra kostnader hvis forbrukeren benytter angreretten. Dette gjelder kredittavtaler der prisen for varen eller tjenesten helt eller delvis dekkes av kreditt som ytes av selgeren eller av tredjemann på grunnlag av avtale med selgeren. Definisjonen i direktivet synes å tilsvare kredittkjøpovens definisjon av kredittkjøp i § 3 nr. 1 bokstav b. Kredittkjøpoven har likevel et noe videre virkeområde, jf. § 3 nr. 1 bokstav a og c.

Etter departementets oppfatning må direktivets bestemmelse forstås slik at opphevelse av kredittavtalen skal skje uten noen form for kostnader for forbrukeren. Dette betyr at forbrukeren verken kan belastes gebyrer, etableringskostnader eller kostnader ved den kredittiden som er benyttet. Legger man til grunn at forbrukeren ikke kan pålegges noen kostnader, gir dette forbrukeren mer vidtrekkende rettigheter enn det som følger av kredittkjøpovens bestemmelser. Kredittkjøpoven § 11 gir forbrukeren en rett til å betale hele gjelden før forfall, men forbrukeren må betale kredittkostnader for den kredittiden som er utnyttet. Innløsningsgebyr o.l. er det imidlertid ikke adgang til å kreve.

Fjernsalgsdirektivets regler går også lenger enn det som følger av kredittkjøpoven ved at kredittavtaler uten videre skal oppheves ved bruk av angreretten. Etter kredittkjøpoven er det bare en adgang for forbrukeren til å innfri gjelden før forfall. Det later også til at forbrukerbegrepet i kredittkjøpoven er snevrere enn i fjernsalgsdirektivet og lovforslaget.

Noen tilsvarende regel finnes ikke i *gjeldende angrefristlov*. *Dørsalgsdirektivet* har heller ikke uttrykkelige regler om virkninger for kredittavtaler av at angreretten brukes. Virkningene av bruk av angreretten angis generelt i artikkel 5 nr. 2 som at «forbrukeren blir fri enhver forpliktelse i henhold til den avtale som oppheves». En kan diskutere om dette også innebærer at forbruke-

ren skal være fri fra alle forpliktelser etter tilknyttede kredittavtaler. Direktivet har imidlertid tradisjonelt ikke vært forstått slik, og det ble ikke tatt inn en slik bestemmelse i angrerettloven da dørsalgdirektivet ble gjennomført i norsk rett.

Departementet foreslår, i samsvar med forslaget i *høringsnotatet*, at visse tilknyttede kredittavtaler automatisk skal oppheves dersom forbrukeren benytter angreretten, jf. §§ 17 og 22. Bestemmelsene gjelder bare avtaler om kreditt som ytes av selgeren eller tjenesteyteren eller av en annen på grunnlag av avtale med selgeren eller tjenesteyteren. Dette tilsvarer bestemmelsen i fjernsalgsdirektivet. Departementet har vurdert om virkeområdet for bestemmelsen bør begrenses til fjernsalg. Det ville imidlertid være lite konsekvent å ha forskjellige regler for fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Det foreslås derfor at bestemmelsen skal gjelde generelt for salgsformer som omfattes av loven.

Bestemmelsen er utformet slik at den tilsvarer bestemmelsen om opphevelse av kredittavtaler i § 17 i lov 13. juni 1997 nr. 37 om salg av tidsparter i fritidsbolig (tidspartloven). Det foreslås også at forbrukeren ikke skal kunne belastes noen kostnader, verken i form av gebyrer, erstatning eller renter for utnyttet kredittid. Det ville svekke angrerettens effektivitet dersom forbrukeren ikke hadde krav på å få tilbake for eksempel etableringsgebyrer, eller bare hadde krav på å få tilbake en forholdsmessig andel av slike gebyrer.

Fjernsalgsdirektivet regulerer ikke tidspunktet for når kredittavtalen skal oppheves. Spørsmålet har relativt liten betydning så lenge forbrukeren ikke skal belastes kredittkostnader for den kredittiden som er utnyttet. I direktivet heter det at kredittavtalen skal heves dersom forbrukeren utøver sin rett til å gå fra avtalen. Det foreslås derfor at kredittavtalen oppheves fra det tidspunkt selgeren får melding om at forbrukeren benytter angreretten.

Departementet foreslår en uttrykkelig regel om at mottatte ytelser skal tilbakeføres, jf. § 17. For selgeren vil dette omfatte alle gebyrer forbrukeren har betalt, eventuelle innbetalte terminbeløp og renter. På bakgrunn av at angreretten normalt er 14 dager, vil det sjelden være innbetalt noe mer enn et eventuelt etableringsgebyr fra forbrukerens side. Dette kan imidlertid stille seg annerledes der selgeren ikke har oppfylt vilkårene etter § 9, med den følge at angreretten utskytes til tre måneder, eventuelt ett år. Forbrukeren vil som oftest ikke ha mottatt noe beløp på grunnlag av kredittavtalen, siden kreditten enten ytes direkte av selgeren eller kredittbeløpet utbetales til selgeren fra finansieringsinstitusjon som yter forbrukeren kreditt etter avtale med selgeren.

Forbrukerrådet er positiv til den foreslåtte bestemmelsen, og mener den vil forhindre en uthuling av angreretten der det ytes kreditt ved kjøpet, og uttaler:

«Uten en slik regel ville angreretten lett bli uthullet i de tilfellene man ved kjøpet samtidig inngår en kredittavtale for å dekke hele eller deler av prisen for varen eller tjenesten. Forbrukerrådet er positiv til at det i utkastet presiseres at kredittavtalen skal oppheves vederlagsfritt. Hvis kunden måtte betale ulike etableringsgebyrer o.l. for å komme ut av kredittforholdet ville dette begrense angrerettens praktiske betydning.

Etter annet ledd vil dette også omfatte tilfeller hvor kreditten ytes av tredjemann på grunnlag av avtale mellom denne og selger. Forbru-

kerrådet er positiv til at også dette tilfellet omfattes, da vi ser at selger og kredittyster ofte er ulike rettssubjekter. Hvilke krav som skal stilles før det kan sies at det foreligger en avtale mellom selger og kredittyster er mer uklart. Forbrukerrådet er enig i at teori og praksis knyttet til kredittkjøpslovens § 3 - 1 litra b, hvor det finnes en tilsvarende formulering, vil være et nyttig utgangspunkt i denne grensedragningen.»

Eforum.no uttaler:

«Det antas at bestemmelsen ikke rammer det forhold at en avtale inngås direkte mellom forbruker og kredittyster, selv om kontakten mellom dem er formidlet av selger basert på en agentavtale eller lignende mellom selger og kredittyster. Dersom bestemmelsen er slik å forstå at selger i et slikt tilfelle skal holde forbrukeren skadesløs vil dette være meget urimelig, i det kredittavtalen gjerne vil inneholde et «kanselleringsgebyr» eller lignende, samtidig som kredittyster vel ikke vil være forpliktet etter angrefristloven.»

Tilsvarende ble påpekt i forhold til at bestemmelsen gis tilsvarende anvendelse på tjenesteaftaler.

Departementet vil understreke at bestemmelsen skal forstås slik at også avtaler som bare er formidlet av selgeren eller tjenesteyteren skal omfattes, jf. de spesielle merknadene til § 17 annet ledd. Avtaler med finansieringsselskaper som gir mulighet til å tilby kreditt i forbindelse med salg, inngås formodentlig med hensikt om å øke salget. Det er ikke gitt at selgeren blir den som bærer tapet ved at etableringsgebyr skal tilbakebetales til forbrukeren. Hvilke konsekvenser opphevelse av en kredittavtale skal få i forholdet mellom selgeren og kredittyster er ikke regulert i loven her. Dette spørsmålet er det opp til disse partene å regulere i avtalen seg imellom.

3.17 Enkelte spørsmål knyttet til gjennomføring av avtalen

3.17.1 Innledning

Loven gir forbrukerne en særlig rett til å gå fra avtalen, uten å angi grunn og uten at det er mangler ved varen eller tjenesten. Partenes rett til å gå fra avtalen på annet grunnlag, f.eks. fordi varen eller tjenesten er mangelfull eller fordi forbrukeren ikke betaler vederlaget innen avtalt tid, reguleres av andre lover og alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Det samme gjelder hva som ellers skal gjelde av rettigheter og plikter i avtaleforholdet. Reglene i kjøpsloven, i annen særlovgivning, som for eksempel håndverkertjenesteloven og alminnelige kontraktsrettslige prinsipper, vil fortsatt regulere avtaleforholdet. Departementet foreslår imidlertid enkelte regler om gjennomføring av avtalen. Reglene er stort sett i samsvar med det som følger av fjernsalgsdirektivet, men vil etter forslaget her gjelde også for salg utenfor fast utsalgssted.

3.17.2 Leveringstidspunkt

I *fjernsalgsdirektiv* heter det i artikkel 7 nr. 1 at «med mindre annet er avtalt mellom partene, skal leverandøren effektivere bestillingen senest innen tretti dager regnet fra dagen etter den dagen da forbrukeren avga bestilling til leve-

randøren.» En hovedbegrunnelse for bestemmelsen må antas å være at forbrukeren er interessert i å kunne disponere over varen så snart som mulig, og dels også at vedkommende ikke skal være bundet av sin bestilling på ubestemt tid.

Verken *dørsalgsdirektivet* eller *gjeldende angrefristlov* har bestemmelser som angår leveringstidspunktet.

For kjøp av varer gjelder imidlertid de alminnelige reglene i *kjøpsloven* § 9. Denne bestemmelsen innebærer at tingen skal leveres etter påkrav, til et avtalt leveringstidspunkt eller uten opphold, avhengig av hva partene har avtalt. Dersom de ikke har avtalt noe bestemt, skal tingen leveres innen rimelig tid etter kjøpet. I tillegg er det enkelte særregler som gir selgeren spillerom innenfor et avtalt tidsrom, og regler om selgerens plikt til å gi melding om ting som skal hentes av kjøperen. I *håndverkertjenesteloven* § 10 heter det at «tjenesten skal være avsluttet innen den tiden som er avtalt eller som er rimelig, særlig i forhold til det som er vanlig ved utføring av tilsvarende tjenester.» For andre tjenester vil lignende regler kunne utledes av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

I utgangspunktet bør det være full avtalefrihet når det gjelder leveringstidspunktet. Ved avtaler som gjelder kurante standardvarer kan selgeren levere raskt. For andre varer og tjenester kan selgeren ha behov for lengre tid til å skaffe eller tilvirke varen eller utføre tjenesten, skaffe nødvendige materialer osv. I andre tilfelle kan det være forbrukeren som ønsker levering av en tjeneste til et bestemt tidspunkt fram i tid, f.eks. en flyreise, eller når han eller hun gir nærmere varsel, f.eks. om at et telefon- eller strømabonnement skal begynne å løpe.

Ved kjøp av kurante varer vil levering ofte avtales ved at selgeren i sitt tilbud forespeiler kunden levering innen for eksempel 10 dager, og at kunden aksepterer dette som et avtalevilkår ved å avgi bestilling. For mer individualiserte ytelser, f.eks. håndverkertjenester eller en PC som skal spesialtilpasses, vil leveringstidspunktet i større utstrekning være gjenstand for individuelle forhandlinger mellom partene. Det foreslås at opplysning om leveringstid regelmessig skal gis av selgeren før avtaleinngåelse, jf. § 7 første ledd bokstav d. På den måten vil forbrukeren kunne ta selgerens opplysninger om leveringstid med i vurderingen før avtale inngås, og leveringstiden vil inngå som en del av avtalen og være forpliktende for selgeren.

Departementet foreslo i *høringsnotatet* en bestemmelse som regulerer de tilfellene der leveringstid av en eller annen grunn ikke er opplyst og avtalt. Det ble foreslått at levering i disse tilfellene skal skje innen rimelig tid og senest innen 30 dager regnet fra dagen etter den dagen da forbrukeren bestilte varen eller tjenesten.

Dersom selgeren ikke leverer innen avtalt tid, eller i mangel av avtale «innen rimelig tid og senest innen 30 dager» ble det lagt til grunn at reglene i *kjøpsloven* og alminnelige kontraktsrettslige regler om forsinkelse ville komme til anvendelse og regulere partenes rettigheter og plikter.

Forbrukerombudet uttaler:

«Forutsetningen om at det kan være «opplyst og avtalt» et annet tidspunkt er for vidt og vil kunne medføre en omgåelse av reglene. Angreretten kan bli uthulet for eksempel ved at det tilføyes i standardkontrakter formuleringer som «så snart som mulig» eller lig-

nende uten at det fastsettes konkrete frister. Bestemmelsen bør derfor omformuleres.»

Departementet har endret og derved forenklet fristberegningen. Dette medfører i praksis at fristen blir en dag kortere enn i høringsnotatet. Etter departementets vurdering er det behov for en lovbestemt maksimalfrist, men det er ikke hensiktsmessig å kreve at selgeren eller tjenesteyteren skal oppgi fristen i et bestemt antall dager e.l. Det vil antagelig være også i den næringsdrivendes interesse å konkretisere fristen, fordi kundene under ellers like vilkår ventelig vil foretrekke å bestille fra en selger som kan levere raskt. Dersom det for eksempel oppgis levering «så snart som mulig» må dette tolkes ut fra en normalforventning, slik at det også i disse tilfellene vil være mulig å fastslå forsinkelse der det har gått urimelig lang tid.

Hvilken virkning en forsinkelse skal få, må vurderes etter bestemmelsene i kjøpsloven og andre lover, samt etter alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

3.17.3 Varer og tjenester som ikke kan leveres

3.17.3.1 Innledning

Det kan oppstå situasjoner der selgeren ikke kan levere varen eller tjenesten som er bestilt. Grunnen til dette kan for eksempel være at varen er utsolgt, eller at det ikke har lyktes selgeren å få tak i varen fra sin leverandør. Hvorvidt dette skal anses som kontraktsbrudd, og hvilke virkninger det eventuelt skal få i form av eventuell rett til å heve avtalen, rett til erstatning osv., er ikke regulert i forslaget, men må vurderes etter andre regler.

For *varer* har kjøpsloven §§ 22 flg. bestemmelser om uteblitt levering og forsinkelse. Disse bestemmelsene gir i utgangspunktet kjøperen rett til å fastholde kjøpet og kreve oppfyllelse, med mindre det foreligger en hindring som selgeren ikke kan overvinne eller det medfører kostnad eller ulempe for selgeren som står i vesentlig misforhold til kjøperens interesse i å få oppfylt. Bestemmelsene regulerer også hva som skjer dersom leveringsvanskene faller bort. For *tjenester* er det ingen generell regulering av disse spørsmålene. Særlige regler er gitt på enkeltområder som for eksempel håndverkertjenester.

3.17.3.2 Melding dersom varen eller tjenesten ikke kan leveres

Særlig ved fjernsalg kan det oppstå situasjoner der forbrukeren bestiller varer eller tjenester som ikke lenger er tilgjengelig, eller som for tiden er utsolgt osv. Det kan også være at et tilbud bare har hatt en begrenset varighet. Riktignok medfører bestemmelsene i § 7 første ledd bokstav f at selgeren skal opplyse om tidsrommet tilbudet er gyldig i, men det kan tenkes at forbrukeren foretar bestillinger uten å ha merket seg disse opplysningene. Det kan også være andre omstendigheter rundt fjernsalg som gjør at det oftere enn ellers kan skje at forbrukeren bestiller varer eller tjenester som ikke kan skaffes. Ved ordinært butikkkjøp vil tilbud om en vare ofte framgå ved at varen er utstilt i forretningslokalet eller at selgeren opplyser om at de har den aktuelle varen til salgs, slik at muligheten for at forbrukeren bestemmer seg for å kjøpe varer som ikke kan skaffes er mindre.

Fjernsalgsdirektivet artikkel 7 nr. 2 inneholder en uttrykkelig regel om at forbrukeren skal få beskjed dersom den bestilte varen eller tjenesten ikke kan skaffes. Verken *dørsalg* eller *direktivet* eller angrefristloven har noen tilsvarende bestemmelse.

Forbrukeren må ved avgivelse av bestillinger ha krav på å få beskjed snarest mulig dersom den bestilte varen ikke kan leveres. I *høringsnotatet* ble det derfor foreslått en uttrykkelig regel om dette for alle avtaler som omfattes av loven, selv om den i praksis nok vil ha mindre betydning for andre salgsformer enn fjernsalg.

Forbrukerrådet hadde følgende kommentarer:

«Kan en selger eller tjenesteyter ikke levere en vare eller en tjeneste som avtalt vil dette representer et kontraktsbrudd. At kunden har krav på å få kjøpesummen tilbake følger av kjøpsloven og av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Opplysningsplikten vil også følge av den informasjons- og lojalitetsplikt partene har i et kontraktsforhold.

Bestemmelsen vil etter vår oppfatning først få selvstendig betydning i de tilfeller endelig avtale ikke foreligger, men hvor forbrukeren kontakter selger med anmodning om avtaleinngåelse via en bestilling. Forbrukerrådet er positive til at det lovfestes en meldeplikt for selger i de tilfeller de aktuelle varer og tjenester ikke kan leveres. Men foreligger det ikke bindende avtale mellom partene er det noe uklart hvilke konsekvenser brudd på denne meldeplikten har for selger. I de tilfeller selger legger opp til at forbrukeren skal betale på forskudd ved bestilling, kan dette få konsekvenser for vurderingen om bindende avtale ansees inngått.»

Norsk Postordreforening mener det i en del tilfeller blir urimelig tungvint og kostnadskrevende å gi beskjed om at varer er utsolgt, og uttaler:

«I de aller fleste tilfeller er det både rimelig og fornuftig at kjøper skal få opplysninger hvis en vare er utsolgt. Dette praktiseres da også når det gjelder ordinære kjøp.

Fra tid til annen sender firmaene ut tilbud på varer til sterkt nedsatte priser. For eksempel bokklubber der man på restopplag gir opptil 70 % rabatt på ordinære priser. Etterspørselen kan her være vanskelig å estimere, med det resultat at produktet kan bli utsolgt. I dag tas det forbehold om at varen (e) kan bli utsolgt uten at kunden får informasjon om dette dersom hun/han velger å bestille boken til sterkt nedsatt pris. Dersom man skal ha informasjonsplikt på denne type varer er det en fare for at man enten må droppe å tilby forbrukeren disse eller, for å få dekket kostnader til informasjon (registrering, print, etterbehandling og utsendelse av melding) må tilby varen til en høyere pris.

Etter vårt skjønn bør det være tilstrekkelig å gi forhåndsinformasjon om at en kampanjevare kan være utsolgt uten at det blir gitt tilbakemelding hvis dette er tilfellet.»

Departementet ser at det å gi tilbakemelding vil påføre selgeren eller tjenesteyteren ekstra arbeid og kostnader. På den annen side er det urimelig om forbrukeren skal vente forgjeves på en vare eller tjeneste som ikke vil bli levert. Forbrukeren vil da ikke kunne bestille tilsvarende vare hos en annen leverandør, idet han eller hun tror at produktet vil bli levert. Det typiske ved fjernsalg, som dette er mest aktuelt for, er nettopp at fjernkommunikasjon gir mulighet til å gi tilbakemelding på en enkel måte. Forslaget opprettholdes i samsvar med *høringsnotatet*, jf. § 24 første ledd.

3.17.3.3 Tilbakebetaling av eventuelt forskuddsinnbetalte beløp ved heving av avtalen

Fjernsalgsdirektivet har en bestemmelse som omhandler tilfeller der en vare eller tjeneste ikke kan leveres, jf. artikkel 7 nr. 2. Etter denne bestemmelsen skal forbrukeren da underrettes om at levering ikke kan skje. Direktivet fastslår videre at eventuelt innbetalte beløp skal tilbakebetales senest innen 30 dager.

Verken *gjeldende angrefristlov* eller *dørsalgsdirektivet* har noen tilsvarende bestemmelse.

I *høringsnotatet* ble det på bakgrunn av fjernsalgsdirektivet foreslått en uttrykkelig regel om forbrukerens rett til tilbakebetaling og frist for dette der varer eller tjenester ikke kan leveres. Som hovedregel gjelder et prinsipp om ytelse mot ytelse i avtaleforhold. Dette innebærer at selgeren ikke behøver å levere ytelsen hvis kjøperen ikke betaler og omvendt. Det vil derfor måtte foreligge et særlig behov sett fra selgerens side for at det skal være anledning til å avtale forskuddsbetaling i forbrukerforhold. Avtaler der det kan være behov for å avtale hel eller delvis forskuddsbetaling, kan være tilvirkningskjøp der selgeren må kjøpe inn materialer og bestillingskjøp der selgeren skal ta inn et produkt som normalt ikke føres.

Det forhold at selgeren ikke kan levere en vare eller tjeneste, vil ofte gi rett til heving av en avtale, ettersom det vil innebære vesentlig kontraktsbrudd. Bestemmelsen inneholdt ikke noen selvstendig rett til å heve avtalen, men forutsatte at spørsmål om forbrukerens rett til å heve avtalen må avgjøres etter andre regler. Det samme gjelder andre krav som forbrukeren måtte ha i forbindelse med mislighold av kontrakten, f.eks. krav på erstatning.

Forbrukeren bør få tilbake innbetalte beløp snarest mulig. I *høringsnotatet* ble det foreslått en maksimalfrist på 30 dager, som etter fjernsalgsdirektivet.

Fjernsalgsdirektivet inneholder i artikkel 3 nr. 2 en bestemmelse om at tjenesteyteren ved utendørs fritidsaktiviteter unntaksvis kan ta forbehold om at retten til varsel og tilbakebetaling av innbetalt beløp ikke skal gjelde ved avlysning o.l. når tjenesten ikke kan leveres pga. særlige, spesifiserte omstendigheter. Den direkte foranledningen for bestemmelsen var bekymring for at arrangørene av Wimbledon-turneringen i tennis skulle ha en ubetinget plikt til å refundere «fjernkjøpte» billetter ved avlysning eller avbrudd pga. regn. Departementet vurderer det ikke som hensiktsmessig å ta inn noen særlig regel om dette i den nye loven. I hvilken utstrekning slike forbehold kan tas, bør vurderes etter alminnelige prinsipper, som anvendes likt for fjernsalg og annet salg.

Eforum.no bemerker:

«Det fremstår som underlig at fristen for tilbakebetaling i et angretille, der selgeren har oppfylt sine forpliktelser etter avtalen, er satt til 14 dager, mens det etter § 24 andre punktum, i et tilfelle av selgers mislighold er satt en frist på 30 dager. I tillegg til at det fremstår som urimelig, kan en slik regulering åpne for misbruk fra begges parter side.»

Tilsvarende ble påpekt i forhold til bestemmelsen i § 21 om tjenester.

Også *Forbrukerrådet* mener fristene bør harmoniseres, og uttaler:

«Etter utkastet skal selger tilbakebetale innbetalt beløpet snarest mulig, og senest innen 30 dager etter forbrukeren har hevet avtalen. Etter vår oppfatning bør beløpet tilbakebetales uten ugrunnet opphold. Maksimalfristen bør her harmoniseres med regelen i § 15 annet ledd, som setter en grense på 14 dager.»

Forbrukerombudet uttaler:

«Bestemmelsen legger til grunn at det er adgang til forskuddsbetaling. I forbrukerforhold er det imidlertid stilt strenge krav for adgangen til å kreve forskuddsbetaling, jf. markedsføringslovens § 9 a. Dette understrekes også både i de generelle og spesielle motiver.

Forbrukerombudet har i den senere tid behandlet flere saker, hvor forskuddsbetaling har vært et sentralt tema. Dette gjelder særlig ved fjernsalg som bestilling av varer og tjenester via Internett og postordre. Det kunne derfor være en fordel om forskuddsbetaling kunne skilles ut som et særskilt punkt ved den videre lovbehandling.»

Ordlyden i bestemmelsen om forbrukerens rett til tilbakebetaling av innbetalte beløp i § 24 første ledd er endret, slik at det går klarere fram at forbrukerens rett til tilbakebetaling gjelder i de tilfellene der avtalen heves.

Departementet har på bakgrunn av høringsuttalelsene endret fristen for tilbakebetaling til 14 dager, jf. § 24 annet ledd. Fristen løper fra avtalen eventuelt er hevet.

Departementet finner det ikke hensiktsmessig å regulere i hvilken utstrekning forskuddsbetaling skal være tillatt. Markedsføringslovens bestemmelser om urimelige avtalevilkår vil være et langt mer egnet redskap for å få tidsmessige løsninger for regulering av ulike sider ved internetthandel, herunder betalingsrutiner, i tiden framover.

3.18 Tilsyn og sanksjoner

Markedsføringsloven (lov 16. juni 1972 nr. 47 (mfl.)) og tilsynet som Forbrukerombudet etter loven fører med standardvilkår og markedsføringstiltak, vil være av betydning for de fleste bestemmelsene i lovforslaget. Som nevnt ovenfor vil forslaget til regler om selgerens informasjonsplikt og krav til avtalens innhold i praksis bl.a. innebære en lovfesting av krav som allerede i dag anses å følge av markedsføringslovens mer generelle bestemmelser.

Etter generalklausulen i mfl. § 1 første ledd er det forbudt i næringsvirksomhet å foreta handling som er urimelig overfor forbruker. Bestemmelsen er en rettslig standard, hvor flere vurderingskriterier er aktuelle. Bestemmelsen i § 2 setter forbud mot villedende markedsføring, og § 3 inneholder et forbud mot markedsføring som gir utilstrekkelig veiledning. I medhold av disse bestemmelsene vil det kunne stilles krav til de opplysninger som gis, og krav om at visse opplysninger må tas inn i markedsføringen. Etter markedsføringsloven § 9a kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbruker, forbys dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne. Ved rimelighetsvurderingen legges det vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Markedsføringslovens sanksjonssystem består av straff og tvangsgebyr. Forsettlig overtredelse av §§ 2-5 straffes med bøter eller fengsel i inntil 3

måneder. Forsettlig overtredelse av vedtak etter §§ 1-5 og 9a truffet av Markedsrådet eller Forbrukerombudet straffes på samme måte. Uaktsom overtredelse av §§ 2 og 3 straffes med bøter. Samtidig med at Markedsrådet eller Forbrukerombudet treffer vedtak etter §§ 12 og 14, jf. §§ 1-5 og 9a, skal det fastsettes et tvangsgebyr som den som vedtaket retter seg mot skal betale dersom handlingen gjentas. Dersom handlingen gjentas utferdiger Forbrukerombudet forelegg om tvangsgebyr. Vedtas ikke forelegget av den næringsdrivende, skal Forbrukerombudet reise søksmål for å få fastslått plikten til å betale tvangsgebyret.

Angrerettloven vil være en spesiallov i forhold til markedsføringsloven for så vidt gjelder regler om opplysningsplikt, markedsføring og avtalens innhold. Markedsføringslovens bestemmelser vil supplere angrerettloven. For eksempel vil en ved vurderingen av om det er gitt tilstrekkelig veiledning etter mfl. § 3 se hen til bestemmelsene om opplysningsplikt etter mfl. § 8. Både etter mfl. § 1 og etter mfl. § 9a vil angrerettloven tas med i betraktning når det skal vurderes hvorvidt et markedsføringstiltak er urimelig overfor forbrukerne. I forhold til § 1 er det såkalte lovstridsprinsippet slått fast gjennom praksis. I dette ligger det at en handling som er i strid med spesiallovgivning gitt ut fra forbrukerhensyn, også vil finnes urimelig etter § 1. I forarbeidene til § 9a er det klart uttalt at avtalevilkår som strider mot preseptorisk (ufravikelig) lovgivning på et område, vil være urimelige og i strid med markedsføringsloven § 9a. Men også avtalevilkår som er i strid med deklarasjonslovgivning vil ofte kunne finnes urimelige, fordi også slik lovgivning angir normalløsningen, det vil si den løsningen som lovgiveren i utgangspunktet mener er best.

Etter departementets vurdering vil Forbrukerombudets tilsyn med markedsføring og avtalevilkår ivareta behovet for tilsyn med at lovforslagets bestemmelser overholdes. Enkelte av bestemmelsene vil dessuten ha sivillrettslige virkninger, f.eks. ved at angrefristen forlenges dersom opplysningsplikten ikke er oppfylt. Det foreslås ikke direkte straffesanksjonering av noen av bestemmelsene i angrerettloven, da markedsføringslovens regler om tvangsgebyr og straff indirekte vil komme til anvendelse.

3.19 Tvisteløsning

3.19.1 Innledning - tvisteløsningsorganer

Departementet mener at reglene i angrerettloven er så sentrale og viktige at det bør foreligge et konkret tilbud om tvisteløsning. En ny lov vil ventelig reise en rekke nye tolkningsspørsmål, som det vil være viktig å få veiledning om og avgjørelser på i praksis. Det er i den forbindelse naturlig å vurdere om tvisteløsning kan skje innenfor det eksisterende apparat for tvisteløsning gjennom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget.

Forbrukerrådets lokalkontorer behandler klager og bistår den enkelte klager i hans eller hennes tvist med selgere eller tjenesteytere. Forbrukerrådet forsøker å mekle mellom partene i saken, gi råd ut fra gjeldende rett, og søker på denne måten å komme fram til en minnelig løsning. Dersom minnelig løsning ikke oppnås, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget, forutsatt at den hører inn under utvalgets kompetanseområde. Forbrukerrådet behandler i dag saker som gjelder krav etter angrefristloven. Forbru-

kerrådet gir også generell informasjon om angrefristloven, bl.a. ved et eget faktablad. Lokalkontorene gir også råd og veiledning gjennom utsendelse av informasjonsmateriell og veiledning og rådgivning per telefon, i tillegg til de sakene som behandles skriftlig.

Departementet legger til grunn av Forbrukerrådet vil bistå enkeltforbrukere i spørsmål knyttet til angrerett, og til de øvrige bestemmelsene i loven. I forbindelse med vedtakelsen av loven vil det være et betydelig behov for informasjon både til forbrukerne og til selgere og tjenesteytere. Departementet vil utarbeide og distribuere informasjon om den nye loven i samarbeid med Forbrukerombudet og Forbrukerrådet.

Forbrukertvistutvalget (FTU) er et uavhengig forvaltningsorgan som kan fatte vedtak med bindende virkning i tvister som faller under utvalgets virkeområde, jf. lov om behandling av forbrukertvister av 28. april 1978 nr. 18. Behandling av saker om *forbrukerkjøp* etter gjeldende angrefristlov faller i dag innenfor FTUs kompetanseområde. Når det gjelder tjenester, er det etter dagens lov slik at bare tjenester som faller inn under håndverkertjenesteloven omfattes av FTUs kompetanse. Det innebærer at spørsmål om angrerett for tjenester formelt sett ikke hører inn under utvalgets kompetanse.

FTU har inntil nylig hatt problemer med økende restanser og lang saksbehandlingstid, opptil 1¹/₂ år. I tillegg kommer den tiden behandlingen på forbrukerkontorene tar. Dette tilsier en viss tilbakeholdenhet med å tillegge utvalget nye sakstyper. De siste par årene har imidlertid en styrking av sekretariatets kapasitet kombinert med en nedgang i antallet innkomne saker medført en forbedring av situasjonen. Det foreslås at tvister etter den nye loven legges under FTUs kompetanseområde. Departementet vil imidlertid følge utviklingen nøye, og komme tilbake med forslag om økte ressurser dersom saker etter den nye loven skulle medføre en økt arbeidsmengde for FTU, særlig dersom dette går på bekostning av andre typer saker.

Det foreslås enkelte tekniske endringer i lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister.

Justisdepartementet uttaler:

«Vårt prinsipielle standpunkt er at vi ønsker domstolene som det fremste tvisteløsningsorgan. Saksbehandlingen er et annet moment. Ved de aller fleste domstoler i dag går saksavviklingen meget raskt. Det er bemerket i notatet at Forbrukertvistutvalget har hatt problemer med økende restanser og lang saksbehandlingstid. Ønsker man, etter vedtak i Forbrukertvistutvalget, å bringe saken inn for domstolene kan det følgelig gå svært lang tid før en sak er endelig avgjort.»

Etter departementets vurdering vil domstolene og FTU ventelig utfylle hverandre, her som på en del andre områder. Behandling av saker i FTU er uten kostnader for forbrukeren, og således et godt alternativ, særlig i saker som gjelder små beløp. Samtidig har FTU lang erfaring med gjeldende angrefristlov og typiske forbrukerkjøp som vil være til nytte også ved behandlingen av saker etter den nye loven. På den annen side vil det trolig i en del av de prinsipielle sakene være ønskelig, både sett fra forbrukersynspunkt og fra næringslivets side, å få brakt spørsmål om tolkning av loven videre inn for domstolene.

3.19.2 Vernetings og lovvalg

3.19.2.1 Innledning

Tradisjonelt har postordrekjøp og forbrukernes innkjøp ved ferieopphold o.l. i utlandet vært de vanligste salgsformene der avtaler blir inngått mellom parter som hører til i forskjellige land. I det førstnevnte tilfellet har selgeren vanligvis sendt kataloger eller annet markedsføringsmateriell til forbrukeren i dennes hjemland, og varen er blitt sendt til forbrukeren gjennom posten. I det sistnevnte tilfellet befinner partene seg ved avtaleinngåelsen i samme land, og oppfyllelsen av avtalen skjer ofte i dette landet. Andre typiske avtaler som har tilknytning til flere land er når forbrukeren fra sitt hjemland inngår en avtale om overnatting eller transport med en tjenesteyter som skal levere ytelsen i sitt hjemland.

De senere årene har utviklingen lagt til rette for vesentlig økt handel over grensene, noe som fører til økt inngåelse av den typen avtaler lovforslaget omfatter, særlig ved fjernsalg. Dels har dette skjedd gjennom nedbygging av tekniske handelshindre, og harmonisering av regelverk, ikke minst opphevelse av restriksjoner på omsetning av finansielle tjenester mellom landene. Dels har ny teknologi revolusjonert muligheten for enkel tilgjengelighet til et «grenseløst marked», og forenklet bestillingsprosedyrene. Den fremste eksponenten for dette er markedsføring og salg over Internett. Dels omsettes varer som skal sendes fra selgeren i et land til forbrukeren i et annet land via posten e.l., dels tjenester som skal leveres over nettet, f.eks. datamaskinprogrammer som nedlastes. Det kan også være slik at avtalen inngås med selgerens kontor i ett land, men at ordrene ekspederes ut til kunden fra et annet land. Eksempelvis kan et amerikansk foretak ha et lager i København, hvorfra bestillinger til de nordiske land ekspederes. For tjenester som leveres over nettet kan det diskuteres hvilket land de egentlig leveres fra. Bildet kompliseres også ved at det er flere involvert på selgersiden, f.eks. i forbindelse med betalingstransaksjoner.

Dersom det oppstår tvist om en avtale som på denne måten har tilknytning til ulike land, blir spørsmål om lovvalg og vernetings aktuelle. Dette gjelder særlig for fjernsalg. Departementet vil nedenfor peke på aktuelle konvensjoner og ta opp enkelte forhold som foreslås lovregulert.

3.19.2.2 Vernetings

Innledning

Når det oppstår en tvist vedrørende kjøp av en vare eller tjeneste vil *vernetingsreglene* avgjøre ved hvilket lands domstol forbrukeren kan reise sak eller bli saksøkt, og dermed bl.a. mulighetene for norske forbrukere til å reise søksmål i Norge for å få avgjort en tvist. Vernetingsreglene får også betydning for lovvalget, fordi det vil være lovvalgsreglene i det landet der kompetent domstol ligger som avgjør hvilket lands rett som skal legges til grunn.

Spørsmålet om vernetings reguleres i Europa av to sentrale konvensjoner:

1. Brüsselkonvensjonen av 1968 om domstolers internasjonale jurisdiksjon og om fullbyrding av dommer på privatrettens område (BRK). Den inneholder regler om anerkjennelse og fullbyrdelse av utenlandske dommer. Den inneholder også regler om internasjonalt vernetings, dvs. regler om når en konvensjonsstats domstoler har rett til å prøve en tvist som har

internasjonal karakter. Denne konvensjonen er inngått mellom EF-landene.

2. Luganokonvensjonen av 1988 om domsmyndighet og fullbyrding av dommer i sivile og kommersielle saker (LUG), som er inngått mellom EF-landene og EFTA-landene. Konvensjonen er vedtatt som norsk lov, ved lov av 8. januar 1993 nr. 21. Konvensjonen skal innenfor sitt stedlige og saklige virkeområde tre istedenfor konvensjonsstatenes interne nasjonale rett. I tilfelle konflikt går konvensjonen foran. Artikkel 54 b har regler om når henholdsvis Brussel- og Luganokonvensjonen kommer til anvendelse. Norske domstoler vil alltid legge Luganokonvensjonen til grunn.

Forslag om forbud mot visse vernetingsklausuler

Dersom vernetingsreglene som gjelder for et rettsforhold ikke er eksklusive (etter konvensjonen og nasjonal rett) står partene i utgangspunktet fritt til å avtale verneteg seg imellom. Dette vil oftest skje ved at selgeren tar inn en klausul om dette i avtalen, og da oftest om et verneteg som faller heldig ut for selgeren. Departementet foreslår derfor en bestemmelse som innebærer at forbrukeren, i den utstrekning det i det hele tatt er adgang til å avtale verneteg, ikke kan vedta annet verneteg enn de lovbestemte, med unntak av sitt hjemting, med mindre annet følger av lov, jf. § 4 annet ledd og de spesielle merknadene til denne bestemmelsen. Selv om det er avtalt gyldig verneteg, vil ikke dette være til hinder for at en tvist behandles av Forbrukertvistutvalget, jf. forbrukertvistloven § 13.

Forbrukerombudet støtter forslaget og uttaler:

«En lovfesting av forbrukers rettigheter ved avtale om tvisteløsning (voldgift og verneteg) vil klargjøre rettstilstanden og er som påpekt i høringsnotatet i tråd med Forbrukerombudets praksis etter markedsføringsloven § 9 a. Jeg støtter derfor forslaget.»

3.19.2.3 Lovvalg

Innledning

Lovvalsregler er regler om hvilket lands rett som skal legges til grunn i en konkret tvist. Når en skal vurdere hvor langt en skal gå i å beskytte forbrukerne, får disse reglene betydning for hvilke muligheter det rent praktisk er til å gjøre dette. Lovvalsreglene vil avgjøre i hvilke tilfeller for eksempel norsk rett skal legges til grunn i saker som har tilknytning til utlandet.

Det er usikkert i hvilken grad norske regler vil kunne komme til anvendelse ved kjøp som har tilknytning til utlandet. Roma-konvensjonen har imidlertid visse særregler for forbrukerforhold i artikkel 5, som medfører at forbrukerne i en del tilfeller av handel over grensene kan påberope seg forbrukerbeskyttelsesregler i hjemlandets regelverk, der reglene i selgerens land normalt skulle vært anvendt eller selgeren har andre bestemmelser i kontrakten.

Departementet vil også peke på at når fjernsalgsdirektivet er gjennomført i de andre europeiske landene, vil de nasjonale bestemmelsene i disse landene gjøre at norske forbrukere vil nyte godt av den minimumsbeskyttelsen som direktivet foreskriver. Også de nasjonale reglene som gjennomfører dørsalgsdirektivet fra 1985 vil gi forbrukerne beskyttelse når de handler i utlandet.

Direktivet gjelder salg ved uanmodet besøk på forbrukerens arbeidsplass, i forbrukerens hjem eller i en annen forbrukers hjem eller på salgsutflukter.

Også EUs direktiv om urimelige avtalevilkår, som gjelder for avtaler som ikke er individuelt forhandlet (standardkontrakter), vil få betydning for avtaler som inngås over landegrensene. For utenlandske foretaks markedsføringsaktiviteter i Norge, og for standardvilkår som benyttes i Norge, vil den norske markedsføringsloven komme til anvendelse. Etter markedsføringsloven stilles det generelle krav til redelighet i markedsføringen og krav til at kontraktene skal være rimelige og balanserte.

Lovvalg utenfor EØS

Fjernsalgsdirektivet inneholder en bestemmelse i artikkel 12 nr. 2 som skal sikre at forbrukeren ikke skal kunne miste den minimumsbeskyttelsen som direktivet foreskriver. Det foreslås en bestemmelse som tilsvarer direktivets bestemmelse, jf. § 5. Bestemmelsen innebærer at lovvalgsklausuler som sier at loven i et land utenfor EØS skal anvendes, ikke skal gjelde dersom dette medfører at forbrukerne derved får en dårligere beskyttelse.

Noen av høringsinstansene etterlyser en avklaring av hvilke regler som faktisk vil gjelde i ulike situasjoner. Kontor og Datateknisk Landsforening (*IKT-Norge*) uttaler:

«Det er viktig å definere hva som er «nær tilknytning til medlemsstaters territorium» når en avtale er under en tredjestats rett. Det er viktig at dette punktet veies opp mot internasjonal lov og rettspraksis på dette området, særlig i de tilfeller avtaler er inngått uten at dette er dekket inn.»

Også *Eforum.no* tar opp spørsmålet og uttaler:

«Lovforslaget sier at loven gjelder for Svalbard og Jan Mayen. Det er underforstått at den også gjelder for resten av kongeriket. En svakhet er imidlertid at det ikke spesifiseres i hvilke tilfeller den gjelder. Gjelder den bare der kjøper og selger er norske, og når avtalen inngås i Norge? Hva med en utenlandsk selger? Eller en norsk selger, men amerikansk kjøper? Dersom disse spørsmålene er ment å reguleres av vanlige regler for internasjonal privatrett, hvor anses en avtale som er inngått i et tilfelle av elektronisk handel. Etter vårt syn ville det vært en fordel om det kom klarere frem i hvilke tilfeller loven gjelder. Det er for øvrig viktig å unngå at det pålegges norske selgere en tyngre byrde enn utenlandske i de tilfeller der disse konkurrerer i det samme markedet.»

Departementet vil bemerke at det ikke lar seg gjøre å gi noen oversikt over hva som vil gjelde i de enkelte tilfellene. Spørsmål om lovvalg er omdiskuterte. Økt globalisering, den teknologiske utviklingen og særlig handel via Internett reiser spørsmål som det per i dag ikke finnes klare svar på. Når det gjelder internetthandel skal det bemerkes at det arbeides i EU med disse spørsmålene, og ett av temaene er nettopp lovvalg. Det jobbes også med disse spørsmålene på globalt nivå, gjennom OECD. Spørsmålene må i praksis for saker som tas opp i Norge, finne sin løsning ved avgjørelser i de organene som tar stilling til tvister, nemlig Forbrukertvistutvalget og domstolene.

4 Økonomiske og administrative konsekvenser

Forbrukerombudet fører allerede i dag tilsyn etter markedsføringsloven med markedsføring og avtalevilkår ved salgsformer som omfattes av lovforslaget. Dersom Forbrukerombudet skulle se behov for å prioritere tilsyn på dette området i forbindelse med vedtakelse av den nye loven, vil det kunne føre til økt arbeidsmengde. På den annen side vil en konkretisering av aktørenes rettigheter og plikter kunne lette håndhevingen.

Det foreslås at Forbrukertvistutvalget (FTU) fortsatt skal behandle klager etter angrerettloven. Lovforslaget har imidlertid et noe videre virkeområde enn gjeldende angrefristlov, samtidig som en ny lov reiser nye tolkningsspørsmål. Dette kan medføre at utvalget må behandle flere saker enn hva som er tilfelle i dag.

I likhet med det som gjelder for FTU vil også Forbrukerrådet trolig merke økt pågang i forbindelse med en ny lov med nye problemstillinger og behov for informasjon. Forbrukerkontorenes behandling av klager fra publikum må som i dag prioriteres foran andre saker, ettersom behandling av saker som faller inn under FTUs kompetanseområde er en lovpålagt oppgave. I og med at virkeområdet utvides, må det forventes at antallet slike saker vil øke.

Forbrukertvistutvalgets leder, Trygve Bergsåker, er positiv til at FTU er foreslått som tvisteløsningsorgan, men forutsetter at departementet kommer tilbake med forslag om økte ressurser til FTU dersom omfanget av saker etter den nye loven medfører behov for det.

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler:

«Siden avtale om kjøp av varer og tjenester nå kan gjøres over landegrensar ved hjelp av Internett, ser vi behovet for en styrking av Forbrukerrådets kapasitet til å behandle og informere om de faktiske forhold som er på verdensmarkedet. Vi tenker her spesielt på problemene ved kjøp av feriehus/timeshare-kontrakter med useriøse firma i Syden.»

Departementet vil følge utviklingen etter at den nye loven er trådt i kraft, og vil eventuelt komme tilbake til spørsmålet om økte ressurser dersom oppgavene med informasjon om regelverket, tilsyn og håndheving, samt bistand til forbrukerne ved konkrete tvister og behandling av saker i FTU ikke lar seg løse på en tilfredsstillende måte innenfor dagens rammer.

For selgere og tjenesteytere vil særlig bestemmelsene om opplysningsplikt og krav til at forbrukeren skal motta avtalen ved skriftlig meddelelse eller på annet varig medium kunne medføre økte kostnader, avhengig av hvilken praksis de følger i dag. Som tidligere påpekt følger en del av kravene allerede i dag av markedsføringsloven. En del av reglene er også nedfelt i bransjenormer. Etter departementets oppfatning vil etterlevelse av opplysningsplikten dessuten i stor utstrekning kunne bidra til at behovet for å bruke angreretten reduseres.

5 Merknader til de enkelte bestemmelser

Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser

Til § 1 Virkeområde

I *første ledd* angis lovens saklige virkeområde. Loven gjelder markedsføring og salg av *varer eller tjenester* fra en part som *opptrer i næringsvirksomhet til forbrukere*, ved «fjernsalg» eller «salg utenfor fast utsalgssted». Loven regulerer bare visse aspekter ved markedsføringen og avtalene som inngås ved disse salgsformene. Alminnelige regler, som f.eks. kjøpslovens regler om reklamsjongsrett ved mangler og markedsføringslovens regler om at markedsføringen ikke skal være urimelig eller villedende, vil gjelde i tillegg.

Loven omfatter salg av både varer og tjenester. Begrepet «salg» knyttes vanligvis ikke til avtaler om ytelse av tjenester, men departementet har funnet det hensiktsmessig å benytte begrepet i loven her. I norsk rett finnes det ingen generell definisjon av hva som skal forstås med begrepet tjenester. I Ot.prp. nr. 29 (1988-89) om lov om håndverkertjenester mm for forbrukere er det imidlertid uttalt:

«Tjenesteytelser kan noe upresist avgrenses negativt som ytelser som hverken består i penger, ting, fast eiendom eller arbeid i ansettelsesforhold. Enkelte former for pengeytelser som banklån og forsikring regnes også som tjenester.»

Denne beskrivelsen, som det også ble vist til i forbindelse med at gjeldende angrerettlov ble utvidet til å omfatte tjenester, gir et godt utgangspunkt for avgrensningen.

Det har vært reist spørsmål om hvordan en del ytelser skal klassifiseres. Det gjelder særlig avtaler om levering av vann, strøm, fjernsynssignaler, internettaksess, telefonsignaler, dataoverføringer og andre digitale ytelser. På bakgrunn av at det er lovens regler om tjenester som er mest anvendelige og passer best for ytelsene som er nevnt, skal de anses som tjenester etter loven her. Det samme vil gjelde for ytelser som det er naturlig å sammenligne med disse. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.3.

Også i andre tilfeller kan grensen mot tjenester være vanskelig å trekke. Det kan særlig oppstå tvil ved en del kombinerte avtaler, hvor forbrukeren både kjøper en vare og skal ha et arbeid utført. Det må her legges vekt på hva som er tyngdepunktet i avtalen. Det økonomiske tyngdepunktet vil som hovedregel være avgjørende. Dersom man kjøper en vaskemaskin, vil normalt installasjonen være inkludert i prisen, og avtalen vil være en ren kjøpsavtale. Kjøp av kjøkkenseksjoner vil som regel også måtte regnes som kjøp av vare, selv om man må betale noe for monteringen. Det kan imidlertid tenkes tilfeller hvor det økonomiske tyngdepunktet ligger på varen, men hvor det likevel er naturlig å vurdere forholdet som tjeneste, f.eks. ved reparasjon av en bilmotor. Det kan være nødvendig med en kostbar komponent for å få motoren til å fungere igjen, men en fagperson kan relativt raske utføre selve reparasjonen. Selv om utgiftene til komponenten i dette tilfellet er høyere enn arbeidsomkostnin-

gene, vil forholdet mest naturlig falle inn under tjenestebegrepet. Tyngdepunktet i handelen ligger i kjøp av fagkunnskap.

Kravene etter loven gjelder for markedsføring og forberedelse med sikte på inngåelse av avtaler som omfattes av loven, og for inngåelse av den enkelte avtale. Dersom en avtale inneholder flere elementer, kan det bli spørsmål om lovens vilkår skal oppfylles flere ganger. I samsvar med direktivet er det imidlertid tilstrekkelig at vilkårene oppfylles i forhold til «hovedavtalen». For finansielle tjenester vil dette for eksempel være avtale om å åpne en bankkonto eller avtale om et kreditt- eller betalingskort. De enkelte transaksjonene som for eksempel innskudd og uttak på bankkontoen, eller enkeltbetalinger med kredittkortet, inngår som et ledd i «hovedavtalen», og er dermed ikke omfattet av angreretten mv. Derimot vil et nytt element som inkluderes i den opprinnelige avtalen, f.eks. avtale om rett til å bruke et elektronisk betalingsinstrument i forhold til en eksisterende bankkonto, ikke være en enkeltstående operasjon som ledd i «hovedavtalen». Dette må regnes som en ny avtale som skal følge reglene med krav om forhåndsinformasjon, skriftlige opplysninger etter avtaleinngåelse, angrerett osv.

Et vilkår for at loven skal komme til anvendelse, er at selgeren eller tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet. Definisjonen av forbrukerkjøp og forbrukerleie i gjeldende angrefristlov forutsetter at kontraktsparten på selger- eller tjenesteytersiden er yrkesselger eller yrkesutleier, jf. angrefristloven § 2 første ledd. Departementet har imidlertid ikke ment å gjøre noen endring i realiteten når det gjelder hvem som opptrer som profesjonell part. Både den gjeldende angrefristloven og angrerettloven vil bare gjelde når selgeren eller tjenesteyteren har som næringsvei å selge vedkommende slags vare eller tjeneste. Poenget er å skille ut fra lovens virkeområde tilfellene der salg skjer mellom privatpersoner i deres egenskap som sådanne. Et eksempel på dette er at en privatperson kjøper naboens private bruktbil. Begrepet næringsvirksomhet er nærmere omtalt i pkt. 3.2.3.7 i de generelle merknadene.

Bestemmelsen i *annet ledd* innebærer at bestemmelsene i kapittel 2 og 3 i loven kommer til anvendelse, f.eks. når en privatperson bruker en representant til å stå for hele eller deler av salget, dersom representanten opptrer i næringsvirksomhet. Dette gjelder bl.a. når en privat selger engasjerer en megler eller agent eller annen profesjonell fullmektig eller mellommann. En uformell rådgiver dekkes derimot ikke uten videre, med mindre vedkommende opptrer overfor kjøperen eller har forhandlingsfullmakt e.l. Bruker selgeren for eksempel en advokat, vil det altså være avgjørende hvilken rolle advokaten spiller i forhold til det konkrete salget. Lovens bestemmelser kommer i disse tilfellene til anvendelse på de handlinger som den profesjonelle hjelperen står for. Dette innebærer at en næringsdrivende som for eksempel tar inn antikviteter for salg på messer for privatpersoner, plikter å følge lovens regler om opplysningsplikt osv. I et slikt tilfelle vil det også være den næringsdrivendes plikt å sørge for at avtalevilkårene blir framlagt på foreskrevet måte.

Dersom selve salgsavtalen inngås mellom en forbruker og en privatperson, kan imidlertid ikke forbrukeren påberope seg angreretten i forhold til den private selgeren. Næringsdrivende som driver sin virksomhet i strid med

loven, vil derimot rammes av sanksjonsbestemmelsene i markedsføringsloven.

Der er privatperson selger en vare eller tjeneste ved hjelp av en kommisjonær, vil kommisjonæren selv være selger, ettersom han eller hun opptrer i eget navn. Dette innebærer at dersom et bilfirma selger forbrukerens bil ved kjøp av ny bil fra firmaet, vil salget, dersom det skjer ved salgsformer som omfattes av loven, reguleres av bestemmelsene i loven.

Spørsmål knyttet til mellommannens stilling er også drøftet under pkt 3.2.3.6, og under omtalen av auksjoner, pkt. 3.11.2 og fast eiendom, pkt. 3.5.3.4.

Bestemmelsen i *tredje ledd* gjelder lovens stedlige virkeområde. Hovedregelen etter lovene om Svalbard og Jan Mayen er at norsk privatrett, strafferett og den norske lovgivningen om rettspleien skal gjelde når ikke annet er fastsatt. Lovforslaget inneholder både privatrettslige og offentligrettslige bestemmelser. Bestemmelsen vil medføre at loven vil komme til anvendelse på Svalbard og Jan Mayen. Bestemmelsen inneholder også en hjemmel til å gi forskrifter om at hele eller deler av loven ikke skal komme til anvendelse på Svalbard og Jan Mayen, og til å gi særlige regler av hensyn til de stedlige forhold.

I hvilken utstrekning loven vil få anvendelse utenfor Norge, eller ved inngåelse av avtaler som har tilknytning til utlandet, f.eks. ved at selgeren har forretningssted i utlandet, avhenger av lovvalgsregler, jf. pkt. 3.19.2.3.

Til § 2 Unntak fra lovens virkeområde

Bestemmelsen inneholder en del unntak fra lovens virkeområde. Begrunnelsen for unntakene varierer, og er kommentert nærmere i de generelle merknadene og i de spesielle merknadene nedenfor. Andre lovbestemmelser og ulovfestede prinsipper, kommer imidlertid til anvendelse for disse varene og tjenestene. Dette innebærer for eksempel at selv om avtaler knyttet til fast eiendom, med unntak av leieavtaler, er unntatt fra angrerettloven, vil regler i avhendingsloven, bustadoppføringslova og markedsføringsloven komme til anvendelse, og i stor grad regulere opplysningsplikt og innholdet i avtalen.

Etter *bokstav a* unntas salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler fra loven. Slikt salg vil vanligvis ikke oppfattes som fjernsalg, men det foreslås likevel en uttrykkelig unntaksbestemmelse. Det inngås en avtale med innehaveren av det automatiserte forretningslokalet eller automaten når kjøperen benytter automaten eller salgslokalet, uten at avtalepartene er til stede samtidig. Fjernsalgsdirektivet, som det ellers etter ordlyden kunne omfattes av, inneholder derfor et eksplisitt unntak for slikt salg. Unntaket er begrunnet i at det er upraktisk at loven kommer til anvendelse på slike avtaler, og at det normalt er kurante produkter det er aktuelt å tilby på denne måten. Det presiseres at Internett ikke regnes som et automatisert forretningslokale i denne forbindelse. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.12.

Etter *bokstav b* er avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted og der samlet kontraktssum, inkludert frakt- og tilleggskostnader er under kr 300, unntatt fra loven. Der forbrukeren kjøper flere ting som hver for seg koster mindre enn kr 300, men der den samlede avtalen er over dette beløpet, gjelder loven. Dette innebærer at forbrukeren i disse tilfellene har angrerett, også selv

om han eller hun bare ønsker å angre på ett eller flere produkter som hver for seg koster under kr 300. Dette gjelder imidlertid ikke dersom det er produkter som utgjør en bruksmessig enhet, selv om de er priset separat. Det foreslås ikke noe unntak for småkjøp ved fjernsalg, dels fordi det er et større behov for at loven gjelder, men også fordi fjernsalgsdirektivet ikke gir adgang til slikt unntak.

Kontraktssummen er totalbeløpet som knytter seg til den konkrete avtalen, uansett om dette betales samlet eller ved avdrag, og enten det betales direkte til selgeren eller til andre, f.eks. til posten ved postoppkrav. Forbrukerens kostnader i forbindelse med betaling, f.eks. gebyr for girering av beløpet til selgeren, holdes imidlertid utenfor. Unntaket er i samsvar med det som gjelder for salg utenfor fast utsalgssted etter dagens angrefristlov, og den adgangen det er til å fastsette en beløpsgrense etter dørsalgsdirektivet. For øvrig vises det til de generelle merknadene under pkt. 3.7.

Bokstav c unntar de fleste former for auksjonssalg fra loven. Etter bestemmelsen vil de mer tradisjonelle auksjoner, dvs. salg av brukte ting og kunst ved auksjoner som avholdes i et lokale der de fleste av budgiverne er til stede rent fysisk, være unntatt. Unntaket omfatter også slike auksjoner selv om det tilrettelegges for mottakelse av bud per telefon, telefaks e.l., så lenge auksjonen er basert på at en vesentlig del av budgiverne er tilstede i auksjonslokalet, enten selv eller ved fullmektig.

Lovens bestemmelser vil derimot få anvendelse på visse former for auksjonssalg der det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon, dvs. uten at kjøperne og selgeren er til stede samtidig, jf. annet punktum. Eksempler på slike auksjonsformer er auksjoner via radio eller TV der budgivningen skjer per telefon. Praktisk er også auksjoner på Internett.

På grunn av de spesielle hensyn som gjør seg gjeldende ved auksjonssalg, gjelder loven heller ikke i disse tilfellene når det som selges enten er brukte varer, eller særskilt tilvirkede gjenstander. Det er her tale om individuelt bestemte ting, dvs. at selgeren kan bare oppfylle avtalen ved å levere en bestemt gjenstand som ikke er lik noen annen. En signert fotball som auksjoneres bort som ledd i en TV-aksjon, vil det således ikke være angrerett på, selv om det utelukkende er lagt opp til at budene skal ringes inn. Uansett om fotballen er ny eller brukt, vil signaturen gjøre at den skiller seg fra alle andre fotballer, og den må derfor anses som særskilt tilvirket. Kunstgjenstander som det bare er ett eksemplar av, vil også være å anse som særskilt tilvirkede etter denne bestemmelsen.

Loven vil på den annen side komme til anvendelse når det som selges er ubrukte, masseproduserte varer. Slikt salg likestilles derved med ordinært postordresalg. Det dreier seg her om ting som er bestemt etter sin art, i motsetning til ting som er individuelt bestemt. Selgeren kan oppfylle avtalen ved å levere en hvilken som helst vare som har de samme egenskaper som det som er bestilt. Eksempelvis vil det være angrerett på opptrykk av et bestemt maleri som selges som plakater gjennom budgivning på Internett. Loven vil også gjelde når det på samme vis legges inn bud på en bestemt mengde eller andel av et vareparti som består av like deler av ubrukte varer. Kjøperen får for

eksempel tilslag på et bud som gjelder halvparten av et vareparti på 50 plakater.

Av tredje punktum framgår det at auksjoner som er ledd i salgsutflukter omfattes av loven, også selv om det som selges er brukte varer eller særskilt tilvirkede gjenstander.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.11.

Bokstav d unntar avtaler om salg og oppførelse av fast eiendom fra loven. Unntaket omfatter ikke bare salg av selveierboliger, gårdsbruk o.l., men også salg av andeler i borettslag o.l. Det er nå tatt inn en presisering i lovteksten om at unntaket omfatter salg av adkomstdokumenter med tilknyttet leierett til bolig.

Videre unntas avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom, bortsett fra leie. Grensen mellom utleie i næringsvirksomhet og rent privat utleie er drøftet under pkt. 3.5.3.3 i de generelle merknadene. Spørsmål rundt bruk av megler er drøftet under pkt. 3.5.3.4 i de generelle merknadene.

Unntaket fra angreretten etter § 19 første ledd bokstav b for visse reservasjonstjenester, omfatter bl.a. innkvarteringstjenester. I enkelte situasjoner kan det være uklart om en står overfor en leieavtale eller en avtale om innkvartering. Grensen må bero på en skjønnsmessig vurdering, der det sentrale vil være avtalens varighet. Kortvarig leie av husrom til fritidsformål vil anses å være innkvartering, og dermed ikke ansett som leie. Således vil kortvarig leie av hotellrom, hytter, hus o.l. uten videre bli ansett for å være en avtale om innkvartering. Det vises også til de generelle merknadene pkt. 3.5.3.2.

For øvrig vises det til de generelle merknadene pkt. 3.5.

Etter *bokstav e* unntas avtaler som omfattes av tidspartloven. Begrunnelsen for dette er at tidspartloven inneholder regler som gir forbrukerne tilsvarende rettigheter, dvs. krav til forhåndsinformasjon, krav til avtalens form og innhold og angrerett, samt rett til å gå fra visse tilknyttede kredittavtaler.

Etter *bokstav f* unntas fra loven avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted dersom forbrukeren har tilkalt selgeren eller tjenesteyteren for å inngå den aktuelle avtalen, jf. de generelle merknadene under pkt. 3.2.1.

Etter *bokstav g* unntas avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg fra loven. Loven vil med andre ord bare få anvendelse på avtaler om finansielle tjenester som inngås ved salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg. Med finansielle tjenester menes bl.a. banktjenester, forsikringstjenester og investeringstjenester. Eksempler på banktjenester er avtaler om innskudd, lån, betalingsformidling, valutatenester og utstedelse og administrasjon av betalingsmidler som for eksempel kredittkort. Av forsikringstjenester kan nevnes de to hovedgruppene skadeforsikring og personforsikring, som reguleres av forsikringsavtaleloven. I tillegg har man de pensjonsforsikringer som omfattes av avtaler om individuelle pensjonsavtaler etter skatteloven. Disse forsikringsavtalene reguleres av en egen forskrift fastsatt av Finansdepartementet (IPA-forskriften). Finansielle tjenester som er investeringstjenester, vil særlig reguleres av verdipapirhandelloven og verdipapirfondloven.

Begrunnelsen for at angrerettloven ikke skal gjelde ved avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg, er at avtaler om finansielle tjenester utførlig er regulert i annen lovgivning, og at det kan virke

uheldig med en dobbeltregulering. Ved de mest pågående og aggressive salgsformene, dvs. de fleste former for salg utenfor fast utsalgssted og telefonalg, vil likevel angreretten ha en selvstendig betydning og berettigelse. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.13.

Bokstav h unntar avtaler om investeringstjenester. Begrepet er ment å forstås på samme måte som i lov om verdipapirhandel av 19. juni 1997 nr. 79 § 1-2 første ledd. Eksempler på slike investeringstjenester er salg av omsettelige verdipapirer og salg av verdipapirfondsandeler. Begrunnelsen for unntaket er å hindre spekulasjon på tjenesteyterens eller andre andeleieres bekostning. For øvrig vises det til de generelle merknadene, særlig pkt. 3.13.4.3.

Til § 3 Ufravikelighet

Bestemmelsen fastslår at det ikke kan avtales eller gjøres gjeldende vilkår som gir forbrukeren en dårligere stilling enn det lovens regler innebærer. Dette betyr at loven er ensidig preseptorisk til fordel for forbrukeren. Når bestemmelsen forbyr «vilkår» som er dårligere enn loven, omfatter det ikke bare avtalevilkår, men også sedvanevilkår.

Bestemmelsen hindrer ikke at det avtales og påberopes vilkår som er gunstigere for forbrukeren, f.eks. om en lengre angrefrist, eller at produkter som normalt er unntatt skal omfattes av angreretten.

Forbrukerrådet støtter i sin høringsuttalelse forslaget om at reglene gjøres ufravikelige, og uttaler:

«Etter Forbrukerrådets oppfatning er tvingende regler nødvendig på de områder hvor beskyttelsesbehovet er sterkt. I motsatt fall risikerer man en praksis i strid med lovens intensjon.»

Eforum.no tok i høringsrunden opp spørsmålet om bestemmelsen innebærer at ingen enkeltregel kan fravikes, eller bare at det ikke kan avtales vilkår som samlet sett gir brukeren en dårligere stilling etter loven. Departementet vil understreke at det er de enkelte bestemmelsene som er ufravikelige, og har endret ordlyden i forslaget for at dette skal komme klarere fram.

Tilsvarende regler finnes i gjeldende angrefristlov § 6, fjernsalgsdirektivet artikkel 12 nr. 1 og dørsalgsdirektivet artikkel 6.

Visse avtalevilkår som gjelder verneting og voldgift er regulert i § 4, og visse avtalevilkår som gjelder lovvalg er regulert i § 5.

Til § 4 Avtale om voldgift og verneting

Bestemmelsen i *første ledd* gjelder voldgiftsklausuler. Klausuler om at tvister skal behandles ved voldgift har ikke vært vanlig i forbrukerforhold, bortsett fra i kontrakter om ferdighus og om forsikring. Verken fjernsalgsdirektivet eller dørsalgsdirektivet har regler om voldgift. Det finnes imidlertid en del bestemmelser i norsk lovgivning som gir forbrukerne beskyttelse mot forhåndsavtale om voldgift. Som eksempler kan nevnes kredittkjøpoven § 2 annet ledd, pakkereiseloven § 10-7 annet ledd og bustadoppføringslova § 64 annet ledd.

Betenkelighetene ved å tillate voldgiftsklausuler gjør seg spesielt gjeldende hvor styrkeforholdet mellom partene er ulikt, som nettopp mellom forbrukeren på den ene siden og profesjonelle aktører på den andre siden. Beten-

kelighetene er knyttet til at voldgiftsbehandling kan bli kostbart. Er det tvil i saken, og det er det gjerne når tvist oppstår, risikerer forbrukeren kostnader på flere tusen kroner. Dette kan være tilfelle selv om en når fram på vesentlige punkt. Derfor bør det forhindres at en forhåndsavtale avskjærer forbrukeren fra å reise sak ved de vanlige domstolene.

Det er sikker praksis for at det i forbrukerforhold er urimelig og i strid med markedsføringsloven § 9a å inngå forhåndsavtale om at eventuelle tvister skal avgjøres ved voldgift. Forbrukeren har ved inngåelse av en slik avtale neppe noen formening om hva voldgift vil innebære. Vedtakelsen av avtalevilkårene skjer ofte ved foreleggelse av en standardkontrakt.

Etter departementets oppfatning er det tilstrekkelig å forby forhåndsavtaler. Når en tvist har oppstått, vil forbrukeren ha bedre forutsetninger for å ta stilling til et forslag om voldgift. Bestemmelsen tilsvarer innholdsmessig forslaget i høringsnotatet, men ordlyden er forenklet.

Det skal bemerkes at selv om det er inngått en gyldig voldgiftsavtale, er dette ikke til hinder for at saken likevel kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget, jf. forbrukertvistloven § 13.

Annet ledd gjelder verneting. Luganokonvensjonen, som gjelder som norsk lov, og tvistemålsloven §§ 17-36 inneholder regler om verneting. I tvistemålsloven § 36 og Luganokonvensjonen avsnitt 6 er det regler om i hvilken utstrekning partene kan vedta (avtale) annet verneting enn det som vil følge av de alminnelige reglene.

I avtaler som forbrukere inngår med næringsdrivende, kan det forekomme at selgeren eller tjenesteyteren inntar klausuler om hvilket verneting som skal gjelde, og som medfører at forbrukeren må anlegge søksmål langt unna sitt bosted. Slike klausuler vil i seg selv kunne anses som urimelige, og dermed rammes av avtaleloven § 36 eller markedsføringsloven § 9a. Departementet foreslår likevel en uttrykkelig regel om at en forbruker ikke kan vedta annet verneting enn de lovbestemte, med unntak av sitt hjemting, med mindre annet følger av lov.

Lovbestemte verneting, som skal legges til grunn uansett, vil være vernetingene som følger av bestemmelsene i tvistemålsloven og Luganokonvensjonen. Konvensjonen gir i meget begrenset grad adgang til å avtale verneting i forbrukersaker. Men der det er slik adgang må forbrukeren kunne vedta et verneting, selv om det er et annet enn det lovbestemte eller forbrukerens hjemting. Bestemmelsen er endret i forhold til forslaget som var på høring, for å ta høyde for dette.

Bestemmelsen gjelder for tvister om alle forhold som er regulert av loven. Verken fjernsalgs- eller dørsalgdirektivet har bestemmelser om verneting.

Til § 5 Lovvalg utenfor EØS

Spørsmålet om lovvalg blir aktuelt når avtalen har tilknytning til flere land, f.eks. ved at forbrukeren er bosatt i ett land og selgeren har forretningssted i et annet. Hvilket lands regler som skal legges til grunn reguleres i utgangspunktet dels av ulovfestede prinsipper om internasjonal privatrett, dels av konvensjoner. Det vises i denne forbindelse også til konvensjonen om internasjonal-privatretslige regler for løsørekjøp, som er ratifisert og innlemmet i norsk rett, jf. lov om lovvalg ved løsørekjøp av 3. april 1964 nr. 1. Etter lovens § 3 står

partene fritt til å regulere lovvalget gjennom avtale. Er det ikke gjort noen slik avtale, viser lovens § 4 til selgerens lands rett.

Bestemmelsen i forslaget innebærer en beskyttelse for forbrukeren mot visse lovvalgsklausuler, dvs. avtalevilkår som regulerer hvilket lands rett som skal legges til grunn dersom det oppstår en tvist.

Bestemmelsen tilsvare fjernsalgsdirektivets artikkel 12 nr. 2, som pålegger medlemslandene å sørge for at lovvalgsklausuler ikke skal frata forbrukeren rettigheter etter direktivet når avtalen har nær tilknytning til EØS-statenes territorium. Det finnes ingen generell regel i norsk rett som tilsvare direktivets bestemmelse, men i forbindelse med gjennomføring av EU-direktiv om urimelige vilkår i forbrukeravtaler, ble det innført en tilsvarende regel i § 37 i avtaleloven.

Bestemmelsen gjelder generelt for rettsforhold som omfattes av loven. Den gir anvisning på en sammenligning mellom det lands rett som ville komme til anvendelse uten lovvalgsklausulen, og det valgte landets rett. Dersom denne sammenligningen viser at forbrukeren ved lovvalget ville få et dårligere vern sammenlignet med lovens bestemmelser, settes lovvalget til side når det gjelder det aktuelle rettsforholdet. Dermed gjelder i stedet det landets rett som ville komme til anvendelse uten lovvalgsklausulen.

Bestemmelsen gjelder bare for avtaler som har nær tilknytning til EØS-landenes territorium, og bare der det henvises til retten i et land utenfor EØS. Henviser klausulen til anvendelse av retten i et EØS-land, gjelder den uansett. I disse tilfellene vil forbrukeren likevel få den minimumsbeskyttelsen som direktivet foreskriver, idet direktivet gjennomføres i alle EØS-landene. Bevisbyrden for at et annet lands regler gir forbrukeren like god eller bedre beskyttelse, og dermed kan komme til anvendelse, pålegges selgeren.

Forbrukerne er gjennom gjeldende lovverk allerede vernet mot urimelige lovvalgsklausuler. For det første vil lovvalgsklausuler kunne overprøves etter lov om lovvalg ved løsørekjøp § 6, som henviser til den såkalte «ordre public» norm. Denne normen går ut på at man ikke anvender utenlandske rettsregler som virker særlig fremmede eller støtende på vår rettsoppfatning. Klausuler om anvendelse av retten i et land som parten har fjern eller ingen tilknytning til, vil i seg selv videre kunne anses som urimelige og dermed rammes av avtaleloven § 36. Der det ikke anvendes individuelt forhandlede vilkår, men standardvilkår, vil markedsføringsloven § 9a om urimelige avtalevilkår kunne ramme slike lovvalgsklausuler. Bestemmelsen i forslaget innebærer en presisering av det som ville fulgt av de nevnte bestemmelsene.

Utformingen av bestemmelsen er endret etter høringsrunden. Endringen er av teknisk karakter, idet tilsidesettelse av lovvalgsklausuler både etter tidligere forslag og det foreliggende kun vil være aktuelt for forhold som er regulert av loven. Videre er en særskilt regel for kredittavtaler tatt ut av forslaget etter høringsrunden, idet den er unødvendig, da bestemmelsen vil gjelde for alle forhold som omfattes av loven. Det vises for øvrig til pkt. 3.19.2.3 i de generelle merknadene.

Til § 6 Definisjoner

Første ledd inneholder definisjoner av en del sentrale begreper i loven. *Annet ledd* gir hjemmel for å gi forskrifter om hva som skal anses som fjernkommunikasjon.

I *første ledd bokstav a* defineres «fjernsalg». For at det skal foreligge fjernsalg må for det første avtalen være forberedt og inngått utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon. Fjernkommunikasjon er definert i bokstav b, og omfatter kommunikasjon ved bruk av for eksempel telefaks, Internett og telefon. Der kontraktsforhandlinger, bestilling, ordrebekreftelse osv. er skjedd ved fjernkommunikasjon, men selve avtalen inngås ved at partene møtes, foreligger ikke et fjernsalg. Dette kan for eksempel være tilfelle der en framsetter tilbud og gir informasjon om produktene i en katalog som distribueres til forbrukerne i posten, men der en forbruker i stedet for å benytte bestillingskuponen i katalogen møter opp på selgerens utsalgssted og inngår avtalen der. Et annet eksempel på at fjernkommunikasjon brukes bare som et ledd i avtaleslutningen, kan være der forbrukeren har oppsøkt selgeren på dennes utsalgssted og fått opplysninger om varen, men så vil tenke over tilbudet, og deretter ringer til selgeren og foretar bestilling på et senere tidspunkt. Heller ikke dette vil anses som fjernsalg.

For det annet er det et vilkår at selgeren eller tjenesteyteren gjennom markedsføring generelt til forbrukere tilbyr inngåelse av avtaler ved bruk av fjernkommunikasjon. Selgeren kan oppfordre til slik avtaleinngåelse direkte, eller ved at markedsføringen er egnet til å framkalle bestillinger på denne måten. Typisk markedsføring vil være utsendelse av kataloger, med informasjon om produkter og informasjon om ordretelefon eller andre muligheter for bestilling. Et annet eksempel er presentasjon av selgeren og vareutvalget på Internett, kombinert med mulighet for elektronisk bestilling. På den annen side vil tilfeller hvor en næringsdrivende bare foretar annonsering for sin virksomhet eller bestemte ytelser ved bruk av for eksempel fjernsynsreklamer, tekst-TV, hjemmesider på Internett o.l. ikke være omfattet, såfremt markedsføringen ikke inneholder en uttrykkelig eller indirekte oppfordring til å inngå avtale ved fjernkommunikasjon.

Det er ikke noe vilkår for at en avtale skal anses som inngått ved fjernsalg at varene eller tjenestene skal sendes til forbrukeren. I praksis vil avtaler om fjernsalg av varer ofte også medføre at selgeren tar på seg å sende eller på annen måte levere varen til forbrukeren. Det samme kan gjelde tjenester som leveres ved fjernkommunikasjon, f.eks. datamaskinprogram som gjøres tilgjengelig for forbrukeren på og lastes ned fra Internett. Skal forbrukeren selv hente varen er det ofte ikke behov for å inngå kjøpsavtale per telefon, idet forbrukeren uansett må møte opp i salgslokalene i forbindelse med avhenting av varen. For tjenester er bildet mer sammensatt, fordi mange tjenesteytelser er av en slik art at de ikke kan sendes eller leveres ved bruk av fjernkommunikasjon, men forutsetter at partene eller deres representanter møtes for at selve avtalen kan gjennomføres. Disse tjenestene ytes dels ved at forbrukeren møter opp hos tjenesteyteren, dels ved at tjenesteyteren oppsøker forbrukeren, og dels ved bruk av fjernkommunikasjon, f.eks. teletjenester. Etter forslaget vil det ikke ha noen betydning for om et salg anses som fjernsalg eller ikke

om selgeren skal sende varen eller tjenesten, så lenge avtalen i sin helhet er inngått ved bruk av fjernkommunikasjon.

Det vises for øvrig til omtalen av innholdet i definisjonen og bakgrunnen for den under pkt. 3.2.2 i de generelle merknadene. Definisjonen vil, slik den er utformet i praksis, i store trekk medføre at loven gjelder for de salgsformene som omfattes av gjeldende angrefristlov (telefonsalg, § 1 bokstav b og postordresalg bokstav c) dersom utvidende tolkninger av gjeldende lov legges til grunn. Forslaget er imidlertid utformet generelt og ikke knyttet til bestemt definerte salgsformer, noe som bedre tar høyde for utvikling av nye salgsformer. Definisjonen svarer også i store trekk til den som finnes i fjernsalgsdirektivet artikkel 2 nr. 1.

I *bokstav b* defineres begrepet «fjernkommunikasjon». Fjernsalgsdirektivet har i artikkel 2 nr. 4 en definisjon av fjernkommunikasjonsmetode. Departementet kan ikke se noe behov for å definere «metode», og har derfor etter høringsrunden endret forslaget til definisjon av «fjernkommunikasjon». Avgjørende for om det er tale om fjernkommunikasjon, er at kommunikasjonen skjer uten at partene er til stede samtidig.

Direktivet har en veiledende og ikke uttømmende liste over metoder som kan brukes til fjernkommunikasjon, jf. vedlegget til direktivet som er inntatt i proposisjonen. Denne listen er ikke tatt med i loven. Eksempler på fjernkommunikasjon er kommunikasjon ved adresserte og uadresserte trykksaker, telefon, telefaks, elektronisk post, Internett, fjernsyn og radio. Noen av metodene kan benyttes både til framsettelse av tilbud og til å inngi kjøpetilbud, f.eks. telefon og Internett. Andre, som for eksempel uadresserte trykksaker og fjernsyn, brukes bare i selgerens kommunikasjon til forbrukeren. Et tilbud som framsettes via fjernsyn vil rent praktisk måtte besvares ved bruk av brev, telefon, elektronisk post e.l.

Bokstav c inneholder definisjonen av den særlige fjernsalgsformen «telefonsalg». For at det skal anses å foreligge telefonsalg, må for det første vilkårene i definisjonen av fjernsalg være til stede. Der nest er det et vilkår at avtalen blir inngått i en telefonsamtale som finner sted ved en uanmodet oppringning fra selgeren eller tjenesteyteren.

Har kjøperen *oppfordret* selgeren til å ringe, foreligger ikke telefonsalg i lovens forstand. Et eksempel kan være at en hifi-forretning etter avtale ringer til kunden og forteller at de nå har fått inn den forsterkeren som kunden etterlyste, hvorpå forbrukeren bestiller varen. På den annen side vil ikke et hvilket som helst initiativ fra kjøperens side medføre at salget faller utenfor definisjonen av telefonsalg. Dersom forbrukeren har bedt selgeren om å ringe angående en bestemt vare eller tjeneste, og selgeren benytter sjansen til å markedsføre og selge andre varer eller tjenester, vil markedsføringen og eventuell inngåelse av avtale om slike andre varer eller tjenester regnes som telefonsalg.

Spørsmålet om når det er avtalt at selgeren eller tjenesteyteren skal ringe, blir særlig aktuelt der det foreligger tidligere eller løpende forretningsforbindelse.

Typisk er at selgeren ringer opp kunden, som en slags personlig service, og informerer om at det er kommet inn en vare som selgeren vet at kunden vil ha interesse av. Et eksempel er en frimerkehandler som har fått inn et sjeldent

frimerke, eller en kunsthandler som har fått inn et maleri av en maler kunden er særlig interessert i. Slike henvendelser ligger langt fra det som vanligvis forbindes med telefonsalg. I mange tilfeller vil vel en slik avtale ligge implisitt i et slik mer personlig kundeforhold, der selgeren kjenner kundens behov.

Etter departementets vurdering bør en imidlertid utvise varsomhet med generelt å innfortolke slike ønsker fra kundenes side i etablerte kundeforhold. De fleste forbrukere har et utall av mer eller mindre omfattende kundeforhold, som dekker over et utall av relasjoner av ulik karakter, fra å bare være registrert på en internettside til at man har vært kunde i en lokal bank i en årrekke. Det bør derfor ikke åpnes for en generell presumsjon for at slike anmodninger om å bli kontaktet kan innfortolkes på bakgrunn av at det foreligger et «kundeforhold». Dette innebærer at avtaler som inngås per telefon etter selgerens uanmodete oppringning, må anses som inngått ved telefonsalg. Risikoen for bruk av angreretten i tilfeller der selgeren mener en anmodning kan innfortolkes vil derfor ligge på selgeren.

I høringsnotatet ble det derfor presisert at det faktum at det foreligger et etablert kundeforhold, ikke i seg selv medfører at det kan anses å foreligge en uuttalt anmodning fra forbrukeren om å bli oppringt. Både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet støttet en slik tilnærming.

Forbrukerombudet uttaler:

«Særreglene for telefonsalg må også omfatte etablerte kundeforhold. Erfaringer fra blant annet Konsumentverket i Sveriges forhandlinger med bransjen for direkte markedsføring viser at spørsmålet om hva som er etablerte kundeforhold har vært vanskelig å oppnå enighet om. Dersom det gjøres unntak for etablerte kundeforhold, vil dette føre til uklarhet både for forbruker og næringsdrivende, samtidig som de særskilte beskyttelsesreglene som ligger i lovforslaget ved uanmodet telefonsalg vil bli uthulet og svekket.»

Justisdepartementet ga i høringsrunden uttrykk for at en bør være forsiktig med å innfortolke en avtale om oppringning der intet uttrykkelig er avtalt. Det bør kreves klare holdepunkter før en kan legge til grunn at selgeren eller tjenesteyteren ringer i henhold til en tidligere avtale.

Barne- og familiedepartementet er enig i at en slik forståelse skal legges til grunn etter loven her, og viser til det som bemerket ovenfor. Samtidig er det klart at det i en del kundeforhold ligger i selve forholdets natur at en del av selgerens eller tjenesteyterens forpliktelser i henhold til avtalen går ut på å kontakte kunden og formidle tilbud. Dette kan for eksempel være tilfellet der en person har kontakt med en megler, og det er en del av meglerens oppdrag å orientere oppdragsgiveren om «gode tilbud». Men som nevnt ovenfor må det klare holdepunkter til for å legge dette til grunn. Til sammenligning med eksemplet foran kan det nevnes at det forhold at en forbruker har konto i en bank, ikke innebærer at det må anses som avtalt mellom kunden og banken at denne skal ringe forbrukeren og tilby kredittkort eller andre tjenester. Dersom banken ønsker å kontakte kunden med et slikt tilbud, uten at det skal anses som telefonsalg, må det foreligge en anmodning fra kunden om at banken skal ringe, f.eks. ved at kunden har gitt tilbakemelding på reklamemateriell som er sendt ut av banken. Hvor langt en slik anmodning fra forbrukeren skal rekke med hensyn til ulike typer tilbud og for hvor mange henvendelser, eller for

hvor lang tid framover, må vurderes konkret ut fra formålet med angreretten. Ettersom den tar sikte på å gi forbrukerne et vern i form av betenkningstid, ved telefonsalg ved uventede henvendelser, vil generelle anmodninger ikke være tilstrekkelig til at det ikke anses som telefonsalg. De fleste forbrukere har i dag en rekke kundeforhold, og mange av dem omfatter næringsdrivende som yter ulike tjenester. Den særlige beskyttelsen som gis ved telefonsalg, sammenlignet med andre fjernsalgsformer, ville lett bli uthult dersom selger- og tjenesteytersiden skulle kunne omgå lovens regler på denne måten.

Et særlig tilfelle som *Næringslivets Hovedorganisasjon* tok opp i høringsrunden gjelder henvendelser fra en håndverker om tilleggsarbeid etter håndverkertjenesteloven. Næringslivets Hovedorganisasjon uttaler:

«Definisjonen av «telefonsalg» vil kunne dekke situasjoner der man på vanlig måte har inngått en avtale om eksempelvis reparasjon av bil, men hvor verkstedet finner at det må foretas reparasjon ut over avtalen, og kontakter forbruker for å få avklart hva som skal gjøres. Etter håndverkertjenesteloven § 9 (om tilleggsarbeid) er håndverkeren (verkstedet) i en slik situasjon forpliktet til å ta kontakt med forbrukeren. En slik kontakt som ofte innebærer at forbrukeren umiddelbart må ta stilling til om tilleggsarbeidet skal utføres, skjer vanligvis via telefon. Eventuell avtale om tilleggsreparasjon inngås muntlig. Selv om håndverkerens henvendelse etter ordlyden i lovutkastets § 5 b) faller inn under definisjonen av «telefonsalg», antar NHO at avtaler om tilleggsarbeid etter håndverkertjenestelovens § 9 ikke er ment å skulle gi forbruker angrerett. En slik angrerett ville i så fall være svært upraktisk og til ulempe både for håndverker og forbruker.»

Departementet vil bemerke at det ikke er meningen at slike henvendelser skal anses som uanmodet oppringning. Som det er redegjort for ovenfor skal det svært mye til for å innfortolke en anmodning om å bli oppringt, selv i et etablert avtaleforhold. I situasjoner som den som er beskrevet i uttalelsen fra NHO, vil det imidlertid etter departementets oppfatning være grunnlag for å tolke inn en anmodning som den nevnt i avtaleforholdet. Der det foreligger en lovbestemt plikt til å varsle en kontraktspart, eller tilby en kontraktspart endring av en avtale, må en kunne legge til grunn at denne parten ønsker at loven skal følges. Tilsvarende vurderinger vil måtte legges til grunn i andre tilfeller der lojalitetsplikt i kontraktsforhold eller annen nøktern ivaretagelse av en annens interesser, tilsier at en tar kontakt. Et eksempel kan være der en bank tar kontakt med en kunde som har et innskudd som er i ferd med å bli foreldet for å undersøke hva vedkommende ønsker å foreta seg.

I *bokstav d* defineres begrepet «salg utenfor fast utsalgssted». Dette er avtaler som inngås i nærvær av selgeren eller tjenesteyteren på annet sted enn fast utsalgssted for selgeren eller tjenesteyteren. Det tas sikte på en videreføring av den tidligere definisjonen, selv om ordlyden er noe endret. Foreliggende praksis vil derfor ha stor betydning for forståelsen av bestemmelsen.

Kravet til selgerens eller tjenesteyterens nærvær betyr at denne og kjøperen fysisk må befinne seg på samme sted når avtalen sluttes. I en del tilfeller vil det ikke være selgeren eller tjenesteyteren selv som opptrer i forhold til forbrukeren, men en representant. Også disse tilfellene omfattes, selv om «representant» ikke lenger er tatt inn i definisjonen.

I tillegg må avtalen inngås utenfor selgerens eller tjenesteyterens faste utsalgssted. Hva som skal regnes som fast utsalgssted må vurderes konkret.

Utgangspunktet for vurderingen er salgsstedets ytre karakter. Jo mer stasjonært og permanent selve salgslokalet er, desto mer nærliggende er det å betegne det som fast utsalgssted. Det er imidlertid ikke tilstrekkelig at selve salgslokalet er stasjonært eller permanent. Det må også være en viss kontinuitet over selgerens eller tjenesteyterens virksomhet på det aktuelle stedet.

Loven omfatter etter dette en rekke salgsformer. De vanligste er dørsalg, gatesalg, salg på forbrukerens arbeidsplass, salg ved «homeparty», salg på messer og salg på salgsutflukter. Det vises for øvrig til de generelle merkna-dene under pkt. 3.2.1.

I *bokstav e* defineres begrepet «forbruker». Som forbruker regnes for det første «fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet».

I kravet til at vedkommende skal handle «hovedsakelig» utenfor næringsvirksomhet ligger det at det avgjørende vil være hva som er det vesentlige formål med kjøpet. Utgangspunktet er at bruken som er knyttet til næringsvirksomhet, ikke må utgjøre mer enn 50 prosent. For eksempel vil en drosjeeiers innkjøp av bil ikke være forbrukerkjøp selv om bilen også benyttes privat, når mer enn 50 prosent av bruken vil være knyttet til hans næringsvirksomhet. Definisjonen vil videre innebære at *arbeidstakers* kjøp av ting til bruk i forbindelse med arbeidet vil omfattes. Dersom et foretak kjøper inn arbeidstøy til sine ansatte, vil det derimot ikke omfattes av definisjonen.

Vilkåret om at forbrukeren ikke «hovedsakelig» handler som ledd i næringsvirksomhet, er i samsvar med norsk rett for øvrig. Det betyr at dersom vedkommende handler delvis som ledd i sin næringsvirksomhet og delvis utenfor denne, er det avgjørende om det hovedsakelig skjer utenfor næringsvirksomhet.

Den nærmere grensen for når man anses for å handle i og utenfor næringsvirksomhet må avgjøres skjønnsmessig og konkret. Det vises her til de generelle merknadene i pkt. 3.2.3.7.

Det har vanligvis i norsk rett vært oppstilt et krav om synbarhet, dvs. at selgeren skal ha forstått eller burde ha forstått at kjøperen er «forbruker». En slik begrensning er ikke tatt inn i forslaget her, fordi det ville medføre at forbrukerbegrepet ble snevrere enn det som følger av fjernsalgsdirektivet. Definisjonen er rent objektiv, i den forstand at det ikke spiller noen rolle hva slags kunnskaper selgeren har om kjøperens bruk av tingen eller tjenesten. Det oppstilles altså ikke noe synbarhetskrav.

Som forbruker regnes dessuten «en sammenslutning som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, forutsatt at avtalen skal tjene medlemmenes personlige formål». Dette innebærer at også amatøridrettslag, sameier, musikkorps osv. kan anses som forbrukere.

Vilkåret om at sammenslutningen «ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet» betyr at større organisasjoner oftest vil falle utenfor, f.eks. et profesjonelt fotballag som går til innkjøp av drakter eller treningsutstyr.

Forutsetningen er videre at avtalen skal tjene «personlig formål» for medlemmene. Innkjøp av faglitteratur til bruk for medlemmene av et lokalhistorielag, vil være et eksempel på personlig formål. Det samme gjelder innkjøp av varer eller avtaler om tjenester til andre sammenslutninger, der medlemme-

nes deltakelse har preg av fritidsaktivitet eller utøvelse av hobby. Et annet eksempel kan være en tegne- og maleklubb, der en representant går til innkjøp av staffelier, maling eller annet som skal brukes av medlemmene. Innkjøp av maling osv. til et kurs på Friundervisningen vil på den annen side falle utenom dersom det er den ansatte ved Friundervisningen som forestår innkjøpet, ettersom det skjer i næringsvirksomhet. Dette gjelder selv om kursdeltakerne må betale for materialet, i form av en avgift for kursmateriell e.l. Dersom de enkelte medlemmene foretar innkjøpene, vil det derimot være som forbrukere. Det er ikke noe vilkår om personlig formål for enkeltpersoner, i den forstand at enkeltpersoner bare skal nyttiggjøre seg avtaleobjektet på egen hånd og hver for seg. I samsvar med dagens praksis i Forbrukertvistutvalget vil ikke bare et idrettslags kjøp av treningsdrakter til bruk for lagets enkeltmedlemmer være forbrukerkjøp, men også kjøp av turnapparater eller fotballer til bruk for medlemmene i fellesskap, og for den saks skyld også kjøp av en kaffetrakter til bruk på medlemsmøter.

Kravet om at avtalen skal tjene medlemmenes personlige formål innebærer at avtaler som inngås av en del større organisasjoner, f.eks. fagforeningers eller boligbyggelags innkjøp av kaffetraktere eller kopimaskiner til bruk på kontoret for de ansatte i organisasjonen, ofte vil falle utenfor, ettersom det ikke er til bruk for medlemmene i fagorganisasjonen, boligbyggelaget osv.

For øvrig vises det til pkt. 3.2.3 i de generelle merknadene.

Etter *annet ledd* foreslås det at departementet kan gi forskrift om hva som skal anses som fjernkommunikasjon. Bakgrunnen for bestemmelsen er at det kan være behov for at det fastsettes uttrykkelig hvilke metoder som skal anses omfattet av begrepet, vesentlig for å synliggjøre riktig gjennomføring av fjernsalgsdirektivet.

Kapittel 2. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

Til § 7 Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

Bestemmelsen skal sikre at forbrukeren får nødvendig og relevant informasjon før kjøpsbeslutningen treffes, jf. også de generelle merknadene under pkt. 3.14.

Første ledd pålegger selgeren å gi forbrukeren en rekke opplysninger om ulike forhold *før* avtale inngås. Informasjonskravene, som her er konkret spesifisert, følger i stor grad allerede i dag av generelle regler, lovfestede eller ulovfestede. Opplistingen i bokstav a til h er ikke uttømmende, og andre informasjonskrav vil gjelde i tillegg. For å gjøre dette klart er det tatt inn i lovteksten at det også skal gis opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få, herunder opplysninger som forbrukeren har krav på etter annen lovgivning. Eksempler på andre opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få, kan være at det er et begrenset antall produkter som legges ut for salg eller at salgsrepresentantens fullmakt er begrenset.

Bokstav a gjelder opplysninger om varens eller tjenestens viktigste egenskaper. Hva som ligger i dette kravet vil variere avhengig av hvilke varer og tjenester det er tale om, og dessuten av om det er standardiserte varer eller spesielt tilvirkede varer og om det finnes ulike typer eller modeller. Bestemmelsen må tolkes ut fra formålet, som er at forbrukeren skal få de opplysnin-

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

Bokstav b gjelder opplysninger om de økonomiske sider ved avtalen. Varens eller tjenestens pris skal oppgis. Alle kostnader skal oppgis, herunder avgifter som toll, ekspedisjonsgebyr per ordre, og kostnader ved forsendelse dersom varen skal sendes.

Forbrukerombudet uttaler:

«Bestemmelsen i lovforslagets § 8 h bør omformuleres slik at kunden har krav på en spesifisering av kostnadene. Dette gjør at forbrukeren kan kontrollere om kostnaden for de enkelte komponenter er i samsvar med det som er avtalt.»

Departementet har endret forslaget, slik at det stilles krav til spesifisering av utgiftene.

Etter *bokstav c* skal det opplyses om det er angrerett for den aktuelle avtalen eller ikke. Plikten gjelder for alle avtaler som ikke er unntatt fra lovens virkeområde. Opplysningsplikten gjelder således ikke ved for eksempel salg fra automater eller ved auksjonssalg som er unntatt fra loven. Men der en avtale i utgangspunktet er omfattet av loven generelt, men det aktuelle produktet er unntatt fra angreretten, skal det også opplyses om at angreretten ikke gjelder, for å forhindre at forbrukeren inngår avtalen i den tro at han eller hun har angrerett. På bakgrunn av en uttalelse fra eforum.no, som mente bestemmelsen var uklar med hensyn til plikten til å gi opplysninger om at det i enkelte tilfeller ikke er angrerett, er bestemmelsens ordlyd nå endret. Et eksempel på at det skal opplyses om at det ikke er angrerett, er ved salg av juletrær via Internett. Juletrær er varer og dermed i utgangspunktet omfattet av loven, når de omsettes ved fjernsalg. Slike varer vil imidlertid være omfattet av unntaket for «varer som raskt forringes fysisk», jf. § 12 første ledd bokstav c, og er dermed unntatt fra angreretten. Dette skal forbrukeren motta opplysning om.

I *bokstav d* fastslås det at også andre vesentlige avtalevilkår skal opplyses. Selv om angreretten gjør det mulig å angre på de varene som er omfattet av den, er det et mål å forhindre at det inngås avtaler på vilkår som ikke passer. Eksempler på vesentlige avtalevilkår er vilkår om levering, f.eks. om at varen må hentes på en godsterminal eller at varen sendes som postoppkravssending, eller forventet leveringstid. Opplysningene må gis på en slik måte at forbrukeren vet hvor lang tid det vil gå fra bestilling er sendt til varen leveres. I praksis gjøres dette ofte ved at det opplyses om at det tar for eksempel 1-2 dager fra bestillingen er mottatt til den ekspederes og varen sendes ut, og at normal frakttid for den forsendelsesmåten selgeren bruker er 3-4 dager, men for enkelte varer er det særskilte leveringstider som er opplyst for den enkelte varen. I en del tilfeller vil det være avgjørende for forbrukeren om varen kan leveres før en bestemt dato, f.eks. ved innkjøp av en gave til en fødselsdag eller innkjøp av julegaver. Hvis varen først kan leveres senere, er det i slike tilfeller

en fordel for begge parter at avtalen overhodet ikke inngås, ettersom retur av varen vil påføre både forbrukeren og selgeren unødvendige kostnader.

Vilkår om betaling skal opplyses, f.eks. ved netthandel om det må betales med kredittkort eller om kundene kan velge postoppkrav eller å få tilsendt innbetalingsblankett.

For løpende avtaler vil andre sentrale vilkår være varighet for avtaler som gjelder levering i en begrenset periode. For tidsubestemte avtaler må det opplyses om vilkår for oppsigelse, herunder avtalens korteste løpetid, dvs. når den tidligst kan sies opp.

Et annet eksempel på betingelser som er sentrale og som det må opplyses om, er vilkår om tegning av abonnement hos en spesiell leverandør ved kjøp av mobiltelefoner.

Forbrukerombudet kommenterte bestemmelsen slik:

«I bokstav e) foreslås at det skal opplyses om «andre vesentlige avtalevilkår». Det kan være noe uklart hva som skal anses som «vesentlige» og Forbrukerombudet går derfor inn for at samtlige avtalevilkår bør oppgis.

Departementet vil bemerke at det er foretatt en avveining i kravene som stilles. Et stadig tilbakevendende dilemma ved utforming av informasjonskrav er at for detaljerte og omfattende krav kan medføre at forbrukeren mottar så mye informasjon at det svekker sannsynligheten for at den blir lest. Etter departementets oppfatning bør det være tilstrekkelig at forbrukeren får informasjon om de vesentlige avtalevilkårene før avtaleinngåelse.

Etter *bokstav e* skal selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse opplyses. Formålet med denne bestemmelsen er at forbrukeren skal kunne identifisere selgeren eller tjenesteyteren og kunne vite hvor denne kan kontaktes. Særlig ved markedsføring på Internett har en sett eksempler på at det ikke har vært mulig å finne selgerens geografiske adresse. *Eforum.no* tar i sin uttalelse opp spørsmålet om hvilken adresse det siktes til. Departementet vil bemerke at det normalt er registrert forretningsadresse, men slik at også kontoradresse og eventuelt besøksadresse må opplyses, dersom disse er andre enn forretningsadressen.

Bokstav f pålegger selger å gi opplysninger om hvor lenge tilbudet som sådant, eller en oppgitt pris, er gyldig, dersom tilbudet er av begrenset varighet. Formålet med bestemmelsen er bl.a. å forhindre at forbrukere foretar bestillinger av varer og tjenester som ikke lenger er tilgjengelige. Bestemmelsen vil ventelig også bidra til å unngå tvister, der forbrukere har bestilt ut fra forutsetning om en bestemt pris eller bestemte vilkår.

Kontor og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge) uttaler:

«Når det gjelder artikkel 4.1 h, kan det være vanskelig for serviceavtaler. I slike tilfeller vil ikke alltid leverandøren vite hva prisen vil være om 6 mnd eller et år. Dette gjelder spesielt om man opererer i et dynamisk marked som IT-bransjen. Dette forholdet bør tas hensyn til i en eventuelle lovtekst. En måte kan være å la leverandøren av service opplyse hvor lang tid i forveien en prisendring opplyses til kunden.»

Begrensningene av et tilbud vil være ulike i praksis. Noen endringer som får betydning for selgerens pris- og leveringsvilkår er forutsigbare, som for eksempel at portotakstene øker. Andre er det vanskeligere å ha noen sikker

formening om. Etter departementets oppfatning er det imidlertid selgeren eller tjenesteyteren som er nærmest til å vurdere dette og ta høyde for det i sin markedsføring. Dersom en selger er usikker på om prisene må settes opp i framtiden, kan det for eksempel opplyses om at «prisene gjelder til 1. november 2000», i likhet med slik det gjøres i praksis i dag.

Bokstav g inneholder en særregel for avtaler som innebærer bruk av fjernkommunikasjon, f.eks. telefon og kommunikasjon over Internett. Dersom kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden til levering fraviker fra normaltakst, skal det opplyses om det. Regelen tar sikte på de tilfellene der ytelsen avtalen gjelder også leveres ved hjelp av fjernkommunikasjon, f.eks. teletorgtjenester eller nedlasting av programmer over Internett. Et annet eksempel er der bestilling av varer skjer ved at forbrukeren ringer et utenlandsnummer, og forbrukeren ikke kan forventes å kjenne taksten.

Etter *bokstav h* skal forbrukeren få informasjon om hvilket eller hvilke språk avtalevilkårene og informasjonen er tilgjengelig på. Bakgrunnen for bestemmelsen er at det, særlig ved mer kompliserte eller omfattende avtaler, vil være av betydning for en del forbrukere å vite om informasjonen foreligger på norsk eller andre skandinaviske språk. Særlig en del internetbutikker opererer med markedsføring på mange ulike språk for å nå ut til flest mulig potensielle kunder, mens det i noen tilfeller er slik at utfyllende informasjon, kundeservice, bruksanvisninger o.l. kun gis på engelsk.

Annet ledd stiller krav til at opplysningene gis på en klar og forståelig måte. I dette ligger det at informasjonen må framstilles på en slik måte at den kan oppfattes av forbrukeren. For eksempel vil det ikke være tilstrekkelig at det ved salg av mobiltelefoner, muntlig opplyses om at foretakets vanlige vilkår gjelder, ettersom det ikke kan forutsettes at forbrukerne har oversikt over dette. En del informasjon egner seg ikke for muntlig framstilling, f.eks. kompliserte talloppstillinger. Ved for eksempel gatesalg av produkter som tilsier at slik informasjon skal gis, bør der derfor foreligge en oppstilling på papir som kan forevises forbrukeren, selv om loven ikke stiller noe krav om skriftlighet. Formålet er at forbrukeren skal kunne nyttiggjøre seg de aktuelle opplysningene. Det slås videre fast at markedsføringen skal ta særskilt hensyn til behovet for beskyttelse av mindreårige.

Kontor og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge) uttaler:

«I artikkel 4 nevnes det at det skal tas «tilbørlig hensyn til redelig forretningspraksis og beskyttelse av mindreårige». Man bør ha et sett med regler som avgjør hva dette er, slik at ikke dette overlates til enhver forbrukers subjektive oppfatning. Det finnes ulike praksiser innenfor ulike bransjer men her bør man bli enige om en felles plattform, så alle vet hva man har å forholde seg til.»

Departementet finner det ikke hensiktsmessig å presisere dette nærmere i angrerettloven, ettersom det finnes annet generelt regelverk som vil bli lagt til grunn. Bestemmelsen er en presisering av krav som kan utledes av generelle bestemmelser i markedsføringsloven, og den er tatt inn i forslaget mer som en henvisning til disse. Dermed vil praksis etter markedsføringsloven gi det nærmere innhold i denne bestemmelsen.

Tredje ledd inneholder språkkrav. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.14.3.

Loven omfatter i utgangspunktet salg av finansielle tjenester ved telefon-salg og salg utenfor fast utsalgssted, mens investeringstjenester er helt unntatt fra loven.

Fjerde ledd unntar finansielle tjenester fra bestemmelsen om forhåndsinformasjon, med unntak om kravet til opplysninger om angreretten. Bakgrunnen er at øvrige informasjonskrav for denne typen tjenester anses bedre regulert i annen lovgivning, og at dobbeltregulering bør unngås. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.13.4.3 og pkt. 3.14.2.

Til § 8 Forskrift

Bestemmelsen gir i første ledd adgang til å fastsette forskrift om at det skal gis andre opplysninger før avtaleinngåelse enn dem som følger av § 7. Det kan dessuten fastsettes nærmere bestemmelser om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles, jf. annet ledd. Bakgrunnen er at utviklingen både med hensyn til hvilke produkter som tilbys ved salgsformer som omfattes av loven, og utviklingen av salgsformene, tilsier at det kan være behov for å stille andre konkrete krav til oppfyllelse av opplysningsplikten. Etter tredje ledd kan det dessuten gjøres unntak fra opplysningsplikten.

Kapittel 3 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

Til § 9 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

Bestemmelsen fastsetter krav til at det skal gis nærmere angitte opplysninger ved inngåelse av en avtale. Denne opplysningsplikten er drøftet under de generelle merknadene i pkt. 3.15.

Første ledd pålegger selgeren eller tjenesteyteren å gi forbrukeren nærmere bestemte opplysninger i forbindelse med inngåelse av en avtale. At opplysningene skal gis «i forbindelse med inngåelse av en avtale», innebærer at generell informasjon, f.eks. opplysninger om avtalevilkår som er tatt inn i en postordrekatalog, ikke er tilstrekkelig til å oppfylle kravet, selv om katalogen er sendt direkte til en forbruker som så foretar bestilling.

Opplysningene skal gis «lesbart og lagret på papir eller annet varig medium». Dette kan skje i form av et tradisjonelt skriftlig avtaledokument som sendes eller overleveres forbrukeren, men det kan også gjøres ved at opplysningene formidles på et annet varig medium. Kravet om at opplysningene skal være lagret medfører at de skal presenteres i en statisk form, og at det ikke kan kreves at forbrukeren skal gjøre noe aktivt for å lagre dem. Bestemmelsen vil medføre at forbrukeren skal motta opplysningene i en slik form at han eller hun kan lese den og ha dem tilgjengelig uten å måtte foreta seg noe særskilt i form av opptak, registrering, kopiering e.l. Det vil for eksempel ikke være tilstrekkelig å henvise til at avtalevilkårene og de andre opplysningene som forbrukeren har krav på, finnes på selgers hjemmeside. Det vil derimot være tilstrekkelig om avtalen sendes som e-post. Sendes de i form av vedlegg til en e-post, må dette gjøres på en slik måte at forbrukeren ikke trenger å foreta noen operasjoner for å konvertere vedlegget til en form som er lesbar.

Kontor og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge) uttaler:

«En av fordelene med moderne teknologi er at service kan leveres raskt og effektivt til brukeren. Dette gjelder spesielt hvis den type ser-

vice kan overføres digitalt (filer på e-post). IKT-Norge forutsetter derfor at skriftlig bekreftelse betyr e-post, og www. Vi vil poengtere at «varig medium» må innbefatte en www-side hvor en bekreftelse på kjøpet blir vist on-line slik at kjøper kan skrive ut avtalen i en hardkopi hvis ønskelig.»

Departementet vil presisere at det ikke vil være tilstrekkelig å henvide forbrukeren til en nettside, selv om forbrukeren ved å lagre denne som et dokument kan sikre seg en kopi. Ettersom nettsider endres, er de heller ikke av statisk karakter. Opplysningene må formidles til forbrukeren på en slik måte at de er like fra en dag til en annen og at forbrukeren ikke behøver å foreta seg noe særskilt for å ha dem lagret hos seg. Det vises for øvrig til de generelle merknadene pkt. 3.15.3.2.

Etter *første ledd bokstav a* skal forbrukeren motta opplysninger som nevnt i § 7 første ledd bokstav a-f, jf. merknadene til disse bestemmelsene.

Bokstav b fastsetter at det skal opplyses om vilkårene og framgangsmåten for å benytte angreretten, samt virkningene av bruk av angreretten. Disse opplysningene er bare aktuelle der det faktisk er angrerett for avtalen. Det må opplyses om innholdet i de relevante bestemmelsene i loven, om hvem melding om bruk av angreretten kan gis til, med angivelse av adresse, telefonnummer, e-postadresse e.l. I de tilfellene der forbrukeren skal betale returkostnadene, må det opplyses om størrelsen på returkostnadene, dersom de ikke må antas å være kjent for forbrukeren. Dette innebærer at selgeren må opplyse om kostnadene ved retur for eksempel gjennom posten eller annen fraktfører eller ved at varen hentes av selgerens folk. Kostnader ved retur der forbrukeren selv leverer varen til selgeren, er det ikke nødvendig å opplyse om. Også annen relevant informasjon knyttet til returen skal gis. Det kan fastsettes forskrift etter § 10 om hvordan opplysningene skal gis, herunder at det skal brukes bestemte skjema.

Bokstav c gjelder opplysninger om ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår. Dette vil for eksempel være opplysninger om at selgeren tilbyr ulike former for vedlikehold eller ettersyn, eller at selgeren gir garantier utover rettighetene etter kjøpsloven. Formålet med bestemmelsen er at kjøperen skal gjøres kjent med eventuell garanti og rett og mulighet til ettersalgsservice som inngår i avtalen ved kjøp av et produkt. Bestemmelsen omfatter bl.a. garantier som tilbyr kjøperen reparasjon etter utløpet av reklamasjonsfristen eller som tilbyr reparasjon av feil som ikke regnes som mangler etter kjøpsloven, f.eks. slik at selgeren bekoster delene mens kjøperen betaler arbeidspenge. Det forutsettes at opplysningene om garantivilkår gis på en slik måte at det ikke kan virke villedende i forhold til de rettighetene som følger av kjøpsloven og alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Det betyr at det ikke må framstå som om selgerens garanti er de eneste rettighetene forbrukeren har ved feil og mangler.

Eforum.no bemerker til dette:

«Det fremgår av forarbeidene at informasjonen under dette punktet ikke skal presenteres på en slik måte at det fremstår som om selgerens garanti er de eneste rettigheter en forbruker har ved feil eller mangler. Selgeren er med andre ord i praksis pålagt å på en eller annen måte henlede kjøperens oppmerksomhet mot andre regler. Dette bør i såfall presiseres i bestemmelsen.»

Departementet finner det tilstrekkelig at det presiseres i motivene at informasjon om garanti ikke må framstilles som om dette er de eneste rettighetene kjøperen har. Dersom det for eksempel opplyses om at det er ett års garanti, vil det erfaringsmessig være dette som forbrukeren legger merke til, slik at retten til reklamasjon etter kjøpsloven i inntil 2 år eller 5 år kommer i bakgrunnen. Dersom selgeren gir garanti for ett år, og det opplyses om dette, skal det derfor i tillegg opplyses om at kjøpslovens regler om reklamasjon gjelder i tillegg. Noe annet ville være villedende.

Norges Kvinne- og Familieforbund uttaler:

«Vi har siden 1991 deltatt i Miljøverndepartementets satsning for å få til en avfallsminimering, og er spesielt engasjert av miljøaspekt ved alt forbruk i husholdningene som produserer avfall. Vi ønsker derfor å bidra til at forbrukere flest har god varekunnskap, kjenner til angrerettloven og er aktive brukere av Forbrukerrådets informasjon og organisasjon.

Selgers plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse er et viktig punkt. Her ønsker vi også informasjon om reservedeler kan skaffes og om reparasjonsmuligheter i nærområdet. Dette for å sette fokus på at det fleste varer bør kunne repareres og i alle fall resirkuleres etter endt bruk.»

Departementet vil bemerke at en lovbestemt plikt til å gi informasjon om etter salgsservice i en viss utstrekning vil bidra til at det gis opplysninger av denne typen, f.eks. der produsenten garanterer at reservedeler kan skaffes i 15 år etter kjøpet. At slike opplysninger gis til alle kjøpere, vil også kunne bidra til at flere enn tidligere blir oppmerksomme på mulighetene for å få reparert produkter.

Bokstav d fastslår at det skal gis opplysninger om vilkår for oppsigelse av avtaler. Dette er imidlertid begrenset til avtaler som er tidsubestemte, dvs. som løper inntil de blir oppsagt, og til avtaler som er av mer enn ett års varighet. Slike opplysninger kan gjelde frister for oppsigelse, eller at avtalen forutsetter kjøp av et bestemt antall produkter før den kan sies opp. Videre kan det være spesielle rettigheter som gjelder oppsigelsesadgang ved sykdom o.l., eller som er knyttet til forhold på selgerens eller tjenesteyterens side.

Etter *bokstav e* skal forbrukeren også motta en bekreftelse av bestillingen, en ordrebekreftelse. En slik bekreftelse skal inneholde opplysninger knyttet til den konkrete bestillingen, herunder om hva som er bestilt og opplysninger om pris og betaling.

Annet ledd fastsetter på hvilket tidspunkt opplysningene senest skal gis. Med unntak av opplysningene etter bokstav b-e, kan opplysningene i stor grad gis på foreskrevet måte i forkant av avtaleinngåelsen, dersom selgeren eller tjenesteyteren ønsker det. Dette er særlig aktuelt for generelle vilkår, og vil forhåpentligvis bidra til at opplysningene i mange tilfeller gis i forkant, f.eks. i forbindelse med framsettelse av et konkret tilbud. Dette får ventelig også betydning i løpende kundeforhold, f.eks. der forbrukeren bestiller matvarer over Internett en gang i uken fra et foretak. Her vil det ikke være nødvendig at alle generelle avtalevilkår om levering, betaling osv. gis i forbindelse med hver ny bestilling. Ut fra formålet med bestemmelsen, nemlig at forbrukeren skal ha opplysningene tilgjengelig, må det imidlertid kreves at forbrukeren i alle fall med visse mellomrom får opplysningene på papir eller annen varig måte.

Ved avtaler om tjenester er kravet at opplysningene gis snarest mulig etter avtaleinngåelse, jf. *første punktum*. Ved for eksempel avtaleinngåelser som gjelder standardiserte produkter solgt via Internett, vil opplysningsplikten kunne oppfylles i løpet av svært kort tid. Det samme gjelder der avtalen inngås utenfor fast utsalgssted, og skriftlige opplysninger dermed kan overleveres forbrukeren på stedet. For andre avtaler må det påregnes noe mer tid før opplysningene kan gis.

Ved kjøp av varer skal opplysningsplikten som hovedregel oppfylles senest ved levering, jf. *annet punktum*.

I enkelte tilfeller er det praktisk behov for at en vare blir levert før vilkårene er oppfylt. Det foreslås derfor en bestemmelse i *tredje punktum* om at det ved avtaler om varer som skal leveres til en tredjeperson, kan avtales at opplysningene skal gis etter levering. Et praktisk eksempel er bestilling via Internett av en blomsterbukett som skal leveres til en annen person i løpet av kort tid, eller kjøp av julegaver som skal sendes direkte til mottaker. I slike tilfeller vil det være mest hensiktsmessig også ut fra bestillerens ønske om rask levering at opplysningene følger fakturaen som sendes bestilleren i ettertid.

Etter *fjerde punktum* skal enkelte opplysninger alltid gis etter avtaleinngåelse, uansett om de er gitt tidligere, og selv om de er gitt på en måte som tilfredsstiller kravene til skriftlighet, f.eks. ved e-post eller telefaks. Bakgrunnen er at dette er opplysninger som forbrukeren har særlig interesse av etter at avtalen er inngått.

Etter *tredje ledd* stilles det krav om at opplysningene i visse tilfeller skal gis på norsk. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.15.3.1.

Fjerde ledd unntar enkelte tjenester fra kravene i bestemmelsen, fordi det ville være både upraktisk og uhensiktsmessig å operere med formelle krav til opplysningsplikt. Det mest praktiske eksemplet på slike tjenester er teletorg-tjenester.

Forbrukerombudet har følgende kommentarer:

«Det må være en plikt for tjenesteyter til å opplyse den fysiske adressen til forretningsstedet. I annen setning må derfor ordet «kunne» fjernes.»

Departementet finner det ikke hensiktsmessig å lovfeste krav til at det alltid skal opplyses om den fysiske adressen. Det er i begrenset utstrekning interessant for en forbruker å skulle få opplest den fysiske adressen til tjenesteyter når han eller hun for eksempel ringer Norsk Tippings resultatservice for å få rede på uttrukne tall i forrige ukes spilleomgang. Det må være tilstrekkelig at forbrukeren kan få opplyst adressen ved at det legges inn en valgmulighet, f.eks. ved at forbrukeren kan taste inn at opplysningen ønskes.

Avtaler om finansielle tjenester som inngås ved telefonsalg eller salg utenfor fast utsalgssted er i utgangspunktet omfattet av loven. Avtaler om investerings-tjenester er imidlertid helt unntatt fra loven. Finansielle tjenester er etter *femte ledd* unntatt fra opplysningsplikten, bortsett fra informasjon om angreretten. Bakgrunnen er at øvrige krav til informasjon og avtale reguleres for disse tjenestene mest hensiktsmessig i spesialregelverk, jf. de generelle merknadene under pkt. 3.13.4.3.

I *sjette ledd* er det foreslått en presisering om at kravene som stilles til opplysninger og avtalen etter loven her, ikke gjør noen innskrenkninger i det som

følger generelt eller særskilt for enkelte avtale typer etter annen lovgivning eller ulovfestede prinsipper. Dette følger også uten en slik bestemmelse, men departementet har funnet det hensiktsmessig med en uttrykkelig bestemmelse av opplysningshensyn.

Til § 10 Forskrift

Bestemmelsen i *første ledd* gir adgang til å fastsette forskrifter om hvordan opplysningsplikten skal oppfylles. Bakgrunnen for at det foreslås en slik regel er at en, særlig når det gjelder fjernsalg, må kunne forvente både teknologiske nyvinninger og utvikling av nye salgskonsepter som vil nødvendiggjøre endringer relativt raskt. I første omgang er det aktuelt å fastsette krav om at informasjon om angreretten skal gis på skjema fastsatt av departementet. Erfaringer har vist at dersom det overlates til selgere og tjenesteytere å utforme informasjon om angreretten, vil dette kunne medføre at opplysningene i noen tilfeller gis på måter som gjør den lite synlig og tilgjengelig for forbrukeren. Dette vil for eksempel være tilfellet dersom informasjon om angreretten gjemmes bort i en større mengde tekst, dersom det brukes liten skrift eller dersom opplysningene trykkes på baksiden av en faktura. Erfaringer har også vist behov for at informasjon om angreretten gis i standardisert form, for å unngå sammenblanding med informasjon om reklamasjon etter kjøpsloven. Angreretten gjelder uavhengig av om det er feil med varen eller ikke. Dagens angrefristskjema er omfattende, og ved fastsettelse av ny forskrift om angrefristskjema vil disse få en utforming som er enklere og mindre omfattende.

Etter *annet ledd* kan det også fastsettes forskrift om unntak fra bestemmelsene om opplysningsplikten etter § 9. Dette kan for eksempel være aktuelt dersom det, sett i forhold til det faktiske behovet for informasjon, viser seg at det blir unødvendig tungvint eller upraktisk å gi skriftlige opplysninger ved avtaler om kjøp av bestemte varer eller tjenester.

Forskriftshjemmelen er utformet relativt vidt. Bakgrunnen for dette er at det i dag stort sett gjelder ulovfestede prinsipper om opplysningsplikt i avtaleforhold, og at disse i større utstrekning enn lovfestede krav kan tilpasses nye salgsformer og handlemønster. Lovfesting av krav til at opplysninger skal gis skriftlig på papir eller annet varig medium, kan for enkelte produkter, eller enkelte måter å inngå avtaler på, vise seg å være unødvendig eller på den annen side ikke tilstrekkelig. Det er derfor etter departementets oppfatning behov for en vid forskriftshjemmel for raskt å kunne tilpasse regelverket til den hurtige utviklingen, både når det gjelder teknologi, nye konsepter og endringer i folks handlemønster.

Kapittel 4. Angrerett ved kjøp av varer

Til § 11 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Det vises også til de generelle merknadene i pkt. 3.16.

Første ledd fastsetter at forbrukeren har en ubetinget angrerett i 14 dager. Det er ikke nødvendig å angi noen grunn til at en ønsker å gå fra avtalen. Bestemmelsen om angrerett er ment å gi forbrukeren en mulighet til i ro og mak å vurdere avtalen, og undersøke varene. For å benytte angreretten må forbrukeren melde fra til selgeren innen utløpet av fristen. Fristen løper som

hovedregel fra den dagen forbrukeren har mottatt hele varen og de opplysninger som skal gis etter § 9 og eventuell forskrift etter § 10. Fristen regnes fra forbrukeren har mottatt opplysningene på foreskreven måte, herunder eventuelt angrefristskjema e.l. fastsatt i medhold av § 10. Dersom alle opplysningene er gitt, men ikke på en måte som oppfyller lovens krav, begynner ikke angrefristen å løpe. Dette kan for eksempel være tilfellet der selger henviser til en internettside der alle relevante opplysninger finnes.

Med vilkåret om at varen skal være mottatt menes her at forbrukeren har fått tingen fysisk i hende. Dette betyr at varer som sendes i posten ikke anses som mottatt idet forbrukeren mottar henteseddel i postkassen, men først når varen faktisk er hentet av forbrukeren. Dersom selgeren ikke oppfyller vilkårene, løper fristen uansett ut etter 3 måneder, eller etter ett år dersom det er opplysninger om angreretten som ikke er gitt.

Angreretten vil ikke løpe før forbrukeren har mottatt «hele varen». Dette er særlig aktuelt for kjøp av flere produkter som skal settes sammen eller på annen måte brukes sammen. Dette vil for eksempel være tilfelle ved kjøp av en PC, der avtalen omfatter selve maskinen, skjerm og tastatur. Angreretten løper ikke før forbrukeren har mottatt alle elementene, og således har mulighet til å undersøke varen.

Kontor- og Datateknisk Landsforening (IKT-Norge) uttaler om dette:

«Forslaget er i grunn basert på vanlig folkeskikk ved inngåelse av enhver avtale. Men å oppheve avtalen hvis leverandøren har utelatt noen av de nevnte punkter virker dramatisk. Leverandøren bør gis en sjanse til å rette opp eventuelle feil. Direktivet gir allerede forbrukeren en overveldende fordel ved opphevelse av en avtale.

IKT-Norge er enig i at hvis man opplever at en leverandør over tid ikke endrer praksis slik at alle opplysninger er med ved avtaleinngåelse, bør tiltak iverksettes.»

Opplysningene som skal gis, er alle av sentral betydning for forbrukerens vurdering av den avtalen som er inngått. En del av dem er også sentrale for at forbrukeren skal kunne oppfylle sin del av avtalen på riktig måte, f.eks. opplysninger om hvordan det skal betales. For mange avtaler kan opplysningsplikten oppfylles relativt enkelt, og for en stor del ved bruk av standardisert informasjon. Svært mange aktører på markedet oppfyller allerede i dag i stor utstrekning denne opplysningsplikten, uten at det foreligger spesifiserte krav i lovgivningen. Erfaringsmessig er det på den annen side også en rekke aktører som er mindre opptatt av å gi nødvendig og viktig informasjon. At mangelfull oppfyllelse av opplysningsplikten sanksjoneres ved at angrefristen ikke løper før den er oppfylt, anser departementet som et velegnet virkemiddel for å bidra til at informasjonsforpliktelsene overholdes. Det er også i samsvar med ordningen etter fjernsalgsdirektivet. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.2.

Bestemmelsen i *annet ledd* er en særregel for varer som skal tilvirkes eller tilpasses spesielt. For denne typen varer løper fristen ved annet fjernsalg enn telefonsalg fra forbrukeren har mottatt opplysningene som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskreven måte.

Grensen mellom tilvirkningskjøp og tjenesteytelser må forstås på samme måte som etter annen lovgivning, f.eks. kjøpsloven § 2, der det avgjørende er hvem som holder materialene. Et eksempel kan være bestilling av en skred-

dersydd dress, som vil være kjøp dersom skredderen holder materialet, men avtale om tjenesteytelse dersom forbrukeren holder materialet. Ved annet fjernsalg enn telefonsalg, gjelder det også en særregel i § 16 om oppgjør. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.2.3.

Til § 12 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Når det gjelder *første ledd* vises det til de generelle merknadene i pkt. 3.16.4.

Bestemmelsen i *annet ledd* gir en praktisk løsning på problemet med muligheten for piratkopiering av visse produkter. Ved salg av lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogram kan selgeren forsegle produktet, med den virkning at forbrukeren ikke har angrerett dersom forseglingen er brutt. Dette er en regel som også samsvarer med det som er vanlig praksis ved butikksalg, der musikkinnspillinger o.l. kan byttes dersom forseglingen er ubrutt. Forutsetningen for at angreretten bortfaller, er at informasjon om dette framgår klart og tydelig på selve forseglingen. Gjør det ikke det, gjelder angreretten fullt ut, også selv om forseglingen er brutt. Det er ikke tilstrekkelig at informasjon er gitt i kataloger, på fakturaer osv. Bestemmelsen er begrenset til å gjelde annet fjernsalg enn telefonsalg. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.5.

Til § 13 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

Av bestemmelsen i *første ledd første punktum* framgår det at en forbruker som vil gå fra avtalen må gi melding om dette. Dersom melding ikke gis innen den fristen som følger av § 11, mister forbrukeren angreretten etter loven. Meldingen skal gis til selgeren. Av bestemmelsen i § 9 første ledd bokstav b følger det at selgeren skal gi opplysninger om framgangsmåten for å benytte angreretten. Dette omfatter bl.a. informasjon om hvem melding om bruk av angreretten skal rettes til. Dersom selgeren har meddelt at melding om bruk av angreretten kan gis til en annen enn selgeren, kan forbrukeren velge å gi meldingen enten til denne personen eller til selgeren.

Forbrukerrådet viser til at det ikke oppstilles formkrav til bruk av angreretten og mener at selgeren ikke uten videre kan forlange skriftlig melding. Forbrukerrådet uttaler:

«Det stilles ingen formkrav til meldingen om bruk av angrerett fra kjøper. Selv om skriftlighet av bevis hensyn vil være en fordel er dette ikke nødvendig. Det fremgår av selgers informasjonsplikt jfr. § 10 litra c) at selger skal informere om framgangsmåten når kjøper ønsker å benytte angreretten. Stiller selger krav om skriftlig melding kan dette etter vår oppfatning ikke uten videre være bindende for kjøper, da loven som nevnt ikke stiller formkrav.»

Departementet vil bemerke at det selvsagt ikke vil være mulig for selgeren å fastsette at melding gis på en måte som ikke kreves av forbrukeren etter loven. Det selgeren skal informere om er den framgangsmåten som følger av loven, samt praktisk informasjon som forbrukeren kan ha nytte av, f.eks. dersom det er mulig å sende melding via e-post.

Etter *annet punktum* skal forbrukeren også gi melding til selgeren om hvordan retur av varen vil skje. Forbrukeren kan i enkelte tilfeller velge retur-

måte, jf. §§ 14 og 15. Meldingen må inneholde den informasjonen som er relevant for selgeren i forhold til valgt returmåte. Dersom forbrukeren sender varen i posten, er det tilstrekkelig å opplyse om det. Men velger forbrukeren å stille varen til selgerens rådighet for avhenting hjemme hos seg, må det opplyses om riktig adresse og om når varen kan hentes. Forbrukeren mister ikke angreretten selv om opplysninger om returmåte ikke er gitt til selgeren innen utløpet av angrefristen, så lenge melding om at angreretten benyttes er gitt innen fristen. Det vises også til de generelle merknadene under pkt 3.16.6.3.

Annet ledd inneholder en bestemmelse om fristforlengelse der fristen ender på en søndag eller annen helligdag, på lørdag, eller på den 1. eller 17. mai. I disse tilfellene løper fristen først ut den første virkedagen som følger etter. Ordlyden er endret sammenlignet med forslaget i høringsnotatet, ved at søndag ikke er spesifikt nevnt, ettersom denne dagen faller inn under begrepet «helligdag».

Etter *tredje ledd* anses fristen overholdt når melding er sendt innen fristens utløp og på en forsvarlig måte. Dersom meldingen er sendt på forsvarlig måte, legges risikoen for at en melding ikke kommer fram eller blir forsinket på selgeren. Tilsvarende bestemmelser som legger risikoen på mottakeren finnes i kjøpsloven § 82, håndverkertjenesteloven § 4, avhendingsloven § 2-8 og tidspartloven § 15. Det legges til grunn av forståelsen av bestemmelsen i lovforslaget skal være den samme som for disse bestemmelsene, jf. bl.a. Ot.prp. nr. 80 (1986-87) s. 134-135 der kjøpsloven § 82 er omtalt.

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

Første ledd fastslår at partenes plikt til å oppfylle avtalen bortfaller. For de tilfellene der avtalen er helt eller delvis oppfylt fra en eller begge parter side, skal det skje en tilbakeføring. Selgeren skal motta varen i retur og forbrukeren skal få tilbake det han eller hun har betalt. Bestemmelsene i de øvrige ledd gir anvisning på hvordan oppgjøret skal skje. Returkostnadene skal etter tredje punktum betales av selgeren. Det selgeren skal dekke er alle direkte kostnader i forbindelse med returen, som porto, ekspedisjonsgebyr til eventuelle fraktførere osv. Forbrukerens reiseutgifter til postkontor eller annet sted for å levere varen holdes utenom.

Annet ledd pålegger selger å tilbakebetale til forbrukeren det denne har betalt. Det som skal tilbakebetales vil normalt være kjøpesummen. Men også andre kostnader som forbrukeren har hatt, i form av porto for forsendelse til forbrukeren, ekspedisjonsgebyr, tollavgifter og oppkravsgebyr, skal tilbakebetales til forbrukeren. Selgeren skal etter bestemmelsen også eventuelt betale et beløp til dekning av returutgifter, avhengig av hvordan varen returneres. Dersom returmåten innebærer utlegg for forbrukeren, f.eks. til porto, skal også disse returkostnadene betales til forbrukeren. Selgerens betaling skal skje senest 14 dager fra den dagen selgeren mottok melding om at forbrukeren går fra avtalen. Betaling anses å ha skjedd når beløpet står til forbrukerens rådighet. Når pengene er stilt til forbrukerens disposisjon ved at de er satt inn på en bankkonto, eller en utbetalingsblankett er lagt i forbrukerens postkasse, er selgerens plikt oppfylt. Det er i utgangspunktet ikke knyttet sær-

lige sanksjoner til overtredelse av fristen. Spørsmålet om forsinkelsesrente må avgjøres etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling.

Etter *tredje ledd* har forbrukeren tilbakeholdsrett inntil det beløpet forbrukeren har krav på er mottatt fra selgeren, jf. merknadene til annet ledd. Først når forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale, inntretr forbrukerens plikt til å levere varen tilbake.

Fjerde ledd slår fast at forbrukeren har plikt til å sende eller levere tilbake varen når forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale. Varen skal leveres eller sendes innen rimelig tid. Hva som er rimelig tid, må avgjøres konkret i praksis. Det vil bl.a. bero på hvordan returen skal skje og hvor enkelt eller tungvint det er for forbrukeren å ordne returen. Dersom selgeren skal hente varen hos forbrukeren, vil normalt returen kunne skje i løpet av et par dager. På den annen side, dersom forbrukeren skal returnere en større vare som skal innleveres til en godsterminal e.l., må forbrukeren gis mer tid til å områ seg og organisere returen.

Bestemmelsen i *femte ledd* gjelder retur av varer som er sendt gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører. Slike varer skal etter første punktum sendes tilbake på tilsvarende måte, med unntak av de tilfellene som faller inn under annet punktum. Forbrukeren må kunne stå fritt til å velge en annen fraktfører enn den selgeren brukte, dersom dette er enklere for forbrukeren og ikke medfører økte kostnader eller ulemper for selgeren.

Femte ledd annet punktum innskrenker bestemmelsens virkeområde til å gjelde de tilfellene der selgeren har sørget for hensiktsmessig returpakning. Bakgrunnen er at retur av varen ved forsendelse gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører forutsetter at varen er forsvarlig emballert. Selgeren må sørge for hensiktsmessig returemballasje. Dersom emballasjen som er brukt ved forsendelse til forbrukeren er egnet til å bruke til retur, vil kravet være oppfylt ved dette. I andre tilfeller må selgeren sørge for særskilt returemballasje. Dersom dette ikke skjer, får bestemmelsen i sjette ledd anvendelse.

Retur av varer som er levert på annen måte enn gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører, reguleres av *sjette ledd*. Dette gjelder for eksempel varer som er levert i forbrukerens hjem, i en annen forbrukers hjem, på annet avtalt leveringssted av selgerens folk og varer som forbrukeren har mottatt på gaten eller på en messe. *Første punktum* slår fast at retur av varen skal skje ved at varen stilles til selgerens rådighet på det stedet den ble mottatt.

Etter *sjette ledd annet punktum* kan det likevel avtales at varen skal sendes eller leveres på annen måte dersom dette ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren. At annen leveringsmåte avtales, kan for eksempel være praktisk i forbindelse med messesalg, dersom verken selgeren eller forbrukeren har fast tilhold i det distriktet messen avholdes. Da vil det være aktuelt å avtale en mer praktisk løsning av returen, f.eks. at varen sendes tilbake til selgeren gjennom posten. En slik avtale må følge de generelle reglene som gjelder for avtalevilkår, om plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse etter § 7 og krav til at opplysninger gis skriftlig etter avtaleinngåelse, jf. § 9. Dersom selgeren opererer med en annen returform enn lovens hovedregel på dette punkt, vil dette være «et vesentlig avtalevilkår» etter § 7 første ledd bokstav d, og skal dermed også opplyses på forhånd.

Forutsetningen for at det skal kunne avtales annen returmåte, er at det ikke medfører urimelig ulempe for forbrukeren.

Adgangen til å avtale annen returmåte er begrenset, og gjelder ikke der varen leveres i forbrukerens hjem. I disse tilfellene skal returen alltid skje ved at selgeren henter varen i forbrukerens hjem.

Sjuende ledd gjelder varer som ennå ikke er mottatt eller innløst av forbrukeren på det tidspunktet angreretten benyttes. Forbrukeren er ikke forpliktet til å innløse eller motta varen, f.eks. ved å hente den på postkontoret eller la en fraktfører levere varen hjem til seg. Bestemmelsen innebærer at selgere ved inngåelse av avtaler med fraktførere må sørge for at avtalen gir mulighet for retur på denne måten. Den som leverer varen må få melding om at varen skal returneres til selgeren. Slik melding er ikke tilstrekkelig for å benytte angreretten. Forbrukeren må i tillegg gi melding til selgeren om at angreretten benyttes, jf. §§ 11 og 13.

Bestemmelsen i *åttende ledd* regulerer hva som skal skje med varen dersom den ikke blir hentet av selgeren eller av noen andre på vegne av selgeren. Bestemmelsen får anvendelse i de tilfellene forbrukeren stiller varen til selgerens rådighet, jf. sjette ledd. Dersom varen ikke er hentet innen 3 måneder tilfaller den forbrukeren.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.

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

Første ledd fastslår at partenes plikt til å oppfylle avtalen bortfaller. For de tilfellene der avtalen er helt eller delvis oppfylt fra en eller begge parter side, gir bestemmelsene i de øvrige ledd i bestemmelsen anvisning på hvordan oppgjøret skal skje. Returutgiftene bæres som hovedregel av forbrukeren. Forbrukeren kan imidlertid bare belastes direkte returkostnader i form av porto, vederlag til fraktfører o.l. Selgeren kan ikke kreve noen form for ekspedisjonsgebyr, administrasjonsgebyr e.l. i forbindelse med returen.

Dersom selgeren har levert en erstatningsvare er det selgeren som betaler returkostnadene. Selgeren kan ikke sende erstatningsvarer uten at det er avtalt. Bestemmelsen får betydning der en slik adgang er avtalt. Også der selgeren har misligholdt avtalen, er det selgeren som må bære returkostnadene.

Av *annet ledd* følger det at det er forbrukeren som må tilbakeføre det mottatte først. Forbrukeren kan ikke holde tilbake varen i påvente av at selgeren skal tilbakebetale det forbrukeren har krav på. Varen skal leveres eller sendes på den måten som følger av tredje og fjerde ledd. Returen skal skje innen rimelig tid. Hva som er rimelig tid, må avgjøres konkret i praksis. Det vil bl.a. bero på hvordan returen skal skje og hvor enkelt eller tungvint det er for forbrukeren å ordne returen. Dersom selgeren skal hente varen hos forbrukeren, vil normalt retur måtte kunne skje i løpet av et par dager. På den annen side, dersom forbrukeren skal returnere en større vare som skal innleveres til en gods-terminal e.l., må forbrukeren gis mer tid til å områ seg og organisere returen.

Bestemmelsen i *tredje ledd* gjelder retur av varer som er sendt gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører. Slike varer skal etter første punktum sendes tilbake på tilsvarende måte, med unntak av i de tilfeller som reguleres av annet punktum. Forbrukeren står fritt til å velge en annen fraktfører enn

den selgeren brukte, dersom dette er enklere for forbrukeren og ikke medfører økte kostnader eller ulemper for selgeren.

Tredje ledd annet punktum innskrenker bestemmelsens virkeområde til å gjelde de tilfellene der selgeren har sørget for hensiktsmessig returpakning. Bakgrunnen er at retur av varer ved forsendelse gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører forutsetter at varen er forsvarlig emballert. Dersom selgeren ikke sørger for hensiktsmessig returemballasje, får bestemmelsen i fjerde ledd anvendelse.

Retur av varer som er levert på annen måte enn gjennom posten eller annen selvstendig fraktfører, reguleres av *fjerde ledd*. Dette gjelder for eksempel varer som er levert i forbrukerens hjem, i en annen forbrukers hjem eller på et annet avtalt leveringssted. Forbrukeren har tre valgmuligheter; stille varen til rådighet på mottaksstedet eller levere eller sende varen til selgeren. At varen stilles til rådighet for selgeren innebærer at forbrukeren må levere varen på en måte som sikrer at selgeren faktisk får rådighet over gjenstanden, og i samråd med selgeren. Det forutsettes at selgeren har fått melding om valgt returmåte etter §§ 11 og 13, og således har fått anledning til å gi nærmere anvisninger på hvordan returen skal skje.

Femte ledd pålegger selger å tilbakebetale til forbrukeren det denne har betalt. Det som skal tilbakebetales vil normalt være kjøpesummen. Men også andre kostnader som forbrukeren har hatt, i form av porto for forsendelse til forbrukeren, ekspedisjonsgebyr, tollavgifter og oppkravsgebyr, skal tilbakebetales. Selgerens betaling skal skje senest 14 dager fra den dag selgeren har mottatt varen eller henteseddel, eller varen er stilt til rådighet for avhenting. Betaling anses å ha skjedd når beløpet er stilt til forbrukerens rådighet, f.eks. ved at pengene er kommet inn på bankkonto, eller ved at forbrukeren har fått en utbetalingsblankett i sin postkasse. Det er i utgangspunktet ikke knyttet særlige sanksjoner til overtredelse av fristen. Spørsmålet om forsinkelsesrente må avgjøres etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling.

Sjette ledd gjelder varer som ennå ikke er mottatt eller innløst av forbrukeren på det tidspunktet angreretten benyttes. Forbrukeren er ikke forpliktet til å innløse eller motta varen, f.eks. ved å hente den på postkontoret eller la en fraktfører levere varen hjem til seg. Dette innebærer at selgeren ved inngåelse av avtaler med fraktfører, må sikre at avtalen gir forbrukeren denne muligheten for retur. Den som leverer varen må få melding om at varen skal returneres til selgeren. I tillegg må forbrukeren betale for returen. Forbrukeren må i tillegg gi melding til selgeren om at angreretten benyttes, jf. §§ 11 og 13.

Bestemmelsen i *sjunde ledd* regulerer hva som skal skje med varen dersom den ikke blir hentet av selgeren eller av noen andre på vegne av selgeren. Bestemmelsen får anvendelse i de tilfellene der retur av varen skjer ved at den stilles til selgerens rådighet for avhenting, jf. fjerde ledd. Dersom varen ikke er hentet innen 3 måneder tilfaller den forbrukeren. Dette påvirker ikke forbrukerens rett til å kreve kjøpesummen tilbake.

Etter § 21 annet ledd gis reglene i §§ 14 og 15 tilsvarende anvendelse for varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med en tjenesteavtale.

Det vises også til de generelle merknadene under pkt. 3.16.

Til § 16 Oppgjør ved tilvirkningskjøp mv.

Bestemmelsen inneholder en særregel for oppgjør ved tilvirkningskjøp. Det vises til de generelle merknadene under pkt. 3.16.2.3.

Til § 17 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

Bestemmelsen tilsvarende fjernsalgsdirektivet artikkel 6 nr. 4 og medfører at visse kredittavtaler automatisk skal oppheves dersom forbrukeren benytter angreretten etter § 11. Bestemmelsen gjelder kredittavtaler som skal finansiere hele eller deler av prisen for varen eller tjenesten, forutsatt at kreditten ytes av selgeren eller av tredjeperson på grunnlag av avtale med selgeren.

Første ledd gjelder kredittavtaler der kreditten ytes av selgeren, og innebærer at kredittavtalen skal oppheves dersom forbrukeren benytter angreretten. Opphevelsen av avtalen skal være vederlagsfri for forbrukeren. Dette innebærer bl.a. at det ikke kan kreves renter eller annet vederlag for den benyttede kredittid. Det kan heller ikke kreves for eksempel «avbestillingsgebyr», «administrasjonsgebyr» eller annen økonomisk kompensasjon fra forbrukeren fordi avtalen oppheves. Eventuelle beløp som er innbetalt skal tilbakebetales til forbrukeren i sin helhet.

Annet ledd gir bestemmelsen i første ledd tilsvarende anvendelse der kreditten ytes av en tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og selgeren. Der det er tale om for eksempel bruk av kredittkort, er det naturlig nok ikke den generelle avtalen som skal oppheves, men den konkrete transaksjonen. I hvilke tilfeller kreditten ytes av «tredjeperson på grunnlag av avtale mellom denne og selgeren», må avgjøres etter en konkret vurdering. I definisjonen av kredittkjøp i kredittkjøpoven § 3-1 bokstav b finnes en tilsvarende formulering, idet loven bl.a. gjelder «*kjøp av løsøre der kjøpesummen helt eller delvis dekkes ved lån og kreditten gis av selgeren eller av en annen på grunnlag av avtale med selgeren (lånkjøp)*». I hvilke tilfeller kreditten skal anes å ytes av annen på grunnlag av avtale med selgeren, er kommentert slik i forarbeidene til kredittkjøpoven (NOU 1977:12 side 79):

«Utvalget er kommet til at det ikke bør kreves noen aktiv formidling fra selgerens side eller noen nærmere tilknytning mellom selgeren og långivere. Det bør være tilstrekkelig at det eksisterer en uttrykkelig eller stilltiende avtale mellom selgeren og långiveren om at långiveren skal finansiere et innkjøp hos selgeren. Også mer tilfeldige avtaler om finansiering av et kjøp vil dermed omfattes av loven. Og det vil være likegyldig om kjøperen først kontakter selger, som så formidler kreditten, eller først henvender seg til långiveren, som dernest tar kontakt med en selger.»

Tolkninger av kredittkjøpovens bestemmelse i praksis og juridisk teori vil kunne gi veiledning ved praktisering av bestemmelsen i loven her.

I annet punktum fastsettes det at selgeren i disse tilfellene skal gi melding til kreditttakeren umiddelbart etter at melding om bruk av angreretten er mottatt fra forbrukeren. Bestemmelsen er en ordensbestemmelse, slik at det ikke får noen betydning i forhold til forbrukeren om slik melding ikke er gitt. Se også de generelle merknadene pkt. 3.16.7.

Kapittel 5. Angrerett ved kjøp av tjenester

Til § 18 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Tilsvarende som for varer gir bestemmelsen forbrukeren en ubetinget angrerett i 14 dager. Det er ikke nødvendig å angi noen grunn til at en ønsker å gå fra avtalen. Bestemmelsen om angrerett er ment å gi forbrukeren en mulighet til i ro og mak å vurdere avtalen. Fristen løper fra den dagen da forbrukeren har mottatt opplysningene som kreves etter § 9 og eventuell forskrift fastsatt i medhold av § 10. I de tilfellene der tjenesteyteren overhodet ikke oppfyller vilkårene, løper fristen likevel ut etter 3 måneder, eller etter ett år, dersom det er opplysningene om angreretten som mangler. Forbrukeren må gi melding til tjenesteyteren om bruk av angreretten, jf. også § 20.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.1 og 3.16.2.

Til § 19 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Bestemmelsen inneholder enkelte unntak fra angreretten, samt adgang til å unnta bestemte typer finansielle tjenester fra angreretten ved forskrift.

Bestemmelsen i *første ledd bokstav a* unntar avtaler om spille- og lotteritjenester fra angreretten. Unntaket gjelder avtaler som inngås ved andre fjernsalgsformer enn telefonsalg.

Unntaket tar sikte på tradisjonelle lotterier, som forhåndstrukne lotterier (skrapelodd o.l.) og etterhåndstrukne lotterier og lykkespill, som for eksempel bingo og rulett.

Unntaket omfatter bare reelle spill og lotterier, og forutsatt at de drives i lovlige former. Dette innebærer at unntaket ikke gjelder for en del tilfeller av virksomhet som en har sett særlig innenfor postordre, der markedsføringen gir inntrykk av at enkeltpersoner er særskilt utvalgt eller uttrukket til å motta et gunstig tilbud. Slike tilbud, som ofte er personlig adressert til mottakerne, gir ofte muligheten til å motta en eller flere produkter, ofte benevnt premier eller gevinst, til særlig gunstig pris, eller mot kun å betale porto- og ekspedisjonsomkostninger. I enkelte tilfeller forutsettes det at forbrukeren for å motta «gevinsten» kjøper andre produkter. Denne typen markedsføring er ofte i strid med markedsføringsloven. Slike tilbud er heller ikke reelle lotterier, men oftest salg av varer, der det å presentere det som en form for lotteri eller særskilt utvelgelse av noen heldige som mottar tilbudet brukes for å fremme omsetningen. Også forutsetningen om at unntaket bare gjelder lotterier som drives i lovlige former, innebærer at denne typen omsetning faller utenfor unntaket. Lotterier distribuert gjennom alminnelig post, telefon, elektroniske signaler (herunder Internett) e.l., må ha tillatelse etter lotteriloven. Virksomheten som er beskrevet ovenfor vil dermed falle utenfor unntaket, både fordi det ikke er reelle lotterier, og fordi den mangler nødvendig tillatelse.

Avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted er ikke omfattet av unntaket. Forbrukeren har dermed angrerett i disse tilfellene. Av § 2 bokstav b følger det imidlertid at angreretten for avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted bare gjelder der beløpet forbrukeren betaler overstiger 300 kroner.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.9.

Etter *første ledd bokstav b* er en del tjenester unntatt fra angreretten, når avtalen er inngått gjennom andre fjernsalgsformer enn telefonsalg. Det gjel-

der tjenester der det ved avtaleinngåelsen fastlegges at tjenesten skal leveres eller utføres på et nærmere bestemt tidspunkt eller innenfor et nærmere angitt tidsrom. Typiske eksempler på slike tjenesteavtaler der tidspunktet fastlegges ved bestilling, er avtaler om innkvartering, flyreiser, leie av en bil, avtale om kjøp av opera- eller teaterbilletter, eller billetter til andre underholdningsarrangementer. Felles for disse avtalene er at det kan være vanskelig å få solgt tjenesten til noen andre dersom forbrukeren skulle ha rett til å gå fra avtalen. Det må imidlertid understrekes at bestemmelsen ikke vil medføre noen begrensninger i den rett til avbestilling som følger av kutymen eller av tjenesteyterens avtalevilkår. For avtaler der leverings- eller oppfyllestidspunktet står åpent, vil angreretten gjelde. Dette innebærer at for eksempel forhåndskjøpte rabattkort for flere reiser, sesongkort og billetter med uspesifisert reisetidspunkt, i utgangspunktet vil være omfattet av angreretten. Tilsvarende omfatter unntaket ikke avtaler om at en håndverker skal utføre en reparasjon av en ting, når ikke tidspunktet eller tidsrommet for utførelsen er fastlagt, eller der det avtales at håndverkeren skal komme hjem til forbrukeren for å besiktige for eksempel et baderom, for så å komme med et tilbud.

Med bakgrunn i det særlige behovet for forbrukerbeskyttelse som foreligger ved telefonsalg, foreslås det at unntaket ikke omfatter telefonsalg. Normalreglene for angrerett ved tjenester kommer da til anvendelse.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.8.

Etter *annet ledd* kan det ved forskrift fastsettes særlige regler om angreretten for finansielle tjenester og gjøres unntak for bestemte typer tjenester. Finansielle tjenester utgjør en stor og uensartet gruppe, og det er en type tjenester der det er behov for særregler. Det vises til de generelle merknadene i pkt. 3.13.

Til § 20 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

Bestemmelsen gir § 13 tilsvarende anvendelse for tjenester, og det vises til merknadene til denne bestemmelsen.

Til § 21 Gjennomføring av angreretten

Gjennomføring av angreretten ved tjenesteavtaler er omhandlet i de generelle merknadene pkt. 3.16.6.8.

Første ledd slår fast det generelle prinsippet om at partenes plikt til å oppfylle avtalen faller bort når angreretten benyttes.

Annet ledd regulerer de tilfellene der det når angreretten benyttes allerede har skjedd en hel eller delvis oppfyllelse av avtalen. Det skal da skje en tilbakeføring «så langt det er mulig». Typisk for tjenesteytelser er at de oftest ikke kan tilbakeføres etter at de er utført eller levert, f.eks. når et hus er malt eller strøm er levert. Dersom forbrukeren har forskuddsbetalt vederlag for tjenesten og eventuelt andre kostnader, skal det forbrukeren har betalt tilbakeføres. Et unntak er gjort for kostnader forbrukeren skal betale, dersom det er inngått avtale om begrenset angrerett etter tredje ledd. Har forbrukeren mottatt varer som skal benyttes i forbindelse med tjenesteytelsen, skal disse tilbakeføres. Dette kan for eksempel være spenn med maling, materialer, dekker for å motta kabel-TV-sendinger eller annet mottaksutstyr, eller modem ved avtaler

om internettaksess. At tilbakeføring skal skje så langt det er mulig innebærer for eksempel at maling som er påført et hus, selvsagt ikke skal tilbakeføres. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 om oppgjør ved bruk av angreretten ved avtaler om kjøp av varer gis tilsvarende anvendelse ved avtaler om tjenester. Disse bestemmelsene regulerer bl.a. hvem som skal yte først, frister for tilbakebetaling, tilbakeholdsrett og på hvilken måte varer skal returneres. Det vises til de spesielle merknadene til disse bestemmelsene. Det vises også til de generelle merknadene under pkt. 3.16.6.8.

Bestemmelsen i *tredje ledd* inneholder en særregel for tjenesteavtaler inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Ved avtaler om tjenester løper angreretten fra forbrukeren har mottatt de opplysninger som kreves etter kapittel 3 på foreskrevet måte, jf. § 18. Etter bestemmelsen her kan det avtales at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angreretten, med den virkning at forbrukeren skal betale for den delen av tjenesten som allerede er utført. At dette skal skje, må avtales særskilt, og påbegynnelse kan ikke skje før opplysninger knyttet til en slik avtale er gitt i henhold til kravene i kapittel 3.

Av tjenesteyterens plikt til å gi opplysninger om avtalevilkår, og andre opplysninger som forbrukeren har grunn til å regne med å få, følger det at det i slike tilfeller må gis relevante opplysninger om konsekvensene av at tjenesten påbegynnes. Dersom for eksempel de vesentlige kostnadene påløper umiddelbart ved påbegynnelse eller i en tidlig fase av utførelsen av tjenesten, må dette opplyses. Tjenesteyteren må bl.a. gi opplysninger som setter forbrukeren i stand til å reagere raskt dersom han eller hun ønsker å benytte angreretten uten at store kostnader påløper. Hvordan etteroppgjøret skal skje, og hva det er rimelig å belaste forbrukeren med av kostnader, vil måtte vurderes konkret. Bestemmelsen må utdypes ved praksis.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.16.3

Til § 22 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

Bestemmelsen gir § 17 om oppheving av visse kredittavtaler tilsvarende anvendelse for kredittavtaler som er inngått i forbindelse med en tjenesteavtale, jf. merknadene til denne bestemmelsen.

Kapittel 6. Gjennomføring av avtalen

Til § 23 Leveringstidspunkt

Ved spørsmål om hvilket leveringstidspunkt som er avtalt må opplysninger gitt av selgeren etter § 7 første ledd bokstav d legges til grunn, dersom ikke annet avtales mellom forbrukeren og selgeren. Bestemmelsen her inneholder en regel om når levering skal skje dersom ikke annet er avtalt og opplyst. I disse tilfellene fastsettes det at levering skal skje innen rimelig tid og senest innen 30 dager etter den dagen da forbrukeren bestilte varen eller tjenesten. Bestemmelsene regulerer imidlertid ikke virkningene av at selgeren ikke overholder fristen. Dersom selgeren ikke leverer innen avtalt tid, eller i mangel av avtale «innen rimelig tid og senest innen 30 dager» vil det i utgangspunktet foreligge forsinkelse. Om det foreligger forsinkelse som gir rett til misligholdbeføyelser fra forbrukerens side, må avgjøres etter kjøpsloven og andre lover, samt alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Hva som skal forstås med levering innen «rimelig tid» må avgjøres konkret i forhold til de enkelte typer varer og tjenester, bl.a. ut fra hva som er vanlig leveringstid for ytelsen omsatt på den aktuelle måten. For kurante varer som for eksempel CDer, TV-apparater og bøker, må det forventes at leverings-tiden er relativt kort. Ved kjøp av varer som skal tilvirkes spesielt for forbruke-ren må det forventes en lengre leveringsperiode. Teori og praksis knyttet til bestemmelser i kjøpsloven og andre regler vil gi veiledning.

Levering skal etter forslaget skje senest innen 30 dager etter at varen eller tjenesten ble bestilt. Ved vurdering av når levering skal anses å ha skjedd, må tilsvarende vurderinger som etter kjøpslovens regel i § 7 fjerde ledd legges til grunn. For tjenester vil det etter forslaget ikke være tilstrekkelig at tjenesten er påbegynt før utløpet av fristen. Utførelsen av tjenesten må være avsluttet innen fristen. Dersom fullførelse av tjenesten vil ta lenger tid enn 30 dager vil det være naturlig at partene avtaler en lenger frist, slik at bestemmelsen her ikke kommer til anvendelse. Tilsvarende vil gjelde for eksempel varer som skal tilvirkes eller framskaffes.

Det vises også til de generelle merknadene pkt. 3.17.2.

Til § 24 Varer og tjenester som ikke kan leveres

Etter *første ledd* skal selgeren eller tjenesteyteren gi melding til forbrukeren dersom en bestilt vare eller tjeneste ikke kan leveres. Meldingen skal gis snarest mulig.

Bestemmelsen i *annet ledd* gjelder tilbakebetaling av innbetalte beløp der en vare eller tjeneste ikke kan leveres, og avtalen på bakgrunn av dette heves. Hvorvidt forbrukeren har rett til å heve avtalen, og øvrige virkninger av at avta-len eventuelt heves, må avgjøres etter reglene i kjøpsloven og andre lover, samt alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Bestemmelsen her gjelder kun tilbakebetaling dersom avtalen heves.

Prinsippet om «ytelse mot ytelse» i avtaleforhold innebærer at det som hovedregel ikke kan kreves forskuddsbetaling. Det må foreligge særlige behov fra selgerens side for at forskuddsbetaling skal kunne kreves. Dersom forbrukeren har betalt på forskudd, skal beløpet tilbakebetales snarest mulig ved en eventuell heving av avtalen. Bestemmelsen pålegger selgeren å tilba-kebetale snarest mulig og senest innen 14 dager etter at avtalen ble hevet. Fristen for tilbakebetaling er kortere sammenlignet med forslaget i hørings-notatet, for å få en tilsvarende frist for tilbakebetaling fra selgeren, som i angrerettstilfellene.

Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt 3.17.3.

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

Til § 25 Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser

Første ledd fastslår at loven trer i kraft fra det tidspunkt Kongen bestemmer. Det tas sikte på å fastsette ikrafttredelse kort tid etter lovens vedtakelse. Fra samme tidspunkt oppheves gjeldende angrefristlov.

I henhold til bestemmelsen i *annet ledd* gis loven anvendelse på alle avtaler som blir inngått etter at loven er trådt i kraft. Der det har vært innledende kontakt mellom selgeren eller tjenesteyteren og forbrukeren med sikte på inngåelse av avtale, vil selgeren eller tjenesteyteren måtte oppfylle lovens krav i videre kontakt og inngåelse av avtale. Når det gjelder markedsføring med sikte på inngåelse av avtaler som omfattes av loven, vil loven gjelde all markedsføring som finner sted etter lovens ikrafttredelse. Informasjonsmaterieell i form av brosjyrer, internettsider o.l. som ikke tilfredsstiller lovens krav må derfor erstattes av nye utgaver.

Etter *tredje ledd* vil angrefristloven fra 1972 fortsatt gjelde for avtaler som er endelig inngått før den nye lovens ikrafttredelse. For avtaler som ikke er inngått, men der det har vært forhandlinger eller kontakt mellom partene, vises det til merknadene i avsnittet ovenfor.

Til § 26 Endringer i andre lover

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

Ny bokstav c i § 1 første ledd

Endringen medfører at alle tvister mellom forbrukere og selgere eller tjenesteytere om spørsmål som faller inn under loven kan behandles av Forbrukertvistutvalget. Spørsmål knyttet til markedsføringen kan behandles av utvalget i den grad det har sivilrettslige virkninger, som forlengelse av angreretten, etter angrerettloven. Andre spørsmål knyttet til markedsføring behandles av Forbrukerombudet og Markedsrådet etter de offentligrettslige reglene i markedsføringsloven, jf. pkt. 3.18.

Endring av § 1 sjette ledd

Bestemmelsen fastslår at Forbrukertvistutvalget avgjør med endelig virkning om en sak hører under utvalgets myndighetsområde. Gjeldende bestemmelse angir spesifikt hva utvalget kan avgjøre, f.eks. om et kjøp skal anses som forbrukerkjøp. Dette er etter departementets vurdering ikke nødvendig å angi, og det foreslås derfor en forenkling av bestemmelsen.

2. Lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp

Endring av § 16 siste punktum

Bestemmelsen i kjoepsloven gjelder tilbakelevering ved kjøp med returrett. Den alminnelige regelen er at kjøperen har risikoen inntil tingen igjen er overtatt av selgeren. I siste punktum gjøres unntak fra denne regelen i de tilfellene der kjøperen har rett til å levere tingen tilbake etter angrefristloven. Henvisningen endres slik at den gjelder den nye angrefristloven.

Barne- og familiedepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven).

Vi HARALD, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) i samsvarende med et framlagt forslag.

Tilråding fra Barne- og familiedepartementet ligger ved.

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

Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser

§ 1 Virkeområde

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

Lovens kapittel 2 og 3 gjelder også den som i næringsvirksomhet opptrer på vegne av en ikke-næringsdrivende selger eller tjenesteyter i situasjoner som nevnt i første ledd.

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

§ 2 Unntak fra lovens virkeområde

Loven gjelder ikke for:

- a) salg fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler
- b) salg utenfor fast utsalgssted når den samlede kontraktssummen inkludert frakt- og tilleggskostnader som forbrukeren skal betale er under kr 300
- c) auksjonssalg. Loven gjelder likevel når det er lagt opp til at budgivningen utelukkende skal skje ved fjernkommunikasjon, og gjelder annet enn brukte varer og særskilt tilvirkede gjenstander. Loven gjelder uansett når auksjonssalg skjer som ledd i en salgsutflukt arrangert av selgeren eller tjenesteyteren
- d) avtaler om salg eller oppføring av fast eiendom eller avtaler som gjelder rettigheter i fast eiendom, bortsett fra utleie. Som salg av fast eiendom regnes også salg av adkomstdokumenter med tilknyttet leierett i bolig
- e) avtaler som omfattes av lov 13. juni 1997 nr. 37 om salg av tidsparter i fritidsbolig (tidspartloven), og henvendelser med sikte på inngåelse av slike avtaler
- f) salg utenfor fast utsalgssted dersom selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, og avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av forbrukerens henvendelse, eller en vare eller tjeneste som er direkte forbundet med denne
- g) avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg
- h) avtaler om investeringstjenester

Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

§ 3 Ufravikelighet

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

§ 4 Avtale om voldgift og verneting

Forbrukeren kan ikke på forhånd avtale voldgift.

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

§ 5 Lovvalg utenfor EØS

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

§ 6 Definisjoner

I loven menes med:

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

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

Kapittel 2. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

§ 7 Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

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

- a) varens eller tjenestens viktigste egenskaper
- b) de totale kostnadene forbrukeren skal betale, inklusive alle avgifter og

Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

leveringskostnader, og spesifikasjon av de enkelte elementene i totalprisen

- c) om forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) etter loven her eller ikke
- d) alle vesentlige avtalevilkår, herunder om betaling, levering eller annen oppfyllelse av avtalen samt om avtalens varighet når avtalen gjelder løpende ytelser
- e) selgerens eller tjenesteyterens navn og adresse
- f) tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig i
- g) kostnadene ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden, dersom de ikke beregnes etter normaltakst
- h) hvilke språk informasjon og avtalevilkår er tilgjengelig på

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

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

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

§ 8 Forskrift

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

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

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

Kapittel 3. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

§ 9 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

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

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

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

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

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

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

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

§ 10 Forskrift

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

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

Kapittel 4. Angrerett ved kjøp av varer

§ 11 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

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

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

§ 12 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Angreretten gjelder ikke

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

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan angreretten ikke gjøres gjeldende for lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogram der forbrukeren har brutt forseglingen. Opplysning om at angreretten bortfaller skal framgå klart og tydelig på selve forseglingen.

§ 13 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

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

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

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

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

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

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

Forbrukeren kan holde varen tilbake inntil han eller hun har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnader fra selgeren.

Når forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale, skal forbrukeren sende eller levere varen til selgeren innen rimelig tid.

Er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, gjelder bestemmelsen i sjette ledd.

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

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

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

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

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen skal det skje en tilbakeføring. Returkostnadene bæres av forbrukeren med mindre selgeren har misligholdt avtalen eller selgeren i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig.

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

Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

Er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på samme måte eller leveres til selgeren. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning gjelder bestemmelsen i fjerde ledd.

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

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

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

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

§ 16 Oppgjør ved tilvirkningskjøp mv.

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

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

§ 17 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

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

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

Kapittel 5. Angrerett ved kjøp av tjenester

§ 18 Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

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

§ 19 Unntak fra og begrensninger i angreretten

Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjelder angreretten ikke for

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

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

§ 20 Melding om bruk av angreretten. Fristberegning

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

§ 21 Gjennomføring av angreretten

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen skal det skje en tilbakeføring så langt det er mulig. Dette gjelder ikke kostnader for brukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenestetavtalen.

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det avtales at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført samt for medgåtte materialer. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før tjenesteyteren har gitt de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte.

§ 22 Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten

Bestemmelsene i § 17 om virkninger for kredittavtaler gjelder tilsvarende.

Kapittel 6. Gjennomføring av avtalen

§ 23 Leveringstidspunkt

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

§ 24 Varer og tjenester som ikke kan leveres

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

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

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

§ 25 Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser

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

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

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

§ 26 Endringer i andre lover

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

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

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

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

§ 1 sjette ledd skal lyde:

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

2. Lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp

§ 16 siste punktum skal lyde:

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

Vedlegg 1

Europaparlaments- og Rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om vern av forbrukerne med hensyn til avtaler som inngås ved fjernsalg

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR -

under henvisning til traktaten om opprettelse av Det europeiske fellesskap, særlig artikkel 100 A,

under henvisning til forslag fra Kommisjonen ¹⁾,

under henvisning til uttalelse fra Den økonomiske og sosiale komité ²⁾,

etter framgangsmåten fastsatt i traktatens artikkel 189 B ³⁾, på grunnlag av Forlikskomiteens felles forslag av 27. november 1996, og

ut fra følgende betraktninger:

1) I forbindelse med virkeliggjøringen av målene for det indre marked må det treffes tiltak med sikte på en gradvis konsolidering av dette markedet.

2) Fri bevegelighet for varer og tjenester berører ikke bare næringsdrivende, men også privatpersoner. Det betyr at forbrukerne bør kunne ha tilgang til varer og tjenester i en annen medlemsstat på samme vilkår som befolkningen i denne staten.

3) Fjernsalg over landegrensene kan være et av de viktigste, konkrete tegn for forbrukerne på at det indre marked er gjennomført, slik det slås fast bl.a. i Kommisjonens melding til Rådet kalt «Mot et indre marked for distribusjon». For at det indre marked skal virke på en tilfredsstillende måte, er det uomgjengelig nødvendig at forbrukerne kan henvende seg til et foretak utenfor deres eget land selv om foretaket har et datterselskap i det landet der forbrukeren bor.

4) Innføring av ny teknologi medfører en mangedobling av de midler forbrukeren har til rådighet for å gjøre seg kjent med tilbudene overalt i Fellesskapet og for å avgi bestilling. Enkelte medlemsstater har allerede truffet forskjellige eller avvikende tiltak for å verne forbrukerne med hensyn til fjernsalg, og dette har hatt negative følger for konkurransen mellom foretakene i det indre marked. På dette området er det derfor nødvendig å innføre et sett av felles minimumsregler på fellesskapsplan.

5) I punkt 18 og 19 i vedlegget til rådsresolusjon av 14. april 1975 om Det europeiske økonomiske fellesskaps første program for en politikk for forbruker vern og forbrukerinformasjon ⁴⁾ pekes det på behovet for å verne kjøpere

¹⁾ EFT nr. C 156 av 23.6.1992, s. 14. EFT nr. C 308 av 15.11.1993, s. 18.

²⁾ EFT nr. C 19 av 25.1.1993, s. 111.

³⁾ Europaparlamentsuttalelse av 26. mai 1993 (EFT nr. C 176 av 28.6.1993, s. 95), Rådets felles holdning av 29. juni 1995 (EFT nr. C 288 av 30.10.1995, s. 1) og Europaparlamentsbeslutning av 13. desember 1995 (EFT nr. C 17 av 22.1.1996, s. 51). Europaparlamentsbeslutning av 16. januar 1997 og rådsbeslutning av 20. januar 1997.

⁴⁾ EFT nr. C 92 av 25.4.1975, s. 1.

av varer eller tjenester mot krav om betaling for varer som ikke er bestilt, og mot aggressive salgsmetoder.

6) I Kommisjonens melding til Rådet kalt «Ny impuls for forbrukervernpolitikken», som ble godkjent ved rådsresolusjon av 23. juni 1986⁵⁾, bebudes det i punkt 33 at Kommisjonen skal framlegge forslag om anvendelse av ny informasjonsteknologi som gjør det mulig for forbrukerne å avgi bestillinger hjemmefra til en leverandør.

7) I rådsresolusjon av 9. november 1989 om framtidige prioriteringer for en intensivert forbrukervernpolitikk⁶⁾ oppfordres Kommisjonen til å prioritere områdene omhandlet i resolusjonens vedlegg. I vedlegget vises det til ny teknologi som muliggjør fjernsalg. Kommisjonen har fulgt opp denne resolusjonen ved å vedta en «treårig handlingsplan for forbrukervernpolitikk i Det europeiske økonomiske fellesskap (1990-1992)», og denne planen forutsetter at det vedtas et direktiv på området.

8) Spørsmålet om hvilke språk som skal brukes ved inngåelse av avtaler om fjernsalg, hører under medlemsstatenes kompetanse.

9) Avtaler som inngås ved fjernsalg, kjennetegnes ved bruk av en eller flere fjernkommunikasjonsmetoder. De forskjellige metodene anvendes som ledd i et organisert system for fjernsalg eller fjerntjenesteyting uten at leverandøren og forbrukeren er til stede samtidig. Den kontinuerlige videreutviklingen av disse metodene gjør det umulig å utarbeide en uttømmende liste over dem, og det er derfor nødvendig å fastsette de prinsipper som skal gjelde på dette området, også for metoder som ennå bare anvendes i begrenset omfang.

10) Den samme transaksjonen, som omfatter flere påfølgende operasjoner eller en rekke enkeltoperasjoner over et bestemt tidsrom, kan gi opphav til forskjellige juridiske beskrivelser avhengig av lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Bestemmelsene i dette direktiv kan ikke anvendes forskjellig avhengig av lovgivningen i de enkelte medlemsstater, med forbehold for medlemsstatenes anvendelse av artikkel 14. Det er derfor grunn til å anse at bestemmelsene i dette direktiv minst må være oppfylt ved den første av flere påfølgende operasjoner eller den første av en rekke enkeltoperasjoner over et bestemt tidsrom, som kan anses for å utgjøre en helhet, enten operasjonen eller rekken av operasjoner omfattes av én enkelt avtale eller flere påfølgende, særskilte avtaler.

11) Bruk av fjernkommunikasjonsmetoder må ikke medføre noen forringelse av informasjonen til forbrukeren. Det bør derfor fastsettes bestemmelser om hva slags informasjon det skal være obligatorisk å meddele forbrukeren, uansett hvilken kommunikasjonsmetode som anvendes. Informasjonen skal dessuten oppfylle andre relevante fellesskapsregler, særlig i rådsdirektiv 84/450/EØF av 10. september 1984 om tilnærming av medlemsstatenes lover og forskrifter om villedende reklame⁷⁾. Dersom forpliktelsen til å gi informasjon fravikes, er det forbrukeren som på grunnlag av skjønn skal anmode om visse grunnleggende opplysninger som leverandørens navn samt varenes eller tjenestenes viktigste egenskaper og pris.

⁵⁾ EFT nr. C 167 av 5.7.1986, s. 1.

⁶⁾ EFT nr. C 294 av 22.11.1989, s. 1.

⁷⁾ EFT nr. L 250 av 19.9.1984, s. 17.

12) Ved bruk av telefon bør forbrukeren ved begynnelsen av samtalen gis tilstrekkelig informasjon til å avgjøre om han vil fortsette samtalen eller ikke.

13) Informasjon som formidles via visse typer elektronisk teknologi, er ofte av flyktig art i den grad den ikke mottas på et varig medium. Det er derfor nødvendig at forbrukeren skriftlig i god tid mottar de opplysninger som er nødvendige for å oppfylle avtalens bestemmelser på rett måte.

14) Forbrukeren har i praksis ikke mulighet til å se varen eller å forvisse seg om tjenestens art før avtalen inngås. Det bør derfor innføres en fragåelsesrett med mindre annet er fastsatt i dette direktiv. Dersom en slik rett skal være noe mer enn en formell rett, må utgiftene en forbruker som utøver sin fragåelsesrett, eventuelt har pådratt seg, begrenses til de direkte utgiftene i forbindelse med tilbakesendingen av varene. Fragåelsesretten skal ikke berøre forbrukerens rettigheter i henhold til hans nasjonale lovgivning, særlig med hensyn til mottaking av skadde varer eller mangelfulle tjenester eller varer eller tjenester som ikke svarer til beskrivelsen i tilbudet. Medlemsstatene skal fastsette de øvrige vilkår og regler for utøvelse av fragåelsesretten.

15) Det er også nødvendig å fastsette en frist for oppfyllelse av avtalen dersom dette ikke blir gjort når bestillingen avgis.

16) Den salgsfremmende metoden som består i å sende forbrukeren en vare eller å yte ham en tjeneste mot betaling uten forutgående bestilling eller uttrykkelig samtykke fra hans side, kan ikke tillates med mindre det dreier seg om en erstatningsleveranse.

17) Prinsippene i artikkel 8 og 10 i Den europeiske konvensjon om beskyttelse av menneskerettighetene og de grunnleggende friheter av 4. november 1950 bør tas i betraktning. Det er nødvendig å anerkjenne forbrukerens rett til vern av sitt privatliv, særlig i forhold til visse, særlig pågående kommunikasjonsmetoder. Det bør derfor fastsettes særlige begrensninger for bruk av slike metoder. Medlemsstatene bør treffe de tiltak som er nødvendige for å sikre effektivt vern av forbrukere som har gitt uttrykk for at de ikke ønsker å bli kontaktet ved bruk av visse kommunikasjonsmetoder, uten at dette berører de særlige beskyttelsestiltak som står til rådighet for forbrukeren ifølge Fellelesskapets regelverk om vern av persondata og privatlivets fred.

18) Det er viktig at de grunnleggende, bindende reglene i dette direktiv, der det er hensiktsmessig, utfylles med frivillige avtaler mellom de berørte næringsdrivende i samsvar med kommisjonsrekommendasjon 92/295/EØF av 7. april 1992 om retningslinjer for vern av forbrukere med hensyn til avtaler som inngås ved fjernsalg⁸⁾.

19) For å oppnå et best mulig forbrukervern er det viktig at forbrukerne blir tilfredsstillende orientert om bestemmelsene i dette direktiv og om eventuelle regler som finnes på dette området.

20) Manglende overholdelse av bestemmelsene i dette direktiv kan være til skade både for forbrukere og konkurrerende virksomheter. Det kan derfor fastsettes bestemmelser som gjør det mulig for offentlige organer eller deres representanter, eller forbrukerorganisasjoner som ifølge nasjonal lovgivning har en berettiget interesse i å beskytte forbrukerne, eller bransjeorganisasjo-

⁸⁾ EFT nr. L 156 av 10.6.1992, s. 21.

ner som har en berettiget interesse i å gripe inn, å overvåke anvendelsen av dette direktiv.

21) Av hensyn til forbrukervernet er det viktig at spørsmålet om klager over landegrensene blir behandlet så snart som mulig. Kommisjonen offentliggjorde 14. februar 1996 en handlingsplan om forbrukernes klageadgang og bileggelse av forbrukertvister i det indre marked. Denne planen inneholder særlige initiativ med sikte på å fremme utenrettslige former for saksbehandling. Det foreslås objektive kriterier (vedlegg II) for å sikre pålitelig saksbehandling, og det er forutsatt at standardiserte klageskjemaer benyttes (vedlegg III).

22) Ved bruk av ny teknologi er den tekniske siden unndratt forbrukerens innflytelse. Det er derfor nødvendig å fastsette bestemmelser om at leverandøren kan ha bevisbyrden.

23) Det er i enkelte tilfeller risiko for at forbrukeren fratas det vern han gis i dette direktiv ved at tredjestaters rett utpekes til å være den rett som får anvendelse på avtalen. I dette direktiv må det derfor fastsettes bestemmelser med sikte på å unngå slik risiko.

24) En medlemsstat kan av hensyn til allmennheten forby markedsføring av visse varer og tjenester på sitt territorium gjennom avtaler som inngås ved fjernsalg. Et slikt forbud må være i samsvar med fellesskapsbestemmelsene. Det er vedtatt bestemmelser om slike forbud, særlig med hensyn til legemidler, ved rådsdirektiv 89/552/EØF av 3. oktober 1989 om samordning av visse bestemmelser om utøvelse av fjernsynsvirksomhet, fastsatt ved lov eller forskrift i medlemsstatene ⁹⁾ og rådsdirektiv 92/28/EØF av 31. mars 1992 om reklame for legemidler til mennesker ¹⁰⁾ -

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

Artikkel 1

Formål

Dette direktiv har som formål å tilnærme medlemsstatenes lover og forskrifter med hensyn til avtaler som inngås mellom forbruker og leverandør ved fjernsalg.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

1) «avtale som inngås ved fjernsalg», enhver avtale om varer eller tjenester inngått mellom en leverandør og en forbruker innen rammen av et system for fjernsalg eller fjerntjenesteyting tilrettelagt av leverandørern, som for denne avtalens del bruker utelukkende en eller flere fjernkommunikasjonsmetoder inntil og inklusive det øyeblikket da avtalen inngås,

⁹⁾ EFT nr. L 298 av 17.10.1989, s. 23.

¹⁰⁾ EFT nr. L 113 av 30.4.1992, s. 13.

2) «forbruker», enhver fysisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv opptrer utenfor rammen av sin inntektsgivende virksomhet,

3) «leverandør», enhver fysisk eller juridisk person som i avtaler omfattet av dette direktiv opptrer innen rammen av sin inntektsgivende virksomhet,

4) «fjernkommunikasjonsmetode», enhver metode som uten at leverandøren og forbrukeren er til stede samtidig, kan brukes til inngåelse av avtaler mellom disse partene. En veiledende liste over de metodene dette direktiv omhandler, finnes i vedlegg I,

5) «operatør av kommunikasjonsmetode», enhver offentligrettslig eller privatrettslig fysisk eller juridisk person hvis inntektsgivende virksomhet består i å stille en eller flere fjernkommunikasjonsmetoder til rådighet for leverandørene.

Artikkel 3

Unntak

1. Dette direktiv får ikke anvendelse på avtaler

- som gjelder finansielle tjenester, en ikke-uttømmende liste finnes i vedlegg II,
- som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningslokaler,
- som inngås med teleoperatører ved bruk av offentlige telefonbokser,
- som inngås med sikte på oppføring eller salg av fast eiendom, eller som gjelder andre rettigheter i forbindelse med fast eiendom bortsett fra utleie,
- som inngås ved auksjon.

2. Artikkel 4, 5 og 6 og artikkel 7 nr. 1 får ikke anvendelse på

- avtaler om levering av næringsmidler, drikker eller andre varer for daglig konsum som leveres til forbrukeren i hans hjem eller på hans arbeidssted av distributører som bringer ut varer hyppig og regelmessig,
- avtaler om levering av innkvarterings-, transport- og forpleiningstjenester samt fritidstilbud dersom leverandøren ved inngåelsen av avtalen forplikter seg til å levere disse ytelsene på et fast tidspunkt eller i et nærmere angitt tidsrom; ved utendørs fritidsaktiviteter kan leverandøren unntaksvis forbeholde seg rett til ikke å anvende artikkel 7 nr. 2 under særlige omstendigheter.

Artikkel 4

Forutgående opplysninger

1. I god tid før inngåelse av en enhver avtale ved fjernsalg skal forbrukeren ha følgende opplysninger:

- a) leverandørens navn og i tilfelle avtaler som krever forskuddsbetaling, også hans adresse,
- b) varens eller tjenestens viktigste egenskaper,
- c) varens eller tjenestens pris inklusive alle avgifter,
- d) eventuelle leveringskostnader,
- e) betalings- og leveringsvilkår eller vilkår for oppfyllelse av avtalen,

- f) eventuell fragåelsesrett, unntatt i tilfeller som nevnt i artikkel 6 nr. 3,
- g) kostnader ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden dersom de ikke beregnes etter grunntaksten,
- h) tidsrommet tilbudet eller prisen er gyldig i,
- i) eventuelt avtalens korteste løpetid i forbindelse med avtaler om varig eller regelmessig vareleveranse eller tjenesteyting.

2. Opplysningene nevnt i nr. 1 hvis kommersielle siktemål skal framgå helt utvetydig, skal gis på en klar og forståelig måte ved anvendelse av midler tilpasset den fjernkommunikasjonsmetoden som benyttes, idet det tas tilbørlig hensyn særlig til prinsippene om redelig forretningspraksis og prinsippene for beskyttelse av personer som etter sin nasjonale lovgivning er umyndige, f.eks. mindreårige.

3. I forbindelse med telefonsamtaler skal leverandørens navn og oppringingens kommersielle siktemål uttrykkelig oppgis ved begynnelsen av enhver samtale med forbrukeren.

Artikkel 5

Skriftlig bekreftelse av opplysningene

1. Forbrukeren skal skriftlig eller på annet varig medium som står til hans rådighet og er tilgjengelig for ham, motta bekreftelse av opplysningene nevnt i artikkel 4 nr. 1 bokstav a) til f) i god tid ved oppfyllelsen av avtalen og senest ved levering med hensyn til varer som ikke skal leveres til tredjemann, med mindre opplysningene allerede er gitt forbrukeren før avtalen ble inngått, skriftlig eller på annet varig medium som står til hans rådighet og er tilgjengelig for ham.

Følgende skal under alle omstendigheter framlegges:

- skriftlige opplysninger om vilkårene og framgangsmåten for å utøve fragåelsesretten som definert i artikkel 6, herunder tilfellene omhandlet i artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt,
- den fysiske adressen til leverandørens forretningssted der forbrukeren kan inngi klager,
- opplysninger om ettersalgsservice og gjeldende garantivilkår,
- vilkår for heving av avtalen dersom den er av ubegrenset varighet eller av mer enn ett års varighet.

2. Nr. 1 får ikke anvendelse på tjenester som ytes ved bruk av en fjernkommunikasjonsmetode dersom tjenestene ytes samlet på en gang og faktureres av operatøren av kommunikasjonsmetoden. Forbrukeren skal likevel under alle omstendigheter kunne få opplyst den fysiske adressen til leverandørens forretningssted der han kan inngi klager.

Artikkel 6

Fragåelsesrett

1. Ved enhver avtale som inngås ved fjernsalg, skal forbrukeren kunne gå fra avtalen innen utløpet av en frist på minst sju virkedager, uten ekstra kostnader

og uten å oppgi grunn. De eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren, er de direkte utgiftene i forbindelse med tilbakesendingen av varene.

For utøvelsen av denne retten løper fristen:

- for varer, fra den dagen forbrukeren mottar dem dersom forpliktelsene i artikkel 5 er oppfylt,
- for tjenester, fra den dagen avtalen inngås eller fra den dagen forpliktelsene i artikkel 5 er oppfylt dersom de oppfylles etter avtalens inngåelse, forutsatt at fristen ikke overskrider fristen på tre måneder nevnt i neste ledd.
- Dersom leverandøren ikke har oppfylt forpliktelsene i artikkel 5, skal fristen være tre måneder. Fristen løper
- for varer, fra den dagen forbrukeren mottar varene,
- for tjenester, fra den dagen avtalen inngås.

Dersom opplysningene nevnt i artikkel 5 framlegges innenfor fristen på tre måneder, skal fristen på sju virkedager nevnt i første ledd begynne å løpe fra det tidspunktet.

2. Dersom fragåelsesretten utøves av forbrukeren i samsvar med denne artikkel, skal leverandøren betale tilbake de beløp forbrukeren har innbetalt, uten ekstra kostnader. De eneste kostnadene som kan belastes forbrukeren fordi han utøver sin fragåelsesrett, er de direkte utgiftene i forbindelse med tilbakesendingen av varene. Tilbakebetaling skal skje så snart som mulig og under alle omstendigheter senest innen 30 dager.

3. Med mindre annet er avtalt mellom partene, kan forbrukeren ikke utøve fragåelsesretten fastsatt i nr. 1 for avtaler

- om tjenesteyting der oppfyllelsen med forbrukerens samtykke har begynt før utløpet av fristen på sju virkedager fastsatt i nr. 1,
- om levering av varer eller tjenesteyting der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som er utenfor leverandørens kontroll,
- om levering av varer som er laget etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg, eller som på grunn av sin art ikke kan tilbakesendes, eller som må antas å forderves eller foreldes raskt,
- om levering av lyd- eller bildeopptak eller edb-programvare som forbrukeren har brutt forseglingen på,
- om levering av aviser, tidsskrifter og magasiner,
- om spille- eller lotteritjenester.

4. Medlemsstatene skal i sin lovgivning fastsette at

- dersom prisen på varene eller tjenestene helt eller delvis dekkes av en kreditt som ytes av leverandøren, eller
- dersom prisen helt eller delvis dekkes av en kreditt som ytes forbrukeren av en tredjemann på grunnlag av en avtale mellom tredjemannen og leverandøren,

skal kredittavtalen heves uten ekstra kostnader dersom forbrukeren utøver sin rett til å gå fra avtalen i samsvar med nr. 1.

Medlemsstatene skal fastlegge nærmere regler for hevingen av kredittavtalen.

Artikkel 7

Oppfyllelse

1. Med mindre annet er avtalt mellom partene, skal leverandøren effektivt bestillingen senest innen tretti dager regnet fra dagen etter den dagen da forbrukeren avga bestilling til leverandøren.

2. Ved manglende oppfyllelse av avtalen fra en leverandørs side fordi den bestilte varen eller tjenesten ikke kan skaffes, skal forbrukeren underrettes om dette, og han skal kunne få eventuelle beløp han har innbetalt, tilbake snarest mulig og under alle omstendigheter senest innen tretti dager.

3. Medlemsstatene kan likevel fastsette at leverandøren kan skaffe forbrukeren en vare eller en tjeneste av likeverdig kvalitet og til tilsvarende pris dersom det er tatt høyde for denne muligheten forut for avtalens inngåelse eller i avtalen. Forbrukeren skal underrettes om denne muligheten på en klar og forståelig måte. Utgifter til tilbakelevering som følge av utøvelse av fragåelsesretten skal i dette tilfellet dekkes av leverandøren, og forbrukeren skal underrettes om dette. I slike tilfeller kan leveringen av varen eller ytingen av tjenesten ikke likestilles med en ikke-bestilt vare eller tjeneste som definert i artikkel 9.

Artikkel 8

Betaling med kort

Medlemsstatene skal påse at det er truffet hensiktsmessige tiltak slik at forbrukeren

- kan kreve at en betalingstransaksjon annulleres ved svikaktig bruk av betalingskortet hans i forbindelse med avtaler som inngås ved fjernsalg, og som omfattes av dette direktiv,
- i tilfelle svikaktig bruk, får tilbakeført eller refundert de beløp han har betalt.

Artikkel 9

Ikke-bestilt vare eller tjeneste

Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for

- å forby levering av varer eller yting av tjenester til en forbruker uten forutgående bestilling fra ham dersom vareleveransen eller tjenesteytingen er forbundet med krav om betaling,
- frita forbrukeren for enhver motytelse dersom det leveres ikke-bestilte varer eller ytes ikke-bestilte tjenester, ettersom uteblitt svar ikke er ensbetydende med samtykke.

Artikkel 10

Begrensninger i bruk av enkelte fjernkommunikasjonsmetoder

1. Bruk av følgende metoder fra leverandørens side krever forutgående samtykke fra forbrukeren:

- automatisert oppringingssystem uten menneskelig medvirkning (talemaskin),
- telefaks.

2. Medlemsstatene skal påse at andre fjernkommunikasjonsmetoder enn dem som er nevnt i nr. 1, og som tillater individuell kommunikasjon, kan brukes bare dersom forbrukeren ikke har klare innvendinger mot det.

Artikkel 11

Rettslig søksmål eller klage

1. Medlemsstatene skal påse at det i forbrukernes interesse finnes egnede og effektive midler til å føre kontroll med overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv.

2. Midlene omhandlet i nr. 1 skal omfatte bestemmelser som i henhold til nasjonal rett gir et eller flere av de nedennevnte nasjonale organer som fastsatt i nasjonal rett adgang til å bringe en sak inn for domstolene eller vedkommende forvaltningsmyndighet for å sikre at nasjonale bestemmelser om gjennomføringen av dette direktiv anvendes:

- a) offentlige organer eller deres representanter,
- b) forbrukerorganisasjoner som har en berettiget interesse i å beskytte forbrukerne,
- c) bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.

3.

- a) Medlemsstatene kan fastsette at det er leverandøren som skal føre bevis for at en forbruker har mottatt forutgående opplysninger eller skriftlig bekreftelse, eller at fristene er blitt overholdt, eller at forbrukeren har gitt sitt samtykke.
- b) Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for at leverandører og, når de er i stand til det, operatører av kommunikasjonsmetoder bringer til opphør alle framgangsmåter som ikke er i samsvar med bestemmelser fastsatt i henhold til dette direktiv.

4. Medlemsstatene kan fastsatte at frivillig kontroll med overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv overlatt til frittstående organer og bruk av slike organer for å bilegge tvister skal supplere de tiltak medlemsstatene skal fastsette for å sikre overholdelsen av bestemmelsene i dette direktiv.

Artikkel 12

Bestemmelsenes ufravikelige karakter

1. Forbrukeren kan ikke avstå fra de rettigheter som tilkommer ham ved at dette direktiv innarbeides i nasjonal lovgivning.

2. Medlemsstatene skal treffe de tiltak som er nødvendige for at forbrukeren ikke skal fratas det vern han gis i dette direktiv dersom en tredjestats rett utpekes til å være den rett som får anvendelse på avtalen og avtalen har nær tilknytning til en eller flere medlemsstaters territorium.

Artikkel 13

Fellesskapsregler

1. Bestemmelsene i dette direktiv får anvendelse med mindre det innen rammen av fellesskapets regelverk foreligger særbestemmelser om visse typer avtaler som inngås ved fjernsalg som helhet.

2. Dersom bestemte fellesskapsregler inneholder bestemmelser som bare regulerer enkelte sider ved levering av varer eller yting av tjenester, skal nevnte bestemmelser ha forrang i forhold til dette direktivs bestemmelser med hensyn til akkurat disse sidene ved avtaler som inngås ved fjernsalg.

Artikkel 14

Mimumsklausul

Medlemsstatene kan innenfor det området som omfattes av dette direktiv, vedta eller opprettholde strengere bestemmelser som er forenlige med traktaten, for å sikre forbrukerne et høyere vernnivå. Slike bestemmelser skal eventuelt omfatte forbud av hensyn til allmenheten mot fjernsalg av visse varer og tjenester, særlig legemidler, på deres territorium, idet det skal tas behørig hensyn til traktaten.

Artikkel 15

Gjennomføring

1. Medlemsstatene skal sette i kraft de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv, innen tre år etter at det har trådt i kraft. De skal umiddelbart underrette Kommisjonen om dette.

2. Bestemmelsene i nr. 1 skal, når de vedtas av medlemsstatene, inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunnigjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

3. Medlemsstatene skal oversende Kommisjonen teksten til de internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler.

4. Senest fire år etter at dette direktiv har trådt i kraft, skal Kommisjonen forelegge Europaparlamentet og Rådet en rapport om direktivets anvendelse, eventuelt ledsaget av et forslag om revisjon av direktivet.

Artikkel 16

Forbrukerinformasjon

Medlemsstatene skal treffe hensiktsmessige tiltak for å informere forbrukeren om nasjonal lovgivning der dette direktiv er innarbeidet, og eventuelt oppfordre bransjeorganisasjonene til å informere forbrukerne om sine regler.

Artikkel 17

Klageordning

Kommisjonen skal undersøke muligheten for å innføre effektive tiltak for å behandle klager fra forbrukerne i forbindelse med fjernsalg. Innen to år etter at dette direktiv har trådt i kraft, skal Kommisjonen forelegge Europaparlamentet og Rådet en rapport om resultatene av denne undersøkelsen, eventuelt ledsaget av hensiktsmessige forslag.

Artikkel 18

Dette direktiv trer i kraft den dag det kunngjøres i *De Europeiske Fellesskaps Tidende*.

Artikkel 19

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Brussel, 20. mai 1997.

For Europaparlamentet

J.M. GIL-ROBLES J.

President

For Rådet

VAN AARTSEN

Formann

Undervedlegg 1

Kommunikasjonsmetoder omhandlet i artikkel 2 nr. 4

- Uadressert trykksak
- Adressert trykksak
- Standardbrev
- Reklame i aviser og tidsskrifter med bestillingsseddel
- Katalog
- Betjent telefon med en person som samtalepartner
- Telefon med en automat som samtalepartner [talemaskin, teletorg (opp-

- lysningstjeneste)]
- Radio
- Bildetelefon (telefon med skjerm)
- Teledata (mikrodatamaskin og fjernsynsskjerm) med tastatur eller berøringsskjerm
- Elektronisk post
- Telefaks
- Fjernsyn (teleshopping)

Undervedlegg 2

Finansielle tjenester omhandlet i artikkel 3 nr. 1

- Investerings tjenester
- Forsikrings- og gjenforsikringstransaksjoner
- Bank tjenester
- Transaksjoner i forbindelse med pensjonsfond
- Tjenester i forbindelse med termin- og opsjonstransaksjoner

Disse tjenestene omfatter særlig:

- investerings tjenester omhandlet i direktiv 93/22/EØF ¹¹⁾, tjenester ytet av foretak for kollektiv investering,
- tjenester som hører under virksomhet omfattet av gjensidig anerkjennelse og omhandlet i vedlegget til direktiv 89/646/EØF ¹²⁾,
- transaksjoner innenfor forsikring og gjenforsikring omhandlet i artikkel 1 i direktiv 73/239/EØF ¹³⁾
- vedlegget til direktiv 79/267/EØF ¹⁴⁾
- direktiv 64/225/EØF ¹⁵⁾
- direktiv 92/49/EØF ¹⁶⁾ og 92/96/EØF ¹⁷⁾.

Erklæring fra Rådet og Europaparlamentet om artikkel 6 nr. 1

Rådet og Europaparlamentet merker seg at Kommisjonen vil undersøke om det er mulig og ønskelig å harmonisere metoden for beregning av angrefristen i det eksisterende regelverket om forbrukervern, særlig direktiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted «dørsalg» ¹⁸⁾.

¹¹⁾ EFT nr. L 141 av 11.6.1993, s. 27.

¹²⁾ EFT nr. L 386 av 30.12.1989, s. 1. Direktivet endret ved direktiv 92/30/EØF (EFT nr. L 110 av 28.4.1992, s. 52).

¹³⁾ EFT nr. L 228 av 16.8.1973, s. 3. Direktivet sist endret ved direktiv 92/49/EØF (EFT nr. L 228 av 11.8.1992, s. 1).

¹⁴⁾ EFT nr. L 63 av 13.3.1979, s. 1. Direktivet sist endret ved direktiv 90/619/EØF (EFT nr. L 330 av 29.11.1990, s. 50).

¹⁵⁾ EFT nr. 56 av 4.4.1964, s. 878/64. Direktivet endret ved tiltredelsesakten av 1973.

¹⁶⁾ EFT nr. L 228 av 11.8.1992, s. 1.

¹⁷⁾ EFT nr. L 360 av 9.12.1992, s. 1.

Erklæring fra Kommisjonen om artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt

Kommisjonen erkjenner forbrukervernets betydning i forbindelse med avtaler som inngås ved fjernsalg av finansielle tjenester, og den har for øvrig utgitt en grønnbok kalt «Finansielle tjenester - oppfyllelse av forbrukernes forventninger.» På bakgrunn av reaksjonene på grønnboken vil Kommisjonen undersøke hvordan forbrukervern kan integreres i politikken på området finansielle tjenester, samt eventuelle følger dette kan ha for regelverket, og den vil ved behov framlegge hensiktsmessige forslag.

¹⁸⁾ EFT nr. L 372 av 31.12.1985, s. 31.
