



DET KONGELIGE  
BARNE- OG FAMILIEDEPARTEMENT

# Ot.prp. nr. 36

(2004–2005)

---

Om lov om endringer i lov 21. desember  
2000 nr. 105 om opplysningsplikt og  
angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor  
fast utsalgssted (angrerettloven)



## Innhold

<b>1</b>	<b>Hovedinnholdet i forslaget .....</b>	<b>5</b>		
<b>2</b>	<b>Bakgrunnen for lovforslaget .....</b>	<b>7</b>		
2.1	Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester .....	7		
2.2	Innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen .....	8		
2.3	Gjeldende rett og forholdet til direktivet .....	8		
2.4	Utredning og høring .....	9		
2.5	Generelle problemstillinger knyttet til gjennomføringen av direktivet ....	10		
2.5.1	Innledning .....	10		
2.5.2	Generelt om behovet for forbrukerbeskyttelse og like konkurransevilkår for de næringsdrivende .....	10		
2.5.3	Direktivet innebærer delvis totalharmonisering og gir derfor i begrenset grad spillerom for nasjonale regler. Andre EU-direktiver .....	11		
2.5.4	Harmonisering med annet regelverk .....	12		
2.5.4.1	Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn .....	12		
2.5.4.2	Departementets vurderinger .....	14		
2.5.5	Valg av lovteknisk løsning – gjennomføring i angrerettloven .....	15		
<b>3</b>	<b>Departementets merknader til en del hovedspørsmål .....</b>	<b>17</b>		
3.1	Lovens virkeområde. Definisjoner. Ufravikelighet .....	17		
3.1.1	Oversikt .....	17		
3.1.2	Begrepet finansielle tjenester .....	18		
3.1.2.1	Direktivet og gjeldende rett .....	18		
3.1.2.2	Departementets forslag i høringsnotatet .....	19		
3.1.2.3	Høringsinstansenes syn og departementets vurderinger .....	19		
3.1.3	Særlig om begrepene fjernsalg og telefonsalg .....	21		
3.1.4	Opplysningsplikt og angrerett der det inngås en innledende avtale (rammeavtale) etterfulgt av separate operasjoner (artikkel 1 nr. 2) .....	24		
3.1.4.1	Direktivet .....	24		
3.1.4.2	Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn .....	25		
3.1.4.3	Departementets vurderinger .....	25		
3.2	Plikt til å gi opplysninger og avtalevilkår .....	26		
3.2.1	Generelt/oversikt .....	26		
3.2.1.1	Direktivet og gjeldende rett .....	26		
3.2.1.2	Forslag i høringsnotatet .....	26		
3.2.1.3	Departementets vurderinger .....	26		
3.2.2	Opplysninger før avtale inngås – generelt (artikkel 3 nr. 1 og 3 nr. 2) .....	26		
3.2.2.1	Når opplysningene skal gis .....	27		
3.2.2.2	Hvordan opplysningene skal gis .....	27		
3.2.2.3	Hvem som skal gi opplysningene ...	28		
3.2.3	Opplysningsplikt i telefonsamtaler (artikkel 3 nr. 3) .....	28		
3.2.3.1	Direktivet .....	28		
3.2.3.2	Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn .....	28		
3.2.3.3	Departementets vurderinger .....	29		
3.2.3.4	Departementets forslag om utvidet opplysningsplikt .....	30		
3.2.4	Avtalevilkår og forhåndsopplysninger på varig medium (artikkel 5) .....	31		
3.2.4.1	Nærmere om kravet til varig medium – et skriftlighetskrav .....	32		
3.2.4.2	Hvilke opplysninger skal forbrukeren få på varig medium? ....	32		
3.2.4.3	Når skal opplysningene gis skriftlig på varig medium .....	33		
3.2.5	Unntak fra opplysningsplikten ved flere transaksjoner av samme type (artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt) .....	34		
3.2.6	Rett til å få avtalevilkårene på papir .....	35		
3.2.7	Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmetode .....	35		
3.2.8	Angreskjema .....	36		
3.2.9	Bør det stilles språkkrav utover de kravene som følger av direktivet? ...	37		
3.2.10	Opplysningsplikt og lovvalg – artikkel 3 nr. 4 .....	39		
3.3	Angreretten .....	39		
3.3.1	Forslag om 14 evt. 30 dagers angrerett .....	39		
3.3.1.1	Gjeldende rett og EU-direktiver .....	39		
3.3.1.2	Departementets forslag om angrerett .....	40		
3.3.1.3	Særlig om maksimalfrist, avskjæring pga. passivitet/foreldelse .....	41		





DET KONGELIGE  
BARNE- OG FAMILIEDEPARTEMENT

# Ot.prp. nr. 36

(2004–2005)

---

## Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

*Tilråding fra Barne- og familiedepartementet av 17. desember 2004,  
godkjent i statsråd samme dag.  
(Regjeringen Bondevik II)*

### 1 Hovedinnholdet i forslaget

Forslaget tar sikte på å gjennomføre direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF) av 23. september 2002 ved endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Direktivet regulerer *fjernsalg* av finansielle tjenester, dvs. avtaler som inngås uten at partene møtes, som for eksempel ved telefon, Internett eller ved innsending av svarkupong i markedsføringsmateriell.

Angrerettloven, som blant annet gjennomfører det generelle fjernsalgsdirektivet (97/7/EF), trådte i kraft 1. mai 2001. De to hovedelementene i angrerettloven er *opplysningsplikt* før og i forbindelse med avtaleinngåelse og *angrerett*. Finansielle tjenester er i begrenset grad omfattet av loven i dag.

For å gjennomføre EU-direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester, foreslås angrerettloven endret slik at det i større grad gjelder regler om opplysningsplikt og angrerett også ved fjernsalg av finansielle tjenester. Reglene blir ufravikelige, dvs. at de ikke kan fravikes til skade for forbrukeren.

Reglene vil gjelde avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende. I tillegg til å gjelde for vanlige

banker, forsikringsselskap mv., vil de også gjelde når offentlige institusjoner yter finansielle tjenester, som for eksempel Statens pensjonskasse, Den norske stats Husbank og Statens lånekasse for utdanning.

Reglene om *opplysningsplikt* gjelder for alle typer finansielle tjenester. Før avtale inngås, skal tjenesteyteren gi forbrukerne opplysninger om blant annet tjenesteyter, den finansielle tjenesten og fjernsalgsavtalen. Det stilles også krav om at forbrukerne skal motta opplysningene på et varig medium, dvs. skriftlig, per e-post eller på papir. Informasjonskravene vil gjelde i tillegg til andre informasjonskrav som følger av spesiallovgivningen, for eksempel finansavtaleloven.

*Angrerett* vil som utgangspunkt gjelde for alt fjernsalg av finansielle tjenester, ikke bare telefonsalg som i dag, men det foreslås en rekke unntak og begrensninger:

- unntak for forsikringer med varighet mindre enn en måned (for eksempel reiseforsikringer)
- unntak for tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet (for eksempel kjøp av aksjer og fondsandeler og avtaler om fastrentelån)

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

- unntak for lån sikret med pant i fast eiendom eller i andre rettigheter knyttet til fast eiendom
- bortfall av angreretten der avtalen er fullt ut oppfylt fra begge parters side
- plikt til å betale for den tjenesten man har tatt (for eksempel etableringsgebyr og renter for lån i perioden inntil man angrer)

*Tvister* bør behandles i Bankklagenemnda, Forsikringskadenemnda, Lånekassens klagenemnd eller Klagenemnda for Husbanken. Det foreslås derfor at Forbrukertvistutvalgets kompetanse begrenses til tvister som ikke kan behandles i en av disse nemndene.

## 2 Bakgrunnen for lovforslaget

### 2.1 Direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester

Bakgrunnen for forslaget er EUs direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF) som er innlemmet i EØS-avtalen og skal gjennomføres i norsk rett.

Utviklingen på det finansielle området har vært rask og omfattende de siste årene. Stadig nye produkter utvikles og tilbys forbrukerne. Samtidig inngår forbrukerne i stadig større grad avtaler om finansielle tjenester per telefon, sms eller via Internett. Direktivet inneholder grunnleggende regler om forbrukerbeskyttelse på dette området, og sikrer at reglene innenfor EØS-området i stor grad blir like. Dette gjør kjøp og salg av finansielle tjenester over landegrensene enklere, både for forbrukere og næringsdrivende.

Direktivet gjelder avtaler om finansielle tjenester inngått ved fjernsalg. Fjernsalg er markedsføring og avtaleinngåelse som skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler og uten at avtalepartene fysisk møtes, f.eks. når avtalen inngås på Internett, telefon eller ved tradisjonell postordre. Begrepet finansielle tjenester favner vidt, og dekker blant annet forsikring og individuelle pensjonsavtaler, tradisjonelle banktjenester som kontoavtaler, avtaler om betalingskort og betalingsformidling, samt investeringstjenester, som avtaler knyttet til kjøp og salg av fondsandeler og aksjer. Definisjonen er ikke uttømmende, slik at direktivet også vil fange opp nye produkter som utvikles og tilbys forbrukerne i fremtiden.

Ettersom direktivet dekker så ulike tjenester, er reglene på en del punkter tilpasset de ulike tjenestenes karakter, slik at det gjelder ulike regler avhengig av hvilken tjeneste det er tale om. For eksempel er avtaler knyttet til aksjer og andre produkter der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet, unntatt fra angreretten.

Bare avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende omfattes. Direktivet gjelder også når offentlige institusjoner yter finansielle tjenester.

Direktivets hovedbestemmelser inneholder regler om:

- krav om at forbrukeren skal motta forhåndsopplysninger og avtalevilkår skriftlig, på papir eller e-post, og når dette skal skje, artikkel 5
  - innføring av en rett til å gå fra avtalen, angrerett i 14 dager, men 30 dager for livsforsikringsavtaler og individuelle pensjonsavtaler, artikkel 6. Det er unntak, blant annet for korttidsforsikringer, avtaler som fullt ut er oppfylt og avtaler knyttet til verdipapirer o.l. Hvert enkelt land vurderer ved gjennomføringen om bl.a. boliglån og lån som er sikret ved pant i fast eiendom og lignende skal unntas fra angreretten
  - oppgjør ved bruk av angreretten og forpliktelse for forbrukeren til å yte delbetaling for mottatte ytelser når angreretten brukes, artikkel 7
  - rett til annullering av transaksjoner og tilbakebetaling til forbrukeren ved svikaktig misbruk av forbrukerens betalingskort, artikkel 8
  - forbud mot å yte eller kreve betaling for tjenester som ikke er bestilt, artikkel 9
  - begrensninger i bruken av visse kommunikasjonsmidler i markedsføringsøyemed, bl.a. krav om forhåndssamtykke ved bruk av e-post og rett til å reservere seg mot uønsket markedsføring, artikkel 10.
- Der en avtale gir opphav til flere like transaksjoner, gjelder reglene kun for den innledende avtalen (rammeavtalen). Ett eksempel er avtaler om betalingskort, der opplysningsplikten og angreretten vil gjelde ved etablering av betalingskortavtalen, men ikke for de enkelte transaksjoner som uttak av kontanter og betaling ved varekjøp.
- Bestemmelsene skal gjøres ufravikelige, dvs. at forbrukeren ikke skal kunne fraskrive seg de rettighetene som reglene gir, jf. artikkel 12. Direktivet inneholder også bestemmelser om tilsyn og tvisteløsning i artiklene 11,13 og 14, jf. pkt 3.5. Direktivet er i utgangspunktet et totalharmoniseringsdirektiv, jf. pkt 2.5.3.

### 2.2 Innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen

Ved EØS-komiteéns beslutning nr. 47/2003 av 16. mai 2003 ble EØS-avtalens vedlegg IX (finansielle

tjenester) og vedlegg XIX (forbrukervern) endret ved innlemmelse av europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsalg av finansielle tjenester til forbrukere, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiv 97/7/EF og 98/27/EF.

Beslutningen i EØS-komiteen ble fattet med forbehold om Stortingets samtykke, da gjennomføringen i norsk rett nødvendigvis gjør lovendring, jf. Grunnloven § 26 annet ledd og EØS-avtalens artikkel 103. Anmodning om Stortingets samtykke ble fremsatt i St. prp. nr.79 (2002–2003).

Ved behandling av saken 27. november 2003 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 var 9. oktober 2004.

I Innst. S. nr. 29 (2003–2004) tok komiteen opp ulike spørsmål knyttet til gjennomføringen av direktivet i norsk rett.

Komiteen var enig med departementet, jf. St.prp. nr. 79, i at det ved gjennomføringen skal legges vekt på god struktur og samordning der det er praktisk. Komiteen uttalte videre at en slik samordning ikke i noe tilfelle skal svekke forbrukernes rettigheter sammenliknet med dagens regelverk. Som det fremgår av pkt. 2.5.4 har departementet vurdert samordning med gjeldende regelverk, og kommet til at det ikke er hensiktsmessig å ta en slik gjennomgang nå. Reglene blir på noen punkter mindre gunstige for forbrukerne enn etter gjeldende regelverk, men det er hovedsakelig løsninger som følger direkte av at direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv. Dette gjelder blant annet at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for tjenester som allerede er mottatt når angreretten benyttes.

Komiteen ga videre uttrykk for at lovteksten ikke må utformes slik at den avgrenser mot nye eller eksisterende tjenester som burde vært omfattet av loven. Departementet foreslår, i tråd med direktivet, en generelt utformet definisjon av »finansielle tjenester» som bør kunne fange opp relevante tjenester, jf. pkt. 3.1.2.

Flertallet i komiteen ga uttrykk for at fjernsalg av finansiell rådgivning bør være omfattet. Etter forslaget er finansiell rådgivning omfattet, men bare i den grad det er en tjeneste det betales særskilt for. Der rådgivningen medfører at forbrukeren inngår en avtale om for eksempel et lån, vil opplysningsplikten og angreretten være knyttet til selve låneavtalen.

Videre tok komiteen opp det forhold at angrerettloven allerede i dag er kompleks og vanskelig å forstå, og ba departementet vurdere ulike alternativer for gjennomføring, herunder en egen samlet lov

som omhandler fjernsalg, inkludert finansielle tjenester. Departementet har vurdert ulike løsninger, og foreslår at reglene tas inn i gjeldende angrerettlov, jf. drøftelsene under pkt. 2.5.5.

Videre fremmet komiteens medlemmer fra Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet forslag om å be Regjeringen komme tilbake med forslag til endringer i finansavtaleloven som i større grad ivaretar forbrukers interesser ved misbruk av betalingskort. Forslaget ble ikke bifalt ved votering over innstillingen. Med hensyn til reglene om misbruk av betalingskort foreslås det ingen endringer i finansavtaleloven. Det vises for øvrig til Justisdepartementets vurderinger under pkt. 3.4.1.

### 2.3 Gjeldende rett og forholdet til direktivet

Lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven), som gjennomfører det generelle fjernsalgsdirektivet (97/7/EF), trådte i kraft 1. mai 2001. De to hovedelementene i angrerettloven er *opplysningsplikt* før og i forbindelse med avtaleinngåelse, og *angrerett*, dvs. at forbrukeren kan gå fra en avtale uten å oppgi noen grunn. Når angreretten benyttes skal partene tilbakeføre det de har mottatt, men forbrukeren trenger ikke å betale noe vederlag for tjenesten for perioden frem til angreretten benyttes.

Lovens bestemmelser om opplysningsplikt gjelder i dag ikke for finansielle tjenester, med unntak av krav til informasjon om en eventuell angrerett. Reglene om 14 dagers angrerett gjelder kun ved telefonsalg, og da med unntak for investeringstjenester. Angreretten gjelder altså ikke ved andre fjernsalgsformer som f.eks. handel på Internett. Loven gir departementet adgang til å fastsette særlige regler om angreretten, herunder andre unntak, men denne adgangen er ikke benyttet.

Innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen medfører behov for endringer i angrerettloven.

Markedsføringsloven gjelder generelt for all markedsføring. I spesiallovgivningen, bl.a. finansavtaleloven, verdipapirlovgivningen og forsikringsavtaleloven, finnes dessuten utførlige krav til tjenesteyters informasjonsplikt før og i forbindelse med inngåelse av slike avtaler. Opplysningsplikten etter direktivet er mer omfattende på enkelte punkter, og de foreslåtte reglene i angrerettloven vil supplere spesiallovgivningen. Ettersom norsk regelverk inneholder til dels detaljerte krav om informasjon til forbrukerne i forbindelse med inngåelse av avtaler om finansielle tjenester, er det en fordel



at informasjonsbestemmelsene i direktivet ikke har karakter av totalharmonisering. Man kan dermed beholde de reglene som gjelder i dag. Direktivet inneholder på den annen side svært detaljerte informasjonskrav, som kommer i tillegg til krav i gjeldende lovgivning. Det kan være en ulempe at regelverket kan bli omfattende og uoversiktlig. Tjenesteytere som skal avklare hvilken informasjonsplikt som foreligger, må forholde seg til flere sett regelverk enn i dag. På den annen side vil informasjon i markedsføringsmateriell, bekreftelser osv. kunne standardiseres, og tjenesteyteren vil ikke måtte undersøke hvilke regler som gjelder ved hver enkelt avtaleinngåelse.

Bestemmelsene i artikkel 9 og 10 om begrensninger knyttet til markedsføring er det ikke nødvendig å gjennomføre da tilsvarende regler følger av markedsføringsloven. Når det gjelder bestemmelsen i artikkel 8 om misbruk av betalingskort, anser Justisdepartementet at denne er oppfylt ved reglene i finansavtaleloven, jf. pkt. 3.4.1.

Med hensyn til sanksjoner og tvisteløsning vises det til drøftelsene under pkt. 3.5.

I forhold til norsk rett innebærer direktivet en styrking av forbrukervernet sammenlignet med dagens tilstand ved at alle former for fjernsalg (ikke bare telefonsalg) vil være omfattet av reglene i angrerettloven. På den annen side blir det innført noen nye unntak, f.eks. for korttidsforsikringer, og forbrukerne får plikt til å betale for tjenesten som er levert før angreretten brukes. For både tjenesteytere og forbrukere vil det være en fordel at regelverket i større grad blir harmonisert innen EØS-området.

## 2.4 Utredning og høring

Departementet har ved to anledninger invitert forbruker- og næringslivsorganisasjoner, samt aktuelle myndigheter til møte for å orientere om direktivet og be om innspill til bruk i arbeidet. I tillegg mottok departementet i 2003 skriftlige innspill fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Finansnæringsens Hovedorganisasjon.

Ved Stortingets behandling av proposisjon om samtykke til innlemmelse i EØS-avtalen, ble det reist enkelte spørsmål knyttet til gjennomføringen. Disse er omtalt under pkt. 2.2.

Det er avholdt møter med Justisdepartementet og Finansdepartementet for å diskutere aktuelle spørsmål. Justisdepartementet, som har ansvar for finansavtaleloven, har vurdert om det er behov for endringer som følge av artikkel 8 i direktivet, jf. pkt. 3.4.1.

Det har også vært avholdt en rekke samrådsmøter om gjennomføringen av direktivet mellom representanter fra ansvarlige departementer i de nordiske landene. Formålet med møtene har særlig vært å avklare tolkningsspørsmål knyttet til direktivet.

Barne- og familiedepartementet sendte forslag til endringer i angrerettloven på høring 30. juni 2004, med høringsfrist 15. september.

Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

- Arbeids- og administrasjonsdepartementet
- Finansdepartementet
- Justisdepartementet
- Kommunal- og regionaldepartementet
- Nærings- og handelsdepartementet
- Utdannings- og forskningsdepartementet
- Utenriksdepartementet
- Akademikerne
- Aksjonærforeningen i Norge
- Bankklagenemnda
- Banklovkommisjonen
- Det juridiske fakultet, Bergen
- Det juridiske fakultet, Oslo
- Det juridiske fakultet, Tromsø
- De selvstendige kommunale pensjonskasser
- Den Norske Advokatforening
- Eforum.no
- Eiendomsmeglerforetakenes Forening
- Finansforbundet
- Finansieringsselskapenes Forening
- Finansnæringsens Hovedorganisasjon
- Forbrukertvistutvalget
- Forbrukerombudet
- Forbrukerrådet
- Forsikringsklagekontoret
- Husbanken
- Konkurransetilsynet
- Kredittilsynet
- Handels- og Servicenæringsens Hovedorganisasjon
- Kommunal Landspensjonskasse
- Landsorganisasjonen i Norge (LO)
- Norges Eiendomsmeglerforbund
- Norges Bilbransjeforbund
- Norges Fondsmeglerforbund
- Norges Forsikringsforbund
- Norske Finansmegleres Forening
- Norske Forsikringsmegleres Forening
- Norske Pensjonskassers Forening
- Næringslivets Hovedorganisasjon
- Sparebankforeningen
- Statens lånekasse for utdanning
- Statens pensjonskasse
- Statistisk sentralbyrå
- Verdipapirfondenes Forening
- Verdipapirsentralen

Følgende instanser har kommet med merknader til forslaget:

- Finansdepartementet
- Justisdepartementet
- Kommunal- og regionaldepartementet
- Nærings- og handelsdepartementet
- Den Norske Advokatforening
- Finansieringsselskapenes Forening
- Finansnæringsens Hovedorganisasjon (FNH)
- Forbrukertvistutvalget
- Forbrukerombudet
- Forbrukerrådet
- Kredittilsynet
- Handels- og Servicenæringsens Hovedorganisasjon (HSH)
- Landsorganisasjonen i Norge (LO)
- Norges Fondsmeglerforbund
- Sparebankforeningen
- Verdipapirfondenes Forening

Følgende har svart og har ingen merknader:

- Arbeids- og administrasjonsdepartementet
- Utenriksdepartementet
- De selvstendige kommunale pensjonskasser
- Konkurransetilsynet
- Norges Eiendomsmeglerforbund
- Norges Forsikringsforbund
- Norske Finansmeglernes Forening
- Norske Forsikringsmeglernes Forening
- Norske Pensjonskassers Forening
- Statens pensjonskasse
- Statistisk sentralbyrå

I tillegg har *Næringslivets Hovedorganisasjon* meddelt at de ikke ønsker å avgi uttalelse. *Den Norske Advokatforening* presiserer i sin uttalelse at de ikke tar stilling til innholdet i direktivet og dermed ikke til realitetene i forslaget der dette kun gjennomfører bestemmelser i direktivet.

*Finansnæringsens Hovedorganisasjon*, *Forbrukerrådet* og *Forbrukerombudet* viser i sine uttalelser også til brev sendt til departementet i 2003 i forbindelse med at departementet ba om innspill fra berørte parter. Synspunkter i disse brevene er vurdert på lik linje med synspunkter fremkommet i høringsuttalelsene.

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

## 2.5 Generelle problemstillinger knyttet til gjennomføringen av direktivet

### 2.5.1 Innledning

Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er delvis et totalharmoniseringsdirektiv. Det finnes allerede et omfattende regelverk knyttet til finansielle tjenester. I tillegg er det generelle norske regler og bakenforliggende EU-direktiver som regulerer salgsformene fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Vurderingen av hvordan direktivet skal gjennomføres i norsk rett har derfor vært utfordrende. Ved behandlingen av forslag om innlemmelse av direktivet i EØS-avtalen, tok Stortinget opp spørsmålet om bestemmelsene som gjennomfører direktivet burde tas inn i gjeldende angrerettlov eller om andre løsninger var mer hensiktsmessige, jf. pkt. 2.2. Utfordringene knyttet til gjennomføringen var også omtalt i høringsnotatet, og en rekke høringsinstanser har uttalt seg om ulike sider av dette spørsmålet.

Hvilke føringer det legger at direktivet delvis er et totalharmoniseringsdirektiv, samt at det er andre direktiver som gjelder for fjernsalg av varer og ikke-finansielle tjenester og for salg utenfor fast utsalgssted, er nærmere beskrevet under pkt. 2.5.3. Spørsmålet om harmonisering med annet regelverk er tatt opp under pkt. 2.5.4 og valg av lovteknisk løsning under pkt. 2.5.5.

### 2.5.2 Generelt om behovet for forbrukerbeskyttelse og like konkurransevilkår for de næringsdrivende

Noen av høringsinstansene har kommentert behov for regler om fjernsalg av finansielle tjenester, og hvilke vurderinger som bør legges til grunn der man kan velge mellom ulike løsninger.

*Forbrukerombudet* uttaler:

«Som jeg gav uttrykk for i mitt brev til departementet datert 14.05.03 stiller jeg meg positiv til at det nå skal innføres regler om fjernsalg av finansielle tjenester i norsk rett. Dette både fordi kjøp av finansielle tjenester er et område av stor betydning for den enkelte forbruker, og fordi jeg ikke ser noen grunn til at fjernsalg av finansielle tjenester generelt skal behandles annerledes enn fjernsalg av andre tjenester. I tillegg kommer som departementet påpeker i høringsbrevet, at det stadig utvikles og tilbys nye finansielle produkter til forbrukerne samtidig som det skjer en utvikling i retning av at forbrukere

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

inngår stadig flere avtaler om finansielle tjenester via telefon, Internett eller via andre fjernsalgskanaler. Jeg mener derfor at det er viktig at det legges til rette for god forbrukerbeskyttelse for kjøp av finansielle tjenester generelt og særlig ved fjernsalg av denne typen tjenester.

Ettersom best mulig forbrukerbeskyttelse på dette området etter mitt syn er svært viktig, finner jeg det positivt at informasjonsbestemmelsene i direktivet ikke har karakter av totalharmonisering, slik at man kan beholde de regler som allerede finnes om dette i norsk rett i dag.»

*Landsorganisasjonen i Norge* uttaler:

«Generelt mener LO at det bør være strenge regler innen dette området. Vi ser at disse markedene er i rask utvikling, spesielt innen bank, – forsikring- tjenestepensjon.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* peker i sitt brev av 3. juli 2003 blant annet på at behovet for forbrukerbeskyttelse er ulikt ved ulike fjernsalgsformer:

«Fjernsalg, og kanskje særlig netthandel, er en kostnadseffektiv og konkurransedyktig distribusjonskanal for finansielle tjenester som brukerne slutter opp om. Det er av generell interesse at det innføres fellesregler i EØS-området for fjernsalg av finansielle tjenester både av hensyn til konkurransesituasjonen og av hensyn til at brukeren skal får den nødvendige tillit til tilbud, forhandlinger og avtaleslutning ved hjelp av denne distribusjonsmåten.(...) Det fremgår av legaldefinisjonen av fjernsalgsavtale i artikkel 2 bokstav a at avtaler inngått over Internett omfattes selv om det er kunden selv som tar initiativet og i ro og mak kan sette seg inn i alle vilkår og få alle nødvendige opplysninger. Likevel likebehandles denne form for avtaleslutning med mer tradisjonelle fjernsalgsmetoder som typisk vil kunne ha et noe mer pågående preg. Ettersom direktivet omfatter så vidt forskjellige former for avtaleslutninger så vil behovet for forbrukervern og angrerett variere en god del. Det kan etter FNHs vurdering være greit å ha dette i mente ved spørsmålet om direktivet skal avvikes til ytterligere gunst for den som ønsker å angre et fjernkjøp av finansielle tjenester.»

Finansnæringens Hovedorganisasjon understreker videre at de er opptatt av at det norske regelverket legger til rette for like konkurransevilkår i de nordiske land og ber departementet være oppmerksom på dette hensynet i det videre implementeringsarbeidet.

*Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon* påpeker på generelt grunnlag:

«viktigheten av at norsk regelverk harmoniseres med EU-regelverket hva angår fjernsalg til forbrukere. Vi må være varsomme med å innføre særordninger som kan svekke norsk næringslivs konkurranseevne. Dersom det er nødvendig å innføre særlige nasjonale regler, bør disse i størst mulig grad samsvare med bestemmelsene i dagens angrerettlov. Det er viktig at den tjenesteytende sektor i all hovedsak blir stilt overfor et likelydende regelverk uavhengig av hvilke tjenester som tilbys.»

*Departementet* vil bemerke at selv om det norske regelverket knyttet til markedsføring og omsetning av finansielle tjenester allerede i dag er godt og ivaretar viktige forbrukerhensyn, så vil forslaget medføre en ytterligere styrking på noen områder. Departementet har ved utarbeidelse av forslaget generelt foretatt avveininger mellom behovet for like rammevilkår og for forbrukerbeskyttelse, sistnevnte ut fra de erfaringer blant annet Forbrukerrådet og Forbrukerombudet har med ulike former for markedsføring og salgsvirksomhet.

### 2.5.3 Direktivet innebærer delvis totalharmonisering og gir derfor i begrenset grad spillerom for nasjonale regler. Andre EU-direktiver

*Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester*

Direktivet er delvis et totalharmoniseringsdirektiv. Dette er en forskjell fra tidligere forbrukerverndirektiver, som for eksempel dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektivet. Disse fastsatte en minimumsstandard, slik at det enkelte land kunne gå lenger i å verne forbrukerne dersom dette var ønskelig.

Utgangspunktet mht. *angreretten* er totalharmonisering. Dette innebærer at en ved gjennomføring i norsk rett må velge den eller de løsningene som direktivet foreskriver. Ett eksempel er angrerettens lengde, som er 14 dager for alle tjenester unntatt livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler. Totalharmonisering betyr da at man ikke kan gå lenger i forbrukerbeskyttelse og innføre for eksempel 3 ukers angrerett. På noen punkter som gjelder angreretten er det imidlertid valgfrihet, for eksempel er det overlatt til nasjonal lovgivning om forbrukeren ved forsikring skal betale for den delen av tjenesten som er mottatt fram til angreretten benyttes. Det er også opp til det enkelte land å vurdere om lån til boligformål og lignende og lån sikret med pant eller andre rettigheter i fast eiendom, skal være omfattet av angreretten eller ikke.

Når det gjelder *opplysningspliktbestemmelsene*, kan landene innføre eller opprettholde regler som

går videre enn direktivet (minimumsharmonisering). Disse skal i så fall meddeles Kommisjonen for EU-landene og ESA for EFTA-statene som er med i EØS.

### *Dørsalgdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektivet*

Andre EU-direktiver som er innlemmet i EØS-avtalen og gjennomført i norsk rett legger også føringer på hvilke regler man kan ha nasjonalt om angrerett. Dette gjelder EUs dørsalgdirektiv fra 1985, som omfatter salg i forbrukers hjem, i annen forbrukers hjem (såkalte «homeparties»), på forbrukerens arbeidsplass og på salgsutflukter. Dørsalgdirektivet gjelder også for finansielle tjenester med unntak av forsikring og verdipapirer. Også EUs generelle fjernsalgsdirektiv fra 1997 om fjernsalg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester, har regler om angrerett.

I eksisterende angrerettlov ligger altså disse to EU-direktivene til grunn, og setter rammer for hvilke regler man kan ha. Disse direktivene er ikke blitt oppdatert og samordnet i forbindelse med vedtakelsen av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Det er derfor en del punkter der det er dårlig sammenheng eller ubegrunnede forskjeller mellom reglene.

## **2.5.4 Harmonisering med annet regelverk**

### *2.5.4.1 Forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn*

Departementet vurderte ved utarbeidelsen av forslaget om det var hensiktsmessig med en forenkling og harmonisering av regelverk ved gjennomføringen av direktivet. Forslaget som ble sendt på høring tok imidlertid utgangspunkt i at en samordning ikke ville være hensiktsmessig, og at endringene utelukkende er en innføring av de reglene direktivet fastsetter. Departementet redegjorde i høringsnotatet for de vurderingene som lå til grunn for dette valget.

### *Samordning med annen lovgivning om finansielle tjenester*

Departementet redegjorde for at det fra bransjens side var ytret ønske om at man ved gjennomføringen av direktivet samordner informasjonskravene i de ulike regelsettene om finansielle tjenester. Departementet uttalte imidlertid at en slik samordning ikke anses hensiktsmessig i forbindelse med dette arbeidet, blant annet fordi ytterligere forbrukerregelverk på finansområdet er under utarbeidelse i

EU. Eksempelvis pågår det et arbeid med å endre det gjeldende forbrukerkredittdirektivet. Departementet foreslo derfor å gjennomføre direktivets bestemmelser i angrerettloven uten å samordne med andre lover. Høringsinstansene ble imidlertid oppfordret til å gjøre oppmerksom på om krav som følger av dette direktivet/forslaget står i direkte motstrid til eller framstår som uforenelige med gjeldende informasjonskrav.

*Kredittilsynet* tar spesielt opp forholdet til spesiallovgivningen og uttaler:

«BFD anbefaler at EU-direktivet gjennomføres ved endringer og utvidelser av gjeldende angrerettlov uten videre samordning med andre gjeldende lover, men at de foreslåtte reglene om fjernsalg av finansielle tjenester ikke fritar tjenesteyter fra opplysningsplikt etter annet regelverk. Etter Kredittilsynets vurdering er en manglende samordning av for eksempel finansavtaleloven og angrerettloven uryddig.»

*Finansnæringsens Hovedorganisasjon* uttaler om behovet for samordning:

«Bestemmelsene som skal gjennomføres i gjeldene angrerettlov skal altså supplere allerede omfattende opplysningspliktregler i spesiallovgivningen, bl.a. i finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, verdipapirhandelloven, verdipapirfondsloven, kredittkjøpsloven og forbrukerkjøpsloven. I tillegg kommer opplysningspliktregler i e-handelsloven og personopplysningsloven. FNH frykter at de nye reglene i angrerettloven og da særlig opplysningspliktreglene vil forsterke de problemer finansbedriftene allerede har med å forholde seg til og gjennomføre ulike lovers opplysningspliktregler med «nesten» samme innhold. For forbrukerne fortøner den totale tjenesteinformasjonen fra finansbedriftene seg som lange og utilgjengelige avhandlinger. FNH understreker på denne bakgrunn viktigheten av at det relativt raskt etter gjennomføringen av fjernsalgsdirektivet i angrerettloven, settes i gang et arbeid med sikte på en total samordning av opplysningspliktreglene for de ulike tjenesteytere på finansiell sektor. Vi legger til grunn at også Finansdepartementet og Justisdepartementet bringes inn i dette arbeidet, gjerne i samråd med næringsorganisasjonene på finanssektoren.»

*Finansieringsselskapenes Forening* uttaler at:

«Opplysningspliktreglene vil med de foreslåtte reglene, sett i sammenheng med hva som allerede eksisterer i finansavtaleloven og kredittkjøpsloven, få et omfang som ikke er lett håndterbart i praksis. Dette har sammenheng med at krav som følger av EU-direktivene gjerne blir lagt i tillegg til de krav som allerede eksisterer

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

etter norsk tradisjon uten at man noen gang går i gjennom for å se om noe av dette kan forenkles. Resultatet blir en informasjonsflyt der man på ulike måter sier tilnærmet det samme. Dette skaper mer forvirring enn forklaring. Vi vil derfor på det sterkeste anmode om at man snarest setter i gang med en total gjennomgang av opplysningspliktreglene for de ulike aktører innenfor finansiell sektor slik at dette blir forenklet og samordnet.»

*Den Norske Advokatforening* mener det er beklagelig at direktivets bestemmelser er tatt inn i angrerettloven uten å samordne med andre sentrale lover, og at departementets forslag bidrar til en ytterligere fragmentering av regelverket på finansområdet.

*Sparebankforeningen* uttaler at det synes å være en utbredt oppfatning i noen miljøer at forbrukere ønsker å motta mest mulig forhåndsopplysninger, og at forbrukere blir bedre i stand til å ivareta sine interesser jo mer forhåndsopplysninger de får. Foreningen mener at det ofte vil være en bedre løsning at forbrukeren ubedt mottar bare de helt sentrale opplysningene, og samtidig gis informasjon om hvordan man enkelt og kostnadsfritt kan få finansinstitusjonen til å sende de øvrige opplysningene. Sparebankforeningens uttalelse ble ledsaget av et vedlegg med et tenkt eksempel på pliktige opplysninger ved et rent fjernsalg over Internett av lån, 20 års avdragstid, månedlige terminer. Sparebankforeningen uttaler:

«Som det framgår må banken gi i alt 1.243 opplysningselementer. Det er fullstendig meningsløst. I samarbeid med FNH har vi allerede tatt opp med Justisdepartementet et forslag om å redusere opplysningsplikten etter finansavtaleloven – som det framgår refererer 1.200 elementer seg til nedbetalingsplanen (fellesbrev 10.06.2002, med senere oppfølging). Men selv de første 43 elementene er i overkant, og vil helt åpenbart vanskeliggjøre mange fjernsalgsmetoder. Vår konklusjon her er at departementet – i samarbeid med de andre berørte departementer – bør ta arbeidet med å samordne opplysningspliktkravene etter finansavtaleloven, ehandelsloven og angrerettloven. Og hvis den oppgaven blir for stor å løfte nå, må en i hvert fall samordne opplysningspliktkravene etter angrerettloven og ehandelsloven: Salg over Internett, og til dels også epost, vil i framtiden være svært viktige kanaler ved fjernsalg av finansielle tjenester.»

*Verdipapirfondenes Forening* viser til verdipapirfondlovens bestemmelser om forenklet prospekt og ber om en vurdering av forholdet mellom disse reglene og de foreslåtte reglene i angrerettloven.

*Justisdepartementet* uttaler på sin side at:

«Justisdepartementet støtter Barne- og familiedepartementets syn om at det ikke anses for hensiktsmessig å foreta en samordning med informasjonskrav som følger av særlovgivningen. At en næringsdrivende må forholde seg til flere regelsett med supplerende krav, er ikke spesielt for dette området, men vil gjelde generelt. Den informasjonen som skal gis ved ulike finansielle tjenester, vil dessuten ofte være standardpreget, noe som vil redusere problemene med å sammenholde og sammenstille informasjonskravene etter forskjellige regelsett.

Videre er det slik at forbrukerregelverket på finansområdet generelt er i utvikling, blant annet ved at det i EU pågår et arbeid med å revidere forbrukerkredittdirektivet. Uavhengig av om det mer generelt kunne ha vært aktuelt med en samordning, er det her under enhver omstendighet naturlig å avvente dette og andre direktivarbeid, blant annet fordi direktivene selv ventelig vil samordnes med annen fellesskapslovgivning. Avslutningsvis vil Justisdepartementet peke på at en samordning ikke nødvendigvis kan anses reelt begrunnet i et tilfelle som dette. Direktivet gir regler som skal ivareta forbrukerens interesser i en særskilt salgssituasjon – fjernsalg – og det er ikke gitt at det finnes hensyn som taler for å la disse få anvendelse også i øvrige avtalesituasjoner.»

*Forbrukerombudet* og *Landsorganisasjonen i Norge* støtter også departementets forslag.

*Nærings- og handelsdepartementet* har ingen merknader til forslaget, men presiserer at lov om elektronisk handel (lov 23. mai 2003 nr. 35) inneholder bestemmelser om bl.a. opplysningsplikt ved elektronisk markedsføring, opplysningsplikt før elektronisk bestilling samt mottakelse og bekreftelse av bestilling. Disse kravene vil kunne gjelde parallelt med kravene i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester til forbrukere. Dette betyr at den som tilbyr finansielle tjenester ved fjernsalg på en slik måte at tjenesten også vil være en informasjonssamfunnstjeneste, må følge kravene i begge regelverk.

Ingen høringsinstanser fant at det er motstrid mellom de foreslåtte reglene og eksisterende regelverk, men *Sparebankforeningen* påpekte at en del bestemmelser ligger tett opp til hverandre.

*Samordning med de øvrige reglene i angrerettloven*

For så vidt gjelder en samordning av reglene i angrerettloven ved ulike produkter og salgsformer, ble det i høringsnotatet vist til at de tre direktivene (jf.

punkt 2.5.3) legger så mange og til dels motstridende premisser at det vil være svært vanskelig å få til et konsistent, helhetlig og noenlunde enkelt regelverk. Departementet viste også til at det er varslet en mer omfattende gjennomgang av EU-regelverket på dette området, og at det vil være bedre å avvente en slik gjennomgang enn å innføre regler som likevel ville måtte endres igjen om kort tid. Etersom det allerede er angrerett på finansielle tjenester ved salg utenfor fast utsalgssted, samt at norsk regelverk i dag har utfyllende regler i spesiallovgivningen om informasjon i forbindelse med avtaler om finansielle tjenester, vil det heller ikke være noe stort udekket behov for forbrukerbeskyttelse. Det ble derfor ikke foreslått endringer i øvrig regelverk, med unntak av fjerning av en maksimalfrist for angreretten ved salg utenfor fast utsalgssted. Bakgrunnen for dette var at departementet er blitt kjent med at en slik frist ikke er forenlig med EUs dørsalgdirektiv, jf. pkt 3.3.1.3.

*Justisdepartementet* uttrykte i sin høringsuttalelse støtte til dette og uttalte:

«Justisdepartementet er enig i at en ved gjennomføringen av direktivet som utgangspunkt bare bør ta sikte på å gjennomføre de regler direktivet krever. En samordning av de tre aktuelle direktivene synes vanskelig og lite hensiktsmessig – i alle fall på det nåværende tidspunktet.»

*Landsorganisasjonen i Norge* uttalte:

«LO støtter departementets forslag om at direktivet søkes gjennomført i norsk lov ved å utvide angrerettloven, men uten at man foretar en omfattende harmonisering av eksisterende lovverk nå, da det i nær framtid ventes en total gjennomgang av EU-regelverket på dette området.»

*Forbrukerombudet* ga i sitt brev av 14. mai 2003 uttrykk for at forbrukerhensyn tilsier at de samme reglene bør gjelde for «salg utenfor fast forretningssted» som for fjernsalg, og at reglene som vil bli innført for fjernsalg av finansielle tjenester også bør gjelde for fjernsalg av andre tjenester og eventuelt også for varer. Forbrukerombudet mener at det så langt det passer bør legges opp til lik regulering for fjernsalg av andre tjenester og varer som for fjernsalg av finansielle tjenester, men kun i de tilfeller hvor den nye lovgivningen bidrar til økt forbrukerbeskyttelse.

#### 2.5.4.2 Departementets vurderinger

*Departementet* opprettholder forslaget om ikke å foreta noen samordning med bestemmelsene i annet regelverk om finansielle tjenester, og viser til Jus-

tisdepartementets høringsuttalelse der det fremgår at det vil være naturlig å vurdere samordning i forbindelse med fremtidig revisjon av spesiallovgivningen. Departementet vil imidlertid påpeke at mange av reglene det kunne være tale om å foreta en samordning av, har bakgrunn i ulike direktiver som også inneholder ulike opplysningsbestemmelser. Dette begrenser i seg selv mulighetene for samordning. Tilsynelatende nokså like opplysningskrav kan heller ikke alltid samordnes fordi de har ulikt anvendelsesområde eller ulikt formål. For eksempel er ikke alt fjernsalg av finansielle tjenester omfattet av ehandelsloven, mens ehandelsloven på sin side gjelder langt flere tjenester enn finansielle tjenester. Mens reglene som foreslås her skal gi forbrukeren opplysninger om tjenesteyteren, den finansielle tjenesten og avtalen, vil spesiallovgivningen typisk inneholde krav til opplysninger om selve tjenesten.

Den enkelte tjenesteyter må dermed fortsatt forholde seg til flere forskjellige regelverk og at disse kan ha til dels overlappende bestemmelser. Informasjons- og avtaleinngåelsesrutiner innrettes etter det vi kan forstå nokså standardisert og skjematisk, og det er ved utarbeidelsen av disse man må undersøke kravene i flere ulike lover. Som nevnt har ingen høringsinstanser påvist noen motstrid mellom gjeldende regelverk og forslaget til endringer i angrerettloven. Annet regelverk inneholder heller ikke noe forbud mot å opplyse om mer enn det som kreves, slik at en tjenesteyter kan velge å opplyse om for eksempel både adresse og organisasjonsnummer ved alle former for avtaleinngåelse og ikke bare ved fjernsalg for å få til standardiserte løsninger.

Dersom man skulle gå gjennom alt regelverket nå med sikte på samordning, ville det for en del bestemmelsers vedkommende bare være en midlertidig løsning. Det er for eksempel ventet nye regler om forbrukerkreditt i form av et EU-direktiv som vil medføre behov for lovendring. Et revidert forslag til nytt forbrukerkredittdirektiv ble framlagt 28. oktober 2004 (COM(2004)747 final). Forslaget inneholder blant annet omfattende og detaljerte krav til informasjon før og i forbindelse med avtaleinngåelse. Det ville etter departementets vurdering være en dårlig løsning å endre regler i spesiallovgivningen nå, for så å måtte endre dem om kort tid.

Det samme hensynet taler for at det heller ikke foretas noen samordning av reglene i *angrerettloven* om opplysningsplikt og angrerett for de ulike produkter og salgsformer. Departementet vil også påpeke at når gjeldende angrerettlov er såpass kompleks, skyldes det at loven regulerer mange ulike produkter og salgsformer, der det i varieren-

de grad er behov for forbrukerbeskyttelse. Salgsformer som dørsalg, gatesalg og telefonsalg oppfattes vanligvis som mer pågående enn postordrehandel og netthandel der man i ro og mak kan overveie et tilbud. Det er derfor lagt til grunn at forbrukervernet bør være sterkest ved de førstnevnte salgformene. Også forskjellen mellom produkter tilsier nyansering av reglene, blant annet med hensyn til hva slags og hvor omfattende informasjon som bør gis i forkant av avtalen. Det som for eksempel særpreger tjenester sammenlignet med varer, er at tjenester som er ytt ikke kan leveres tilbake dersom forbrukeren benytter angreretten.

EU setter i 2005 i gang en gjennomgang av flere forbrukerdirektiver, blant annet direktivene om dørsalg og fjernsalg, med sikte på harmonisering og større konsistens i reglene. Dette arbeidet vil ventelig resultere i behov for endringer i norsk rett senere. Det er derfor hensiktsmessig å la en helhetlig gjennomgang av angrerettloven bero til resultatet av EUs gjennomgang foreligger.

### 2.5.5 Valg av lovteknisk løsning – gjennomføring i angrerettloven

Departementet redegjorde i høringsnotatet for hvilke vurderinger som lå til grunn for forslaget om å gjennomføre direktivet ved endringer i gjeldende angrerettlov. Andre alternativer som har vært vurdert er:

- gjennomføring i spesiallovgivningen
- å samle alle reglene om salg utenfor fast utsalgssted i en lov og regler om fjernsalg i en annen lov
- å samle alle reglene om finansielle tjenester (fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted) i en lov

De av høringsinstansene som uttalte seg om spørsmålet var delt i sine oppfatninger. *Justisdepartementet*, *Forbrukerombudet* og *Landsorganisasjonen i Norge* støttet en gjennomføring i angrerettloven. *Finansieringsselskapenes Forening*, *Forbrukerrådet* og *Finansnæringens Hovedorganisasjon* er imot gjennomføring i gjeldende lov. *Den Norske Advokatforening* reiser spørsmål om ikke reglene burde vært innarbeidet i spesiallovgivningen.

*Justisdepartementet* uttaler:

«Direktivet er en videreføring og supplerings av det generelle direktivet, og bygger i struktur og innhold på det foregående. Etter Justisdepartementets syn er det derfor klart at direktivet bør gjennomføres i angrerettloven, slik at man på den måten får en mest mulig samlet og fullstendig regulering av forbrukervernreglene ved

fjernsalg. Alternativet å innarbeide direktivet i ulik spesiallovgivning for finansielle tjenester, eksempelvis forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven, er etter Justisdepartementets oppfatning uhensiktsmessig av flere årsaker. For det første vil en slik innarbeiding innenfor dagens rammer for spesiallovgivningen gjøre det vanskelig å sikre den fleksible og dynamiske anvendelse som er ment å ligge i direktivets begrep «finansielle tjenester». For det andre vil en slik innarbeiding innebære at angrerettreglene, som nå i utgangspunktet er felles for varer, tjenester og finansielle tjenester, ikke vil fremtre i et samlet regelverk.»

*Landsorganisasjonen i Norge* legger i sin uttalelse vekt på at det i nær framtid ventes en total gjennomgang av EU-regelverket på dette området. *Forbrukerombudet* mener den foreslåtte løsningen bør velges framfor å ta reglene inn i særlovene eller lage en egen lov for fjernsalg av finansielle tjenester.

*Finansieringsselskapenes Forening* uttaler:

«Implementering av bestemmelser knyttet til forbrukerbeskyttelse og finansielle tjenester skaper etter hvert betydelige problemer grunnet i den lovgivningsteknikk som fra tidligere er valgt i Norge. Dette viser seg på nytt når nå fjernsalg av finansielle tjenester skal reguleres. Fra tidligere har vi endringene i kredittkjøpsloven som ble foretatt i 1992 og vi vil få det på nytt når EU etter hvert blir ferdig med gjennomgangen av EU-direktivet om forbrukerkreditt.

Som departementet selv er inne på, gir implementering av direktiv 2002/65 i angrerettloven ikke noe optimalt resultat. Resultatet blir faktisk så dårlig at vi vil anbefale en fjerning av hele angrerettloven og at regelverket fordeles på en lov om salg utenfor fast utsalgssted og en lov om fjernsalg – herunder finansielle tjenester. Da får man et lovverk knyttet opp til den spesielle salgsform som er benyttet på samme måte som man i dag har en egen lov om kredittkjøp. Enda bedre hadde det vært å samle alle regler knyttet til etablering av finansielle avtaler i finansavtaleloven, men vi ser at dette av gode grunner bør vente til det nye forbrukerkredittdirektivet er på plass. Da får man også en anledning til å vurdere hele kredittkjøpsloven i en større sammenheng.

Å ha en egen lov knyttet til arten av rettigheter på kundesiden, synes i alle tilfelle å være en lite heldig løsning. Allerede i dag har jo lov 13.6.1997 nr. 37 om tidsparter egne bestemmelser om angrerett.»

*Forbrukerrådet* ønsker at regelverket om finansielle tjenester samles i en egen lov og uttaler:

«Forbrukerrådet vil først bemerke at vi er skeptiske til å implementere direktivet i den nåvæ-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

rende angrerettloven. Angrerettloven er allerede i dag komplisert og vanskelig å forstå for forbrukere så vel som næringsdrivende. Loven omhandler både salg av varer og tjenester, samt at den skiller mellom fjernsalg, salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg på flere punkter. Til slutt er en del varer og tjenester unntatt loven i sin helhet mens andre kun er unntatt reglene om angrerett. Forbrukerrådet mener derfor at det ville vært mer hensiktsmessig med en egen lov om angrerett og opplysningsplikt på finansielle tjenester.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* uttaler:

«Innledningsvis vil vi bemerke at direktivet etter FNHs syn omhandler temaer som i utgangspunktet må anses som hjemmehørende i finanslovgivningen, og at bestemmelsene saklig sett burde vært gjennomført i de enkelte spesiallover. Dette gjelder i særlig grad opplysningsplikreglene.

Direktivbestemmelsene foreslås implementert i gjeldende angrerettlov, en lov som allerede i dag er kompleks og uoversiktlig. Reglene om opplysningsplikt er i seg selv svært detaljerte og omfattende. Departementet peker selv på ulempene ved en felles regulering av så mange ulike produkter og så mange ulike salgsformer, som hver for seg gir varierende behov for forbrukerbeskyttelse og som hver for seg tilsier en nyansering av lovverket.»

Finansnæringens Hovedorganisasjon kommenterer også at det er mange regelsett de nye bestemmelsene i angrerettloven skal supplere, og uttrykte frykt for problemer med å forholde seg til alle reglene, både for næringsdrivende og forbrukere, jf. gjengivelse av uttalelsen under punkt 2.5.4.

*Den Norske Advokatforening* uttaler:

«Utvalget vil bemerke at angrerettloven vil supplere spesiallovgivningen som finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, kredittkjøpsloven, verdipapirhandelloven og verdipapirfondlo-

ven. Situasjonen for en forbruker som via lovverket ønsker å orientere seg om sine rettigheter, vil således kunne virke uoversiktlig. F.eks. vil kravene til informasjon som skal gis forbrukeren før avtale inngås være regulert flere steder. Det kan derfor være spørsmål om ikke krav til informasjon og angrerett kunne vært innarbeidet i de respektive særlovene. Utvalget vil derfor fremheve behovet for på sikt å foreta en gjennomgang av regelsettene slik at disse harmonerer, noe også Barne- og familiedepartementet fremhever i sitt høringsnotat.»

*Departementet* opprettholder forslaget om å gjennomføre direktivet ved endringer i gjeldende angrerettlov. Det er etter departementets vurdering mest hensiktsmessig at alle angrerettreglene finnes i angrerettloven, selv om det medfører at loven blir mer omfattende enn i dag. Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er en videreføring og supplering av det generelle fjernsalgsdirektivet, og inneholder de samme elementene; angrerett og opplysningsplikt før og i forbindelse med avtaleinngåelse. Angrerettloven er dessuten i ferd med å bli kjent og innarbeidet, og må antas å være den loven brukerne søker til ved spørsmål om angrerett.

Som det ble redegjort for i høringsnotatet har det vært vurdert om bestemmelsene i direktivet kunne implementeres i spesiallovgivningen framfor i angrerettloven. Det måtte i så fall skje ved at bestemmelsene om informasjon, angrerett, definisjoner osv. ble tatt inn i alle enkeltlover som regulerer ulike typer av finansielle tjenester, som for eksempel finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven. Begrepet «finansielle tjenester» favner imidlertid svært vidt, og selv ved gjennomføring av bestemmelsene i de eksisterende lovene, ville det være umulig å sikre at nye typer finansielle tjenester ble dekket. Dette betyr at det uansett måtte foreslås generelle lovbestemmelser om fjernsalg av finansielle tjenester, som ville omfatte tjenester som ikke dekkes av spesiallovgivningen.



## 3 Departementets merknader til en del hovedspørsmål

### 3.1 Lovens virkeområde. Definisjoner. Ufravikelighet

#### 3.1.1 Oversikt

Etter forslaget innføres regler om informasjon til forbrukerne i forbindelse med markedsføring og avtaleinngåelse og regler om angrerett. I høringsnotatet ble det foreslått innføring av en definisjon av «finansiell tjeneste», se pkt. 3.1.2, og for øvrig ble definisjonene i gjeldende angrerettlov lagt til grunn.

Høringsinstansene har hatt få merknader til dette. *Finansnæringens Hovedorganisasjon* har tatt opp et spørsmål knyttet til definisjonen av telefonsalg, og *Sparebankforeningen* og *Norges Fondsmeglerforbund* har reist spørsmål knyttet til definisjonen av fjernsalg. Sistnevnte høringsuttalelser og departementets merknader er omtalt nedenfor under pkt. 3.1.3.

#### Fjernsalg

Bestemmelsene vil gjelde for avtaler om fjernsalg av finansielle tjenester. Direktivet inneholder i artikkel 2 bokstav a en definisjon av fjernsalgsavtale som tilsvarende definisjonen i det generelle fjernsalgsdirektivet, og som fremgår av angrerettloven § 6 bokstav a. Begrepet «fjernkommunikasjonsteknikk» som inngår i definisjonen av «fjernsalgsavtale» er definert i direktivet artikkel 2 bokstav e. Definisjonen tilsvarende definisjonen i det generelle fjernsalgsdirektivet, og inngår i definisjonen av «fjernkommunikasjon» i angrerettloven § 6 bokstav b. Se for øvrig punkt 3.1.3.

#### Finansielle tjenester

Direktivet omfatter avtaler om «finansielle tjenester». Begrepet finansielle tjenester spenner vidt, og er definert i artikkel 2 bokstav b. Det foreslås at en definisjon tilsvarende direktivets tas inn i angrerettloven § 6 som ny bokstav f. Hvilke typer tjenester som omfattes av begrepet er nærmere omtalt nedenfor under punkt 3.1.2 og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

#### Partene

Bestemmelsene gjelder avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende. Direktivet inneholder definisjon av «forbruker» i artikkel 2 bokstav d, en definisjon av «tenesteytar» i artikkel 2 bokstav c og en definisjon av «formidlar eller leverandør av fjernkommunikasjonsmiddel» i artikkel 2 bokstav g.

Forbrukerbegrepet tilsvarende det som følger av det generelle fjernsalgsdirektivet, og som gjenspeiles av definisjonen i angrerettloven § 6 bokstav e. *Finansnæringens Hovedorganisasjon* og *Forbrukerombudet* har uttrykt støtte til at man viderefører forbrukerdefinisjonen i gjeldende lov.

Det anses unødvendig å ta inn definisjoner av henholdsvis «tenesteytar» og «formidlar eller leverandør av fjernkommunikasjonsmiddel». At bestemmelsen gjelder de som «yter tenester innan rammene av handels- eller yrkesverksemda si» fremgår av at det i § 1 heter at loven gjelder når «selgeren eller tenesteyteren opptre i næringsvirksomhet».

Etter loven og direktivet, omfattes både offentlige og private tenesteytere, uavhengig av hvordan de er organisert. Alle som yter finansielle tjenester i næringsvirksomhet er omfattet. I tillegg til banker, forsikringsselskap og tradisjonelle finansinstitusjoner, vil også innretninger som for eksempel Statens lånekasse for utdanning og Statens pensjonskasse omfattes av reglene. Det er ikke noe vilkår at for eksempel ytelse av kreditt er hovedformålet med virksomheten.

I praksis kan det være flere parter inne i bildet i forbindelse med en avtale. Det kan for eksempel være kjøp av fondsandeler som finansieres ved lån eller at det tegnes en gjeldsforsikring i forbindelse med et låneopptak. I noen tilfeller vil forbrukerens avtalemotpart være den samme for begge avtalene. I andre tilfeller kan en tenesteyter være leverandør av den ene tjenesten (for eksempel lånet), mens vedkommende kun vil opptre som formidler av markedsføringsmateriell og kontakt i forbindelse med den andre tjenesten (for eksempel gjeldsforsikringen). Når man skal finne ut om lovens regler kommer til anvendelse og hvordan, må avtaleforholdet mellom partene legges til grunn. Plikten etter loven til å gi informasjon påhviler direkte bare den som det inngås avtale med og som yter tjenes-

ten, og det er også i forhold til denne parten at forbrukeren kan gjøre sin angrerett gjeldende. Det er derfor viktig at det tydelig fremkommer hvem som er parter i de ulike avtaleforholdene. Finansielle tjenesteytere må videre sørge for at andre som formidler informasjon og driver markedsføring på vegne av dem, følger lovens bestemmelser. Dette er nærmere omtalt under pkt. 3.2.

#### *Varig medium*

Direktivet inneholder en definisjon av «varig medium» i artikkel 2 bokstav f. Det er etter departementets vurdering ikke nødvendig å innføre noen definisjon av varig medium i lovteksten. Ordlyden i angrerettloven § 9 første ledd, som i dag omtaler varig medium, foreslås imidlertid endret for å sikre en enhetlig bruk av begrepet, jf. pkt. 3.2.4.1.

#### *Avtaler som gir opphav til en rekke påfølgende enkelttransaksjoner*

Ofte vil det foreligge en innledende avtale (rammeavtale) som gir opphav til en rekke transaksjoner, for eksempel avtale om debet- eller kredittkort med påfølgende uttak av kontanter eller betaling. Denne situasjonen er omhandlet i direktivet artikkel 1 nr. 2 og omtales nærmere nedenfor under pkt. 3.1.4.

#### *Unntak fra lovens virkeområde*

Gjeldende angrerettlov inneholder flere unntak fra lovens virkeområde i § 2. En rekke av disse er ikke relevante for finansielle tjenester. Selv om det ikke er utbredt i dag, kan det imidlertid tenkes automatisert salg (bokstav a) og auksjonssalg (bokstav c) av finansielle tjenester. Ettersom direktivet ikke inneholder noe unntak for disse salgsformene, foreslås det endringer i unntakene i gjeldende lov, slik at disse finansielle tjenestene omfattes av angrerettloven.

#### *Ufravikelighet*

Etter direktivet artikkel 12 nr. 1 skal ikke forbrukerne kunne gi avkall på de rettighetene de får som følge av nasjonal gjennomføring av direktivet. Det vil i norsk rett følge av angrerettloven § 3, som også vil gjelde for fjernsalg av finansielle tjenester. Den fastsetter at det ikke kan avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av lovens bestemmelser.

### **3.1.2 Begrepet finansielle tjenester**

#### *3.1.2.1 Direktivet og gjeldende rett*

EU-kommisjonens første direktivforslag inneholdt en definisjon av finansielle tjenester som skulle omfatte bank-, forsikrings- og investeringstjenester med henvisning til de relevante direktiver på området. Bestemmelsen viste også til en veiledende liste i et bilag til direktivforslaget. I bilaget var følgende tjenester tatt inn (dansk tekst):

- «1. Indlån og andre midler, der skal tilbagebetales.
2. Udlån, især forbrugslån og realkreditlån
3. Finansiell leasing
4. Pengeoverførsler, herunder udstedelse og forvaltning af betalingsmidler
5. Valutatransaktioner
6. Garantier og forpligtelser
7. Modtagelse, overførsel og/eller udførelse af ordrer og tjenesteydelser vedrørende følgende finansielle produkter:
  - a) pengemarkedsinstrumenter
  - b) omsættelige værdipapirer
  - c) investeringsforeninger og andre kollektive investeringsordninger
  - d) finansielle futures og optioner
  - e) valutakurs- og renteinstrumenter
8. Porteføljeadministration og investeringsrådgivning vedrørende de i punkt 7 nævnte instrumenter
9. Opbevaring og forvaltning af værdipapirer
10. Leje af bokse
11. Anden forsikring end livsforsikring
12. Livsforsikring
13. Livsforsikring i forbindelse med investeringsfonde
14. Permanent sygeforsikring («permanent health insurance»)
15. Kapitalforsikringstransaktioner
16. Individuelle pensionsforsikringer.»

Etter Europaparlamentets behandling ble det fremmet et nytt, endret forslag til direktiv. Her var definisjonen av finansielle tjenester forenklet i forhold til det opprinnelige forslaget ved at henvisningene til eksisterende direktiver og hele bilaget var fjernet. Dette var, etter det departementet forstår, for å sikre at alle finansielle tjenester som kan antas å ville bli tilbudt til forbrukere også i fremtiden, er omfattet. Det veiledende bilaget ble i stedet innarbeidet i de enkelte artiklene.

Artikkel 2 bokstav b lyder nå:

«finansiell teneste» alle bank-, kreditt- og forsikringstjenester og tenester i samband med individuelle pensjonar, investering eller betaling,»

I fortalen punkt 14 slås det fast at direktivet omfatter alle finansielle tjenester som kan ytes ved fjernsalg, også finansielle tjenester som er regulert i annet fellesskapsregelverk.

Hensikten med direktivets definisjon av finansiell tjeneste, er å ha en så åpen definisjon at den omfatter alle finansielle tjenester som selges ved fjernsalg i dag, og tjenester som utvikles i fremtiden. Direktivet gjelder også tjenester som kun er regulert på nasjonalt nivå.

I norsk rett finnes det ingen definisjon av begrepet finansiell tjeneste, men en rekke regelsett regulerer ulike typer finansielle tjenester.

### 3.1.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet

For å sikre at de norske reglene som gjennomfører direktivet får samme virkeområde som direktivet, foreslo departementet i høringsnotatet at det tas inn en definisjon av «finansiell tjeneste» som tilsvarende direktivets i angrerettloven § 6 bokstav f. Departementet redegjorde for noen utgangspunkter for vurderingen av om tjenester er omfattet av direktivet eller ikke. Disse er utformet blant annet med bakgrunn i drøftelser i de nordiske samrådsmøtene.

Ved vurderingen av om en tjeneste omfattes av de foreslåtte reglene, må man ta utgangspunkt i tjenestens *karakter* og ikke hvem som tilbyr den. Det vil ikke i seg selv være avgjørende om tjenesteyter er konsesjonspliktig, underlagt tilsyn eller om virksomheten er omfattet av særlovgivning. På den annen side kan det imidlertid ikke utelukkes at det i tvilstilfelle kan få betydning om tilbydereren av tjenesten har sin hovedvirksomhet innenfor finanssektoren eller ikke.

Departementet antok videre at det karakteristiske ved en finansiell tjeneste er at den har med finanser å gjøre – og nevnte som eksempler innlån og andre pengeanbringelser, utlån og annen form for kredittgivning, garanti og annen form for sikkerhetsstillelse, forsikring, betalingsformidling, valutatransaksjoner, investeringer, oppbevaring av finansielle verdier. Også handel med verdipapirer og andre finansielle instrumenter ble antatt å falle inn under begrepet.

Det finansielle elementet må videre være *hovedelementet* i avtalen mellom forbrukeren og tjenesteyteren. Der forbrukeren kjøper en ikke-finansiell ytelse og får henstand med betalingen av selgeren, vil det være selve varen eller tjenesten som er hovedytelsen i forholdet mellom kjøper og selger. Kreditten som ytes av selger er således ikke en finansiell tjeneste etter dette forslaget.

Hvis forbrukeren derimot låner penger av en

tredjepart for å finansiere kjøpet, vil den låneavtalen være en finansiell tjeneste fordi hovedelementet i forholdet mellom forbrukeren og långiver er nettopp låneavtalen.

Departementet pekte videre på at en tjeneste må være *særskilt priset* for å komme inn under definisjonen. Dersom forbrukeren ikke betaler noe for tjenesten som ytes, vil det verken være behov for de opplysningene dette regelverket gir anvisning på eller for angrerett. Det kan imidlertid være annet regelverk som pålegger opplysningsplikt også der tjenesten er gratis for forbrukeren.

### 3.1.2.3 Høringsinstansenes syn og departementets vurderinger

Ingen høringsinstanser gikk imot at det tas inn en definisjon i angrerettloven av hva som anses som finansiell tjeneste i denne loven. *Justisdepartementet*, *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* støtter departementets forslag til definisjon. *Finansdepartementet*, *Kredittilsynet* og *Finansnæringens Hovedorganisasjon* kommer alle med innspill til definisjonen og avgrensningen av denne.

*Norges Fondsmeglerforbund* argumenterer i sin høringsuttalelse for at «mottak og formidling av ordre» jf. verdipapirhandelloven § 1–2 nr. 1 ikke faller inn under fjernsalgsdirektivets og forslagets virkeområde.

I det følgende drøftes enkelte spørsmål som er reist av høringsinstansene. For øvrig vises det til forslag til § 6 bokstav f og de spesielle merknadene til denne bestemmelsen.

#### Definisjonen av finansiell tjeneste

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* viser i sin høringsuttalelse til listen over finansielle tjenester i det opprinnelige direktivforslaget, og påpeker at denne kan være tjenlig som en rettesnor for hvilke tjenestetyper som i utgangspunktet vil inngå i begrepet finansielle tjenester. *Departementet* er i utgangspunktet enig, men vil samtidig understreke at listen ble tatt ut av direktivet for å gi en mest mulig omfattende og fleksibel definisjon. En slik liste kan lett oppfattes som om den er uttømmende. Også tjenester som ikke var nevnt på denne listen kan bli omfattet av de foreslåtte reglene om fjernsalg av finansielle tjenester.

I sin høringsuttalelse skriver *Finansdepartementet*:

«Finansdepartementet vil innledningsvis bemerke at det er vanskelig å gi noen presis beskrivelse av innholdet i begrepet finansielle tje-

nester siden begrepet ikke har noen entydig og allmenngyldig definisjon. Departementet legger til grunn at begrepets innhold, som beskrevet i høringsnotatet, vil være begrenset til å gjelde begrepet slik det anvendes i angrerettloven. Finansdepartementet legger videre til grunn at tolkningen av begrepet benyttet i angrerettloven, må baseres på begrepets innhold slik det er definert i direktiv 2002/65/EF om fjernsalg av finansielle tjenester (direktivet). Departementet har ikke tilstrekkelig grunnlag til å uttale seg om forståelsen av direktivet, men støtter Barne- og familiedepartementets avgrensninger i den grad disse har sikkert grunnlag i direktivet.»

Finansdepartementet støtter videre Barne- og familiedepartementets utgangspunkt, nemlig at definisjonen skal være så lik direktivets som mulig, men peker på at direktivet bruker begrepet «tenester i samband med investering eller betaling» mens lovforslaget § 6 bokstav f bruker begrepet «investerings- eller betalingstjeneste». Denne omskrivningen innebærer etter Finansdepartementets oppfatning en realitetsforskjell. Begrepene «investeringstjeneste» og «betalingstjeneste» er nærmere definerte begreper i norsk rett (og også EØS-rett), se hhv. verdipapirhandelloven § 1–2 første ledd og lov om betalingstjenester § 1–1. Finansdepartementet viser i denne sammenheng til at det kan synes som om Barne- og familiedepartementet mener at definisjonen av finansielle tjenester i direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester skal være videre enn den tradisjonelle definisjonen tilsier (i alle fall når det gjelder tjenester i tilknytning til investeringer). Finansdepartementet mener derfor det bør vurderes å benytte en mer ordrett gjengivelse av direktivets definisjon enn den foreslåtte, for eksempel basert på formuleringen «tjeneste i forbindelse med...».

*Departementet* foreslår å beholde den formuleringen som ble foreslått i høringsnotatet. Departementet vil understreke at en ikke har ment å legge legaldefinisjonene av betalings- og investeringstjeneste til grunn for forståelsen av definisjonen. Departementet mener at formuleringen «enhver tjeneste som har karakter av (...) investerings- eller betalingstjeneste», viser at definisjonen omfatter mer enn rene investerings- og betalingstjenester slik disse er definert etter verdipapirhandelloven og lov om betalingstjenester.

#### Særlig om rådgivning

I høringsnotatet la departementet til grunn at visse rådgivningstjenester ytt ved fjernsalg er å anse som

finansielle tjenester. For så vidt gjelder investeringsrådgivning følger dette allerede av at investeringsrådgivning i forbindelse med visse finansielle instrumenter er nevnt i den veiledende listen som er omtalt ovenfor.

Departementet uttalte videre at dersom forbrukeren kjøper finansielle tjenester som følge av rådgivning som han eller hun ikke betaler for, enten ved råd fra en ansatt i en finansinstitusjon eller ved råd fra en uavhengig rådgiver som finansierer sin virksomhet ved provisjon av salget av finansielle produkter, gjelder forslagetets regler om opplysningsplikt og eventuelt angrerett kun for de enkelttjenestene som forbrukeren kjøper, ikke for rådgivningstjenesten i seg selv.

Hvis forbrukeren derimot inngår en avtale med noen som tilbyr rådgivning mot at forbrukeren for eksempel betaler et bestemt årlig beløp eller et engangsbetøp, vil denne avtalen være omfattet av de foreslåtte reglene. I disse tilfellene vil det nettopp være viktig for forbrukeren å få tilstrekkelig informasjon om avtalen og hva den innebærer, samt om muligheten til å angre før han eller hun binder seg. Rådgivers ansvar for kvaliteten på rådene som gis, reguleres ikke her.

Departementet argumenterte for at ikke bare investeringsrådgivning, men også andre former for finansiell rådgivning bør kunne være omfattet av definisjonen. Forutsetningen er imidlertid at rådgivningen er hovedelementet i forholdet mellom forbrukeren og tjenesteyteren og at den er særskilt priset.

Både *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* støtter i sine høringsuttalelser departementets forslag. Ingen andre høringsinstanser kommenterer dette. Forbrukerrådet ber i tillegg departementet vurdere å ta rådgivningstjenester inn i definisjonen av finansiell tjeneste.

*Departementet* har som nevnt valgt å ta inn en definisjon av finansielle tjenester i angrerettloven som ligger nær opp til direktivets ordlyd for å sikre at de norske reglene får samme anvendelsesområde som direktivet, jf ovenfor. Direktivet nevner ikke rådgivningstjenester. Departementet foreslår derfor ikke å ta inn rådgivning i angrerettlovens definisjon av finansiell tjeneste.

#### Særlig om verdipapirer

I høringsnotatet gav departementet uttrykk for at kjøp og salg av verdipapirer er en finansiell tjeneste i direktivets forstand.

*Finansdepartementet* mener redegjørelsen knyttet til denne problemstillingen er noe unyansert og at det sentrale i denne forbindelse er ikke selve kjøp-

pet eller salget av aksjene (de finansielle instrumentene), men tjenesten som ytes i denne forbindelse. Finansdepartementet viser til at kjøp og salg av finansielle instrumenter ikke alltid vil utgjøre en finansiell tjeneste i verdipapirhandellovens forstand. I de tilfeller der omsetningen skjer for egen regning, går det en grense mellom det som betegnes som en (investerings-)tjeneste og det som regnes som «vanlig» handel for egen regning som ikke krever tillatelse etter verdipapirhandellovens regler. Hvorvidt kjøpet eller salget i seg selv har karakter av en tjenesteytelse må bestemmes på grunnlag av en konkret vurdering.

*Departementet* slutter seg til Finansdepartementets vurderinger. Departementet vil i denne forbindelse understreke at et utgangspunkt for vurderingen av om en avtale er omfattet av reglene om fjernsalg av finansielle tjenester, vil være forbrukerens behov for opplysninger. Når departementet i høringsnotatet uttalte at kjøp/salg av verdipapirer anses som en finansiell tjeneste uavhengig av hvordan det bedømmes etter annet regelverk, var bakgrunnen at når forbrukeren for eksempel legger inn ordre om kjøp av aksjer hos en tjenesteyter, er det irrelevant i forhold til fjernsalgsreglene hvordan oppdraget effektueres, og dermed hvordan virksomheten vurderes etter verdipapirhandelloven. Forbrukeren vil ha behov for opplysninger om tjenesten som ytes, pris, tidspunkt for oppfyllelse og så videre, uavhengig av om tjenesteyter «matcher» ordren mot en annen ordre, legger den inn i børsens handelssystem eller selger fra egen beholdning.

#### *Særlig om mottak og formidling av ordre*

*Norges Fondsmeglerforbund* argumenterer i sin høringsuttalelse for at fjernsalgsdirektivet ikke omfatter «mottak og formidling av ordre på vegne av investor i forbindelse med finansielle instrumenter, samt utførelse av slike ordre», jf. verdipapirhandelloven § 1–2 pkt 1. Forbundet viser til at tjenesten ikke er nevnt i fortalen til direktivet. Til dette vil departementet bemerke at fortalen til direktivet ikke inneholder noen uttømmende liste over hvilke tjenester det omfatter, men kun eksempler på tjenester. Som nevnt under gjennomgangen av direktivets definisjon av finansielle tjenester, inneholder heller ikke direktivet noen slik liste, kun en generell oppstilling. Tidligere utkast inneholdt derimot henvisning til en liste over finansielle tjenester, som vil være veiledende for hva som i alle fall anses som en finansiell tjeneste. Mottak, formidling og utførelse av ordre er spesielt nevnt som punkt 7 på denne listen.

Norges Fondsmeglerforbund påpeker videre at verdipapirforetakene i forbindelse med denne tjenesten kun effektuerer kundens ordre, i motsetning til det som skjer ved forvaltning der forvalteren tar beslutninger på kundens vegne. Departementet ser det slik at en finansiell tjeneste ikke nødvendigvis må inneholde elementer av vurdering eller rådgivning, for å være omfattet av direktivet. Som nevnt ovenfor må dette vurderes ut fra tjenestens karakter, hvem som yter den og om den er særskilt priset. Etter departementets oppfatning vil mottak og formidling av ordre være omfattet av begrepet finansiell tjeneste.

Forbundet viser videre til at de opplysninger det finansielle fjernsalgsdirektivet gir anvisning på, ikke er dekkende for informasjonsbehovet en forbruker har, samt at dette er regulert i annet regelverk. Til dette er å si at fjernsalgsdirektivet ikke har det formål å være uttømmende for krav til de opplysninger som skal gis ved alle ulike typer av finansielle tjenester. Reglene skal derimot supplere spesiallovgivningen og avhjelpe det informasjonsbehovet hos forbrukeren som inntreffer ved at det dreier seg om fjernsalg, jf. nedenfor under punkt 3.2.

Mottak og formidling av ordre vil slik departementet ser det, kunne være avtaler om separate transaksjoner av samme type som omfattes av § 7 a siste ledd og § 9 a siste ledd. I så fall vil verdipapirforetaket kun ha plikt til å gi forbrukeren disse opplysningene før eller rett etter inngåelse av den første avtalen, hvis det er mindre enn ett år mellom hver gang kunden foretar kjøp, jf. nedenfor under punkt 3.2.5.

### **3.1.3 Særlig om begrepene fjernsalg og telefonsalg**

#### *Innledning*

Direktivet inneholder i artikkel 2 bokstav a en definisjon av «fjernsalsavtale» som tilsvarer definisjonen i det generelle fjernsalgsdirektivet, og som fremgår av angrerettloven § 6 bokstav a. Begrepet «fjernkommunikasjonsmiddel» som inngår i definisjonen av «fjernsalsavtale» er definert i direktivet artikkel 2 bokstav e, en definisjon som tilsvarer definisjonen i det generelle fjernsalgsdirektivet, og som fremgår av angrerettloven § 6 bokstav b. Departementet foreslo i høringsnotatet en videreføring av definisjonen av fjernsalg, og definisjonen av den særlige fjernsalgsformen telefonsalg i gjeldende angrerettlov.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

### Fjernsalg

Definisjonen av fjernsalg i angrerettloven § 6 a lyder som følger:

«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».

Hvordan denne bestemmelsen skal forstås følger av Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) Om lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven). Av de generelle merknadene til fjernsalgsbegrepet (s. 18–20 i proposisjonen) framgår det at definisjonen stiller opp to vilkår for at det skal anses å foreligge fjernsalg. Ett av vilkårene er knyttet til at tjenesteyteren har tilrettelagt for og faktisk inngår avtaler ved fjernkommunikasjon (dvs. uten at partene møtes fysisk), og det andre vilkåret er at tjenesteyteren faktisk har markedsført et slikt tilbud om å inngå avtale.

#### *Sparebankforeningen uttaler:*

«Definisjonen av fjernsalg i angrerettloven § 6 a, som ikke foreslås endret, er litt uklar for oss. Er det tilstrekkelig for at forholdet skal falle inn under loven at selgeren tilbyr/oppfordrer til inngåelse av avtaler ved fjernkommunikasjon generelt (eller på nærmere angitt måte som den aktuelle kunden ikke benytter), eller må selgeren tilby/oppfordre til avtaleinngåelse på den konkrete måten som den aktuelle kunden faktisk benytter? For eksempel: I sin markedsføring angir banken at avtale kan inngås ved at kunden kommer innom banken, eller per brev (det siste altså en fjernsalgsmetode). Kunden velger i stedet å ringe banken, og avtalen inngås per telefon (som denne banken egentlig ikke har etablert rutiner for). Vil forholdet regnes som fjernsalg etter angrerettloven? Vi antar at spørsmålet bør besvares negativt. Under enhver omstendighet vil det være hensiktsmessig om spørsmålet klargjøres, f. eks. i proposisjonen.»

*Departementet* vil bemerke at det ikke spiller noen rolle om forbrukeren velger å ta kontakt og inngå avtale ved hjelp av en annen form for fjernkommunikasjon enn den som er markedsført. Forutsetningen er at tjenesteyteren har lagt til rette for, og kommuniserer utad, tilbud om inngåelse av avtaler ved hjelp av den typen fjernkommunikasjon forbrukeren benytter. Hvorvidt den enkelte forbruker faktisk har sett en konkret annonse eller ikke spiller ingen rolle. Fra Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) siteres følgende:

«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.»

Til det eksemplet som Sparebankforeningen nevner, skal det også bemerkes at dersom det faktisk er tilfelle at banken bare i særlige tilfeller aksepterer avtaleinngåelse per telefon, vil det ikke foreligge fjernsalg. Departementet legger imidlertid til grunn av dette sjelden vil forekomme i praksis, ettersom finansielle tjenesteytere som oftest også legger forholdene til rette for avtaleinngåelse pr. telefon, faks, brev, Internett osv. Det må understrekes at tjenesteyteren må anses å tilby avtaler ved fjernsalg selv om det ikke er etablert omfattende rutiner, eget ordremottak osv.

I Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) uttales følgende om forholdet mellom markedsføring av et tilbud og enkeltstående tilfeller av avtaleinngåelse ved hjelp av fjernkommunikasjon:

«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 fast 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 antas 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 ordremot-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

tak 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.»

*Norges Fondsmeglerforbund* reiser spørsmål om «mottak og formidling av ordre» kan anses som en fjernsalgsavtale selv om kommunikasjonen mellom verdipapirforetaket og kunden skjer via telefon. Forbundet uttaler:

«Før kunden kan be verdipapirforetaket om å utføre ordre, må kunden ha en konto i Verdipapirsentralen og oppgi en bankkonto for debitering/kreditering for kjøp og salg av verdipapirer. Det knyttes ulike typer fullmakter for verdipapirforetaket til disse konti. Ingen av disse typer konti kan opprettes uten legitimasjonskontroll iht. hvitvaskingsforskriftene. Ofte må dette skje ved fysisk fremmøte. Likeledes plikter verdipapirforetaket å sende kunden sine alminnelige forretningsvilkår, jf. vphl 11–2, og disse må kunden ha seg forelagt før ordre utføres. Når dette er gjort, er betingelsene oppfylt for at kjøp og salg kan skje etter kundens ordre. Fjernsalg defineres som «salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtale på denne måten». Denne definisjonen tyder på at direktivets anvendelsesområde er ment å dekke noe annet enn den kommunikasjon kunden har med verdipapirforetak. I praksis vil det være slik at den type personer direktivet tar sikte på å gi beskyttelse, selv ringer inn til et verdipapirforetak for å gi ordre om kjøp eller salg. Det er de mer profesjonelle kunder som blir fulgt aktivt opp av verdipapirforetak gjennom oppringning med formål å diskutere lønnsomheten av å foreta kjøp eller salg.»

*Departementet* vil bemerke at det her vil være naturlig å se avtale om opprettelse av konto som en egen avtale og inngivelse av ordre som separate avtaler fra denne. Ved vurdering av om en avtale om opprettelse av konto skal anses som inngått ved fjernsalg, må det legges vekt på når en avtale som er bindende for begge parter er inngått. Generelt gjelder det at en avtale kan anses inngått ved fjernsalg, selv om partene møtes, dersom dette skjer etter at avtalen er inngått, og det fysiske møtet kun er

knyttet til overlevering av en vare, legitimering, utlevering av nøkler eller lignende.

*Forbrukerombudet* støtter at definisjonen av fjernsalg i gjeldende angrerettlov benyttes som hensiktsmessig for å unngå tolkningstvil som følge av ulike formuleringer, og viser for øvrig til uttalelsene i brev til departementet av 14. mai 2003, der det blant annet uttales følgende:

«Et spørsmål som kan reises er hva som skal til for at en næringsdrivende skal sies å ha oppfordret til eller markedsført en fjernsalgsløsning. Den samme problemstillingen gjør seg gjeldende ved anvendelse av den generelle angrerettloven, og jeg mener at dette spørsmålet i utgangspunktet bør vurderes på samme måte ved fjernsalg av finansielle tjenester som ved fjernsalg av varer og andre tjenester ved fjernsalg. Kravene til hva som skal til for at en næringsdrivende skal sies å ha oppfordret til eller markedsført en fjernsalgsløsning bør etter min mening settes meget lavt. Det bør for eksempel være tilstrekkelig at det indirekte fremgår av den næringsdrivendes markedsføring at vedkommende ønsker fjernsalgsbestillinger, for eksempel ved at det i en annonse oppgis et ordreteltelefonnummer.

I henhold til direktivteksten omfatter direktivet kun tilfeller hvor det utelukkende er benyttet fjernkommunikasjon frem til og i forbindelse med avtalen. Det kan imidlertid tenkes tilfeller der forbrukeren for eksempel først har vært i personlig fysisk kontakt med den næringsdrivende for råd og veiledning og at vedkommende deretter har inngått avtalen via fjernsalg. Ut fra et forbrukerperspektiv bør også slike tilfeller omfattes av direktivteksten, fordi det for forbruker lett vil fortone seg som inngåelse av en fjernsalgsavtale.»

*Departementet* vil vise til vurderingene ovenfor med sitater fra Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) der det fremgår at Forbrukerombudets oppfatning samsvarer med det som legges til grunn. Når det gjelder spørsmålet om tilfeller der forbrukeren først har vært i personlig fysisk kontakt med den næringsdrivende, er dette noe departementet antar vil skape få problemer i praksis. Selv om en forbruker henter brosjyrer om lån i en banks forretningslokaler og snakker med personalet i form av «en uforpliktende prat», endog med spørsmål knyttet til forbrukerens økonomiske situasjon, for så senere å ta kontakt med den samme banken og inngå en låneavtale via nett eller telefon, vil det være naturlig både for banken og for forbrukeren å anse det som en fjernsalgsavtale. Der det er mer omfattende kontakt og konkrete forhandlinger som munner ut i

fremsettelse av et konkret lånetilbud i bankens lokaler, vil det ikke være naturlig, verken for kunden eller for banken, å anse avtalen som en fjernsalgsavtale, selv om lånedokumenter senere sendes til forbrukeren i posten og han eller hun sender disse tilbake i undertegnet stand for eksempel på fax.

### Telefonsalg

Gjeldende angrerettlov har i § 6 bokstav c en definisjon av telefonsalg som lyder:

«fjernsalg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) ved telefonsamtale etter uanmodet oppringning fra selgeren eller tjenesteyteren»

*Departementet* foreslo i høringsnotatet at denne definisjonen også skulle legges til grunn for bestemmelser om telefonsalg av finansielle tjenester. Bakgrunnen for at telefonsalg i en del tilfeller reguleres annerledes enn annet fjernsalg er at det må anses som mer aggressiv markedsføring, når forbrukeren kontaktes direkte og personlig hjemme uten at han eller hun er forberedt på det.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* reiser i sin uttalelse et tolknings spørsmål:

«Definisjonen av telefonsalg er etter utkastet § 6 første ledd bokstav c) begrenset til tilfeller der selgere eller tjenesteyteren uanmodet ringer opp forbrukeren. FNH legger til grunn at definisjonen ikke omfatter tilfeller der forbrukeren foretar oppringningen, og i samme samtale uanmodet blir tilbudt andre produkt/ tjenester enn det oppringningen i utgangspunktet gjaldt. Når forbrukeren selv foretar oppringningen er det vist et initiativ som innebærer at det ikke er tale om en «aggressiv salgsform» som tilsier ekstra forbrukerbeskyttelse. Dette må under enhver omstendighet gjelde sett i forhold til de konsekvensene et slikt ekstra forbrukervern ved telefonsalg kan få.»

*Departementet* er enig med *Finansnæringens Hovedorganisasjon* i at det ikke anses som telefonsalg i lovens forstand der en forbruker som ringer en tjenesteyter med siktemål å inngå avtale om ett produkt, i løpet av samtalen endrer oppfatning og inngår avtale om et annet produkt. Det ville dessuten by på store problemer i praksis å skulle vurdere i ettertid hvilke intensjoner en forbruker som ringer en tjenesteyter hadde. I enkelte tilfeller har forbrukeren heller ikke et bestemt produkt i tankene når han eller hun tar kontakt, men i stedet for eksempel et generelt siktemål om å plassere sparepenger eller lignende.

### 3.1.4 Opplysningsplikt og angrerett der det inngås en innledende avtale (rammeavtale) etterfulgt av separate operasjoner (artikkel 1 nr. 2)

#### 3.1.4.1 Direktivet

Direktivet gjelder i utgangspunktet alt fjernsalg av finansielle tjenester. I tillegg til avgrensningene som følger av definisjonene i direktivet, er det tatt inn et unntak fra eller presisering av virkeområdet i artikkel 1 nr. 2 første avsnitt:

«For avtaler om finansielle tjenester som omfatter ei innleiende avtale om tenesteyting, fulgt av påfølgende operasjoner eller av ein serie separate operasjoner av same type som finn stad over eit visst tidsrom, skal føresegnene i dette direktivet nyttast berre på den innleiende avtala.»

I følge fortalen punkt 16 varierer det hvordan et avtaleforhold som består av flere påfølgende eller separate operasjoner klassifiseres i de ulike medlemsstatene. For at slike løpende avtaleforhold skal vurderes likt, er det nødvendig med en presisering i direktivet av hva som anses som en avtale.

I første avsnitt presiseres derfor avtalebegrepet. Direktivets anvendelsesområde avgrenses til bare å gjelde den innledende avtalen (rammeavtalen) og ikke de påfølgende transaksjonene. Som eksempel på en finansiell tjeneste som omfatter en innledende avtale om tjenester, nevnes i direktivets fortale punkt 17 åpning av bankkonto, anskaffelse av kredittkort eller avtale om porteføljeforvaltning. Ved inngåelse av slike avtaler vil tjenesteyter kun ha opplysningsplikt og forbrukeren angrerett for den innledende avtalens vedkommende. For de påfølgende transaksjoner som for eksempel innskudd på bankkontoen, bruk av kredittkortet eller transaksjoner innenfor rammen av avtalen om porteføljeforvaltning, vil imidlertid ikke informasjonsplikten eller angreretten utløses for hver enkelt transaksjon. Det presiseres imidlertid at hvis det legges inn nye elementer i den opprinnelige avtalen, for eksempel ved at forbrukeren ønsker å bruke elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med bankkontoen, er dette en tilleggsavtale eller ny avtale, som direktivet kommer til anvendelse på.

Artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt gjør unntak fra opplysningsplikten etter artikkel 3 og 4 der det foretas likeartede transaksjoner mellom de samme avtalepartene og det ikke er inngått noen innledende avtale:

«Dersom det ikkje ligg føre ei innleiende avtale om tenesteyting, men dei påfølgjande operasjonane eller dei separate operasjonane av same ty-



Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

pe som finn stad over eit visst tidsrom, vert utførde mellom dei same avtalepartane, gjeld artikkel 3 og 4 berre for den første operasjonen. Dersom det likevel går meir enn eitt år før det vert utført nokon operasjon av same type, skal den neste operasjonen reknast som den første i ein ny serie av operasjonar, og følgeleg skal artikkel 3 og 4 gjelde.»

Gjennomføringen av denne bestemmelsen er nærmere drøftet under punkt 3.2.5.

### 3.1.4.2 Forslaget i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Artikkel 1 nr. 2 første avsnitt avgrensar direktivets virkeområde, og departementet reiste i høringsnotatet spørsmålet om bestemmelsen bør gjennomføres i norsk lov for å sikre at anvendelsesområdet for de nye bestemmelsene om fjernsalg av finansielle tjenester er i overensstemmelse med direktivet.

Etter departementets oppfatning vil en etter norsk rett, blant annet ved anvendelse av alminnelige prinsipper for avtaletolkning, komme til det same resultat som følger av ordlyden i artikkel 1 nr. 2 første avsnitt. Departementet foreslo derfor at det ikke tas inn noen uttrykkelig bestemmelse i loven.

*Justisdepartementet* støtter Barne- og familiedepartementets standpunkt om at det ikke er nødvendig å gjennomføre bestemmelsen i lovs form. Justisdepartementet peker på at en gjennomføring av direktivets relativt komplisert utformede bestemmelse vil kunne virke forvirrende og villedende. Justisdepartementet antar vidare at det må anses tilstrekkelig for gjennomføringen å konstatere at resultatet som følger av direktivet naturleg vil følge av en tolkning av avtaleforholdet mellom partene.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* påpeker på sin side at det er viktig for både tjenesteyter og forbruker å ha klart for seg denne avgrensningen av bestemmelsenes anvendelsesområde både med hensyn til opplysningsplikt og angrerett, og det vil derfor være hensiktsmessig at dette fremkommer uttrykkelig i lovteksten. *Sparebankforeningen* mener også at unntaket bør framgå direkte av lovens ordlyd, også fordi lovverket retter seg mot vanlige forbrukere. *Finansieringsselskapenes Forening* mener det er viktig at avgrensningen kommer inn i lovteksten slik at den er synbar for forbrukerne, og *Den Norske Advokatforening* uttaler at oppfyllelse av informasjonsplikten gjennom rammeavtaler kan komme klarere til uttrykk i lovteksten. *Forbrukerombudet* påpeker at hensynet til forutberegnelighet tilsier at innholdet i bestemmelsen bør inntas i selve lovteksten fordi en direkte presisering i lovteksten kan bidra til å gjøre virkeområdet klarere.

Forbrukerombudet uttaler vidare at fortolkningen av angrerettloven når det gjelder medlemskap i klubber og angrerett på enkeltforsendelser, også må gjelde i den grad dette er aktuelt ved fjernsalg av finansielle tjenester.

### 3.1.4.3 Departementets vurderinger

*Departementet* har forståelse for høringsinstansenes syn på dette spørsmålet. For en forbruker eller tjenesteyter som leser loven, vil det være en fordel om alle avgrensninger av lovens virkeområde går fram av loven.

Etter å ha gjennomgått problemstillingen på nytt, kan departementet imidlertid ikke se at det er mulig å utforme en enkel og forståelig bestemmelse. Det vises til direktivet artikkel 1 nr. 2 som er gjengitt ovenfor. Direktivbestemmelsen er komplisert og må etter departementets oppfatning sees som en klargjøring av hvilket avtalebegrep som er lagt til grunn ved utforming av direktivet, slik at medlemsstater som har en annen avtalerettslig tradisjon blir oppmerksomme på skillet. Dette er ikke en bestemmelse som må gjennomføres i loven. Samme presisering/avgrensning gjelder i det generelle fjernsalgsdirektivet, men er ikke tatt inn i lovteksten i angrerettloven.

Departementet kan heller ikke se behovet for en slik bestemmelse, da det i de fleste tilfeller vil være åpenbart både for forbrukere og tjenesteytere hvordan loven skal forstås på dette punktet. En forbruker som åpner en lønnskonto eller inngår avtale om kredittkort, vil for eksempel ikke ha forventninger om å motta opplysninger eller om å kunne angre hver gang kontoen eller kredittkortet benyttes.

Forbrukerombudet mener at lovforståelsen som er lagt til grunn i angrerettloven vedrørende bokklubber og andre klubbmedlemskap må få tilsvarende anvendelse i den grad det er aktuelt ved fjernsalg av finansielle tjenester. Til dette er å si at det går et skille mellom denne typen klubber og andre løpende avtaler som for eksempel abonnementsavtaler. Når forbrukerne har angrerett på enkeltleveransene i for eksempel en bokklubb, er det ut fra at bøker er uensartede produkter og at forbrukeren på avtaletidspunktet ikke vet hvilke bøker det vil komme tilbud om i løpet av avtaleperioden. Situasjonen vil være en annen ved andre abonnementsavtaler.

Sammenlikner man med avtaler om finansielle tjenester, vil det etter departementets oppfatning hovedsakelig være rammeavtaler som på en tilfredsstillende måte angir hva forbrukeren kan forvente seg av tjenesteyter i avtaleperioden. I den grad man kan tenke seg konstruksjoner på det fi-

nansielle området som tilsvarer bokklubber, dvs. med uensartede ytelser, vil det måtte foretas en konkret vurdering i det enkelte tilfelle av hvordan angrerettlovens bestemmelser skal anvendes på avtalen.

## 3.2 Plikt til å gi opplysninger og avtalevilkår

### 3.2.1 Generelt/oversikt

En sentral del av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er bestemmelsene om tjenesteyters opplysningsplikt.

#### 3.2.1.1 Direktivet og gjeldende rett

Opplysningsplikten er regulert i artiklene 3, 4 og 5. *Artikkel 3* inneholder en liste over opplysninger tjenesteyter skal gi forbrukerne i forbindelse med markedsføring.

- Opplysningene skal sette forbrukeren i stand til å vurdere tilbudet på et godt grunnlag og er nærmere omtalt nedenfor under punkt 3.2.2.
- Det gjelder særregler for fjernsalg via taletelefoni, se nedenfor under punkt 3.2.3.
- Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen er også omhandlet i artikkel 5, men den bestemmelsen gjelder tjenesteyters plikt til å gi forbrukeren opplysninger og avtalevilkår skriftlig på et varig medium, dvs. slik at forbrukeren kan lagre opplysningene og hente dem fram på et senere tidspunkt, jf. punkt 3.2.4.
- Inngås flere avtaler av samme type mellom de samme parter i løpet av et år, gjelder opplysningsplikten bare den første avtaleinngåelsen, jf. artikkel 1 nr. 2 og nedenfor under punkt 3.2.5.

*Artikkel 4* nødvendiggjør ikke endringer i norsk rett. Bestemmelsen slår fast at direktivets krav til forhåndsopplysninger ikke medfører at ytterligere opplysningskrav som følger av andre direktiver bortfaller, jf. artikkel 4 nr. 1. Artikkelen gir også mulighet for å beholde eller innføre strengere informasjonskrav enn de som følger av direktivet, jf. artikkel 4 nr. 2.

*Artikkel 5* bestemmer at forbrukeren skal få opplysningene skriftlig og på hvilket tidspunkt dette skal skje.

Informasjonskravene i direktivet er relativt omfattende, og følger bare delvis av norsk regelverk i dag. Det finnes allerede informasjonskrav i en rekke lover og forskrifter på finansområdet, en del

med opphav i andre direktiver. I tillegg fins generelle regler blant annet i markedsføringsloven og ehandelsloven.

Når det gjelder angrerettloven, inneholder den for finansielle tjenester i dag bare krav om at det opplyses om angreretten ved telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted. For øvrig gjelder ikke angrerettlovens informasjonsbestemmelser ved salg av finansielle tjenester.

#### 3.2.1.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo i *høringsnotatet* at direktivbestemmelsene tas inn i angrerettloven som nye bestemmelser om fjernsalg av finansielle tjenester uten at det foretas noen samordning med informasjonskrav i angrerettloven eller andre lover. Departementet viste til at en slik samordning ikke anses hensiktsmessig i forbindelse med arbeidet her, blant annet fordi ytterligere forbrukerregelverk på finansområdet er under utarbeidelse i EU. Eksempelvis pågår det et arbeid med å endre det gjeldende forbrukerkredittdirektivet, jf. punkt 2.5.4.

Forslagets ordlyd ble lagt tett opp til direktivets, og bare enkelte sammenskrivninger ble gjort. Departementet understreket at informasjonsbestemmelsene som gjennomfører direktivet kun vil være et supplement til den øvrige finanslovgivningen i fjernsalgstilfellene. De foreslåtte reglene om fjernsalg av finansielle tjenester fritar ikke tjenesteyteren fra opplysningsplikt etter annet regelverk.

Departementet bad høringsinstansene gjøre oppmerksom på eventuell motstrid mellom forslaget og eksisterende opplysningskrav.

Under punkt 2.5.4.1 er det redegjort nærmere for høringsinstansenes syn på spørsmålet om samordning av opplysningspliktreglene med eksisterende regler.

I den grad høringsinstansene har konkrete merknader til deler av forslaget, er disse tatt inn under de relevante punktene nedenfor.

#### 3.2.1.3 Departementets vurderinger

Når det gjelder spørsmålet om samordning med annet regelverk vises til diskusjonen under punkt 2.5.4.2. Direktivet artikkel 3 foreslås tatt inn i angrerettloven § 7 a uten at det foretas noen samordning med annet regelverk.

### 3.2.2 Opplysninger før avtale inngås – generelt (artikkel 3 nr. 1 og 3 nr. 2)

I artikkel 3 nr. 1 listes det opp en rekke opplysninger som tjenesteyter skal gi forbrukerne i rimelig

tid før de blir bundet av en fjernsalgsavtale eller et tilbud. Det dreier seg om opplysninger om tjenesteyter, den finansielle tjenesten, fjernsalgsavtalen og om klagemuligheter. Det skal gis relativt detaljerte opplysninger om mange forhold, men det er likevel snakk om generelt utformede krav som skal brukes på ulike former for finansielle tjenester. Forbrukeren skal få de opplysningene som er nødvendige for å kunne vurdere den finansielle tjenesten han eller hun har fått tilbud om, og således gjøre et valg ut fra gode kunnskaper, jf. fortalens punkt 21.

Opplysningsplikten vedrørende *tjenesteyteren* skal først og fremst gi forbrukeren informasjon om hvem tilbyderen er og hvordan man kan komme i kontakt med vedkommende, eventuelt om man handler med en representant for tjenesteyter.

Opplysningene om *den finansielle tjenesten* som ytes, gjelder tjenestens viktigste karakteristika og hva forbrukeren skal betale til tjenesteyter og eventuelt til andre, og om oppgjør/betaling. For så vidt gjelder tjenester som er knyttet til finansielle instrumenter, suppleres kravene med et krav om en særskilt opplysning om risiko.

Opplysningene som skal gis om selve *fjernsalgsavtalen* gjelder om det finnes en angrerett eller ikke og bruk av denne, eventuell bindingstid, misligholdsbeføyelser, lovvalgs- og vernetingsklausuler og språkkrav m.m.

Opplysningene om *klageadgang* gjelder for det første om det finnes utenrettslige tvisteløsningsordninger, og opplysninger om garantifond eller erstatningsordninger.

I høringsnotatet foreslo departementet at artikkel 3 nr. 1 gjennomføres i angrerettloven ny § 7 a første ledd. En nærmere gjennomgang av kravene og hvordan de skal forstås, finnes i de spesielle merknadene til denne bestemmelsen.

### 3.2.2.1 Når opplysningene skal gis

I tråd med direktivet, foreslo departementet at opplysningene som kreves etter forslaget til ny § 7 a skal gis «i rimelig tid før forbrukeren blir bundet» av en fjernsalgsavtale. Opplysningene skal gis før forbrukeren aksepterer et tilbud fra tjenesteyter eller før forbrukeren gir et tilbud som er bindende for forbrukeren.

Dette er imidlertid ikke krav som stilles til den næringsdrivendes markedsføring. Departementet tok i høringsnotatet utgangspunkt i at tjenesteyter ikke nødvendigvis er forpliktet til å ta med alle opplysningene i alt markedsføringsmateriell, alle annonser og så videre. Opplysningsplikten etter direktivet må forstås slik at tjenesteyter kun må ha opplysningene tilgjengelige for forbrukere som

ønsker å inngå avtale på bakgrunn av markedsføringen. Departementet uttalte at tjenesteyter må ha opplysningene tilgjengelige parallelt med annen markedsføring, samt opplyse om at det finnes ytterligere opplysninger og hvor forbrukerne kan finne dem. Hvis markedsføringen gjør det mulig for forbrukeren å inngå en bindende avtale, for eksempel ved å fylle ut og sende inn et bestillingsskjema, utløses imidlertid også plikten til å gi forbrukerne samtlige opplysninger.

Departementet understreket at annet regelverk kan ha andre regler om når opplysninger om finansielle tjenester skal gis.

*Forbrukerombudet* uttrykker forståelse for at næringsdrivende ikke kan pålegges informasjonsplikt om alle de forhold som reguleres i § 7 a første ledd i enhver form for markedsføring. I så fall er det imidlertid svært viktig at det fremgår av markedsføringen hvor ytterligere informasjon er tilgjengelig, slik at det er mulig for forbrukeren å sette seg inn i denne. Ombudet mener derfor det bør tas inn en bestemmelse i selve lovteksten der det presiseres at den næringsdrivende plikter å ta inn slike henvisninger i markedsføringsmateriell, slik at det ikke vil være noe rom for tvil på dette punktet.

*Departementet* er enig med ombudet i at det er viktig at det opplyses hvor ytterligere informasjon er tilgjengelig, og har vurdert om en slik presisering bør tas inn i loven. En tjenesteyter som ønsker at forbrukere skal ta kontakt for å inngå avtale, vil oppgi kontaktinformasjon i annonser og brosjyrer. Tjenesteyterens opplysningsplikt utløses når forbrukeren tar kontakt på bakgrunn av annonsen eller brosjyren, fordi opplysningene i henhold til § 7 a skal gis før en eventuell avtaleinngåelse. For å tydeliggjøre at opplysningene må være tilgjengelige parallelt med annen markedsføring, foreslår departementet at det i tillegg presiseres i § 7 a annet ledd siste punktum at det skal opplyses i markedsføringen hvor opplysningene kan fås.

### 3.2.2.2 Hvordan opplysningene skal gis

Artikkel 3 nr. 2 inneholder blant annet krav om at forhåndsopplysningene skal gis «på en klar og forståelig måte». Dette følger for en stor del allerede av gjeldende regelverk, både av reglene for finansielle tjenester, og av markedsføringsloven generelt. Departementet foreslo i høringsnotatet at bestemmelsen tas inn i angrerettloven ny § 7 a annet ledd.

*Den Norske Advokatforening* uttaler at en del av den informasjon som tjenesteytere gir til sine kunder, vil følge av eksempelvis alminnelige forretningsvilkår eller andre standardiserte dokumenter. Foreningen forstår departementet slik at det ikke

utelukkes at opplysningsplikten kan oppfylles gjennom at informasjonen eksempelvis gjøres til en del av de alminnelige forretningsvilkårene eller på annen måte gjøres til gjenstand for en standardisering. Forutsetningen er at disse oversendes forbrukeren i rimelig tid før avtaleinngåelse og at forbrukeren gjøres oppmerksom på hva som er inntatt. Dette bør imidlertid presiseres i det videre arbeid med loven. Muligheten for en slik standardisering vil i alle tilfelle være nødvendig, og etter foreningens oppfatning også hensiktsmessig.

*Departementet* vil bemerke at formålet med denne bestemmelsen er at informasjonen må gis på en slik måte at forbrukerne kan nyttiggjøre seg den. Det er i denne sammenhengen verken noe som er til hinder for, eller noe pålegg om at opplysningene gis en standardisert form. Departementet viser for øvrig til tilsvarende bestemmelse i angrerettloven § 7 annet ledd, og forarbeidene til denne bestemmelsen (Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) s. 99–100).

### 3.2.2.3 Hvem som skal gi opplysningene

Artikkel 3 sier ikke noe om hvem som skal sørge for at forbrukerne får forhåndsopplysningene. Der det er flere næringsdrivende inne i bildet, følger det imidlertid av direktivets system at det er den næringsdrivende som forbrukeren inngår avtale med som er ansvarlig. Det er overfor denne de sivilrettslige sanksjonene inntreffer hvis opplysningsplikten ikke er oppfylt, ved at angrefristen ikke begynner å løpe og at det ikke kan kreves betaling av forbrukeren for den tjenesten som er ytt, jf. artiklene 6 og 7.

Der forbrukere har kontakt med en annen enn tjenesteyter, for eksempel en formidler, er det uansett tjenesteyter som er ansvarlig for at opplysningene gis. I praksis kan det imidlertid gjøres ved at formidleren som er i kontakt med forbrukeren, gir opplysningene.

## 3.2.3 Opplysningsplikt i telefonsamtaler (artikkel 3 nr. 3)

### 3.2.3.1 Direktivet

Artikkel 3 nr. 3 inneholder særbestemmelser om opplysningsplikt der taletelefoni blir brukt som kommunikasjonsmåte.

*Der selgeren foretar oppringningen* skal den som ringer uttrykkelig opplyse om tjenesteyterens navn og oppringningens kommersielle formål ved begynnelsen av hver samtale med forbrukeren, jf. artikkel 3 nr. 3 bokstav a. Denne bestemmelsen får anvendelse der oppringningen skjer på selgers initiativ, og gjelder dermed telefonsalg i angrerettlo-

vens forstand, jf. definisjonen av telefonsalg i angrerettloven § 6 bokstav c. Disse særlige opplysningskravene finnes i det generelle fjernsalgsdirektivet og ble gjennomført ved markedsføringsloven § 1 fjerde ledd annet punktum. Dermed behøves det ingen lovendring for å gjennomføre artikkel 3 nr. 3 bokstav a.

Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav b gjelder *uavhengig av hvem som foretar oppringningen*, og inneholder begrensninger i opplysningsplikten når fjernsalg av finansielle tjenester skjer per telefon. Bakgrunnen er at det ville være svært upraktisk å gi detaljert og omfattende informasjon over telefon, samtidig som forbrukeren vil ha begrensede muligheter til å nyttiggjøre seg så mye informasjon som er gitt muntlig. Ved taletelefoni kan derfor tjenesteyter få forbrukerens samtykke til at bare enkelte av forhåndsopplysningene gis; opplysninger om tjenesteyteren, om den finansielle tjenestens viktigste egenskaper, om prisen, om at det kan finnes andre kostnader og om forbrukeren har angrerett eller ikke.

Forbrukere som gir et slikt samtykke, skal uansett informeres om at ytterligere opplysninger er tilgjengelige på oppfordring og hva slags opplysninger det dreier seg om. Forbrukeren kan når som helst ombestemme seg og be om ytterligere opplysninger. Ofte vil det også være i begge parter interesse at det gis flere opplysninger enn minimumsopplysningene det er krav om her.

Som det er redegjort for nedenfor, inneholder direktivet artikkel 5 nr. 2 også en annen spesialregel som særlig vil være relevant ved telefonsamtaler. Artikkel 5 regulerer *når* forbrukeren skal få opplysningene skriftlig og det er i utgangspunktet i rimelig tid før avtaleinngåelse. Etter artikkel 5 nr. 2 forskyves imidlertid tidspunktet til rett etter avtaleinngåelsen. Dette gjelder bare der avtalen er inngått på forbrukerens oppfordring ved bruk av fjernkommunikasjonsmetode som ikke tillater at avtalevilkår og opplysninger gis forbrukeren på varig medium før avtaleinngåelse. Dette vil typisk være der forbrukeren ringer selgeren og ønsker å inngå en avtale, jf. nedenfor under punkt 3.2.4.3.

### 3.2.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet regler i samsvar med direktivets regler, med unntak for opplysninger om risiko, jf. nedenfor under punkt 3.2.3.4.

En rekke høringsinstanser hadde merknader til departementets forslag for så vidt gjelder informasjonsplikt i telefonsamtaler og kommunikasjon per telefon.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* er positive til forslaget om forenklet opplysningsplikt i telefonsamtaler, men stiller spørsmål ved hvordan forbrukeren kan gi samtykke. FNH mener også det vil være vanskelig å etterprøve om samtykke og tilstrekkelig informasjon er gitt, og stiller spørsmål ved om det her kan ligge en mulighet til å forlenge angrefristen ut fra en påstand om at samtykke/ tilstrekkelige opplysninger ikke er gitt. *Sparebankforeningen* uttaler at det er et generelt problem ved telefonsalg at en mangler notoritet ved opplysninger gitt pr. telefon.

*Forbrukerombudet* støtter ikke forslaget og uttaler at det er uheldig at det legges opp til mindre omfattende informasjonsplikt forut for avtaleinngåelse ved markedsføring pr. telefon enn ved andre former for fjernsalg. At selgerne kan være pågående og at oppringningene kan komme overraskende i de tilfellene det er den næringsdrivende som tar kontakt, er etter ombudets syn spesielle aspekter ved slik markedsføring, som tilsier at det bør gjelde de samme informasjonskravene her som ved annet fjernsalg. Etter ombudets syn avhjelpest ikke problemet ved at det i forslaget til § 7 a fjerde ledd legges opp til at informasjonsplikten bare begrenses i de tilfeller der forbruker uttrykkelig har samtykket til dette. Ombudet skriver videre:

«Jeg vil benytte anledningen til å påpeke at Forbrukerombudet de senere årene har mottatt mange klager fra forbrukere vedrørende telefonsalg av varer og tjenester. Klagene er særlig knyttet til inngåelse av løpende avtaleforhold, for eksempel avtaler om telefonabonnement eller andre typer abonnementsordninger der avtaleforholdet strekker seg over en viss tidsperiode. Mange av klagene gjelder forbrukere som er misfornøyde med informasjonen som har blitt gitt fra selger om produktet forut for avtaleinngåelse, og vi har også mottatt et betydelig antall klager fra forbrukere som mener de ikke har inngått avtale om levering av varer eller tjenester per telefon, mens den næringsdrivende mener at det faktisk er inngått avtale. Sistnevnte problemstilling synes å skyldes enten svikt i kommunikasjonen mellom den næringsdrivende og forbruker forut for avtaleinngåelse, eller at telefonsejleren registrerer avtaler som inngått uten at forbruker har samtykket i dette.

På bakgrunn av alle klagene Forbrukerombudet har mottatt på telefonsalg, mener jeg at løpende avtaleforhold generelt ikke egner seg godt for telefonsalg. Dette fordi det viser seg i praksis at det er vanskelig å få frem alle vesentlige forhold rundt avtaleforholdet forut for avtaleinngåelse så godt at forbruker i ettertid forstår hva vedkommende har inngått avtale om.

Innenfor telesektoren er det nå forskriftsbe-

stemt et krav om at telefonsalg av telefonabonnementer først er gyldig etter kunden har bekreftet inngåelse av avtale skriftlig. Dette har medført at Forbrukerombudet har mottatt langt færre henvendelser enn tidligere fra forbrukere som mener at de ikke har inngått avtale om telefonabonnement per telefon eller som klager over at de ikke har fått tilstrekkelig informasjon forut for avtaleinngåelse. En innføring av krav om skriftlig bekreftelse på inngått avtale per telefon ser derfor ut til i alle fall til en viss grad å kunne avhjelpe informasjonsproblemene som lett oppstår ved telefonsalg.

Jeg antar at mange finansielle tjenester vil være løpende avtaleforhold. Basert på det ovennevnte kan det derfor etter mitt syn stilles spørsmålstegn ved om telefonsalg er en egnet form for salg av denne type produkter.

Det bør også nevnes at norsk lovgivning ikke åpner for at det kan inngås avtaler om salg av alle typer finansielle tjenester ved telefonsalg. Dette gjelder for eksempel inngåelse av låneavtaler, der det i henhold til finansavtalelovens §§ 46, 47 og 48 oppstilles krav om at opplysninger skal gis skriftlig forut for avtaleinngåelse og krav om at selve avtalen skal inngås skriftlig. Etersom det oppstilles slike krav til skriftlighet både forut for avtaleinngåelse og til selve avtaleinngåelsen er det etter mitt syn ikke mulig å inngå låneavtaler per telefon. Det samme gjelder for inngåelse av kredittavtaler ved forbrukerkredittkjøp, der det i kredittkjøpslovens § 5 oppstilles krav om at opplysninger som skal gis forut for inngåelse av avtaler om kontokreditt må gis skriftlig og der det i § 5a oppstilles krav om at avtalen skal inngås skriftlig. Tilsvarende vil også gjelde for telefonsalg av andre finansielle tjenester der det oppstilles skriftlighetskrav.»

### 3.2.3.3 Departementets vurderinger

Direktivet inneholder særbestemmelser om taletelefoni, noen for å motvirke uheldige sider ved telefonsalg (reduere faren for «overrumpling»), noen for å avhjelpe problemer knyttet til at taletelefoni er en muntlig kommunikasjonsform (forenklete opplysningskrav).

*Departementets* forslag på dette punktet er en direkte gjennomføring av direktivets regler. Departementet deler Forbrukerombudets skepsis til telefonsalg som salgsform, særlig når det gjelder kompliserte produkter og avtaler som inneholder elementer som det er vanskelig å redegjøre for, og ikke minst å oppfatte, i en telefonsamtale. Unntaket i direktivet fra å gi alle opplysningene gjelder imidlertid uavhengig av om det er tjenesteyteren eller forbrukeren som foretar oppringningen, og uavhengig av hvem som har tatt initiativet.

Departementet mener også det er usikkert om man ved å unnlate å innføre direktivets unntak fra opplysningsplikten ved bruk av taletelefoni, vil avhjelpe problemene ombudet peker på. Forbrukerens mulighet til å nyttiggjøre seg så mange opplysninger som må gis muntlig hvis unntaket ikke innføres, vil antakelig være begrenset. Departementet legger imidlertid avgjørende vekt på at forbrukeren uansett skal motta alle opplysningene skriftlig i etterkant av samtalen, og der tjenesteyteren uoppfordret kontakter forbrukeren, skal det skje før avtaleinngåelsen, jf. punkt 3.2.4.2 og forslag til § 9 a.

Flere høringsinstanser har synspunkter på forslaget når det gjelder dokumentasjonsproblemer og notoritet. Departementet ser disse innvendingene, men understreker at dette er den ordningen direktivet gir anvisning på.

Når det gjelder spørsmålene flere høringsinstanser har tatt opp knyttet til dokumentasjon av eventuelle brudd på opplysningspliktbestemmelser der en tjeneste er markedsført per telefon, vil departementet påpeke at Forbrukerombudet vil ha muligheten til å kontakte virksomheter som driver slikt salg, slik det gjøres i dag. Ombudet kan på eget initiativ eller på bakgrunn av klager blant annet undersøke rutiner, herunder samtalemålene for kontakt med forbrukere, der det vil gå fram hvilke opplysninger som skal gis i løpet av samtalen. Hvis disse rutinene er mangelfulle, vil Forbrukerombudet kunne gripe inn med hjemmel i markedsføringsloven.

Behovet for å dokumentere hvilke opplysninger som er gitt, er etter departementets oppfatning ivaretatt i direktivets og angrerettlovens system. Rettsvirkningene etter angrerettloven er knyttet til om tjenesteyteren har gitt fullstendige opplysninger og avtalevilkår på varig medium etter telefonsamtalen, og ikke til om tjenesteyter har oppfylt sin opplysningsplikt i samtalen. Det siste vil i likhet med det som gjelder i dag måtte vurderes etter annet regelverk og alminnelige avtalerettslige prinsipper om ugyldighet m.v.

De foreslåtte reglene for telefonsamtaler gir etter det departementet kan se heller ikke mulighet for spekulasjon i når angrefristen begynner å løpe, ettersom fristen ikke er knyttet til de muntlige opplysningene, men til at alle opplysninger og avtalevilkår er gitt i henhold til § 9 a, jf. forslaget § 22 a annet ledd.

Finansnæringens Hovedorganisasjon tar opp hvordan forbrukeren skal kunne samtykke til å ikke få alle opplysninger når hun eller han ikke vet hvilke opplysninger som ikke vil bli gitt. For det første skal forbrukeren opplyses om hva slags opplysninger som ikke gis, jf § 7 a fjerde ledd, noe som

vil gi forbrukeren en viss veiledning. I høringsnotatet antok departementet at det vil være tilstrekkelig at forbrukeren svarer nei på spørsmål fra selgeren om hun eller han ønsker flere opplysninger. Departementet legger således til grunn at begrepet samtykke i denne sammenheng ikke har samme innhold som for eksempel i personopplysningsloven der det oppstilles krav til informert samtykke. Bakgrunnen er i første rekke at direktivet ikke knytter rettsvirkninger til at alle opplysninger ikke blir gitt selv om samtykke mangler.

#### 3.2.3.4 *Departementets forslag om utvidet opplysningsplikt*

*Forbrukerombudet* opplyste under departementets arbeid med forslaget at det er et problem at mange forbrukere mener de ikke har mottatt tilstrekkelig informasjon forut for inngåelse av avtaler om investeringer som innebærer et risikomoment for forbrukeren, for eksempel avtaler om investeringer i aksjefond.

Artikkel 3 nr.1 2) bokstav c pålegger tjenesteyter å gi forbrukeren en særskilt opplysning om risiko knyttet til finansielle instrumenter, som for eksempel at de svinger i verdi og at historisk avkastning ikke er en indikasjon på framtidig avkastning. Dette er opplysninger som vil kunne avhjelpe problemet Forbrukerombudet har pekt på. I henhold til direktivet er imidlertid dette en av de opplysningene forbrukere som samtykker til å få færre opplysninger, ikke vil få i telefonsamtalen. Ved kjøp av investeringstjenester vil ikke forbrukeren ha angrerett jf. nedenfor under punkt 3.3.2.2, og det er derfor ekstra viktig at forbrukeren får tilstrekkelig god informasjon før avtaleinngåelsen.

Departementet bad derfor i høringsnotatet om høringsinstansenes syn på om tjenesteyteren alltid må gi en særskilt opplysning om risikoen knyttet til investeringer i finansielle instrumenter også i telefonsamtaler.

#### *Høringsinstansenes syn*

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* peker på at foretak som yter investeringstjenester etter gjeldende rett er underlagt et omfattende sett med opplysningsplikter. I tillegg skal et nytt EU-direktiv på verdipapirmarkedsområdet (direktiv 2004/39/EF) gjennomføres i norsk rett. Det er derfor viktig at man ser disse ulike regelverkene i sammenheng og foretar ønskelige og nødvendige samordninger slik at de som skal praktisere regelverkene får oversikt og ikke blir stilt overfor motstridende krav i ulik lovgivning.

*Finansdepartementet* er kjent med at det fra forbrukerhold hevdes at man får for dårlig informasjon om risikoen knyttet til enkelte avtaler om investeringer, slik som for eksempel informasjon knyttet til risikoen for at fondsandeler kan falle i verdi. Departementet ser at det kan være behov for en skjerpet opplysningsplikt i slike tilfeller, men stiller i likhet med *Kredittilsynet* spørsmål ved om dette forslaget er et hensiktsmessig bidrag i så måte. Videre stiller Finansdepartementet seg tvilende til om informasjonen blir tydeligere for forbruker ved at den gis over telefon enn ved at den gis skriftlig før eller like etter avtaleinngåelse.

*Den Norske Advokatforening* mener det er allment kjent at aksjer svinger i verdi. Imidlertid synes forbrukeren å kunne ha ulike oppfatninger av risikoen knyttet til andre typer finansielle instrumenter. Advokatforeningen støtter derfor forslaget om at tjenesteyter alltid skal gi opplysninger om risikoen knyttet til investeringer i finansielle instrument, også i telefonsamtaler, med mindre forbrukeren uttrykkelig har samtykket i annet.

*Sparebankforeningen* er i utgangspunktet enig i at opplysning om eventuell særskilt risiko hører til de «minimumsopplysninger» som kunden bør ha på forhånd, og som han eller hun ikke kan fraskrive seg. Sparebankforeningen påpeker at det antakelig ved for eksempel salg av aksjefond vil følge allerede av kravet i utkastet § 7 a bokstav c om «beskrivelse av den finansielle tjenestens viktigste egenskaper». Foreningen mener imidlertid det er et generelt problem at en mangler notoritet ved opplysninger gitt per telefon.

*Forbrukerombudet* uttaler at dette er informasjon som den næringsdrivende bør pålegges å opplyse om ved telefonsalg som ved annet fjernsalg og støtter derfor departementets forslag på dette punkt.

*Landsorganisasjonen i Norge* uttaler at det bør innføres bestemmelser i angrerettloven om at tjenesteyter alltid må gi opplysninger om risikoen knyttet til investeringer i finansielle instrumenter.

#### *Departementets vurderinger*

Som det framgår var høringsinstansene delt i synet på om forbrukeren i en telefonsamtale alltid skal få en særskilt opplysning om det eventuelt er knyttet risiko til den finansielle tjenesten. Til argumentet om at man bør være varsom med å innføre ekstrakrav på grunn av forholdet til annet regelverk, vil departementet bemerke at denne opplysningen alltid skal gis skriftlig ved alt fjernsalg. Spørsmålet er kun om den også må bli gitt muntlig i telefonsamtaler. Det er ingen høringsinstanser som har funnet

motstrid med annet regelverk verken for taletelefoni eller annet fjernsalg, og departementet stiller seg tvilende til om det i seg selv vil skape motstridsproblemer at direktivets unntak ikke skal gjelde akkurat denne opplysningen og denne kommunikasjonsformen.

En høringsinstans tar opp spørsmålet om en slik ekstraopplysning om risiko vil være overflødig i og med at det uansett vil være krav om at forbrukeren får en beskrivelse av den finansielle tjenestens viktigste egenskaper, jf. § 7 a første ledd bokstav c. Departementet deler i utgangspunktet den oppfatning at risikoen vil være en av disse viktigste egenskapene, men vil bemerke at man ved utarbeidelsen av direktivet har sett det som viktig at det i tillegg gis en særskilt opplysning om risikoaspektene ved tjenesten. Tanken må være at generelle opplysninger om egenskapene ikke vil være tilstrekkelig. Det samme må i utgangspunktet antas å gjelde i telefonsamtaler.

Når det gjelder argumentet om at forbrukeren uansett vil få disse opplysningene skriftlig før eller rett etter avtaleinngåelse, viser departementet til at i tilfellene der forbrukeren selv ringer og ønsker å inngå avtale vil opplysningene først gis skriftlig etter at hun eller han er bundet av avtalen. Der forbrukeren for eksempel kontakter banken med ønske om å inngå en eller annen form for spareavtale, kan man ikke forutsette at han eller hun vet at det er knyttet ulik risiko til mange ulike spareprodukter.

Departementet kan heller ikke se at det representerer en særlig stor tilleggsbyrde for tjenesteyteren å gi en slik opplysning i telefonsamtaler. Det kan opplyses at man i det danske og det svenske lovforslaget har valgt samme løsning.

*Departementet* foreslår derfor at tjenesteyteren der det er aktuelt også i telefonsamtaler må gi opplysningene nevnt i § 7 a første ledd bokstav d, jf. forslag til § 7 a tredje ledd første punktum.

#### **3.2.4 Avtalevilkår og forhåndsopplysninger på varig medium (artikkel 5)**

Både artikkel 3 og artikkel 5 pålegger tjenesteyteren å gi opplysninger «i rimeleg tid før forbrukeren vert bunden av ei fjernsalsavtale». Artikkel 3 regulerer informasjonen som skal gis til *forbrukerne generelt*. Artikkel 5 regulerer tjenesteyterens opplysningsplikt overfor *en forbruker som det skal inngås avtale med*, og fastsetter at forbrukeren skal få informasjonen på et varig medium han eller hun råder over.

Artikkel 5 skal således sikre at forbrukeren har de relevante opplysningene om avtalen og den fi-

nansielle tjenesten i en varig form som gir mulighet for sette seg inn i avtalevilkårene og å finne tilbake til opplysningene ved behov. Departementet drøftet i høringsnotatet hva som er et varig medium i direktivets forstand, hvilke opplysninger forbrukeren skal motta i denne formen og når det skal skje.

Det vises også til forslag til ny § 9 a og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

### 3.2.4.1 Nærmere om kravet til varig medium – et skriftlighetskrav

#### Direktivet og gjeldende rett

I direktivet artikkel 2 bokstav f er varig medium definert som:

«alle medium som gjer det mogleg for forbrukaren å lagre opplysningar som er retta til han eller henne personleg, på ein slik måte at opplysningane er tilgjengelege til framtidig bruk i eit tidsrom som høver til føremålet med dei, og som gjev høve til uendra attgjeving av dei lagra opplysningane».

Ytterligere utdyping fins i fortalen punkt 20 der det slås fast at varige medier omfatter disketter, CD-ROM, DVD og harddisken i forbrukerens datamaskin der e-posten er lagret. Det presiseres i fortalen at også hjemmesider på Internett kan være varig medium hvis de oppfyller kravene i definisjonen.

I gjeldende angrerettlov § 9 første ledd er det krav til hvilke opplysninger forbrukeren skal motta «lesbart og lagret på papir eller annet varig medium som forbrukeren råder over». Denne bestemmelsen er tatt inn som følge av kravet om at forbrukeren skal motta visse opplysninger «skriftlig eller på annet varig medium» i det generelle fjernsalgsdirektivet artikkel 5. Verken det generelle fjernsalgsdirektivet eller gjeldende angrerettlov inneholder en definisjon av «varig medium». Definisjonen i det finansielle fjernsalgsdirektivet samsvarer imidlertid i hovedsak med den forståelsen som framgår av de spesielle merknadene til angrerettloven § 9 (jf. Ot.prp. nr. 36 (1999–2000) s.100).

#### Departementets forslag og høringsinstansenes syn

Departementet antok i høringsnotatet at det i hovedsak er samsvar mellom hvordan begrepet varig medium er å forstå etter gjeldende angrerettlov, og etter direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Det er imidlertid spørsmål om formuleringen i angrerettloven § 9 «lesbart og lagret på papir eller annet varig medium som forbrukeren råder over» går noe lenger enn definisjonen i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester gir rom for.

Det er viktig at begrepsbruken er konsistent, og departementet vurderte om det bør tas inn en definisjon av «varig medium» i angrerettloven. Departementet mente at dette ikke er hensiktsmessig, særlig tatt i betraktning den raske utviklingen m.h.t. hvilke medier som er tilgjengelige for forbrukerne og som kan tilfredsstille kravene til lagringsskapasitet.

Departementet foreslo imidlertid en endring i § 9 slik at ordlyden blir den samme som i forslaget til ny § 9 a. *Forbrukerombudet* støtter dette i sin høringsuttalelse. *Nærings- og handelsdepartementet* er positive til forslaget og foreslår noen justeringer som er tatt inn i lovforslaget. For øvrig var det ingen høringsinstanser som hadde merknader på dette punktet.

#### Departementets vurderinger

*Departementet* opprettholder forslaget fra høringsnotatet, med noen mindre endringer i formuleringene

### 3.2.4.2 Hvilke opplysninger skal forbrukeren få på varig medium?

Tjenesteyteren skal i henhold til artikkel 5 nr. 1 gi forbrukeren «alle avtalevilkår og alle opplysninger som er nemnde i artikkel 3 nr. 1 og artikkel 4». På bakgrunn av innspill fra Finansnæringsens Hovedorganisasjon tok departementet i høringsnotatet opp spørsmålet om hva som regnes som avtalevilkår i denne forbindelse. I forsikringsforhold benyttes for eksempel flere forsikringsdokumenter betegnet som «forsikringsavtalen», «forsikringsbeviset» og «forsikringsvilkårene».

Departementet uttalte i høringsnotatet at avtalevilkårene det her vises til, vil være de vilkårene som forbrukeren eller tjenesteyteren kan påberope seg i henhold til avtalen, uten at det er mulig å gi noen nærmere oppregning av hvilke konkrete vilkår eller dokumenter det gjelder.

*Finansnæringsens Hovedorganisasjon* mener det kan være hensiktsmessig at dette presiseres i lovteksten, eventuelt i forarbeidene, fordi dette også har sammenheng med angrefristens begynnelse. For øvrig hadde ingen høringsinstanser merknader på dette punktet.

*Departementet* har forståelse for at det kan være ønskelig med en presisering av hva som anses som «alle avtalevilkår», fordi manglende oppfyllelse av opplysningsplikten får følger for blant annet angre retten. Direktivet gir imidlertid ingen anvisning på hvilke dokumenter det er tale om her, noe som også vil være vanskelig fordi direktivet regulerer avtaler om så mange forskjellige tjenesteytelser.



Departementet kan ikke se at det er mulig eller særlig hensiktsmessig å definere avtalevilkår ved å liste opp ulike dokumentbetegnelser, som uansett ikke brukes i alle bransjer reglene vil gjelde for. Departementet antar det ikke kan gis noen presisering ut over det som følger av en allmenn forståelse av avtalevilkårsbegrepet. Det foreslås ingen presisering i lovteksten.

### 3.2.4.3 Når skal opplysningene gis skriftlig på varig medium

#### Direktivet og gjeldende rett

Opplysningene skal som *hovedregel* gis «i rimeleg tid før forbrukeren vert bunden av ei fjernsalsavtale eller eit tilbod», jf. artikkel 5 nr. 1. Forbrukeren skal dermed gis mulighet til å sette seg inn i både forhåndsopplysningene og avtalevilkårene på et varig medium før avtaleinngåelsen.

I artikkel 5 nr. 2 oppstilles imidlertid et *unntak* fra hovedregelen. Er fjernsalsavtalen inngått på forbrukerens oppfordring ved hjelp av en fjernkommunikasjonsmetode som gjør det umulig å gi informasjonen på varig medium før avtalen er bindende, skal tjenesteyteren gi informasjonen på varig medium straks etter at avtalen er inngått.

Ulike lover inneholder ulike krav til skriftlig informasjon og på hvilket tidspunkt forbrukeren skal få slik informasjon. Finansavtaleloven og kredittkjøpsloven pålegger eksempelvis tjenesteyter å gi opplysninger skriftlig før avtalen inngås. Forsikringsavtaleloven har regler om at forbrukeren skal få opplysningene etter avtaleinngåelsen.

#### Departementets forslag og høringsinstansenes syn

Departementet gjorde i høringsnotatet rede for hvordan direktivets hovedregel og unntak etter departementets oppfatning er å forstå. Unntaket vil for eksempel være praktisk der forbrukeren ringer tjenesteyter og ønsker å inngå en avtale med en gang. Her vil det ikke være praktisk mulig å gi forbrukeren all informasjon på et varig medium før avtaleinngåelsen. Den næringsdrivende skal i disse tilfellene sende informasjonen til forbrukeren umiddelbart etter avtaleinngåelse. Departementet redegjorde også for at når det er et vilkår for å bruke unntaket at avtaleinngåelsen skjer på forbrukerens oppfordring, kan unntaket ikke brukes der selgeren uanmodet kontakter forbrukeren slik situasjonen er ved telefonsalg. Departementet foreslo en ny § 9 a i angrerettloven som tilsvarer direktivet.

*Forbrukerombudet* uttaler:

«Det er betenkelig at det fravikes fra hovedregelen om at forbruker har krav på å få alle opp-

lysninger som opplistes i § 7 a på varig medium forut for avtaleinngåelsen. Samtidig ser jeg at dette i enkelte tilfeller kan være aktuelt, eksempelvis i det tilfellet som departementet nevner der forbruker ringer forsikringsselskapet for å inngå en forsikring med umiddelbar virkning. Så lenge det presiseres i lovteksten at dette kun gjelder der avtalen er inngått på forbrukerens oppfordring, at unntaket kun gjelder krav til opplysninger på «varig medium» og at det knyttes til umulighet, støtter jeg derfor departementets forslag på dette punktet.»

*Kredittilsynet* uttaler på sin side at departementets forslag om særregler for tidspunktet for utøvelse av informasjonsplikt dersom taletelefoni benyttes synes unødvendig komplisert, og vil dessuten ikke kunne dokumenteres og kontrolleres uten optak av samtalen.

#### Departementets vurderinger og forslag

Direktivets utgangspunkt er at forbrukeren skal få opplysninger og avtalevilkår før avtaleinngåelse slik at beslutningen om å inngå avtale treffes på et best mulig grunnlag. Formålet er å forhindre at forbrukeren inngår avtaler som han eller hun ikke ville inngått dersom han eller hun visste hva avtalen innebærer.

Når det i direktivet artikkel 5 nr. 2 er tatt inn et unntak fra kravet om at opplysningene og avtalevilkårene skal gis før avtaleinngåelse, er dette etter det departementet forstår fordi disse reglene ikke skal være til hinder for at forbrukere kan inngå fjernsalsavtaler umiddelbart, der forbrukeren har behov for dette. Eksempelvis vil forbrukeren noen ganger ha behov for forsikringsdekning umiddelbart, mens forbrukeren i andre tilfeller er ute i god tid før for eksempel en reise skal finne sted. Unntaket vil, slik departementet ser det, brukes der forbrukerens ønske om å inngå avtale her og nå, ikke ville kunne oppfylles fordi kommunikasjonen med tjenesteyter skjer på en slik måte at den foreskrevne informasjonen ikke kan gis skriftlig før avtaleinngåelse. Unntaket kommer typisk til anvendelse der forbrukeren tar kontakt per telefon.

Formålsbetraktningene i direktivet gir også veiledning om hvilke situasjoner unntaket ikke er ment å dekke. Som departementet også ga uttrykk for i høringsnotatet, antas det at direktivets krav om at avtaleslutningen skal skje på forbrukerens oppfordring innebærer at unntaket ikke kan brukes ved telefonsalg slik dette er definert i angrerettloven. Det har formodningen mot seg at en forbruker som kontaktes av en selger uten selv å ha oppfordret til det, har et så akutt behov for å inngå avtale

at dette ikke kan vente til hun eller han har mottatt skriftlige opplysninger.

Tjenesteytere vil fortsatt uoppfordret kunne kontakte forbrukere for å markedsføre sine produkter på lik linje som i dag, men vil måtte legge opp avtaleinngåelsesprosessen slik at forbrukeren får skriftlig informasjon tilsendt, for eksempel på e-post, før avtalen inngås.

*Departementet* opprettholder forslaget fra høringsnotatet på dette punktet, jf. forslag til § 9 a første ledd.

### 3.2.5 Unntak fra opplysningsplikten ved flere transaksjoner av samme type (artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt)

#### *Direktivet*

Ofte vil forholdet mellom en tjenesteyter og en forbruker være regulert av en innledende avtale (rammeavtale) hvis det skal foretas flere transaksjoner mellom de samme partene. I disse tilfellene gjelder direktivets regler bare ved inngåelsen av den innledende avtalen, jf. punkt 3.1.4.

En annen situasjon er at det inngås flere avtaler av samme innhold mellom de samme partene, uten at det er inngått en innledende avtale (rammeavtale). I tilfelle der det inngås flere avtaler mellom de samme parter om påfølgende transaksjoner eller separate transaksjoner av samme type i løpet av mindre enn ett år, gjør artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt unntak fra artiklene 3 og 4 slik at tjenesteyter ikke har plikt til å gi forbrukeren forhåndsopplysningene før hver enkelt transaksjon. Som eksempel på avtaler som vil være unntatt fra artikkel 3 og 4, nevnes i fortalen punkt 17 tegning av nye andeler i samme kollektive investeringsfond.

#### *Departementets forslag og høringsinstansenes syn*

Tjenesteyterens opplysningsplikt anses oppfylt også for de påfølgende avtalene hvis opplysningene er gitt i forbindelse med den første avtalen. Forutsetningen er at det er mindre enn ett år siden sist forbrukeren handlet med tjenesteyteren, og at det dreier seg om «påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type». Eksempelvis skal en forbruker som kjøper andeler i et bestemt aksjefond annenhver måned, bare gis forhåndsopplysningene i forbindelse med første gangs kjøp. Dette gjelder også når det er gått mer enn ett år siden det første kjøpet, så lenge det ikke er mer enn ett år siden det siste kjøpet.

Departementet redegjorde i høringsnotatet for hva som anses som «påfølgjande operasjonar eller

operasjonar av same type». Det vil være transaksjoner av samme type der forbrukeren kjøper nye andeler i samme fond. Det vil det også være der forbrukeren kjøper aksjer i samme selskap.

Departementet antok at det vil være veiledende for når to avtaler mellom samme parter gjelder transaksjoner av samme type i direktivets forstand, om forhåndsopplysningene forbrukeren skal motta er de samme. Ved kjøp av aksjeposter i børsnoterte selskap må man i utgangspunktet anta at samme informasjon om risikoen ved å investere i aksjer vil oppfylle kravene til informasjon etter artikkel 3 nr. 1 2), uansett hvilket selskap det er snakk om å kjøpe aksjer i.

Det kan også tenkes andre situasjoner enn kjøp av investeringstjenester der forbrukere kjøper samme type finansiell tjeneste flere ganger i løpet av et år, for eksempel flere kjøp av tidsbegrensede forsikringer eller pengeoverføringer utenom bank.

Departementet understreket at unntaket bare gjelder plikten til å gi forhåndsopplysninger etter dette direktivets og forslagets bestemmelser, og er ikke et unntak fra informasjonsbestemmelser i annet regelverk.

Departementet foreslo i § 7 a siste ledd et unntak fra opplysningsplikten som gjennomfører artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt.

*Den Norske Advokatforening* uttaler at det er uttrykk for en fornuftig vurdering når det er gjort unntak fra opplysningsplikten ved flere transaksjoner av samme type, slik at opplysningsplikten da kun gjelder ved første avtale. Utvalget forstår høringsnotatet og lovforslaget dit hen at unntaket vil omfatte enhver ny tjenesteutføring så fremt det er tale om tjeneste av tilsvarende karakter og med tilsvarende instrument som tidligere.

*Justisdepartementet* tar i sin høringsuttalelse opp spørsmålet om Barne- og familiedepartementet har lagt riktig forståelse av direktivet til grunn når det uttales at direktivet artikkel 1 nr. 2 annet ledd kun regulerer plikten til å gi forhåndsopplysninger, og at bestemmelsen ikke gjør unntak fra kravet i direktivet artikkel 5 om at forbrukeren skal motta opplysninger og avtalevilkår på varig medium. Justisdepartementet er enige i at en slik forståelse har en viss støtte i ordlyden i artikkel 1 nr. 2 annet ledd, som viser til artikkel 3 og 4, men ikke til artikkel 5. Justisdepartementet er imidlertid usikre på om dette fullt ut kan være en korrekt forståelse av direktivet. Dersom forbrukeren uansett skal ha krav på å motta opplysninger og avtalevilkår på varig medium, vil den praktiske konsekvensen av unntaket for den næringsdrivende bli mindre.

Justisdepartementet gjør videre oppmerksom på at det på dette punktet ikke synes å være noen

samstemmig nordisk oppfatning. Etter Justisdepartementets syn kan mye tale for at en her legger til grunn en lempelig forståelse av direktivet, slik at den næringsdrivende ikke hver gang vil måtte gi opplysninger og avtalevilkår på varig medium.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* påpeker at bestemmelsen innebærer at alle opplysningene skal gis på nytt dersom det ikke foretas noen ny transaksjon innen ett år. FNH antar at dette i mange tilfeller vil kunne oppfattes som unødvendig og også kompliserende for tjenesteyter, men innser at bestemmelsen er underlagt totalharmonisering og at valgmulighetene her er små. FNH stiller spørsmål ved hva konsekvensene vil være av å ikke etterkomme denne plikten da det må antas at angrefristen er utløpt på det tidspunkt som her er aktuelt.

#### *Departementets vurderinger og forslag*

De nordiske landene har valgt ulike løsninger når det gjelder hvordan denne bestemmelsen skal komme til uttrykk i loven.

Direktivbestemmelsens formål er å forhindre at de samme opplysningene gis gjentatte ganger, når det må antas at forbrukeren kjenner tjenesten. Begrunnelsen er at forbrukeren da ikke har behov for å få opplysningene og avtalevilkårene skriftlig hver gang samme tjenesteyter skal utføre en ny transaksjon. Formålsbetraktninger taler for å legge en mer lempelig forståelse av direktivet til grunn enn det ordlyden tilsier.

*Departementet* antar at når direktivet ikke eksplisitt gjør unntak også fra artikkel 5 (bestemmelsen om varig medium), er det fordi angrefristens start er knyttet til oppfyllelse av denne plikten. Artikkel 1 nr. 2 gjør ikke unntak fra angreretten, og det kan derfor tenkes tilfelle der angrefristen ikke begynner å løpe fordi forbrukeren ikke har fått opplysninger om angreretten på et varig medium.

De tjenestene som i fortalen brukes som eksempler på separate transaksjoner av samme type, er det imidlertid ingen angrerett på fordi de er knyttet til tjenester hvis pris avhenger av svingninger på finansmarkedet. Andre tjenester som man kunne tenkes å kjøpe flere ganger i løpet av et år, vil stort sett også være unntatt fra angreretten fordi de må antas å bli oppfylt før angreretten utøves, jf. § 22 b bokstav c. Eksempler kan være betalingsoverføring utenom bank eller korttidsforsikringer. Hvis det dreier seg om en tjeneste der forbrukeren har angrerett, vil ikke angrefristen begynne å løpe før forbrukeren får opplysningene skriftlig.

Departementet legger også vekt på at tjenesteytere uansett vil ha opplysningsplikt etter annet regelverk, og at forbrukerens behov for informasjon

ivaretas gjennom dette. I tillegg vil forbrukeren alltid kunne kreve å få avtalevilkårene skriftlig, jf. forslag til § 9 b første ledd. Departementet foreslår dermed at det både i § 7 a fjerde ledd og i § 9 a annet ledd, gjøres unntak fra opplysningsplikten ved transaksjoner av samme type.

Forslaget åpner dermed for at tjenesteyteren tilrettelegger et system som gjennom en oversikt over kundenes transaksjoner gir mulighet til å unnlate å gi opplysninger etter angrerettloven, hvis dette anses hensiktsmessig. Departementet antar dette særlig vil være hensiktsmessig i forbindelse med tjenester som er unntatt fra angreretten.

For å kunne benytte seg av dette unntaket må imidlertid tjenesteyteren ha oversikt over hvilken type transaksjoner som er utført for den enkelte kunden, hvilke opplysninger som ble gitt og når det skjedde. Dette er fordi det vil være tjenesteyteren som må vurdere om vilkårene som oppstilles for å benytte seg av unntaket er oppfylt. Dersom det ikke dreier seg om transaksjoner av samme type, eller dersom det har gått mer enn ett år siden sist en transaksjon ble gjennomført, gjelder opplysningspliktreglene i angrerettloven.

Til *Finansnæringens Hovedorganisasjons* spørsmål om konsekvensene av å ikke oppfylle opplysningsplikten der det har gått mer enn ett år siden første transaksjon, vil departementet bemerke at disse tilfellene ikke skiller seg fra andre tilfeller der opplysningsplikten ikke er oppfylt. I disse tilfellene vil en eventuell angrefrist ikke begynne å løpe før opplysningene er gitt.

Departementet viser til forslag til § 7 a siste ledd og § 9 a siste ledd. Ordlyden er noe endret sammenlignet med høringsnotatet, ut fra *Finansnæringens Hovedorganisasjons* ønske om at den bør ligge nærmere opp til direktivteksten.

#### **3.2.6 Rett til å få avtalevilkårene på papir**

«Forbrukeren kan når som helst under avtaletilhøvet be om å få avtalevilkårene på papir», jf. artikkel 5 nr. 3. Dette vil være praktisk der forbrukeren ikke lenger har tilgang til avtalevilkårene, for eksempel der de ved en feil er slettet fra forbrukerens datamaskin. Når avtaleforholdet er avsluttet, faller denne retten bort.

Det vises til forslag til § 9 b første ledd og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

#### **3.2.7 Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmetode**

«Forbrukeren har dessutan rett til å bytte til eit anna fjernkommunikasjonsmiddel, med mindre dette er i

strid med den avtala som er gjort eller med den typen finansiell teneste som vert ytt.», jf. artikkel 5 nr. 3. Forbrukeren kan altså i utgangspunktet velge å kontakte tjenesteyter per brev, e-post eller telefon uavhengig av hvordan kommunikasjonen med tjenesteyter har foregått tidligere. Forutsetningen er at noe annet ikke er avtalt eller forutsatt. Enkelte tjenester, som for eksempel nettbank, er basert på elektronisk kommunikasjon eller brev, og forbrukerne vil ikke ha rett til å bytte kommunikasjonsmetode, for eksempel til muntlig kontakt pr. telefon. Det vises til forslag til ny § 9 b annet ledd og de spesielle merknadene til bestemmelsen.

### 3.2.8 Angreskjema

#### Gjeldende rett

Med hjemmel i gjeldende angrerettlov har Barne- og familiedepartementet fastsatt obligatoriske angreskjema som forbrukeren skal motta i forbindelse med avtaler forbrukeren har angrerett på. Begrunnelsen er at 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 lite tilgjengelig for forbrukeren. Dette vil for eksempel være tilfellet hvis informasjon om angreretten gjemmes bort i en større mengde tekst, hvis det brukes liten skrift og/eller opplysningene trykkes på baksiden av en faktura. Et standardisert skjema er også til hjelp for den næringsdrivende som enkelt kan gi kundene den informasjonen de har krav på.

Skjemaet inneholder en kort innledning der forbrukeren opplyses om at han eller hun har angrerett, og hvordan man kan bruke denne retten.

Tjenesteyteren må fylle ut opplysninger om seg selv, bestillingen/ordren og tidspunkt for avtaleinngåelse og når skjema er sendt. I skjemaet redegjøres det også kort for angrefristens utgangspunkt, og om reglene for oppgjør ved bruk av angreretten. Forbrukeren kan gi melding om bruk av angreretten også på annen måte enn ved bruk av skjemaet. Tjenesteyteren må imidlertid også sørge for at forbrukeren får skjemaet for å oppfylle sin opplysningsplikt etter lovens kapittel 3. Samtidig inneholder skjemaet all informasjonen forbrukeren skal ha vedrørende angreretten. Departementet mener skjemaene har fungert godt i praksis både for forbrukere og næringsdrivende.

#### Departementets forslag og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet at hjemmel i angrerettloven § 10 endres slik at det blir mu-

lig å fastsette angreskjema også ved salg av finansielle tjenester, dersom det viser seg at det er hensiktsmessig og mulig å komme fram til et angreskjema for de ulike tjenestene.

*Kredittilsynet* støtter departementets forslag og mener slike skjema trolig bør utarbeides i samarbeid med de relevante bransje- og interesseorganisasjonene, ikke minst med tanke på at finansielle tjenester er uensartede, og at de forskjellige tjenestene kan være svært kompliserte. Kredittilsynet tar opp om angrerettsskjemaet bør inkorporeres i de generelle avtalevilkårene for de ulike tjenestene, som en del av avtalebetingelsene.

*Forbrukerombudet* støtter departementets forslag om å innføre hjemmel til å fastsette angreskjema også ved salg av finansielle tjenester. Ombudet kan ikke se at det skulle by på større problemer å utforme angreskjema ved fjernsalg av finansielle tjenester enn ved fjernsalg av andre tjenester. Forbrukerombudet mener også at forbrukeren bør kunne gi melding om bruk av angreretten også på andre måter enn ved å benytte angreskjemaet.

*Landsorganisasjonen i Norge* uttaler at det er hensiktsmessig med angreskjema ved fjernsalg av finansielle tjenester.

*Forbrukerrådet* er av den oppfatning at det i likhet med det som gjelder for varer og tjenester etter dagens angrerettlov, bør gis en egen forskrift som påbyr bruk av et særskilt angreskjema hvor opplysninger om angreretten er inntatt. Forbrukerrådet mener dette er den eneste måten å sikre at forbrukeren får opplysninger om angreretten i en hensiktsmessig form. Ved utsendelse elektronisk kan skjemaet enkelt legges ved en e-post, og ved utsendelse av avtalevilkår osv. pr brev vil det kun være tale om en rutineendring for tjenesteyteren for å få med angreskjemaet.

*Den Norske Advokatforening* støtter forslag om angreskjema for de typer tjenester hvor angrerett vil være aktuelt, og legger vekt på at det normalt vil være enklere for forbrukeren å utnytte en angrerett når det følger med et særskilt skjema.

*Justisdepartementet* har ingen særskilte synspunkter på dette, men peker på at det kan reises spørsmål om direktivet, som i utgangspunktet er et totalharmoniseringsdirektiv, gir adgang til å påby bruk av skjema. Etter deres syn er det vanskelig å se et slikt krav som et supplerende opplysningskrav, som kan innføres med hjemmel i direktivet artikkel 4 nr. 2.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* er usikker på behovet for standardiserte angrefristskjema, men forutsetter at dersom finansielle tjenesteytere blir pålagt krav om bruk av slikt skjema, vil det være tilstrekkelig at dette gjøres tilgjengelig for for-

brukeren i elektronisk form, for eksempel på Internett. Dersom departementet bestemmer seg for å innføre angrefristskjema for finansielle tjenester, forutsettes det at berørte næringsorganisasjoner blir tatt med på råd i forbindelse med utformingen.

*Sparebankforeningen* mener opplysningene om angreretten bør være en integrert del av de forhåndsopplysningene som banken gir kunden, selv sagt forutsatt at opplysningene framgår på en klar måte. Sparebankforeningen påpeker viktigheten av at dette kan produseres som en integrert del via saksbehandlerens IT-baserte saksgangsystem, fordi risikoen for uteglemmelse øker dersom en løs blankett skal legges ved i fjernsalgstilfellene. Sparebankforeningen finner det derfor ikke hensiktsmessig at departementet fastsetter et eget angreskjema. Dersom departementet likevel velger å utarbeide regler her, bør de utarbeides som en norm med minstekrav (typestørrelse, opplysningselementer mv.) og ikke som et helt fastsatt skjema som må benyttes uten justeringer. Produktene kan være svært forskjellige, og det kan være behov for tilpasninger i de enkelte institusjonene. Under enhver omstendighet forutsetter foreningen at næringsorganisasjonene bringes inn i arbeidet.

*Finansieringsselskapenes Forening* stiller seg tvilende til om det reelt sett vil være behov for et standardisert angrefristskjema. I tilfelle må det være tilstrekkelig at et eventuelt skjema blir gjort tilgjengelig i elektronisk form.

#### *Departementets vurderinger*

Departementet konstaterer at høringsinstansene er delt i spørsmålet om angreskjema, men velger å fastholde sitt forslag som i denne omgang kun er å gi hjemmel til å fastsette skjema også for fjernsalg av finansielle tjenester.

Til spørsmålet om det at direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv begrenser muligheten til å påby slike angreskjema, vil departementet si at det her ikke er tale om å innføre nye opplysningskrav, men eventuelt en presisering av på hvilken måte opplysningene skal gis. Angreskjema bidrar til å sikre etterlevelse av direktivet artikkel 3 nr. 2 som sier at opplysningene skal gis på «ein klar og forståeleg måte», jf også forslag til § 7 a annet ledd. Departementet vil peke på at også tjenesteytere vil ha nytte av slike skjema, ut fra at de sikrer seg at forbrukerne får de aktuelle opplysningene. Hvordan skjemaene eventuelt skal utformes og for hvilke tjenester, vil selv sagt måtte vurderes i samråd med relevante myndigheter og næringsorganisasjoner.

### **3.2.9 Bør det stilles språkkrav utover de kravene som følger av direktivet?**

#### *Direktivet og gjeldende rett*

I direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester har man valgt å pålegge tjenesteyter plikt til å opplyse hvilke(-t) språk opplysninger og avtalevilkår er tilgjengelige på, og hvilke(-t) språk tjenesteyter vil kommunisere med forbrukere på, jf. artikkel 3 nr. 1 3) bokstav g. Spørsmålet blir om dette er tilstrekkelig ved fjernsalg av finansielle tjenester, eller om det bør stilles samme språkkrav som ved fjernsalg av andre varer og tjenester.

Angrerettloven §§ 7 tredje ledd og 9 tredje ledd inneholder språkkrav. Ved markedsføring som er rettet direkte til norske forbrukere, eller der markedsføringen er på norsk, skal opplysningene gis på norsk. Dette kravet følger ikke av det generelle fjernsalgsdirektivet, men er nasjonale regler begrunnet i alminnelige forbrukerhensyn. Det er ikke tale om et absolutt språkkrav. For det første kan andre språk benyttes i tillegg til norsk, for det andre er det bare tilbud direkte rettet til norske forbrukere som skal være på norsk.

#### *Departementets forslag og høringsinstansenes syn*

Departementet foreslo i høringsnotatet at det innføres språkkrav ved fjernsalg av finansielle tjenester på linje med språkkravet som gjelder annet fjernsalg. Begrunnelsen var at det på dette området ofte er kompliserte og omfattende opplysninger forbrukeren må sette seg inn i. Departementet antok at direktivet gir adgang til å innføre et slikt språkkrav da dette vil være å anse som et krav om ytterligere opplysninger som kan tillates etter artikkel 4 nr. 2.

*Kredittilsynet, Finansnæringens Hovedorganisasjon, Sparebankforeningen, Finansieringsselskapenes Forening, LO, Den Norske Advokatforening, og Forbrukerombudet* støtter alle departementets forslag.

Fra *Kredittilsynets* uttalelse siteres:

«På tross av at et språkkrav kan avskjære deler av norske forbrukeres tilgang til det internasjonale retailmarkedet for finansielle tjenester, antar Kredittilsynet at angrerettloven §§ 7 og 9 tredje ledd bør videreføres med hensyn til fjernsalg av finansielle tjenester. Dette er begrunnet i alminnelige forbrukerhensyn, i tillegg til at avtalene om salg av finansielle tjenester ofte kan være meget kompliserte. Selv om kompliserte avtaler om finansielle tjenester ofte vil innebære at forbrukerne ikke ønsker å inngå en avtale, kan det også tenkes at forbrukeren inngår avtalen uten å sette seg tilstrekkelig inn i innholdet fordi det er for komplisert. Fremmed språk vil virke ytterligere kompliserende. Forbrukerhen-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

syn er like gjeldende ved salg av kompliserte produkter, videre finnes det allerede krav til norsk språk i forskriftene om opplysningsplikt ved inngåelse av forsikringsavtaler, jf. forskrift 5. mai 1995 nr. 582 om opplysningsplikt for avtaler om annen forsikring enn livsforsikring § 4.»

*Forbrukerombudet* peker i tillegg på at det ikke bør være dårligere forbrukerbeskyttelse ved fjernsalg av finansielle tjenester enn ved annet fjernsalg. Ombudet påpeker at den løsning som foreslås valgt, nemlig at opplysninger skal gis på norsk blant annet dersom markedsføringen er rettet direkte til norske forbrukere, er en forholdsvis uklar regel. Dette gjelder også for den likelydende løsningen i angrerettens § 7 tredje ledd. Eksempelvis kan det reises spørsmål ved om det at en internettside har «.no-adresse» er tilstrekkelig for å slå fast at markedsføring er «rettet direkte til norske forbrukere» i lovens forstand, eller om dette er tilfelle der forbrukeren på Internett klikker seg inn for eksempel under et norsk flagg og får opp informasjon på norsk.

Forbrukerombudet har praksis om tilsvarende krav i andre lover, og stiller spørsmål om presiseringer fra departementets side om hva kravet «rettet direkte til norske forbrukere» innebærer, kan inntas i selve lovteksten eller i forarbeidene til loven.

*Justisdepartementet* er i tvil om det er adgang til å innføre et slikt språkkrav for fjernsalg av finansielle tjenester. Justisdepartementet mener direktivet artikkel 4 nr. 2 som gir adgang til å beholde eller innføre strengere opplysningskrav må sees i sammenheng med direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav g, som sier at det skal opplyses om hvilket språk opplysningene og avtalevilkårene er tilgjengelig på og om hvilket språk tjenesteyteren vil benytte i avtaleperioden. Mye taler for at direktivet med dette forutsetter en rett for tjenesteyteren til å velge hvilket språk han vil benytte, forutsatt at han gir opplysninger om dette. Dermed er det tvilsomt om en med hjemmel i artikkel 4 nr. 2, som gir adgang til å opprettholde og innføre opplysningskrav som innholdsmessig går lenger, kan innskrenke denne retten ved å oppstille et absolutt krav om bruk av norsk språk. Justisdepartementet mener det kan være grunn til å se hen til hvilken oppfatning om spørsmålet som gjør seg gjeldende i andre nordiske land.

#### *Departementets vurderinger og forslag*

*Departementet* vil først peke på at den foreslåtte bestemmelsen ikke vil begrense muligheten til å bruke andre språk i tillegg til norsk.

Når det gjelder spørsmålet om språkkrav er totalharmonisert, vil departementet vise til punkt 31 i direktivets fortale der det står følgende:

«Føresegnene i dette direktivet om kva språk tenesteytaren skal velje, bør ikkje verke inn på dei føresegnene i den nasjonale lovgjevinga om val av språk som er vedtekne i samsvar med fellesskapsretten.»

Departementet mener dette innebærer at det ikke er uttrykk for totalharmonisering av språkkrav at språk er nevnt eksplisitt i artikkel 3 nr. 3 bokstav g. Departementet fastholder dermed at artikkel 4 nr. 2 gir hjemmel til å innføre ytterligere språkkrav enn de som følger av direktivet. Etter det departementet har brakt på det rene, har man i de øvrige nordiske landene ikke fremmet forslag om dette.

Direktivet har som formål at forbrukerne skal få tilfredsstillende informasjon om tjenestene som tilbys, og i tillegg skal opplysningene i henhold til artikkel 3 nr. 2 gis på «ein klar og forståeleg måte». For mange forbrukere vil det være en forutsetning for å kunne nyttiggjøre seg den informasjonen direktivet gir anvisning på, at den er på norsk. Det kan argumenteres med at tjenesteytere vil tilpasse seg dette og bruke norsk, uavhengig av om dette er regulert i angrerettloven. Departementet mener likevel det er klagjørende at språkvalget uttrykkelig reguleres i loven. Departementet opprettholder derfor forslaget om at opplysningene skal gis på norsk, men med en litt annen ordlyd, jf. forslaget til § 7 a annet ledd tredje punktum.

Som påpekt ovenfor har imidlertid Forbrukerombudet spørsmål knyttet til når markedsføring av en tjeneste anses rettet til norske forbrukere, særlig der markedsføringen skjer på Internett.

Dette må avgjøres konkret etter en helhetsvurdering. Etter departementets oppfatning vil de momentene som er listet opp i de nordiske forbrukerombudenes standpunkter til handel og markedsføring på Internett fra oktober 2000, være relevante også her:

«For å avgjøre om markedsføring er rettet mot et bestemt marked, gjøres det en helhetsvurdering der særlig følgende faktorer inngår:

- Hvilket språk, valuta eller andre nasjonale kjennetegn som benyttes.
- I hvilket omfang virksomheten eller gjeldende tjenester for øvrig markedsføres på det aktuelle nasjonale markedet.
- I hvilken utstrekning det finnes en forbindelse mellom markedsføringen på Internett og andre markedsføringsaktiviteter på det aktuelle nasjonale markedet.
- I hvilken utstrekning den næringsdrivende aksepterer å inngå avtale med forbrukere

som hører hjemme i det aktuelle nordiske landet.»

### 3.2.10 Opplysningsplikt og lovvalg – artikkel 3 nr. 4

Dersom forbrukeren og tjenesteyteren kommer fra ulike land som har ulike opplysningskrav i den nasjonale lovgivningen, kan det bli spørsmål om hvilket lands rett som skal legges til grunn ved vurderingen av om tjenesteyteren har oppfylt sin opplysningsplikt.

I henhold til artikkel 3 nr. 4 skal forhåndsopplysningene om avtaleforpliktelser samsvare med avtaleforpliktelsene som følger av den lovgivningen som antas å ville komme til anvendelse hvis en avtale blir inngått. Direktivets utgangspunkt er dermed at tjenesteyteren for å oppfylle sin opplysningsplikt må gi opplysningene i henhold til regelverket man må anta at kommer til anvendelse på en avtale hvis den inngås.

Det foreliggende forslaget får således ikke betydning for lovvalg ved grenseoverskridende fjernsalg av finansielle tjenester. Tjenesteytere vil måtte vurdere hvilket lands rett som vil komme til anvendelse hvis en avtale inngås, på bakgrunn av de samme regler og prinsipper som i dag.

## 3.3 Angreretten

### 3.3.1 Forslag om 14 evt. 30 dagers angrerett

#### 3.3.1.1 Gjeldende rett og EU-direktiver

##### Gjeldende angrerettlov

Etter gjeldende angrerettlov har forbrukeren en 14 dagers angrerett ved salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg av finansielle tjenester bortsett fra investerings tjenester. Ved annet fjernsalg enn telefonsalg er det ikke angrerett. Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom avtalen er helt eller delvis oppfylt, skal det mottatte tilbakeføres, og det kan verken kreves vederlag for leverte tjenester eller noen form for administrasjonsgebyr eller lignende for avvikling av avtalen.

##### Annet regelverk

Finansielle tjenester er i norsk rett regulert i en rekke særlover med tilhørende forskrifter. Av aktuelle lover kan nevnes finansieringsvirksomhetsloven, finansavtaleloven, kredittkjøpsloven og forsikringsavtaleloven. Viktige regler om investerings tje-

nester finnes i verdipapirfondloven og verdipapirhandel loven.

Disse lovene inneholder også en rekke regler om rett til oppsigelse, førtidig tilbakebetaling av lån; regler som til dels er gode for forbrukere med hensyn til adgangen til å bringe et kontraktsforhold til opphør og konsekvensene av opphør i form av betalingsplikt osv.

#### *Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester.*

##### *Forholdet til gjeldende rett*

Angreretten er et hovedelement i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Formålet med angreretten er at forbrukeren skal kunne komme fri fra avtaler som er inngått ved salgsformer som omfattes av direktivet. For fjernsalg er målet å gi forbrukerne mulighet til å utnytte det indre marked gjennom å øke deres valgfrihet. Regler som til dels er harmonisert på europeisk nivå gjør det enklere, både for forbrukere og næringsdrivende, å kjøpe og selge finansielle tjenester over landegrensene. Forbrukertillit krever et høyt felles nivå mht. forbrukerbeskyttelse, og informasjonsreglene sammen med en rett til å gå fra en inngått avtale (angrerett), innebærer et særlig vern for forbrukerne når avtaler inngås ved salgsformer som omfattes av direktivet.

Hovedforskjellene mellom gjeldende angrerettlov og direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester (for så vidt gjelder fjernsalg av finansielle tjenester) er:

- loven gir bare angrerett ved telefonsalg av finansielle tjenester, mens direktivet gjelder alt fjernsalg, inkludert bestilling per post, avtaler som inngås per telefon på tjenesteyterens eller forbrukerens initiativ og netthandel, jf. pkt. 3.3.1.2.
- etter loven er angreretten 14 dager, mens den etter direktivet er 14 dager som hovedregel, men 30 dager for livsforsikringsavtaler og individuelle pensjonsavtaler, jf. pkt. 3.3.1.2.
- loven gir ikke adgang til å kreve vederlag for tjenester som er ytt fram til angreretten benyttes, mens etter direktivet skal det ytes vederlag for mottatte tjenester, dersom visse vilkår er oppfylt, jf. pkt. 3.3.3.2.
- loven unntar ikke avtaler som er fullt ut oppfylt fra angreretten, men det gjør direktivet, jf. pkt. 3.3.2.1
- loven unntar ikke korttidsforsikringer fra angreretten, men det gjør direktivet jf. forslaget § 22 b bokstav b og pkt. 3.3.2.1
- loven unntar investerings tjenester fra angreretten, mens direktivet har unntak for «tjenester

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet» som favner videre, jf. pkt. 3.3.2.2

- loven har ikke noe særlig unntak fra angreretten for lån knyttet til fast eiendom, mens direktivet åpner for mulighet til å unnta blant annet boliglån og lån som er sikret med pant i fast eiendom, jf. pkt. 3.3.2.4.
- både loven og direktivet har den ordningen at for at angrefristen skal begynne å løpe må to vilkår være oppfylt: avtalen må være inngått og tjenesteyteren må ha oppfylt sin opplysningsplikt. Dette innebærer at angrefristen først vil begynne å løpe fra tre uker etter avtaleinngåelse dersom det først er på dette tidspunktet forbrukeren mottar alle opplysninger. Etter loven løper imidlertid fristen uansett ut senest tre måneder etter avtaleinngåelse, eventuelt ett år etter dersom det er opplysninger om angreretten som ikke er gitt. Direktivet har ikke noen slik avskjæringsregel og gir heller ikke mulighet til å ha en slik regel, jf. pkt. 3.3.1.3.

### 3.3.1.2 Departementets forslag om angrerett

I samsvar med direktivet artikkel 6, foreslås det å innføre en angrerett, ved nye regler i angrerettloven nytt kapittel 5A. Det foreslås at forbrukeren ved å gi melding til tjenesteyteren skal kunne gå fra en avtale uten å angi grunn, jf. forslaget § 22 a. Angreretten løper i 14 dager, men 30 dager for avtaler for livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler. Direktivet inneholder en rekke unntak fra angreretten, jf. nedenfor under pkt. 3.3.2. Hva som skal betales ved bruk av angreretten er drøftet nedenfor under pkt. 3.3.3.2.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* reiste i sitt brev til departementet av 3. juli 2003 og i høringsuttalelsen spørsmål om hvordan det forholder seg dersom flere, for eksempel to ektefeller, tar opp lån sammen og en av dem ønsker å benytte angreretten. *Departementet* vil bemerke at dette spørsmålet ikke reguleres av angrerettloven. Løsningen vil avhenge av en tolkning av avtalen med långiver og avtalen låntakerne imellom. Der to personer tar opp lån sammen for eksempel for å kjøpe bolig sammen, men har to separate låneavtaler, vil hver av dem kunne ha angrerett på sin avtale. Hvilke konsekvenser det skal få for den andres avtale, for eksempel der låntakernes økonomi ble vurdert samlet, og låntakerne imellom, må vurderes etter andre prinsipper og regler enn angrerettlovens, blant annet fullmakts- og legitimasjonsregler.

### Angrefristens lengde

Det foreslås 14 dager angrefristperiode som hovedregel, men 30 dager for livsforsikringer og individuelle pensjonsordninger. Dette er i samsvar med direktivet.

### Utgangspunktet for fristberegningen

Etter direktivet løper fristen

«anten frå den dagen då fjernsalsavtala vert gjort, bortsett frå dei nemnde avtalene om livsforsikring, der fristen skal gjelde frå det tidspunktet då forbrukaren får melding om at fjernsalsavtale er gjort», eventuelt «frå den dagen då forbrukaren mottok avtalevilkåra og opplysningane i samsvar med artikkel 5 nr. 1 eller 2, dersom dette tidspunktet er seinare enn den datoen som er nemnd i det første strekpunktet.»

Departementet foreslår i § 22 a regler som samsvarer med direktivet. Reglene om når fristen skal løpe fra er kompliserte og kan virke unødig tungvinte. Bakgrunnen for koblingen mellom opplysningsplikt og angrerett, er at forbrukeren skal ha mulighet til å sette seg inn i avtalevilkårene før han eller hun vurderer om angreretten skal benyttes. Opplysningsplikten er differensiert mht. innhold og form, avhengig av hvilke medier som brukes i kontakten mellom forbrukeren og tjenesteyteren. Dersom forbrukeren ikke er kjent med avtalens innhold, kan hun eller han vanskelig vurdere om angreretten bør benyttes. Der opplysningene og avtalevilkårene først gis etter avtaleinngåelse, skal derfor fristen løpe fra opplysningene er mottatt. De tilfellene der en tjenesteyter ikke supplerer opplysningene, selv etter avtaleinngåelse, og forbrukeren ønsker å benytte angreretten lang tid etter avtaleinngåelse, er omtalt nærmere nedenfor under pkt 3.3.1.3.

### Melding om bruk av angreretten

Etter direktivet artikkel 6 nr. 6 skal forbrukeren melde fra om bruk av angreretten innen utløpet av den aktuelle fristen, i tråd med anvisningene som er gitt i artikkel 3 nr. 1 3) bokstav d.

Det er opp til nasjonal lovgivning å fastsette hvordan forbrukeren skal melde fra, men etter direktivet heter det at «fristen skal reknast for å vere halden dersom meldinga, på papir eller på eit anna varig medium som er tilgjengeleg for mottakaren, er send før fristen går ut».

Departementet mener at bestemmelsen i angrerettloven § 13 om melding og fristberegning bør gjelde også ved bruk av angreretten ved fjernsalg av finansielle tjenester. Bestemmelsen tilsvarende i



store trekk det som følger av direktivet, men inneholder i tillegg en regel om fristforlengelse dersom fristen faller på en lørdag, helligdag osv., samt om fordeling av risikoen for meldinger som ikke kommer frem. I tråd med det som gjelder etter dagens lov foreslås det ikke formkrav til forbrukerens melding om bruk av angreretten. Det vises til forslag til § 22 a siste ledd.

### 3.3.1.3 Særlig om maksimalfrist, avskjæring pga. passivitet/foreldelse

Etter direktivet løper angrefristen fra avtaleinngåelsen, ev. fra tidspunktet forbrukeren har mottatt all informasjon som foreskrevet, hvis det skjer på et senere tidspunkt enn avtaleinngåelsen.

En tilsvarende løsning gjelder etter det generelle fjernsalgsdirektivet og gjeldende angrerettlov. Men her er det i tillegg fastsatt en absolutt tidsfrist for hvor lenge angrefristen kan løpe. Etter utløpet av denne fristen faller forbrukerens angrerett bort, også der opplysningene ikke er gitt på foreskrevet måte. Det generelle fjernsalgsdirektivet har en regel om 3 måneder, som er gjennomført som hovedregel i angrerettloven. I den norske loven er det imidlertid en utvidet frist, til ett år, dersom det er opplysningene om angreretten som mangler. Etter utløpet av denne fristen er det ikke mulig for forbrukeren å bruke angreretten uansett om opplysningene er gitt eller ikke.

I direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester finnes det ikke noen 3-måneders regel som i det generelle fjernsalgsdirektivet, og heller ingen tilsvarende begrensninger. Ettersom direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv, må man følge direktivets løsning.

Spørsmålet har vært diskutert i de nordiske samrådsmøtene. At det ikke kan fastsettes noen absolutt frist, slik som i gjeldende angrerettlov, synes å være på det rene. EUs dørsalgsgdirektiv har heller ikke noen ytterste tidsbegrensning for når angreretten må utøves, og EF-domstolen har i en avgjørelse slått fast at dørsalgsgdirektivet hindrer at medlemsstatene i loven foreskriver en slik ytterste tidsfrist (se dom av 13. desember 2001 i sak C-481/99). Departementet vil derfor ikke foreslå noen maksimalfrist.

Det virker urimelig at angreretten skal kunne løpe på ubestemt tid på grunn av at det mangler en eller flere opplysninger, særlig hvis det er opplysninger som uansett ikke har noen stor betydning for den konkrete avtalen. Som det redegjøres for nedenfor, er det flere forhold som gjør at dette likevel i praksis ikke vil være noe stort problem.

For det første vil det være mindre aktuelt også

for forbrukeren å gjøre angreretten gjeldende når det har gått noen tid. Skulle det være aktuelt, så kan tjenesteyteren etter forslaget ta betalt for den delen av den finansielle tjenesten som faktisk har blitt levert på det tidspunktet angreretten benyttes, jf. § 22 c annet ledd. Det betyr at dersom en forbruker etter lang tid skulle finne ut at ikke alle opplysninger ble gitt, og vil benytte angreretten, så skal hun eller han betale for det som er mottatt, for eksempel etableringskostnader og renter på et lån. Dette reduserer ulempene for tjenesteyter av at angreretten benyttes lang tid etter avtaleinngåelsen.

Dessuten bortfaller angreretten når begge partene har oppfylt avtalen, for eksempel når et lån er innfridd, jf. § 22 b bokstav c.

Dersom en tjenesteyter ikke oppfylder opplysningsplikten, så er dette et forhold som også vil være i strid med markedsføringsloven, som håndheves av Forbrukerombudet. Ombudet kan da ta saken opp med tjenesteyteren og eventuelt nedlegge forbud mot å fortsette en slik praksis, jf. pkt. 3.5 om tilsyn og sanksjoner.

Det vil også være slik at alminnelige avtalerettslige prinsipper, for eksempel om lojalitet i kontraktsforhold, og prinsipper om passivitet, kan få betydning i saker der det mangler en eller flere opplysninger og forbrukeren ønsker å gjøre angreretten gjeldende på det grunnlaget. Særlig vil dette kunne få betydning om forbrukeren er gjort kjent med angreretten, men unnlater å reagere før det er gått lang tid. Det vil også være av betydning om forbrukeren er kjent med viktige forhold som omfanget og varigheten av avtalen, og om de opplysninger som er gitt er av helt underordnet betydning for utøvelse av angreretten.

I og med at departementet underveis i arbeidet er blitt oppmerksom på at fristen i gjeldende lov på 3 måneder/1år ikke kan opprettholdes på grunn av dørsalgsgdirektivet, foreslås denne fjernet for «salg utenfor fast utsalgssted» jf. forslag til endringer i § 11 første ledd og § 18 første ledd.

## 3.3.2 Unntak fra angreretten

### 3.3.2.1 Oversikt – innledning

For en del tjenester ville det være uheldig med en angrerett, fordi det ville ha åpnet for en urimelig mulighet til spekulasjon fra forbrukerens side dersom forbrukeren kunne gå fra en avtale som viser seg å være ugunstig. Ett eksempel er kjøp av aksjer som noen dager senere reduseres sterkt i verdi. At det ved avtaleinngåelsen handles om en risiko, er hovedbegrunnelsen for at en del tjenester er unntatt både etter gjeldende angrerettlov og etter EU-direktivenes bestemmelser om angrerett.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

*Gjeldende angrerettlov* regulerer som nevnt bare fjernsalgsformen telefonsalg. Investerings tjenester er helt unntatt fra lovens virkeområde, og dermed også unntatt fra angreretten ved telefonsalg. De andre unntakene i loven har ingen eller liten relevans for finansielle tjenester.

*Dørsalgsdirektivet* unntar forsikringsavtaler og avtaler om verdipapirer fra angreretten.

*Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester* inneholder en rekke unntak /muligheter for unntak og begrensninger, samt presisering av at nasjonale regler om oppsigelse og lignende ikke berøres av direktivet.

Unntakene som følger av direktivet gjelder

- Artikkel 6 nr. 2 bokstav a: Tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har noen innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden, jf. forslaget til § 22 b bokstav a og omtale nedenfor under pkt. 3.3.2.3.
- Artikkel 6 nr. 2 bokstav b: visse korttidsforsikringer, jf. forslaget § 22 b bokstav b og de spesielle merknadene til bestemmelsen
- Artikkel 6 nr. 2 bokstav c: Avtaler som er fullt ut oppfylt av begge parter, jf. forslaget til § 22 b bokstav c og de spesielle merknadene til bestemmelsen
- Artikkel 6 nr. 7: Visse kredittavtaler som oppheves etter annen lovgivning om angrerett, jf. omtalen under pkt. 3.3.3.3.

I artikkel 6 nr. 3 angis det dessuten en del tilfeller der medlemsstatene *kan* fastsette unntak fra angreretten dersom det er ønskelig. Dette gjelder

- Artikkel 6 nr. 3 bokstav a og b, kreditter knyttet til fast eiendom/panterett i fast eiendom, jf. omtalen nedenfor under pkt. 3.3.2.4.

Artikkel 6 nr. 3. bokstav c en type avtaler inngått med notar, som finnes i noen av medlemsstatene i EU, og som derfor er omhandlet i direktivet. Denne typen avtaler er ikke relevant for norske forhold, og det er derfor ikke nødvendig å ta inn noe unntak.

Artikkel 6 nr. 3 annet avsnitt har videre en bestemmelse om at eventuell rett til betenkningstid, slik at det fastsatt i nasjonal lovgivning, ikke berøres. I norsk rett finnes ikke noen slik regel om betenkningstid, og det er derfor unødvendig å ta inn noe om dette.

Artikkel 6 nr. 8 om at angreretten etter direktivet ikke rører ved nasjonale regler om oppheving, oppsigelse, førtidig tilbakebetaling og lignende anses det ikke nødvendig å gjennomføre.

Gjeldende lov inneholder noen unntak fra hele

loven som ikke kan opprettholdes for fjernsalg av finansielle tjenester, fordi tilsvarende unntak ikke finnes i direktivet. Unntakene det gjelder finnes i lovens § 2 bokstav a og c, for salgsautomater og visse former for auksjonssalg. Det foreslås derfor en endring som innebærer at unntakene ikke lenger gjelder for fjernsalg av finansielle tjenester.

Videre foreslås gjeldende unntak fra hele loven i bokstav § 2 bokstav g for «avtaler som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg» opphevet, og erstattes da av reglene i § 7 a, § 9 a, kapittel 5A og §§ 22 a – 22 f som gjelder alt fjernsalg av finansielle tjenester.

Unntaket i § 2 bokstav h for avtaler om investeringstjenester foreslås også opphevet da det ikke lenger anses å ha noen betydning. Unntak for slike tjenester ved fjernsalg vil heretter følge av forslaget § 22 b bokstav a. Det er ikke aktuelt med «salg utenfor fast utsalgssted» av slike tjenester, da det følger av verdipapirhandeloven § 9–2 syvende ledd at ytelse av investeringstjenester etter verdipapirhandeloven bare kan foretas fra fast forretningssted, jf. drøftelsene under pkt 3.3.2.5.

#### Oversikt – høringsinstansenes synspunkter

*Forbrukerombudet* uttalte i sitt brev til departementet av 14. mai 2003 at ingen av direktivets unntaksmuligheter bør benyttes:

«Ut fra forbrukerhensyn kan jeg ikke se noen grunn til at de i punkt 3 nevnte forhold skal behandles annerledes enn annet fjernsalg av finansielle tjenester. Jeg mener derfor at denne muligheten ikke bør benyttes ved implementeringen av direktivet i norsk rett.»

*Norges Fondsmeglerforbund og Den Norske Advokatforening* uttrykker at de er enig i unntak fra angreretten for tjenester hvis pris er avhengig av svingninger på finansmarkedet, jf. pkt. 3.3.2.2.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* foreslo at ordlyden i § 22 b bokstav b endres slik at det er klart at det gjelder alle korttidsforsikringer. Bestemmelsen er endret, jf. forslaget til § 22 b bokstav b og de spesielle merknadene.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* tar også opp spørsmålet om unntak fra angreretten ved salg utenfor fast utsalgssted, og mener at de tjenestene som er unntatt ved fjernsalg etter § 22 b også bør unntas ved salg utenfor fast utsalgssted, jf. pkt. 3.3.2.5.

Høringsinstansenes synspunkter for øvrig er nærmere omtalt under de enkelte punkt nedenfor.

### 3.3.2.2 Tjenester hvis pris avhenger av svingninger på finansmarkedet

#### Gjeldende rett

Etter gjeldende angrerettlov er investeringstjenester helt unntatt fra lovens virkeområde, jf. § 2 bokstav h. Begrepet investeringstjenester er ment å skulle forstås på samme måte som i lov om verdipapirhandel av 19. juni 1997 nr. 79 § 1–2 første ledd. Eksempler på slike tjenester er salg av omsettelige verdipapirer og salg av verdipapirfondsandeler. For fjernsalgsavtaler om finansielle tjenester gjelder loven (og dermed angreretten) bare ved den særlige fjernsalgsformen telefonsalg.

#### Direktivets regel og departementets forslag

Direktivet inneholder i artikkel 6 nr. 2 bokstav a et unntak fra angreretten for «finansielle tjenester der prisen er avhengig av svingninger på finansmarknaden som er utanfor tenesteytaren sin kontroll, og som kan finne stad i tidsrommet då angreretten gjeld». Deretter følger en liste med eksempler på slike tjenester.

Begrunnelsen for unntaket i direktivet, i likhet med unntaket i angrerettloven, er å hindre spekulasjon. Unntaket gjelder avtaler som innebærer at forbrukeren bevisst tar en risiko. Formålet med unntaket er å motvirke at risikoen, gjennom en angrerett, overflyttes til en næringsdrivende som ikke kan påvirke prisforandringen på finansmarkedet. Det karakteristiske for disse typene avtaler er at partene har delt risikoen for endringer mellom seg, og typiske eksempler er handel med finansielle instrumenter.

Ved vurdering av om tjenesten faller innenfor unntaket må det antas å skulle legges vekt på om prisen varierer på en ikke forutberegnelig måte på grunn av svingninger på finansmarkedet. Unntaket gjelder altså ikke der svingninger på markedet bare indirekte har en påvirkning på prisen. En kredittgiver vil alltid vurdere markedet ved prissettingen av sine tjenester. Men prisen på kreditten, dvs. rente, etableringskostnader med mer bestemmes til syvende og sist av kredittgiveren. Dette er forskjellig fra salg av for eksempel fondsandeler eller aksjer, der prisen er direkte avhengig av markedsværdien. En vanlig kredittavtale omfattes således ikke av unntaket.

Det er videre en betingelse at disse svingningene kan forekomme i angreperioden.

I direktivet er det gitt følgende eksemplifisering:

- «– vekslingsinstrument, utenlandsk valuta,
- pengemarkedsinstrument,

- omsetteleg verdipapir,
- delar i føretak for kollektiv investering,
- finansielle terminkontraktar, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjør,
- framtidige renteavtaler (FRA),
- rentebyteavtaler, valutabyteavtaler og aksjebyteavtaler,
- opsjonar på kjøp eller sal av alle instrument som er nemnde i dette nummeret, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjør. Denne kategorien omfattar særleg valuta- og renteopsjonar.»

Tidlige utkast til direktiv inneholdt et vedlegg med en liste over hva som skulle anses som finansielle tjenester. I forslaget til unntak for angreretten var det på det tidspunktet vist til to punkter i vedlegget. Etter at man besluttet å ikke bruke denne opplistingen ble eksemplene tatt direkte inn i teksten, og det ble innført en generell innledende beskrivelse av hvilken type tjenester som skulle være unntatt sammen med en liste med eksempler. På denne måten tok man høyde for at andre produkter enn de som var listet opp kunne omfattes. Det fremgår uttrykkelig av bestemmelsen at oppregningen ikke er uttømmende. Ett eksempel på tjenester som må antas å falle inn under definisjonen, men som ikke står på listen, er omsetning av varederivater. Et annet eksempel, som nok er mer praktisk i forbrukerforhold, er såkalte unit-linked-avtaler, for eksempel kapitalforsikringer der forbrukeren selv velger hvilke verdipapirfond sparingen skal plasseres i og der forvaltningsgebyr og lignende tas ut i forhold til verdien av fondsandelene.

To av høringsinstansene tok opp bestemte avtaltypen og ønske om bekreftelse på at de er omfattet av unntaket.

*Verdipapirfondenes Forening* uttaler:

«Vi registrerer at departementet i tråd med artikkel 6 i direktivet foreslår at angreretten ikke skal gjelde for «tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har noen innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden», jf. lovutkastet § 22 a. I artikkel 6 punkt 2 a) opplistes blant annet «delar i føretak for kollektiv investering» som eksempel på tjenester hvor angreretten ikke gjelder. Vi legger til grunn at dette punktet omfatter verdipapirfond, og nevner dette kun for ordens skyld slik at det ikke hersker tvil om at angreretten ikke gjelder ved fjernsalg av andeler i verdipapirfond.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* tar opp unit-linkavtaler og uttaler bl.a.:

«FNH har merket seg at departementet i høringsnotatet uttaler at såkalte «unit-linked-avta-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

ler» må antas å falle inn under dette unntaket. FNH legger til grunn at dette spørsmålet som tidligere er tatt opp med departementet nå synes å bli fulgt opp på en positiv måte, jf. referanse innledningsvis til vårt brev 6.6.2003. FNH ber imidlertid om at departementet uttaler klart i forarbeidene at slike avtaler skal falle inn under unntaket fra angrerett.»

*Departementet* vil bemerke at begge de to nevnte produkter, i den form de har i dag, vil omfattes av unntaket.

To av høringsinstansene uttrykte spesifikt støtte til unntaket.

*Norges Fondsmeglerforbund* uttaler:

«Vi er selvfølgelig enig i at det ikke kan være noen angrerett ved kjøp og salg av verdipapirer. Verdipapirer endrer seg i verdi nær sagt kontinuerlig, og det sier seg selv at det vil innby til uholdbar spekulasjon dersom kunden (forbrukeren) skulle kunne angre og heve kjøpet/salget dersom verdiutviklingene blir motsatt av forbrukerens forventninger.

Et forhold som dessuten er annerledes ved kjøp og salg av verdipapirer, enn ved kjøp og salg av andre typer varer, er at kjøpet/salget skjer ved bruk av verdipapirforetak som kommisjonær. Verdipapirforetaket går mellom kjøper og selger og garanterer for oppfyllelse begge veier, dvs. at kjøper får verdipapirene og at selger får betaling. Det oppstår ikke noe avtaleforhold mellom den «egentlige» selger og den «egentlige» kjøper. Disse partene vil være anonyme for hverandre. Dersom det innføres en form for angrerett knyttet til kjøpet eller salget, vil det mao. alltid være verdipapirforetaket som må bære risikoen for at enten kjøper eller selger skulle angre seg. Det sier seg selv at det ikke vil være mulig å bære denne risikoen for verdipapirforetakene. Det vises til at det gjøres mellom 10 000 og 20 000 handler pr dag på Oslo Børs til en verdi av mellom 2 og 3 milliarder kroner.»

*Den Norske Advokatforening* uttaler:

«Utvalget finner det helt riktig at angrerett ikke bør gis anvendelse på finansielle tjenester der prisen «avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har noen innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden». Utvalget legger da til grunn at unntaket dermed vil omfatte salg og megling av de fleste finansielle instrumenter av en viss volatil karakter. I motsatt fall ville man åpnet for spekulasjon på selgers og meglers bekostning, og dessuten skapt betydelig problemer for det finansielle system, herunder det multilaterale verdipapir- og pengeoppgjør i VPS og Norges Bank.»

*Departementet* foreslår en bestemmelse i § 22 b bokstav a med en formulering som tilsvarer direktivets. Det er etter departementets vurdering ikke hensiktsmessig å ta inn eksempellisten i lovteksten.

Det understrekes at bestemmelsen bare gjelder unntak fra angreretten. Plikten til å følge opplysningsbestemmelsene gjelder også for denne typen tjenester.

### 3.3.2.3 Særlig om fastrentelån

#### Innledning

Et sentralt spørsmål er om fastrentelån omfattes av unntaket i artikkel 6 nr. 2 bokstav a. Spørsmålet om direktivet skal fortolkes slik at unntaket omfatter fastrentelån har vært diskutert på de nordiske samrådsmøtene, men uten at man har kommet til noen felles forståelse. Departementet redegjorde i høringsnotatet for hvilke løsninger som var lagt til grunn eller foreslått lagt til grunn i de øvrige nordiske landene, og ba samtidig om høringsinstansenes synspunkter på fortolkning av direktivet.

Dersom man legger til grunn en tolkning som innebærer at fastrentelån ikke omfattes av unntaket, blir spørsmål om unntak for slike lån likevel aktuelt i forhold til en annen bestemmelse i direktivet. Låneavtaler som inngås med fast rente vil for en stor del være boliglån eller lån som er sikret med pant i fast eiendom. Direktivet gir i artikkel 6 nr. 3 bokstav a og b adgang til å unnta slike lån fra angreretten, og departementet reiste derfor spørsmål i høringsnotatet om denne adgangen bør benyttes, og om et eventuelt unntak i så fall bør gjelde både fastrentelån og lån med flytende rente, jf. pkt. 3.2.2.4.

#### Fortolkninger i de nordiske landene

I *Danmark*, der gjennomføringsloven ble vedtatt 4. juni 2004, har man lagt til grunn at fastrenteavtaler er omfattet av unntaket. Det begrunnes med at det er karakteristisk for denne typen avtaler at partene har delt risikoen for endringer av markedrenten mellom seg, og at hvis låntakeren hadde mulighet til å angre på en slik avtale, ville vedkommende kunne spekulere i svingningene på markedet til skade for långiver. Låntakeren ville således kunne utnytte angreretten til å komme ut av avtalen hvis rentenivået falt, samtidig med at han i henhold til avtalen ville være sikret mot renteforhøyelse i tilfelle av rentestigning i markedet.

I *Sverige* har man i departementspromemoriaen (Regeringens proposition 2004/05:13) lagt til

grunn en fortolkning av direktivet som medfører at fastrentelån ikke er omfattet av unntaket. Det argumenteres, som i Danmark, med at slike avtaler, bør være unntatt ut fra formålsbetraktninger, og pekes også på den risikoen kredittgiver utsettes for ved at de tilbakebetalte pengene ikke kan omplasseres på en like god avkastning som kredittgiveren regnet med ved avtaleslutningen og som ligger til grunn for finansiering av utlåningen. Men samtidig mener man at ordlyden i bestemmelsen taler mot en tolkning som gjør at fastrentelån unntas. Bakgrunnen er at til forskjell fra de tjenestene som nevnes i eksempellisten kan prisen, for eksempel renten, ikke sies å bero direkte på svingninger i finansmarkedet. Selv om kredittgiveren naturligvis må ta hensyn til markedet ved sin prissetting, finnes det ikke en like tydelig årsakssammenheng mellom den prisen forbrukeren må betale og svingningene på finansmarkedet som for de tjenestene som er opplyst. Det er derfor vanskelig å si at den næringsdrivende ikke har mulighet til å påvirke prisen. Det nevnes også at man ikke kan se bort fra at alle eksemplene på listen er investeringstjenester. Det argumenteres også med at om fastrentelån skulle omfattes, er det uklart om unntaket bare skulle omfatte lån med en viss minste bindingstid. Incitamentet for forbrukeren til å spekulere i angreretten øker jo lenger bindingstiden for renten er, men alle kredittavtaler der renten bindes for en lengre periode enn 14 dager gir i prinsippet opphav til de konsekvensene som er beskrevet.

Etter det vi har fått opplyst, vil Finland i sin gjennomføring legge til grunn at fastrentelån ikke omfattes av unntaket i artikkel 6 nr. 2 bokstav a.

På Island er det, etter det vi har fått opplyst, per november 2004 ikke fremlagt lovforslag, og det er heller ikke tatt stilling til dette spørsmålet.

#### *Høringsinstansenes synspunkter*

De av høringsinstansene som uttaler seg om spørsmålet er delt. *Justisdepartementet*, *Den Norske Advokatforening* og *Sparebankforeningen* mener fastrentelån er omfattet av unntaket. *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* mener fastrentelån ikke er omfattet av unntaket.

*Finansdepartementet* tar ikke uttrykkelig stilling til spørsmålet, men uttaler:

«Det fremgår av høringsnotatet at Barne- og familiedepartementet er usikre på om fastrentelån er omfattet av unntaket i direktivet art. 6 nr. 2 bokstav a for tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet. Finansdepartementet kan ikke se at dette kan utelukkes ut fra ordlyden i direktivet slik som hevdet i Sverige.

Finansdepartementet er enig med Kredittilsynet som i sin høringsuttalelse viser til at renten som avtales (prisen) på fastrentelån er avhengig av svingninger i finansmarkedet.»

Det må også bemerkes at en rekke høringsinstanser som ikke har uttalt seg om tolkningsspørsmålet, har uttalt seg om adgangen til å unnta boliglån eller lån sikret med panterett eller andre rettigheter i fast eiendom bør benyttes. De fleste mener at denne adgangen i alle fall bør benyttes for fastrentelån, jf. nedenfor under pkt. 3.3.2.4.

*Justisdepartementet* mener fastrentelån er omfattet av unntaket og uttaler:

«Riktignok er det klart at fastrentelån ikke er nevnt som eksempel på tjenester som er unntatt fra angreretten, men dette kan ikke være avgjørende. For det første må vurderingen av om en tjeneste er unntatt fra angreretten, bero på om den er omfattet av den generelle definisjonen av unntatte tjenester. For det andre er det slik at også enkelte av de tjenester som er regnet opp i den veiledende listen, kan tilsi at fastrentelån skal være unntatt. Direktivet unntar blant annet finansielle terminkontrakter (herunder såkalte rentefutures), fremtidige renteavtaler og ulike former for opsjoner fra angreretten. Det som er felles for mange av disse instrumentene, er at de har en prissikrende funksjon, det vil si at instrumentene benyttes for å gardere seg mot uønskede svingninger i markedet. Eksempelvis vil en aksjeopsjon innebære at opsjonsinnehaveren sikrer seg retten til å kjøpe en aksje til en på forhånd fastsatt pris. Den økonomiske funksjonen fastrentelån ivaretar skiller seg på denne måten lite fra de derivative instrumentene som er eksplisitt unntatt. For det tredje er det vanskelig å se at prissettingen av fastrentelån reelt sett skiller seg fra de øvrige instrumentene. Slike lån prissettes etter det vi kjenner til på en nokså «skjematisk» måte, ved at kredittinstitusjoner tar utgangspunkt i prisen på andre finansielle instrumenter, obligasjoner eller lignende, med et visst påslag. For det fjerde vil de hensyn som begrunner unntaket fra angreretten – å motvirke spekulasjon – klart gjøre seg gjeldende ved slike lån. Det som særpreger fastrentelån er at det ved førtidig innfrielse kan måtte betales såkalt overkurs, det vil si at långiveren vil kunne kreve å få dekket tapte renteinntekter i bindingsperioden, jf. for norsk retts vedkommende finansavtaleloven § 54 første ledd. Dermed det gis angrerett på slike lån, er det vanskelig å se at det kan kreves dekket slik overkurs, jf. direktivet artikkel 7 nr. 1, som fastslår at det skal betales for det som er ytt, i dette tilfellet utnyttet kredittid. Dersom prisen på fastrentelån synker etter at forbrukeren har inngått avtalen, vil han dermed med hjemmel i direktivet kunne

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

gå fra avtalen uten å måtte betale slik overkurs. Dette vil gi forbrukeren en urimelig spekulasjonsmulighet på bekostning av tjenesteyterens interesser.»

*Den Norske Advokatforening* uttaler:

«Etter utvalgets mening faller fastrentelån inn under unntakene i direktivet om finansielle tjenesteytelser, hvis pris avhenger av svingninger på kapitalmarkedet. Det er vanlig at renten ikke bestemmes før selve utbetalingstidspunktet, fordi denne vil kunne variere fra dag til dag. Hensynet til at den ene part ikke skal kunne spekulere på den annen parts bekostning, tilsier derfor at fastrentelån også unntas fra angrerett.»

*Sparebankforeningen* uttaler:

«Etter vårt skjønn bør det være klart at fastrentelån hører inn i unntaksgruppen. Prisen på fastrentelån vil i all hovedsak være markedsbestemt, og påvirkes lite av den enkelte aktør. I stor utstrekning finansierer bankene fastrentelån over obligasjonsmarkedet, og det er den helt markedsbestemte obligasjonsrenten som vil være avgjørende for bankens fastrentetilbud.

Også reelle hensyn trekker i samme retning: En angrerett vil gi kunden en ensidig opsjon til å komme ut av fastrentelånavtalen uten å betale rentetapserstatning dersom rentemarkedet faller de første 14 dagene, mens han selv sagt vil holde fast på avtalen dersom rentemarkedet stiger. Det vil gi forbrukeren en ensidig opsjon til å komme ut av låneavtalen dersom rentemarkedet synker i angrerettperioden. Ofte vil dette kunne i, ikke at han angrer selve låneopptaket, men at han ser en økonomisk fordel ved å angre og deretter ta opp et nytt lån, evet. i en annen finansinstitusjon. Det er ingen beskyttelsesverdig interesse.»

*Forbrukerombudet* uttaler:

«Av høringsbrevet fremgår det at tjenester hvis pris avhenger av svingninger på finansmarkedet er unntatt fra angrerett etter direktivets artikkel 6 nr. 2 bokstav a. Departementet opplyser om at i vurderingen av om det er tale om en tjeneste som faller innenfor dette unntaket, må det antas å skulle legges vekt på om prisen varierer på en ikke forutberegnelig måte på grunn av svingninger på finansmarkedet. Det opplyses blant annet om at unntaket ikke gjelder der svingninger på markedet bare indirekte påvirker prisen.

Departementet ber om at høringsinstansene tar stilling til hvorvidt fastrentelån bør omfattes av unntaket i direktivets artikkel 6 nr. 2 bokstav a, altså om fastrentelån skal være unntatt fra angreretten. Etter mitt syn bør fastrentelån ikke

omfattes av dette unntaket. Begrunnelsen for dette er at jeg mener at fastrentelån ikke er en tjeneste der prisen varierer på en ikke forutberegnelig måte på grunn av svingninger på finansmarkedet. Etter mitt syn er det slik at svingningene på markedet kun indirekte påvirker prisen, ettersom det faktisk er kredittgiver som setter en pris på lånet som tilbys.»

*Forbrukerrådet* uttaler:

«Forbrukerrådet er av den oppfatning at fastrentelån ikke faller inn under unntaket i direktivets artikkel 6 nr. 2. Rentesatsen på et fastrentelån blir fastsatt etter at långiveren har foretatt en kvalifisert vurdering av det fremtidige rentemarkedet. Det er etter vårt syn ikke naturlig å kalle dette en tjeneste hvor prisen er avhengig av svingninger som er utenfor tjenesteyterens kontroll. På et fastrentelån er det tjenesteyterens fortjeneste som er avhengig av svingninger på finansmarkedet og ikke prisen til forbrukeren. En fastrenteavtale skiller seg slik sett fra de eksempler som er nevnt i direktivet hvor svingninger i markedet har direkte betydning for prisen til forbrukeren. Vi vil også påpeke at faren for spekulasjoner fra forbrukeren i forhold til fastrenteavtaler synes liten siden angreretten er 14 dager, mens en fastrenteavtale ofte har en varighet på ett eller flere år.»

#### *Departementets vurdering og konklusjon*

Som det fremgår av det som er sagt ovenfor, er det argumenter ut fra ordlyd, typen produkter som er opplistet som eksempler og i reelle hensyn, som trekker i forskjellig retning når det gjelder spørsmålet om hvordan direktivet skal forstås.

Etter *ordlyden* er det tre forutsetninger som må være oppfylt:

- at prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet
- at disse svingningene er utenfor tjenesteyterens sin kontroll
- at svingningene (og dermed endring av prisen) kan finne sted i tidsrommet angreretten gjelder

At det er en sammenheng mellom prisen på et fastrentelån og finansmarkedet er det ingen tvil om. Det er også klart at disse svingningene er utenfor tjenesteyterens sin kontroll. At svingningene kan finne sted i tidsrommet angreretten gjelder, synes også rimelig klart, selv om en legger normalfristen på 14 dager til grunn.

Det som gir grunn til nærmere drøftelser er at definisjonen i direktivet krever at prisen «er avhengig av» svingningene. Spørsmålet blir hvor nær

sammenheng som skal kreves for at en pris «er avhengig av» svingningene. For de tjenestene som er nevnt i eksempellisten kan man si at prisen i praksis «fastsettes» av svingningene, men dette er ikke valgt som formulering i den generelle beskrivelsen. Det kan anføres at prisen på alle finansielle tjenester avhenger av svingninger i finansmarkedet, men det varierer i stor grad hvor nær og direkte sammenheng det er mellom svingningene og prisen til forbruker. Det er i alle fall åpenbart at ikke alle finansielle tjenester kan være omfattet av unntaket av den grunn. Et eller annet sted mellom tjenester hvis pris «fastsettes» av svingningene og tjenester hvis pris «har sammenheng med» svingningene vil grensen gå for hvilke tjenester som omfattes av unntaket.

Blant andre Justisdepartementet nevner at prisingen av fastrentelån foregår nokså skjematisk:

«Slike lån prissettes etter det vi kjenner til på en nokså skjematisk måte, ved at kredittinstitusjonen tar utgangspunkt i prisen på andre finansielle instrumenter, obligasjoner eller lignende, med et visst påslag.»

Etter det departementet forstår, endres rentesatsen som tilbys forbrukere ofte. Selv om långiver, som Forbrukerrådet og Forbrukerombudet påpeker, selv fastsetter prisen, så synes det å være mer enn en indirekte sammenheng mellom svingningene i markedet og prisen til forbruker, noe som kan tale for at fastrentelån er omfattet.

Det kan imidlertid diskuteres hvilken betydning det har at fastrentelån ikke er nevnt i listen med eksempler på tjenester som omfattes. Forbrukerrådet viser til at fastrentelån skiller seg fra de eksemplene som er nevnt, mens Justisdepartementet viser til paralleller mellom fastrentelån og for eksempel rentefutures. Uansett må det etter departementets oppfatning legges til grunn at det ikke kan ha noen betydning at fastrentelån ikke er nevnt, ettersom den generelle beskrivelsen nettopp er tatt inn for å fange opp tjenester som ikke er nevnt i listen.

Tar man utgangspunkt i *formålet* med unntaket, så er det åpenbart at hensikten er å forhindre spekulasjon fra forbrukerens side. Unntaket i direktivets artikkel 6 nr. 2 bokstav a er begrunnet i at det i en del tilfeller vil være en urimelig mulighet for spekulasjon fra forbrukerens side. Angrerett på et fastrentelån vil medføre at en forbruker som inngår en avtale om for eksempel 4,5 % rente og 5 års bindingstid, kan gå fra denne avtalen inntil 14 dager etterpå for i stedet å benytte et nytt tilbud på 4 %. Det kan argumenteres med at långiver kan sikre seg mot tap ved å kalkulere inn en viss andel «fracfall»,

særlig i tider der renten skifter ofte. Når man vurderer forbrukerens mulighet til spekulasjon vil det imidlertid for så vidt være irrelevant hvordan den annen part dekker inn tapet.

En av de viktigste egenskapene ved en fastrenteavtale er videre at det inngås avtale om en risiko. Sett fra forbrukerens side er en avtale om fast rente, og den høyere renten som betales sammenlignet med tilsvarende lån med flytende rente, en form for forsikring mot renteforhøyelser i den perioden renten bindes for.

Departementet velger, etter de vurderinger som det er redegjort for, å legge til grunn en tolkning av direktivet som innebærer at fastrentelån omfattes av unntaket.

### 3.3.2.4 Boliglån og lån med pantesikkerhet i fast eiendom og lignende

#### Direktivet

Direktivet fastsetter i artikkel 6 nr. 3 bokstav a og b at medlemsstatene kan fastsette unntak for angreretten for

«kredittar som hovudsakleg skal gjere det mogleg å skaffe eller halde på eigedomsrettar til grunn eller til ein eksisterande eller planlagd bygning, eller som skal gjere det mogleg å renovere eller utbetre ein bygning» og for «kredittar som det er stilt trygd for anten ved pant i fast eigedom eller ved ein rett som er knytt til fast eigedom».

#### Gjeldende rett

*Angrerettloven*, som for finansielle tjenester bare gjelder ved telefonsalg, har ikke noe unntak knyttet til boliglån eller lån som er sikret med pant i fast eiendom.

*Finansavtaleloven* inneholder derimot bestemmelser om førtidig tilbakebetaling i §§ 52 og 53 som langt på vei tilsvarer en «angrerett» for forbrukerne. Etter disse bestemmelsene gis låntakeren rett til å tilbakebetale et lån helt eller delvis før avtalt forfallstid. Ved innfrielse må låntakeren etter § 52 betale lånekostnader for benyttet kredittid, men i forbrukerforhold er det ikke adgang til å kreve gebyr eller lignende for å dekke kostnadene ved den førtidige tilbakebetalingen. Dette er den samme ordningen med hensyn til fordeling av utgifter som følger av direktivet ved bruk av angreretten.

For fastrentelån gjelder det etter finansavtaleloven imidlertid særlige regler. Forutsatt at det er avtalt og forbrukeren er gjort kjent med det, kan det kreves dekning av tap av renter eller annet vederlag i bindingsperioden, jf. § 53 første ledd. Dersom

lånet innfris i forbindelse med varsel om endring av lånevilkårene før det avtalte reguleringsstidspunktet med tilbud om videre avtale, kan forbrukeren innfri lånet uten å måtte betale slik erstatning. Bortsett fra i de sistnevnte tilfellene, er altså finansavtalelovens ordning med førtidig tilbakebetaling mindre gunstig for forbrukeren enn det en angrerett etter direktivets system ville være for fastrentelån.

#### *Departementets vurderinger og forslag*

*Norsk lovgivning* inneholder som nevnt ovenfor allerede i dag regler om låneavtaler som innebærer at forbrukerne har mulighet til å komme fri fra en inngått låneavtale, ved reglene i finansavtaleloven om rett til førtidig tilbakebetaling. Direktivet har i så måte en viktigere funksjon i land der slik rett til førtidig tilbakebetaling ikke finnes.

*Direktivet* gir, ettersom det er et totalharmoniseringsdirektiv, bare mulighet til de unntakene som er nevnt i artikkel 6 nr. 3. Det kan dermed ikke gjøres noe generelt unntak for lån.

Departementet reiste i *høringsnotatet* spørsmålet om denne unntaksadgangen burde benyttes, og i så fall om det var noen grunn til å behandle fastrentelån annerledes enn andre lån. I *høringsnotatet* var spørsmålet om tolkningen av unntaket i direktivet artikkel 6 nr. 2 bokstav a for tjenester hvis pris er avhengig av svingninger på finansmarkedet holdt åpent, og man ba om høringsinstansenes synspunkter på om fastrentelån er omfattet av unntaket. Som det framgår av pkt. 3.3.2.3 har departementet konkludert med at fastrentelån er unntatt fra angreretten. Spørsmålet om boliglån og lån med pantesikkerhet i fast eiendom og lignende skal unntas vil da bare være aktuelt for andre lån enn fastrentelån.

Departementet pekte i *høringsnotatet* også på at innføringen av en angrerett i tillegg til retten til førtidig tilbakebetaling kan virke unødig kompliserende og forvirrende både for forbrukeren og den næringsdrivende. Det forhold at det finnes en lovregulert, og formodentlig velkjent, rett til førtidig innfrielse av lån i norsk lovgivning kan derfor være et argument mot å ha angrerett etter angrerettloven for låneavtaler som kan unntas etter direktivet. Retten til førtidig innfrielse kan bli mindre sentral i forbrukernes bevissthet, dersom det er angrerett etter angrerettloven med tilsvarende innhold. Utgangspunktet på de områder man står fritt til å fastsette nasjonalt om det skal være angrerett eller ikke, bør etter departementets syn være at angrerett etter angrerettloven bare skal vurderes der en angrerett tilfører noe ekstra sammenlignet med rettigheter som følger av annet regelverk.

En rekke høringsinstanser uttalte seg om spørsmålet. *Finansdepartementet*, *Den Norske Advokatforening*, *Finansnæringsens Hovedorganisasjon*, *Finansieringsselskapenes Forening*, *Kredittilsynet*, *Justisdepartementet* og *Sparebankforeningen* gikk inn for å bruke unntaksadgangen. *Landsorganisasjonen i Norge*, *Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* gikk mot å bruke unntaksadgangen.

Mange av uttalelsene tok utgangspunkt i at spørsmålet om fastrentelån var omfattet av unntaket i artikkel 6 nr. 2 a) var uavklart, og mange av uttalelsene fokuserte derfor hovedsakelig på fastrentelån, og argumenterte for at de i alle fall burde være unntatt fra angreretten. Denne problemstillingen og argumentasjonen vil ikke bli kommentert nærmere ettersom departementet nå har valgt å legge til grunn at fastrentelån er omfattet. Det som er sagt nedenfor refererer seg derfor til angrerett eller ikke på andre lån enn fastrentelån, dvs. der finansavtalelovens regler om førtidig tilbakebetaling i praksis medfører at de økonomiske følgene, både for forbruker og tjenesteyter, hovedsakelig blir de samme, enten forbrukeren benytter angreretten eller retten til førtidig tilbakebetaling.

Flere av høringsinstansene, blant annet *Finansdepartementet*, *Den Norske Advokatforening*, *Justisdepartementet* og *Sparebankforeningen* har pekt på at angreretten ikke tilfører noe ekstra sammenlignet med den retten som finnes til førtidig tilbakebetaling og at det dermed ikke er noe behov for angrerett.

Flere, herunder *Finansdepartementet* og *Finansnæringsens Hovedorganisasjon* har også påpekt at det kan virke forvirrende og kompliserende for forbrukeren å skulle velge mellom bruk av angreretten og retten til førtidig tilbakebetaling, når de gir samme økonomiske resultat.

*Kredittilsynet* har pekt på at en angrerett vil medføre særlige panterettslige problemstillinger.

*Finansieringsselskapenes Forening* har tatt opp noen skattemessige forhold og uttaler:

«Ved låneopptak vil det naturlige valg for forbruker være førtidig tilbakebetaling blant annet for å bevare retten til skattedrag. Det fremstår som usikkert om etableringskostnader mv. for et lån det ikke er blitt noe av, vil være fradragsberettiget.»

*Sparebankforeningen* mener avgrensningen av et eventuelt unntak ikke bør knyttes til boliglån og begrunner dette slik med at bankene ved utlån legger hovedvekt på sikkerheten, ikke hva et lån skal brukes til.

*Landsorganisasjonen i Norge* uttaler:



Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

«Direktivet unntar tjenester der prisen avhenger av svingninger i finansmarkedet. Det er imidlertid uklart om fastrentelån og lån som er sikret med pant eller andre rettigheter i fast eiendom omfattes av unntaket. LO mener at man ikke bør benytte seg av unntaksadgangen til å omfatte lån med flytende og fast rente. Tilbyder bør bære den tapsrisikoen som eventuelt ligger i fjernsalg.»

*Forbrukerombudet* går imot å bruke unntaksadgangen og peker særlig på at det kan føre til ubegrunnede forskjeller. *Forbrukerombudet* uttaler:

«Etter min mening er det ingen grunn til at hva lånet ytes til eller hva som stilles som sikkerhet for dette skal være avgjørende for om forbruker har angrerett eller ikke. Jeg ser for eksempel ingen grunn til at en forbruker som inngår avtale om et usikret forbrukslån skal ha angrerett mens en forbruker som inngår avtale om et boliglån med pant i boligen ikke skal ha tilsvarende rettighet.

Dersom departementet skulle velge å benytte muligheten etter artikkel 6. nr. 3 til å unnta boliglån og lån med pantesikkerhet i fast eiendom og lignende fra angreretten, vil konsekvensen være nettopp at forbruker gis ulike muligheter til angrerett alt ettersom lånet er et boliglån eller lån med pantesikkerhet i fast eiendom og lignende eller en annen form for lån.

Sett fra et forbrukerståsted kan jeg ikke se at det er ønskelig at det legges opp til en slik løsning, ettersom jeg mener at dette i så fall vil skape en svært uoversiktlig situasjon for forbruker. Jeg mener også at det ikke er grunn til å unnta kreditt som er sikret ved panterett eller annen rettighet i fast eiendom fra angreretten, og jeg foreslår derfor at departementet ikke velger å innføre unntaket i direktivets artikkel 6 nr. 3 i norsk rett slik det legges opp til i forslaget til § 22 b litra d.»

*Forbrukerrådet* går også imot at unntaksadgangen benyttes og uttaler i sitt brev av 6. mai 2003:

«Erverv av fast eiendom er for de fleste forbrukere deres største økonomiske disposisjon. Behovet for et vern i form av en angrerett ved opptak av kreditt til erverv av fast eiendom gjennom de salgskanaler som faller inn under direktivet er derfor etter vår mening særlig stort. *Forbrukerrådet* kan heller ikke se at det foreligger tungveieende argumenter som taler mot en angrerett ved denne typen kredittavtaler. Vi vil også påpeke at dette også er praktisk viktig spørsmål, særlig dersom man velger å la tilsvarende regler få anvendelse på salg utenfor fast utsalgssted, idet mange eiendomsmeglere ved salg av fast eiendom tilbyr finansieringsløsninger for budgivere.»

*Departementet* har i sin vurdering lagt til grunn at de økonomiske konsekvensene for forbrukeren blir de samme, enten forbrukeren benytter angreretten eller retten til førtidig tilbakebetaling, ettersom fastrentelån uansett er unntatt fra angreretten. Det må også presiseres at andre lån enn boliglån eller lån sikret med pant i fast eiendom og lignende ikke kan unntas på grunn av at direktivet ikke inneholder noen unntaksadgang. Dette innebærer at det uansett blir forskjeller i regelverket, som kan være forvirrende og kompliserende. Tjenesteyters plikt til å opplyse forbrukeren om dennes rettigheter vil formodentlig bidra til at forbrukeren kan gjøre fornuftige valg. *Departementet* støtter Sparebankforeningens argumenter om at det kan være vanskelig å operere med et skille avhengig av hva lånet skal brukes til. Det vises for øvrig til det som er anført innledningsvis, særlig at det bare bør være angrerett der denne tilfører forbrukeren noe ekstra sammenlignet med det som følger av gjeldende rett. *Departementet* foreslår etter dette at kreditt som er sikret med pant eller annen rettighet i fast eiendom unntas fra angreretten.

*Forbrukerrådet* er bekymret for at et eventuelt unntak skal få anvendelse ved avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted. *Departementet* vil bemerke at unntaket som foreslås kun er knyttet til fjernsalg.

*Sparebankforeningen* tok opp et spørsmål knyttet til formulering av lovteksten, med spørsmål om unntaket etter ordlyden omfatter borettslagandeler. Det vises til de spesielle merknadene til § 22 b bokstav d.

### 3.3.2.5 Unntak fra angreretten ved salg utenfor fast utsalgssted

Utgangspunktet for forslaget her er gjennomføring av EU-direktivet om *fjernsalg* av finansielle tjenester. Som det er gjort rede for under pkt. 2.5, er det av ulike grunner ikke hensiktsmessig med en større gjennomgang av regelverket med sikte på samordning av for eksempel fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted. Noen av salgformene som omfattes av begrepet «salg utenfor fast utsalgssted» (dørsalg, salg på forbrukerens arbeidssted, salg utflukter og såkalte homeparties) omfattes av EUs dørsalgdirektiv, som setter rammer for hvilke regler man kan ha.

I forslaget i *høringsnotatet* la *departementet* derfor hovedsakelig opp til en ren videreføring av reglene for salg utenfor fast utsalgssted av finansielle tjenester, blant annet ved at det ikke ble foreslått innføring av fjernsalgsdirektivets informasjonskrav. Av lovtekniske årsaker ble imidlertid bestemmelse-

ne flyttet og omstrukturert. I tillegg ble bestemmelsen om «maksimalfrist» for utøvelse av angreretten foreslått opphevet, da departementet var blitt kjent med at den er i strid med dørsalgdirektivet. Dessuten ble unntaket for investeringstjenester i gjeldende lov § 2 bokstav h foreslått opphevet. Begrunnelsen for dette var at det for fjernsalg erstattes av unntaket for tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet, jf. § 22 b bokstav a. Salg utenfor fast utsalgssted av denne typen tjenester er ikke tillatt, jf. verdipapirhandelloven § 9–2 syvende ledd, der det heter at ytelse av investerings-tjenester bare kan foretas fra fast forretningssted.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* (FNH) tar i sin uttalelse opp spørsmålet om unit-link-produkter er omfattet av unntaket for tjenester hvis pris avhenger av svingninger i finansmarkedet. Videre uttrykker FNH ønske om at unntakene fra angreretten som foreslås for fjernsalg, også skal gjelde for salg utenfor fast utsalgssted, og uttaler:

«Unit-link avtaler er forsikringsavtaler som også kan selges utenfor fast utsalgssted. FNH mener de samme hensyn for å unnta dette produktet fra angrerett gjør seg gjeldende ved denne salgsformen, og vi ber departementet om å presisere dette, eventuelt ved å benytte forskriftshjemmelen i utkastet § 22 e annet ledd. Det samme vil gjelde for de øvrige finansielle tjenestene som etter fjernsalgsdirektivet unntas fra angrerett ved fjernsalg, og det kan være hensiktsmessig at departementet presiserer dette eventuelt ved å benytte den nevnte forskriftshjemmelen.»

Departementet vil bemerke at det ikke foreslås noe unntak fra angreretten for «salg utenfor fast utsalgssted». Dette er primært begrunnet i at forbrukeren bør ha en angrerett dersom avtaler inngås på stedet, for eksempel som følge av at en forbruker blir stoppet av en selger på gaten på vei hjem fra jobb eller ved uforutsett besøk av en selger i sitt hjem. Det kan hevdes at dette i praksis vil sette en stopper for denne formen for markedsføring av finansielle tjenester (dørsalg, gatesalg, messesalg osv), men etter departementets oppfatning vil det neppe være en stor ulempe for forbrukerne om ikke finansielle tjenester tilbys på denne måten. Det er ofte tale om kompliserte avtaler, noen ganger med store økonomiske konsekvenser eller høy risiko, dvs. avtaler som i utgangspunktet ikke bør inngås på impuls. Det skal også bemerkes at det finnes mange alternative måter å markedsføre og selge finansielle tjenester på, som er fordelaktige både for forbrukere og tjenesteytere. Ved markedsføring av tjenester utenfor fast utsalgssted, vil dessuten tjenesteyteren ha muligheten til å avtale at avtalen ik-

ke begynner å løpe før angrefristen har gått ut, eller oppfordre forbrukeren til å avgi bindende tilsagn per telefon eller e-post. Departementet kan ikke se at det er noe behov sett fra forbrukers side for å få inngått en avtale som settes i verk umiddelbart i disse tilfellene. Der det haster for forbrukeren å få tilgang til/levert en finansiell tjeneste, vil forbrukeren som regel selv ta kontakt med tjenesteyter.

Det kan også nevnes at selv om man ønsket å foreslå unntak fra angreretten ved «salg utenfor fast utsalgssted», ville dørsalgdirektivet medføre at bare forsikring og verdipapirer kunne unntas. Det mer omfattende unntaket for tjenester hvis pris avhenger av svingninger i finansmarkedet, samt unntakene for kreditt og for oppfylte avtaler, ville det ikke være mulig å innføre uten å komme i konflikt med dørsalgdirektivet.

### 3.3.3 Virkninger ved bruk av angreretten

#### 3.3.3.1 Innledning/oversikt

Direktivet inneholder regler om de økonomiske konsekvensene av bruk av angreretten, dels i artikkel 6 nr. 1 og dels i artikkel 7. Hovedprinsippene er at forbrukeren skal betale for den delen av tjenesten som er mottatt, men at det ikke skal kunne kreves noe økonomisk vederlag eller kompensasjon for tjenesteyterens arbeid med avvikling av avtalen i form av «angregebyr», «administrasjonsgebyr» eller lignende. Det er bare kostnader som påløper uavhengig av om angreretten benyttes som kan kreves.

Virkningene av bruk av angreretten og reglene om det økonomiske oppgjøret mellom partene er tatt inn i forslaget § 22 c. Der avtalen ikke er oppfylt av noen av partene, innebærer bruk av angreretten bare at partenes plikt til å oppfylle faller bort. Dette ligger i angrerettens natur, men departementet har likevel for ordens skyld foreslått å ta det uttrykkelig inn i lovteksten. Dersom avtalen er fullt ut oppfylt fra begge parter, faller angreretten bort, jf. § 22 b bokstav c. Dersom avtalen er delvis oppfylt av en eller begge parter, må det skje et økonomisk oppgjør.

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* skriver i sin uttalelse at den

«legger til grunn at når angrerett benyttes innebærer det at selve avtalen blir å anse som en nullitet og at partene stilles som om avtale aldri har vært inngått. FNH mener imidlertid at dette er uklart og ikke tilstrekkelig redegjort for i høringsnotatet og departementet bør foreta en klargjøring på dette punkt.»

Departementet vil bemerke at det neppe vil være riktig å legge til grunn en forståelse som den

FNH beskriver i sin uttalelse. Angrerett etter angrerettloven er et institutt som skiller seg fra andre måter å bringe en avtale til opphør på. Virkningene av bruk av angreretten er etter departementets vurdering regulert så langt det er hensiktsmessig i angrerettloven. I tillegg vil loven kunne suppleres av alminnelige avtale- og kontraktrettslige regler.

Spørsmål om hvor mye forbrukeren skal betale for mottatte tjenester og oppgjøret i den forbindelse er omtalt nedenfor under pkt 3.3.3.2. Særlige spørsmål reiser seg i forbindelse med reglene om oppheving av avtaler med tilknytning til den finansielle tjenesten, for eksempel en avtale om gjeldsforsikring som inngås i forbindelse med en låneavtale. Dette er drøftet særskilt under pkt. 3.3.3.3.

### 3.3.3.2 Oppgjør og betaling for tjenester som er mottatt

#### Innledning

Etter *gjeldende angrerettlov*, som kun omfatter telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted av finansielle tjenester, kan det ikke kreves noen betaling fra forbrukeren ved bruk av angreretten. Dette innebærer at det verken kan kreves betaling for den nytte forbrukeren har hatt av tjenesten eller for administrasjon av avviklingen av avtalen.

*Direktivet* inneholder i artikkel 7 nr. 1–3 bestemmelser om hva forbrukeren skal betale ved bruk av angreretten og vilkårene for at det skal kunne kreves betaling.

#### Hvor mye skal forbrukeren betale?

Etter direktivet skal det betales for den delen av tjenesten som er levert, og beløpet skal stå i rimelig forhold til den delen av tjenesten som er levert sammenholdt med avtalens fulle oppfyllelse. Dersom forbrukeren har betalt, kan det være tale om tilbakebetaling, og hvis forbrukeren ikke har betalt blir det et spørsmål om hva som skal betales. I mange tilfeller vil det måtte skje en avregning, jf. punktet nedenfor om oppgjør.

Departementet foreslo i høringsnotatet regler i samsvar med direktivet i § 22 c, på bakgrunn av nedenstående vurderinger.

At forbrukeren skal betale for det som allerede er levert, reiser spørsmål om hvordan stiftelsesomkostninger, som for eksempel etableringsgebyr for opprettelsen av en avtale, skal behandles. Dette har også vært diskutert i de nordiske samrådsmøtene. Finland har i det forslaget som er lagt fram foreslått at forbrukeren bare skal betale en andel av disse, mens de øvrige nordiske land oppfatter bestemmelsen dit hen at forbrukeren må bære hele beløpet.

Med hensyn til utgifter som forbrukeren betaler til en tredjepart, for eksempel tinglysningsgebyr, er dette noe som ikke reguleres i loven og dermed ikke er omfattet av reglene om angrerett. Dette må forbrukeren betale selv om det er banken som sørger for tinglysning og legger ut for gebyret, slik at det økonomiske oppgjøret blir mellom banken og forbrukeren.

Det beløpet som skal betales må stå i rimelig forhold til den tjenesten som er ytt, sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse. Dette er særlig aktuelt ved avtaler av en viss varighet, som for eksempel forsikringsavtaler, kredittavtaler eller kontoavtaler og avtaler om betalingskort. Det som skal betales blir en proporsjonal andel av prisen for hele tjenesten. Det betyr at når det gjelder vederlag for kreditt i form av rente, premie for forsikring osv. skal det betales kun for den perioden kreditten har vært ytt eller forsikringsdekningen har vart.

Ved bruk av angreretten ved låneavtaler, må det betales rente for tiden kreditten har vært benyttet, samt stiftelsesomkostninger.

Betaling kan altså kreves for leverte ytelser fra avtalens påbegynnelse og inntil tidspunktet da angreretten benyttes. Det må formodentlig forstås slik at dette også gjelder selv om angreretten benyttes etter to måneder fra avtalens påbegynnelse på grunn av manglende opplysninger. I disse tilfellene må forbrukeren for eksempel betale rente for hele tomånedersperioden, og ikke bare for de første 14 dagene angrefristen ville løpt dersom opplysningsplikten hadde vært oppfylt fullt ut fra tjenesteyterens side.

De høringsinstansene som uttaler seg om forslaget på dette punkt er delt. *Justisdepartementet*, *Finansnæringens Hovedorganisasjon* og *Sparebankforeningen* støtter forslaget. *Forbrukerrådet* (i sitt brev av 6. mai 2003) og *Forbrukerombudet* mener forbrukeren bare bør betale en forholdsmessig del av etableringsgebyr og andre stiftelsesomkostninger.

*Justisdepartementet* uttaler:

«Justisdepartementet viser til at det i høringsnotatet er uttalt at det i de nordiske samrådsmøtene har vært en viss diskusjon om hva forbrukeren skal betale dersom han benytter seg av angreretten. Diskusjonen har særlig dreid seg om forbrukeren fullt ut må betale stiftelsesomkostninger, eller om han bare må erlegge en forholdsmessig del av disse. Etter vårt syn må det være klart at forbrukeren, dersom han benytter seg av angreretten, vil måtte bære slike omkostninger fullt ut. Denne typen omkostninger, etableringsgebyr og liknende, vil påløpe ved opprettelse av ethvert avtaleforhold, og det er naturlig å se det slik at forbrukeren her betaler

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

for den del av tjenesten han mottar, det vil si etableringen.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* uttaler:

«FNH registrerer som positivt at departementet legger til grunn at etableringsomkostninger m.v., herunder stiftelsesomkostninger, er utgifter forbrukeren må bære ved bruk av angreretten. Det vises til at en slik tolkning er lagt til grunn i Danmark og Sverige. Videre legger FNH til grunn slik som departementet gjør, at det etter forslaget uansett ikke er tjenesteyteren som skal bære utgifter til tredjemand, for eksempel tinglysingsgebyr. Dette faller utenfor reglene om angrerett og blir et oppgjør mellom forbrukeren og den aktuelle tredjemand.»

*Sparebankforeningen* uttaler:

«Det er på det rene at direktivet ikke regulerer kostnader som forbrukeren har betalt til tredjemand, om enn via selgeren. Tinglysingsgebyret til staten hviler derfor fortsatt på forbrukeren, selv om han benytter sin angrerett. Spørsmålets betydning mister noe av sin aktualitet ved det foreslåtte unntaket fra angreretten for lån som er sikret ved pant i fast eiendom, vi forutsetter herunder også pant i borettslagsandeler. Men forbrukerlån kan også være sikret ved annet pant, f. eks. salgspant i bil.

Vi er fullt ut enig i departementets løsning om at det samme skal gjelde et eventuelt etableringsgebyr: Det skal ikke tilbakebetales, heller ikke forholdsmessig. Det er i samsvar med hva som i dag følger av finansavtaleloven § 53 om førtidig tilbakebetaling av lån. Etableringsgebyret er ikke et vederlag for lånet som løper, men ren kostnadsdekning for finansinstitusjonens arbeid med å etablere lånet. Dersom en skulle velge en løsning der etableringsgebyret må tilbakebetales når forbrukeren angrer låneopptaket, vil den enkelte finansinstitusjon måtte vurdere hvorvidt den vil legge inn en 14 dagers «frysperiode» etter fjernsalg av lån, før låne- og pantedokumentasjon utarbeides og lånet kan komme til utbetaling. Det vil ikke være i forbrukernes interesse.

Vi er også enig i departementets argument om at finansinstitusjonene ikke har mulighet til å legge etableringsgebyret så høyt at det vil virke som en straff for utøvelse av angrerett evt. at det innbakes et «angrerett-gebyr»: Etter utkastet § 22 c annet ledd må det forbrukeren skal betale stå i rimelig forhold til den tjenesten som faktisk er levert. Og formuleringen «den tjenesten som faktisk er levert» må omfatte også utarbeidelse av låne- og pantedokumentasjon som nevnt, men åpenbart ikke reverseringen i forbindelse med utøvelse av angreretten.»

*Forbrukerombudet* uttaler:

«Jeg mener at det er viktig at tilbakebetalingsplikten gjøres proporsjonal med den ytelsen som forbruker faktisk har mottatt, slik at ikke angreretten uthules ved at det blir uforholdsmessig dyrt å benytte seg av den. Det er her viktig å huske at det ofte vil være den næringsdrivende som har tatt initiativet til salget av tjenesten og denne bør da også bære slike påregnelige kostnader ved at forbruker benytter angreretten. Jeg mener derfor at den næringsdrivende ikke bør ha adgang til å forbeholde seg at forbruker ikke får refundert etableringsgebyr eller andre former for gebyrer.

Jeg noterer meg imidlertid at departementet ønsker å legge opp til at forbruker må betale både etableringsgebyr eller lignende stiftelsesomkostninger og vederlag for den tjenesten som er levert. Dette er altså en løsning som jeg er uenig i.»

I sitt brev av 14. mai 2003 uttalte Forbrukerombudet dessuten:

«Etter min mening bør en næringsdrivende derfor ikke ha anledning til å forbeholde seg at forbrukeren ikke får refundert et etableringsgebyr eller annen form for gebyr dersom vedkommende velger å benytte angreretten. Jeg ser for meg at en slik løsning lett vil kunne føre til høye gebyrer, som igjen kan medføre at terskelen for å benytte angreretten blir tilsvarende høyere.»

*Forbrukerrådet* uttalte i brev 2003:

«Forbrukerrådet forstår direktivets art. 7, 1 ledd slik at bestemmelsen beskriver samme situasjon som angrerettlovens §§ 16 og 21, tredje ledd, det vil si at leveringen kan skje før angrefristens utløp dersom det er avtalt, med den virkning at forbrukeren må betale for det som allerede er ytt. Ved enkelte finansielle tjenester er en ikke ubetydelig del av kostnadene ved tjenesten etableringskostnader. Forbrukerrådet er av den oppfatning at det vil kunne forhindre en reell angrerett dersom forbrukeren må dekke disse fullt ut. Det er derfor viktig ved utformingen av bestemmelsen i norsk rett at det tas hensyn til dette slik at forbrukerens angrerett blir reell. Forbrukerrådet mener også at direktivteksten tar hensyn til dette idet art. 7, 1 ledd bestemmer at det ved fastsettelsen av beløpet skal sammenholdes avtalens fulle oppfyllelse og det som faktisk er levert, samt at det som skal betales ikke må oppfattes som en form for bot.»

*Departementet* opprettholder forslaget slik det fremsto i høringsnotatet. Dette er basert på en fortolkning av direktivet som også er lagt til grunn i Danmark og Sverige.

Summen kan ikke i noe tilfelle være så stor at den kan oppfattes som en «straff» for å bruke angreretten. I den norske oversettelsen av direktivet heter det at «summen (...) skal ikke i noko tilfelle være så stor at han kan verke som ei bot», jf. oversettelsen til andre språk, som er på svensk «påföljd», på dansk «bod», på fransk «penalité» og på engelsk «penalty». Forbrukeren pålegges altså å betale de kostnader som påløper uavhengig av om avtalen oppheves eller ikke. Men forbrukeren kan ikke avkreves noen form for ekstra vederlag som følge av opphevelsen i form av gebyr for opphevelse, det være seg administrasjonsgebyr, opphevelsesgebyr eller lignende. Etter departementets vurdering følger dette av at beløpet skal stå «i et rimelig forhold til» omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse, og det anses ikke nødvendig å ta denne begrensningen inn i lovteksten. Eventuell innretning av prissetting av tjenester som i praksis fungerer som «straff» ved bruk av angreretten vil være i strid med bestemmelsen. Et eksempel på slik omgåelse ville for eksempel være dersom et kreditforetak stilte krav om en bestemt sum i etableringsgebyr og deretter tilbakebetalte halvparten etter tre måneder.

*Departementet* vil understreke at hensynet til at vederlaget ikke skal oppfattes som en «bot» alltid må tas i betraktning når bestemmelsen skal tolkes. Endring i måten tjenester prissettes på vil således kunne få betydning for hvilke kostnader en forbruker som benytter angreretten skal bære. Som eksempel kan nevnes den senere tids praksis med at en del banker ikke lenger krever etableringsgebyr, men snarere kalkulerer kostnadene inn i prisen på lånet i form av rente. Dersom en bank i utgangspunktet ikke tar seg betalt av kundene for arbeidet med å tilrettelegge lån, inneholder ikke angrerettloven noen hjemmel til å kreve erstatning for slike kostnader ved bruk av angreretten.

Dersom avtalen er fullt ut oppfylt fra begge parter, gjelder § 22 b bokstav c om at angreretten bortfaller, jf. merknadene til denne bestemmelsen.

#### *Vilkår for at det kan kreves betaling*

Direktivet inneholder to vilkår for at betaling kan kreves, og begge må være oppfylt. For det første må forbrukeren ha fått opplysninger om summen som skal betales etter direktivet artikkel 3 nr. 1 3) bokstav a, jf. lovforslaget § 7 a første ledd bokstav j, jf. § 9 a første ledd. For det andre kan ikke oppfyllelsen av avtalen skje før forbrukeren har gitt samtykke til det. Hvis tjenesteyteren likevel har påbegynt oppfyllelsen, kan det ikke kreves betaling. Forsla-

get inneholder bestemmelser om dette i § 22 c tredje ledd. Det påhviler den næringsdrivende å godtgjøre at forbrukeren har fått opplysningene på foreskrevet måte.

#### *Særlig om forsikringsavtaler*

Etter *direktivet* artikkel 7 nr. 2 kan statene fastsette at forbrukeren ikke skal være forpliktet til å betale noe dersom han eller hun går fra en forsikringsavtale.

For skadeforsikringer, ulykkesforsikringer og sykeforsikringer er forsikringstiden ofte satt til ett år, men gjeldende bestemmelser i *forsikringsavtaleloven* medfører at fornyelse skjer automatisk ved at selskapet sender ut premievarsel for en ny periode, med mindre en av partene innen fastsatt frist har varslet om at fornyelse skal unnlates. For skadeforsikring gjelder det ellers at avtalen kan sies opp dersom forsikringsbehovet faller bort eller det foreligger andre særlige grunner. Ved oppsigelse skal forbrukeren godskrives overskytende premie, jf. forsikringsavtaleloven (FAL) § 3–5.

Avtaler om livsforsikring kan etter FAL § 12–3 sies opp når som helst, mens det for ulykkes- og sykeforsikringer gjelder samme regler som for skadeforsikringer. Ved oppsigelse skal forbrukeren godskrives forsikringens verdi, herunder overskytende premie, jf. FAL § 12–5.

Det er dermed ved avtaler om andre forsikringer enn livsforsikring angreretten som innføres vil ha selvstendig betydning, ved at forbrukeren får adgang til å bringe et avtaleforhold til opphør innen utløpet av angrefristen uten grunn, selv om forsikringsbehovet ikke har falt bort eller det foreligger særlige grunner.

Det som er sagt ovenfor refererer til situasjonen etter gjeldende rett. Adgangen til oppsigelse mv. av forsikringsavtaler har vært drøftet av Banklovkommisjonen og det er framlagt en utredning, NOU 2002:21 Oppsigelse mv. av forsikringsavtaler, som har vært på høring.

Departementet vurderte i høringsnotatet direktivets adgang til å fastsette at det ikke skal betales noe ved bruk av angreretten ved forsikringer. Det er klart at det i en del tilfelle vil kunne være urimelig om en forbruker skulle kunne tegne en forsikring og ikke måtte betale noe for den tiden han eller hun har vært dekket av forsikringen. På den annen side skal det litt til før forbrukere tar seg bryet med å bytte bank- eller forsikringsselskap, slik at risikoen for at noen ville utnytte dette systematisk anses som liten. Telefonsalg, dvs. avtaler som inngås ved uanmodet telefonhenvendelse til forbrukeren fra den næringsdrivende, er imidlertid en ag-

gressiv salgsform, der behovet for forbrukervern tilsier ekstra beskyttelse. Også i gjeldende angrerettlov finnes særregler for avtaler inngått ved telefonsalg. Departementet foreslo på denne bakgrunn at det ikke skal kunne kreves noen form for betaling fra forbrukeren ved bruk av angreretten der en avtale er inngått ved telefonsalg.

*Finansdepartementet, Justisdepartementet og Finansnæringens Hovedorganisasjon* er uenige i forslaget om at forbrukeren ikke skal betale ved bruk av angreretten for avtaler som er inngått ved telefonsalg. Dette begrunnes blant annet med at man ikke kan se tilstrekkelig behov for ekstra forbrukerbeskyttelse og at forbrukernes adgang til oppsigelse av forsikring er til vurdering i forbindelse med oppfølging av NOU 2002:21.

*Departementet* har vurdert forslaget på nytt og kommet til at det ikke bør innføres en regel som den foreslåtte. Som det er redegjort nærmere for under punkt 3.2.4.3, vil reglene om når forbrukeren skal få opplysninger og avtalevilkår skriftlig på et varig medium, få betydning for når avtaler kan inngås etter telefonmarkedsføring. Etter § 9 a skal forbrukeren motta opplysninger og avtalevilkår på varig medium i rimelig tid før han eller hun blir bundet. I noen tilfeller der det benyttes fjernkommunikasjon som ikke gjør det mulig å gi informasjonen før avtaleinngåelse kan informasjonen gis etter avtaleinngåelse. Men dette er begrenset til de tilfellene der det er forbrukeren som tar initiativet til forhandlinger og avtaleinngåelse, jf. § 9 a annet ledd. Ved telefonsalg, slik det er definert i lovens § 6 bokstav c, er det imidlertid selgeren som foretar oppringningen, slik at hovedregelen om at opplysninger og avtalevilkår skal gis før avtaleinngåelse kommer til anvendelse. Dette betyr at tjenesteytere som markedsfører produkter ved uanmodete oppringninger til forbrukeren, må sørge for at forbrukere som det er aktuelt å inngå avtale med, får opplysninger og avtalevilkår skriftlig før avtaleinngåelsen. Inngåelse av avtale kan først skje ved ny kontakt mellom forbrukeren og tjenesteyteren. I og med at endelig avtale ikke kan inngås i en samtale initiert av tjenesteyter, vil det heller ikke være behov for særregler om oppgjøret ved telefonsalg. Hvis det inngås en avtale i den samtalen der tjenesteyteren ringte til forbrukeren, vil angreretten ikke begynne å løpe før forbrukeren har fått opplysningene skriftlig.

#### Frister for oppgjøret

Frister for betaling og tilbakelevering følger av direktivet artikkel 7 nr. 4 og artikkel 7 nr. 5, som gjennomføres i forslaget § 22 c femte og sjette ledd. Det

vises til de spesielle merknadene til disse bestemmelsene.

#### 3.3.3.3 Opphevelse av visse tilknyttede avtaler

Direktivet artikkel 6 nr. 7 annet avsnitt lyder:

«Dersom det til ei fjernsalsavtale om ei viss finansiell teneste er knytt ei anna fjernsalsavtale om tenester som tenesteytaren eller tredjemann yter på grunnlag av ei avtale mellom tredjemann og tenesteytaren, skal denne tilleggsavtala om fjernsal opphevast utan vederlag dersom forbrukaren nyttar angreretten etter artikkel 6 nr. 1.»

Tilsvarende bestemmelser finnes også i det generelle fjernsalgsdirektivet, og er gjennomført i angrerettloven §§ 17 og 22. Også EUs direktiv om tidsparter har en slik bestemmelse, som er gjennomført i lov av 13. juni 1997 nr. 37 om salg av tidsparter i fritidsbolig (tidspartloven) § 17. Forskjellen mellom disse bestemmelsene og bestemmelsen i direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er at i sistnevnte er opphevingen begrenset til tilknyttede *fjernsalgsavtaler*, mens det etter de andre bestemmelsene gjelder uavhengig av hvordan avtalen er inngått. De andre bestemmelsene er videre begrenset til å gjelde kreditt for å finansiere varen eller tjenesten, mens direktivet her gjelder *alle aksessoriske ytelser*. I praksis vil det være mest vanlig at også den tilknyttede avtalen inngås ved fjernsalg når hovedavtalen inngås ved fjernsalg. Inngår forbrukeren en låneavtale ved fjernsalg, vil den tilknyttede avtalen om gjeldsforsikring vanligvis også inngås ved fjernsalg, enten den inngås med långiver eller med en tredjepart på grunnlag av avtale med långiver.

Et eksempel på slike «tilknyttede» avtaler er som nevnt tegning av gjeldsforsikring i forbindelse med et lån. Bestemmelsen gjelder både der den aksessoriske tjenesten (gjeldsforsikringen) ytes av hovedtjenesteyteren (långiver) og der den aksessoriske tjenesten ytes av en tredjeperson (forsikringselskap) på grunnlag av avtale med hovedtjenesteyteren. Dersom forbrukeren benytter angreretten for hovedytelsen (lånet), skal den aksessoriske avtalen (gjeldsforsikringen) oppheves. Dette skal skje automatisk.

Den tilknyttede avtalen faller bare bort dersom forbrukeren har angrerett på hovedytelsen og retten ikke har falt bort. Er avtalen fullt ut oppfylt fra begge parter faller angreretten bort, jf. § 22 b bokstav c. Da vil det heller ikke være aktuelt med oppheving av den tilknyttede avtalen. Loven inneholder en rekke unntak fra angreretten, herunder kjøp av aksjer og fondsandeler. Dersom en bank yter lån

til kjøp av fondsandeler, vil lån fra banken til å finansiere disse for så vidt være en aksessorisk ytelse, men i og med at aksjer og lignende er unntatt fra angreretten vil ikke bestemmelsen om opphevelse av tilknyttede avtaler komme til anvendelse. Forbruken vil imidlertid kunne benytte den ordinære angreretten på lånet som en selvstendig ytelse.

Av direktivet artikkel 6 nr. 7 følger det at direktivets regler om angrerett ikke skal anvendes på tilknyttede avtaler som oppheves automatisk etter reglene som er gjennomført i angrerettloven §§ 17 og 22 og tidspartloven § 17. Det betyr at dersom man har angrerett på «hovedytelsen», for eksempel kjøp av en tidspart eller kjøp av en bil via Internett, så har man en avledet selvstendig rett til oppheving av kredittavtalen. Ved slik avledet oppheving av kredittavtale, gjelder ikke reglene om angrerett, men reglene om oppheving av tilknyttede avtaler.

#### *Om virkninger av opphevelsen*

I den norske oversettelsen av direktivet heter det at avtalen skal oppheves «utan bot», jf. oversettelsen til andre språk, på svensk «utan påföljd», på dansk «uden at det medfører bod», på fransk «sans pénalité» og på engelsk «without any penalty». Dette innebærer i alle fall at forbrukeren ikke kan kreves for noen form for ekstra betaling som en følge av opphevelsen i form av gebyr for opphevelse, administrasjonsgebyr, opphevelsesgebyr eller lignende.

Det kan virke uklart i hvilken grad forbrukeren skal bære de kostnadene som påløper uavhengig av om avtalen oppheves eller ikke. Direktivet kan tolkes enten dit hen at det ikke tar stilling til dette spørsmålet (og at det dermed er opp til det enkelte land å regulere dette), eller at det skal betales som for den tjenesten forbrukeren benytter angreretten på. Det generelle fjernsalgsdirektivet inneholder en passus knyttet til bestemmelsen om opphevelse av kredittavtaler:

«Medlemsstatene skal fastlegge nærmere regler for hevingen av kredittavtalen».

Ettersom direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester ikke inneholder en slik passus, kan det argumenteres med at det ikke er opp til medlemsstatene å fastsette noe om dette for det området som reguleres av dette direktivet. Det må også nevnes at det er forskjellige oppfatninger i ulike land om hvordan det generelle fjernsalgsdirektivet (og dørsalgsgdirektivet), som har en tilsvarende bestemmelse, skal tolkes.

Både i det svenske og det danske lovforslaget er det lagt til grunn en tolkning av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester, som innebærer at

forbrukeren må bære både etableringsgebyr og lignende stiftelsesomkostninger, samt vederlag for den tjenesten som er levert (premie, rente eller lignende). Departementet foreslo i høringsnotatet en løsning som er i samsvar med denne fortolkningen.

De av høringsinstansene som har uttalt seg om bestemmelsen, er positive til forslaget og mener det er i samsvar med direktivet.

*Sparebankforeningen* uttaler:

«I utkastet § 22 d reguleres opphevelse av tilknyttede avtaler. Et eksempel kan være at avtale om et livprodukt med en høy førstegangs-/engangsbetaling inngås ved fjernsalg, og innbetalingen finansieres ved et lån som avtales samtidig. Dersom kunden utøver angrerett for avtalen om livproduktet, skal også låneavtalen oppheves samtidig «uten at det kan kreves vederlag for opphevelsen».

Det bør være ganske selvsagt at spørsmålet om hva som skal tilbakeføres må løses på samme måte ved slik «aksessorisk opphevelse» som ved direkte angrerett for en fjernsolgt låneavtale. Vi gir derfor full støtte til departementets løsning om at forbrukeren ikke vil ha krav på tilbakeføring av eventuelt tinglysnings- og etableringsgebyr.»

*Kredittilsynet, Justisdepartementet og Finansdepartementet* støtter også tolkningen og forslaget. *Finansnæringens Hovedorganisasjon* støtter også forslaget.

#### *Særlig om tilsvarende bestemmelser i gjeldende lov*

Innføring av en regel om at forbrukeren må bære påløpte kostnader ved oppheving av tilknyttede avtaler ved fjernsalg, reiser spørsmål i forhold til den løsningen som følger av gjeldende angrerettlov, som gjennomfører det generelle fjernsalgsdirektivet og dørsalgsgdirektivet. Loven inneholder bestemmelser i §§ 17 og 22 om oppheving av tilknyttede kredittavtaler, der det heter at disse skal oppheves «vederlagsfritt». I motivene heter det videre:

«Opphevelsen 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.»

Departementet redegjorde i høringsnotatet for problemstillingen og at det i utgangspunktet er uheldig å ha forskjellige løsninger, men foreslo likevel ikke en samordning av bestemmelsene i denne omgang. Begrunnelsen for dette er at det er uklart hvordan både dørsalgsgdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektivet skal forstås på dette

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrertloven)

punktet, noe som gjør det vanskelig å legge en korrekt fortolkning til grunn. Det vises også til det som er anført under pkt. 2.5.4 om at det anses hensiktsmessig å avvente en varslet gjennomgang av EUs forbrukervernregler med påfølgende samordning av de ulike direktivene.

*Kredittilsynet, Finansdepartementet og Justisdepartementet* mener imidlertid at det bør vurderes om bestemmelsene i gjeldende lov §§ 17 og 22 bør endres, ut fra hensynet til samordning og på bakgrunn av at dette er bestemmelser som bygger på direktivbestemmelser som foreskriver eller gir mulighet for en tilsvarende løsning.

*Kredittilsynet* uttaler om dette spørsmålet:

«Dette er en løsning som avviker fra gjeldende regler i angrertloven §§ 17 og 22 om oppheving av tilknyttede kredittavtaler, og Kredittilsynet vil påpeke at det er uheldig med forskjellige løsninger på grunn av manglende samordning.»

*Finansdepartementet* viser til Kredittilsynets høringsuttalelse på dette punkt og slutter seg til Kredittilsynets synspunkter.

*Justisdepartementet* uttaler:

«Etter vårt syn kan det reises spørsmål om ikke angrertloven §§ 17 og 22, som gjennomfører det generelle fjernsalgsdirektivet artikkel 6 nr. 4, bør justeres i overensstemmelse med dette. Det kan spørres om den forutsetning som ble lagt til grunn i forarbeidene til angrertloven, om at en opphevelse av en tilknyttet avtale (det vil si en avtale knyttet til en vare eller en tjeneste) skal skje vederlagsfritt, er korrekt. Dersom en ser på de øvrige språkversjoner av det generelle direktivet, kan det se ut som om meningen har vært at forbrukeren ikke skal kunne ilegges noen «pønalt reaksjon» ved opphevelse, men at heller ikke dette direktivet er til hinder for at forbrukeren må erlegge en form for betaling.»

*Departementet* viser til den tvil som hersker med hensyn til hvordan dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektivet skal tolkes på dette punktet. Ettersom det er slik tvil, og landene har lagt ulik forståelse til grunn, anser departementet det mest hensiktsmessig å la bestemmelsene stå uendret til det enten skjer en rettslig avklaring i form av domstolsavgjørelser eller den varslede revisjonen av disse direktivene er gjennomført.

### 3.3.3.4 Forholdet til skattelovgivningen

*Sparebankforeningen* tar opp behovet for tilpasning i skatteregulverket og uttaler:

«Dersom kunden via fjernsalg f. eks. inngår en Individuell pensjonsspareavtale IPA i slutten av

desember (og IPA er som andre produkter med skattefordeler et typisk desember-produkt) med sparing på vanlig bankkonto, og overfører f. eks. kr 40 000 til IPA-kontoen, vil han ikke kunne angre seg i midten av januar. Etter skattereglene blir IPA-sparebeløpet låst pr 31.12. Etter IPA-reglene er det heller ikke mulig å bryte kontrakten ved å heve beløpet og heller ta et skattetillegg.

Så vidt vi kan se gir direktivet ikke rom for å gjøre unntak fra angrertloven her. Det innebærer at skattereglene må endres, slik at selve IPA-avtalen kan annulleres ved utøvelse av angrert etter angrertloven. Vi ber departementet ta det nødvendige initiativ overfor Finansdepartementet.

Særlige problemer oppstår dersom IPA-avtalen angir at sparingen dels skal skje ved aksjefondsandeler og dels på bankkonto. Fjernsalg av aksjefondsandeler vil være unntatt fra angrert etter utkastet § 22 b bokstav a. Her må det altså bli tale om en delvis angrert, for den del av IPA-avtalen som omfatter bankkonto-sparing.

Tilsvarende problemer som for IPA kan oppstå ved fjernsalg av avtale om Boligsparing for ungdom BSU i slutten av desember. Her kan riktignok sparerens etter skattereglene angre ved å bryte kontrakten og heve sparebeløpet, mot å få et skattetillegg i uttaksåret lik skattefordelen i spareåret. Men det reiser seg spørsmål om han vil ha adgang til å inngå ny BSU-kontrakt senere: BSU-avtale kan som hovedregel inngås bare én gang. Også her bør departementet initiere en justering/presisering av skattereglene.»

*Departementet* vil bemerke at også forbrukere som inngår avtale en individuell pensjonsavtale etter skatteloven (IPA), på en måte som er omfattet av angrertloven, vil ha angrert. Skattemessig sett vil forbrukeren stilles som om avtalen ikke er inngått. Det innebærer at forbrukeren ikke har rett til inntektstfradrag eller fritak for formuesskatt. Når en IPA-avtale inngås like før eller ved utgangen av inntektståret og angrertloven benyttes etter årsskiftet, reiser det blant annet spørsmål om å sikre korrekte opplysninger fra tjenesteyter til ligningsmyndighetene. Dersom forbrukeren benytter angrertloven så sent at tjenesteyter ikke får opplyst om dette til ligningsmyndigheten innen den ordinære fristen for levering av ligningsoppgaver, må tjenesteyteren (forsikringsselskap, bank mv.) sørge for å sende inn endringsoppgave.

At det ikke kan kreves fradrag i inntekten eller fritak for formuesskatt for en IPA-avtale der angrertloven er benyttet, er en viktig opplysning for forbrukeren, og faller inn under opplysningsplikten et-



ter § 7 a bokstav c « en beskrivelse av den finansielle tjenestens viktigste egenskaper». Når forbrukeren opplyses om de skattemessige konsekvensene av å benytte angreretten, bør det også opplyses at vedkommende uansett har en plikt til å gi korrekte opplysninger selv i sin egen selvangivelse. Ved markedsføring av IPA fokuseres det normalt på de skattemessige fordelene ved denne formen for sparing, samtidig som det etter loven ( § 7 bokstav j) skal opplyses om angreretten. Erfaring fra andre områder der det er angrerett viser at angreretten ofte brukes som argument for at forbrukeren skal treffe en beslutning om å inngå avtale. Det er derfor viktig at forbrukeren får opplysning om at de skattemessige fordelene bortfaller dersom angreretten benyttes.

Det som er anført ovenfor om skattemessige konsekvenser gjelder også for avtaler om boligsparing for ungdom (BSU).

### 3.3.4 Utsatt iverksettelse av avtaler om investeringstjenester?

Etter artikkel 6.1 tredje avsnitt kan medlemsstatene, i tillegg til angreretten, fastsette at fjernsalgsavtaler om investeringstjenester ikke skal iverksettes før utløpet av angrefristen. Ved de nordiske drøftelsene har det fremkommet at man ikke i noen av landene ser behov for å innføre en slik bestemmelse. Begrunnelsen er først og fremst at forbrukeren ved de aller fleste fjernsalgsavtaler om investeringstjenester ikke har angrerett, ettersom prisen beror på svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke kan påvirke. Under slike forhold er det fra et forbrukersynspunkt lite meningsfylt å foreskrive i tvingende lovgivning at iverksettelsen av slike avtaler skal utstå til angrefristen er løpt ut. Videre kunne selve formålet med investeringstjenesten forfeiles om utførelsen av et oppdrag ikke skjer i nær tilslutning til avtaleinngåelsen. Uansett ville det innebære økte og uønskede risikoer for forbrukeren, om han eller hun skulle bære risikoen for at investeringen synker i verdi i tidsrommet mellom innlevering og iverksettelse av en ordre. Det foreslås derfor ikke noen slik bestemmelse.

## 3.4 Enkelte andre spørsmål

### 3.4.1 Artikkel 8 – misbruk av betalingskort

#### 3.4.1.1 Gjeldende rett og direktivet

Finansavtaleloven har i § 35 regler om ansvarsfordelingen mellom kontohaveren (kortholderen) og

finansinstitusjonen ved misbruk av betalingskort. Utgangspunktet etter bestemmelsen er at det er institusjonen som er økonomisk ansvarlig for det tap kontohaveren lider som følge av at andre urettmessig benytter hans betalingskort. Fra dette utgangspunktet gjøres det imidlertid enkelte unntak.

Etter finansavtaleloven § 35 første ledd må kontohaveren bære en egenandel på kr. 800 for tap som skyldes andres urettmessige bruk av betalingskortet, forutsatt at tilhørende personlig kode (PIN-kode) eller annen lignende sikkerhetsprosedyre er benyttet.

Etter finansavtaleloven § 35 annet ledd bokstav a har kontohaveren et ansvar, som er beløpsmessig begrenset til kr 8000, for tap som skyldes andres urettmessige bruk av betalingskortet, forutsatt at kontohaveren ved grov uaktsomhet har muliggjort misbruket. Bestemmelsen vil eksempelvis kunne være aktuell dersom misbruket er gjort mulig ved at kontohaveren har nedtegnet PIN-koden på en lapp som oppbevares i lommeboken sammen med kortet. Etter finansavtaleloven § 35 annet ledd bokstav b kan kontohaveren komme i ansvar ved manglende underretning om at betalingskortet er kommet bort. Denne bestemmelsen vil kunne være aktuell dersom kontohaveren blir frastjålet sitt bankkort, men lar det gå ugrunnet tid før han melder fra til finansinstitusjonen om tyveriet.

Finansavtaleloven § 35 fjerde ledd fastslår at kontohaveren kan pådra seg et ubegrenset ansvar dersom han forsettlig har muliggjort misbruket, eller dersom tapet har oppstått som følge av at han har unnlatt å underrette institusjonen snarest mulig etter å ha fått faktisk kunnskap om den irregulære bruken av kortet.

Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester artikkel 8 har regler om betaling med kort. Bestemmelsen har i norsk oversettelse fått følgende ordlyd:

#### «Artikkel 8 Betaling med kort

Medlemsstatene skal syte for at det vert sett i verk høvelege tiltak slik at forbrukaren:

- kan krevje at ein betalingstransaksjon vert annullert ved svikefull bruk av betalingskortet til forbrukaren i samband med fjernsalgsavtaler
- i tilfelle svikefull bruk får tilbakeført eller tilbakebetalt dei summene som han eller ho har betalt dersom slik svikefull bruk har funne stad.»

Det generelle fjernsalgsdirektivet (97/7/EF) har i artikkel 8 en tilnærmet identisk bestemmelse. I forbindelse med gjennomføringen av det generelle direktivet ble det lagt til grunn at artikkel 8 ville bli

gjennomført i finansavtaleloven, som på det tidspunktet var under forberedelse. I forarbeidene til finansavtaleloven, jf. Ot.prp. nr. 41 (1998–99) s. 15, ble det lagt til grunn at de generelle reglene om misbruk av betalingskort i § 35 måtte antas å oppfylle det generelle direktivet artikkel 8.

#### 3.4.1.2 Høringsnotatet

I høringsnotatet ble det lagt til grunn at direktivet artikkel 8 har samme meningsinnhold som den tilsvarende bestemmelsen i det generelle direktivet. Det ble vist til at det tidligere er lagt til grunn at finansavtalelovens regler oppfyller kravene i det generelle direktivet, og at det derfor i utgangspunktet ikke skulle være behov for lovendring som følge av gjennomføringen av det særlige direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Det ble imidlertid vist til at det har vært reist spørsmål om finansavtalelovens regler fullt ut oppfyller de krav direktivene stiller, og høringsnotatet hadde på denne bakgrunn en gjennomgåelse av forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35.

I høringsnotatet ble det lagt til grunn at direktivenes begrep «betalingskort» må forstås vidt, og at direktivene dermed regulerer samme type kort som omfattes av finansavtaleloven § 35, jf. § 12 bokstav d. Videre ble det lagt til grunn at direktivene i utgangspunktet regulerer både misbruk i form av fysisk bruk av kortet, typisk der kortet sammen med tilhørende personlig kode og/eller signatur benyttes i en minibank, betalingsterminal eller lignende, og misbruk i form av at kortnummeret benyttes uten at betalingskortet med tilhørende kode er «fysisk» brukt, typisk der det 16-sifrede nummeret som er preget på kortets forside, oppgis over telefon eller Internett, slik at mottakeren kan foreta en belastning i henhold til dette.

Høringsnotatet hadde for det første en drøftelse av forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35 første ledd og for det annet en drøftelse av forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd.

#### *Finansavtaleloven § 35 første ledd*

Om forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35 første ledd heter det i høringsnotatet:

«Direktivene stiller i utgangspunktet krav om at forbrukeren får tilbakeført belastede beløp, dersom det har skjedd en svikaktig anvendelse av hans betalingskort i forbindelse med en fjernsalgsavtale. Finansavtaleloven § 35 første ledd fastslår på sin side at kontohaveren i visse tilfeller må svare med inntil kr 800 for tap som skyldes andres urettmessige bruk.

Det objektive ansvar kontohaveren har etter finansavtaleloven § 35 første ledd forutsetter imidlertid at betalingskortet har vært brukt ved at tilhørende personlig kode eller lignende sikkerhetsprosedyre er brukt. Det kan spørres om dette overhodet er en praktisk misbrukssituasjon ved fjernsalgsavtaler. Ved slike avtaler vil misbruket typisk skje ved at noen uberettiget oppgir kontohaverens kortnummer over telefon eller internett. Denne formen for misbruk reguleres neppe av finansavtaleloven § 35 første ledd, og det blir dermed ikke snakk om motstrid mellom bestemmelsene.

Samtidig kan det kanskje ikke helt utelukkes at den formen for misbruk som reguleres av finansavtaleloven § 35 første ledd også kan skje ved fjernsalgsavtaler. Dersom leverandøren i fjernsalgstilfellene har en ordning hvor varene kan betales via en kortterminal i forbindelse med overleveringen, vil misbruket kunne skje ved bruk av personlig kode.»

I høringsnotatet ble det konkludert med at det i de sistnevnte tilfellene isolert sett synes å foreligge en motstrid mellom lovens regel og direktivene. Imidlertid reises det spørsmål om hvordan en skal forstå at direktivenes regulering på dette punktet er begrenset til fjernsalgsavtaler. Det ble antatt i høringsnotatet at dette kan forstås på to måter: enten slik at det bare er forbrukerens egne fjernsalgsavtaler som er omfattet, eller slik at alle fjernsalgsavtaler er omfattet, uavhengig av om det er forbrukeren selv eller en tredjeperson som inngår disse. Om konsekvensen av de alternative måtene å forstå direktivet på, heter det i høringsnotatet:

«Dersom direktivene forstås på førstnevnte måte, forutsetter motstridsspørsmålet i praksis at det er forbrukerens avtalepart, det vil si leverandør eller tjenestetilbyder, som opptrer svikaktig. Dette kan tenkes å skje ved at vedkommende trekker et større beløp fra forbrukerens konto enn det han etter avtalen har anledning til. Denne formen for misbruk kan vanskelig skje ved at kortets personlige kode benyttes. Dersom en legger en slik forståelse av direktivene til grunn, vil det ikke oppstå noe motstridsproblem i forhold til finansavtaleloven § 35 første ledd.

Dersom direktivene skal forstås på den andre måten, det vil si at også tredjepersoners fjernsalgsavtaler er omfattet, vil det i prinsippet kunne tenkes å oppstå motstrid mellom direktivene og finansavtaleloven § 35 første ledd.»

Når det gjelder hvilken tolkning som skal legges til grunn, sies det i høringsnotatet at etter Justisdepartementets syn kan mye kan tale for at den første tolkningen er korrekt, og det heter videre:

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

«En slik tolkning har støtte i direktivenes formål, som er å ivareta forbrukernes interesser når disse inngår fjernsalgsavtaler. Dessuten ville det gi vilkårlige resultater dersom forbrukerne skulle ha en sterkere rettsstilling når uvedkommende benytter kortet til å betale for en fjernsalgsytelse, enn når kortet blir misbrukt på annen måte.»

I Danmark har man på den annen side, i forbindelse med gjennomføringen av det generelle fjernsalgsdirektivet, foretatt en endring av betalingsmiddeelloven § 21 første ledd første punktum. Denne bestemmelsen var tilnærmet identisk med finansavtaleloven § 35 første ledd. Bakgrunnen for endringen var, ifølge de danske forarbeidene, at man så det som tvilsomt om den danske bestemmelsen var i overensstemmelse med det generelle direktivet artikkel 8. I høringsnotatet ble det lagt til grunn at den danske forståelsen av direktivet dermed synes å være at forbrukeren er beskyttet etter direktivet også der det er en tredjeperson som inngår fjernsalgsavtalen, men det pekes samtidig på at de danske forarbeidene til endringsloven ikke drøfter om de hensyn direktivet skal ivareta taler for denne forståelsen. For ordens skyld gjøres det oppmerksom på det som er sagt foran under dette punktet om at man fra norsk side ved gjennomføringen av det generelle fjernsalgsdirektivet ikke fant forholdet mellom artikkel 8 og finansavtaleloven § 35 problematisk.

#### *Finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd*

I høringsnotatet ble det vist til at direktivene i utgangspunktet stiller krav om at forbrukeren får tilbakeført belastede beløp, dersom det har skjedd en svikaktig anvendelse av hans betalingskort i forbindelse med en fjernsalgsavtale. Videre ble det vist til at finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd på sin side fastslår at kontohaveren har et beløpsbegrenset eller ubegrenset ansvar, dersom misbruket skyldes ulike former for uaktsom eller forsettlig opptreden fra hans side. Det ble pekt på at disse bestemmelsene, i motsetning til finansavtaleloven § 35 første ledd, ikke er begrenset til særlige misbrukssituasjoner.

Det reiser seg dermed et spørsmål om forholdet mellom lovens regler og direktivene uavhengig av hvilken tolkning av direktivene som legges til grunn med hensyn til om det er forbrukeren eller også en tredjepersons avtaler som er omfattet. Om forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd heter det i høringsnotatet:

«En umiddelbar lesning av direktivene kan tyde på at forbrukeren skal ha krav på å få tilbakeført

det belastede beløpet, selv om han har opptrådt klanderverdig og selv er å laste for at misbruket har funnet sted. Tilsynelatende foreligger det dermed motstrid mellom direktivbestemmelsene og finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd. Justisdepartementet antar imidlertid at dette ikke kan være en korrekt forståelse av direktivene. Justisdepartementet legger til grunn at direktivbestemmelsene ikke regulerer forholdene på forbrukeren side. Det innebærer at bestemmelsene ikke hindrer at en har regler som innebærer at forbrukeren helt eller delvis må bære tapet, dersom han selv ved sin egen grovt uaktsomme eller forsettlige opptreden har muliggjort misbruket. Tilsvarende er lagt til grunn ved gjennomføringen av direktivene i Danmark.»

Videre ble det vist til EU-kommisjonens rekommandasjon om transaksjoner ved hjelp av elektroniske betalingsinstrumenter og spesielt om forholdet mellom utsteder og innehaver (97/489/EF). Etter denne rekommandasjonen er det et grunnleggende prinsipp at forbrukeren må bære ansvaret for sin egen grovt uaktsomme opptreden. Det ble videre vist til at det for tiden pågår et EU-arbeid, som blant annet innebærer en mulig videreføring og utvikling av betalingsrekommandasjonen til et rettslig bindende instrument. Også etter dette forslaget er det et gjennomgående prinsipp at den som innehar et betalingskort, ikke vil kunne kreve belastede beløp refundert dersom misbruket skyldes egen uaktsomhet.

På denne bakgrunn ble det i høringsnotatet konkludert med at det ikke foreligger motstrid mellom direktivene artikkel 8 og finansavtaleloven § 35 annet eller fjerde ledd.

#### *3.4.1.3 Høringsinstansenes syn*

Følgende høringsinstanser mener at det på dette punktet ikke er behov for endringer i norsk rett: *Finansdepartementet, Kredittilsynet, Den Norske Advokatforening, Finansieringsselskapenes forening, Finansnæringens Hovedorganisasjon, Landsorganisasjonen i Norge og Sparebankforeningen.*

*Forbrukerombudet og Forbrukerrådet* mener på sin side at det er behov for endringer.

#### *Finansavtaleloven § 35 første ledd*

I høringsnotatet ble det, som nevnt ovenfor, reist spørsmål om den formen for misbruk som reguleres av finansavtaleloven § 35 første ledd, er praktisk ved fjernsalg. Forbrukerombudet uttaler om dette:

«Jeg er via Teller (tidligere VISA Norge) gjort kjent med at flere banker den senere tiden har innført krav om at det må oppgis personlig kode

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

eller annen form for sikkerhetsprosedyre (for eksempel personlig nettbankkode) i tillegg til kortnummeret for å kjøpe ulike varer og tjenester via internett med visa-kort. Etter hva vi har fått opplyst må kortholder i slike tilfeller først oppgi sitt kortnummer og utløpsdato til brukerstedet, deretter sendes en melding fra brukerstedet til kortholders bank, som igjen pålegger kortholder å oppgi eget passord eller eventuelt sin nettbankkode før handelen gjennomføres.

Etter mitt syn kan det etter dette synes som om misbruk av betalingskort ved at tilhørende personlig kode eller lignende sikkerhetsprosedyre brukes kan være aktuelt også i forbindelse med inngåelse av fjernsalgsavtaler, noe som igjen innebærer at finansavtalelovens § 35 første ledd også kan være aktuell ved fjernsalg. Utviklingen synes også generelt å gå i retning av innføring av autentifikasjonsprosedyrer ved blant annet netthandel. Så vidt jeg kan se er det derfor nødvendig å vurdere hvorvidt finansavtalelovens § 35 første ledd er i strid med direktivets artikkel 8.»

Ingen andre høringsinstanser kommenterer dette spørsmålet direkte.

Når det gjelder spørsmålet om direktivene skal forstås slik at det bare er forbrukerens egne fjernsalgsavtaler som er omfattet, eller slik at alle fjernsalgsavtaler er omfattet, uavhengig av om det er forbrukeren selv eller en tredjeperson som inngår disse, uttaler *Kredittilsynet* og *Sparebankforeningen* at de mener det bare er forbrukerens egne fjernsalgsavtaler som reguleres. *Finansdepartementet*, *Finansieringsselskapenes forening*, *Finansnærings Hovedorganisasjon* og *Landsorganisasjonen i Norge* kommenterer ikke spørsmålet direkte, men synes å slutte seg til den førstnevnte tolkningen ved at de ikke mener det er behov for lovendringer. Fra *Sparebankforeningens* uttalelse gjengis følgende:

«Vi gir vår ubetingede og fulle støtte til Justisdepartementets konklusjoner om at finansavtalelovens regler ikke er i strid med direktivet. Vi er fullt ut enig i tolkingen om at direktivet regulerer bare kortholderens fjernsalgsavtaler og ikke fjernsalgsavtaler utført av en tredjemann som uberettiget har tilegnet seg kortet, dvs direktivet refererer seg til det forhold at sviket er utført av medkontrahenten.

Ved tolkingen av EU-direktiver må en legge vekt på at det skal være logikk og sammenheng i EU-regelverket. Som framholdt i høringsnotatet framgår det av EU-rekommendasjonen om transaksjoner ved hjelp av elektroniske betalingsinstrumenter (97/489/EF) at en kan pålegge forbrukeren en objektiv egenandel på inntil 150 Euro, og at denne begrensningen ikke gjelder hvor kortholderen selv har utvist

grov uaktksomhet. I EU-kommisjonens siste utkast til New legal framework for payments in the internal market, pr 06.08.2004, art 29 nr 3 og 4, videreføres disse reglene. Det ville være uten mening, og også uten støtte i EU-kommisjonens begrunnelser, om en skulle tolke EU-direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester dithen at forbrukeren har krav på ytterligere beskyttelse i denne ene situasjonen.

Utover direktivets ordlyd må en ved tolkingen legge stor vekt på de reale hensyn. Og som Justisdepartementet anfører: Det ville gi vilkårlige resultater dersom forbrukerne skulle ha en sterkere rettsstilling når uvedkommende benytter kortet til å betale for en fjernsalgsytelse, enn når kortet blir misbrukt på annen måte.

Det er viktig å opprettholde en «verdipapirfølelse» av betalingskort hos kortholderen, dvs at han må passe aktsomt på kort og kode. Den verdipapirfølelsen kan fort bli uthult, dersom kortholder ser at dersom han mister kort og kode og tyven misbruker dem via fjernsalg, vil kortholder få tilbakeført hele beløpet.

Vi framhever også at finansavtalelovens ansvarsregler er et kompromiss, eller en gjennomtenkt interesseavveining, mellom kortholderens og institusjonens interesser. Både ved utvist alminnelig uaktksomhet, og ved grov uaktksomhet, innebærer reglene en ansvarsbegrensning for kortholder: Han skal slippe å betale det fulle tapet. Men tapet forsvinner selvsagt ikke ved slike regler, de innebærer bare at tapet må bæres av andre, i første omgang av finansinstitusjonen, i neste omgang av finansinstitusjonens øvrige kunder. Dette kompromisset var det i prinsippet bred enighet om i Banklovkommisjonen, også fra så vel forbruker- som finansinstitusjonsrepresentantene. Det vil åpenbart være uheldig å fravike denne løsningen nå, bare på grunnlag av en ren ordfortolkning av fjernsalgsdirektivet, og uten å ta hensyn til formålet bak direktivet og øvrige reale hensyn.»

*Forbrukerombudet* og *Forbrukerrådet* mener på sin side at alle fjernsalgsavtaler, også en tredjepersons avtaler, må være omfattet av direktivets regulering. Også *Den Norske Advokatforening* mener dette, men konkluderer likevel med at det ikke er behov for lovendring. *Forbrukerombudet* mener at bestemmelsens ordlyd taler for at alle avtaler er omfattet, og fremholder videre:

«Justisdepartementet uttaler videre at det åpner for vilkårlige resultater dersom forbrukere skulle gis en bedre rettsstilling når uvedkommende benytter kortet til å betale for en fjernsalgsytelse enn når kortet er misbrukt på annen måte. Jeg kan ikke se at dette argumentet er avgjørende for hvorvidt finansavtalelovens § 35 første ledd må endres eller ikke. Spørsmålet slik jeg

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

ser det er hvorvidt bestemmelsen er i strid med direktivets artikkel 8 som innebærer et krav om totalharmonisering, ikke hvorvidt en innføring av artikkel 8 i norsk rett vil medføre vilkårlige resultater som følge av allerede eksisterende regler i norsk internrett.»

*Forbrukerrådet* viser til det som sies i høringsnotatet om den danske gjennomføringen av direktivet, og sier videre:

«Etter vår oppfatning vil det ikke innebære noen god forbrukerbeskyttelse om en forbruker ikke var beskyttet også i de tilfellene hvor en det er en tredjeperson som inngår fjernsalgsavtalen. En slik tolkning er etter vår mening verken i overensstemmelse med ordlyden i artikkel 8 eller direktivets formål om en høy forbrukerbeskyttelse, jf. fortalens punkt 1. Hvis forbrukeren ikke er beskyttet også i de tilfellene hvor en tredjepart inngår fjernsalgsavtalen vil direktivet kun beskytte forbrukeren mot misbruk fra sin avtalepart i fjernsalgsavtalen, det vil si når denne for eksempel trekker et høyere beløp enn avtalt. Og ikke i tilfeller hvor en tredjeperson som inngår avtalen, for eksempel etter et tyveri av betalingskortet hvor dette blir brukt (med eller uten kode) til å inngå en fjernsalgsavtale. Vår erfaring tilsier at denne sistnevnte type misbruk er den klart mest praktiske.»

Også *Forbrukerrådet* mener at det ikke kan være relevant for tolkningen av direktivet at forbrukeren i så fall vil være bedre beskyttet i tilfeller hvor misbruket skjer i forbindelse med en fjernsalgsavtale enn ellers. *Forbrukerrådet* argumenterer for at det heller ville være naturlig å fjerne egenandelen for alle misbrukssituasjoner.

#### *Finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd*

*Finansdepartementet, Kredittilsynet, Forbrukerombudet, Den Norske Advokatforening, Finansieringsselskapenes forening, Finansnæringens Hovedorganisasjon, Landsorganisasjonen i Norge og Sparebankforeningen* legger alle til grunn at det ikke er motstrid mellom finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd og direktivene. *Kredittilsynet* uttaler at:

«(...) direktivbestemmelsene ikke regulerer forholdene på forbrukerens side, hvilket innebærer at det ikke er noe i veien for å ha regler som betyr at forbrukeren helt eller delvis må bære tapet dersom han selv ved egen grovt uaktsomme eller forsettlige opptreden har muliggjort misbruket.»

*Forbrukerrådet* viser i sin høringsuttalelse til tidligere brev til Barne- og familiedepartementet om dette spørsmålet. I brevet heter det:

«Når det gjelder egenandelen på kroner 8 000,- ved grov uaktsomhet, jf. finansavtalelovens § 35, annet ledd, stiller *Forbrukerrådet* også spørsmålstegn ved om en slik regel, slik den i dag praktiseres, kan opprettholdes på direktivets virkeområde. Direktivet gjør ingen unntak fra regelen om at forbrukeren skal få tilbakebetalt hele beløpet. *Forbrukerrådet* mener på bakgrunn av dette at en regel om egenandel ved grov uaktsomhet kun kan opprettholdes dersom denne regelen kombineres med en streng bevisbyrde fra bankens side for at grov uaktsomhet har funnet sted. Etter praksis i *Bankklagenemnda* må forbrukeren i praksis føre bevis for at han/hun ikke har vært grovt uaktsom for å unngå en egenandel. Hvis betalingskortets pinkode er brukt og det ikke foreligger noen holdepunkter for hvordan misbrukeren har blitt kjent med pinkoden vil forbrukeren tape saken, jf. BKN-01017 og BKN-01052. Etter *Forbrukerrådets* mening vil en slik praktisering av finansavtalelovens § 35 annet ledd være i strid med direktivets art. 8.»

#### *3.4.1.4 Departementets vurderinger*

Justisdepartementet har på bakgrunn av merknadene fra høringsinstansene vurdert om det er behov for å gjøre endringer i finansavtaleloven § 35.

#### *Finansavtaleloven § 35 første ledd*

I høringsnotatet stilte Justisdepartementet spørsmål om det overhodet er praktisk at det ved fjernsalg skjer en slik form for misbruk som reguleres av finansavtaleloven § 35 første ledd. Hvis dette ikke er tilfellet, vil spørsmålet om en mulig motstrid ikke komme på spissen. *Forbrukerombudet* har i sin høringsuttalelse pekt på at flere banker den senere tiden har innført en teknologisk løsning som gjør at det må oppgis en personlig kode eller et passord i tillegg til kortnummeret for å kjøpe ulike varer og tjenester via Internett.

Justisdepartementet er enig i at den faktiske situasjonen som her beskrives, i utgangspunktet minner om den typiske misbrukssituasjonen etter finansavtaleloven § 35 første ledd, ved at misbruket i begge tilfeller forutsetter en kombinasjon av kort og personlig kode eller lignende. Men det er samtidig visse forskjeller. I de typiske tilfellene leses kortet elektronisk enten i en minibankautomat eller i en betalingsterminal. Kortet må dermed være fysisk på avveie fra kontohaveren. I den situasjonen som *Forbrukerombudet* tar opp i sin høringsuttalelse, skjer det ingen fysisk bruk av kortet, og kortet trenger derfor heller ikke å være fysisk på avveie fra kontohaveren.

Etter Justisdepartementets syn er det et noe åpent spørsmål om finansavtaleloven § 35 første ledd overhodet kommer til anvendelse på den situasjonen som skisseres i Forbrukerombudets uttalelse. Forarbeidene til loven ble skrevet på et tidspunkt hvor en slik teknologisk løsning ikke fantes, og gir derfor begrenset veiledning. Dessuten vil en under enhver omstendighet måtte se hen til om det her er andre hensyn som gjør seg gjeldende sammenlignet med de typiske misbrukssituasjonene som reguleres av bestemmelsen. Justisdepartementet er imidlertid av den oppfatning at det ikke er nødvendig å ta uttrykkelig stilling til dette spørsmålet, jf. nedenfor.

Det er uansett av avgjørende betydning om direktivet skal forstås slik at det bare er forbrukerens egne eller alle, også tredjepersoners, avtaler som er omfattet.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet argumenterer begge for at ordlyden i direktivene taler for at alle fjernsalgsavtaler er omfattet. Etter Justisdepartementets syn er det vanskelig å se at ordlyden, som er svært åpen, trekker mest i retning av en slik forståelse. Begge tolkninger må etter Justisdepartementets syn sies å være klart forenlige med ordlyden.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet mener videre at direktivenes formål tilsier at det ikke bare er forbrukerens egne avtaler som er omfattet, og at det ikke vil være relevant å legge vekt på at det å gi forbrukeren en slik beskyttelse ved fjernsalg vil lede til vilkårlige resultater i forhold til øvrige misbrukssituasjoner. Etter Justisdepartementets syn rekker direktivenes formål neppe så langt som dette synspunktet skulle tilsi. Direktivene sikter mot å gi forbrukeren en god beskyttelse ved fjernsalg, ved å stille krav til forhåndsinformasjon, angrerett osv. Bakgrunnen for dette må være å stimulere til økt fjernsalg samt å øke tryggheten for forbrukeren ved slik handel. At direktivet artikkel 8 gir forbrukeren beskyttelse overfor sin avtalepart, som han ikke har noen fysisk kontakt med, er på denne bakgrunn naturlig. Derimot er det vanskelig å se at en forståelse, hvor også en uvedkommende tredjepersons fjernsalgsavtale skal være omfattet, har støtte i direktivets formål. Det er vanskelig å se at dette vil stimulere forbrukeren til å inngå flere fjernsalgsavtaler eller øke hans trygghet ved inngåelsen av slike avtaler. Justisdepartementet vil videre peke på synspunktet i høringsnotatet om at en vid forståelse av direktivet kan lede til vilkårlige resultater. Denne vurderingen knytter seg ikke til forholdet til intern norsk rett, som Forbrukerombudet og Forbrukerrådet synes å legge til grunn, men til annet EU-regelverk, særlig rekommandasjonen om transak-

sjoner ved hjelp av elektroniske betalingsinstrumenter og spesielt om forholdet mellom utsteder og innehaver (97/489/EF). Etter denne rekommandasjonen er det, som også fremhevet av Sparebankforeningen, slik at forbrukeren i utgangspunktet har en objektiv egenandel på 150 Euro. Sammenholdt med dette er det etter Justisdepartementets syn vanskelig å se annet enn at en vid forståelse av direktivene, det vil si at alle fjernsalgsavtaler er omfattet, ville lede til en vilkårlig god beskyttelse for forbrukeren, sammenholdt med det som ellers gjelder.

Når det gjelder den danske gjennomføringen av det generelle fjernsalgsdirektivet finner Justisdepartementet ikke grunn til å legge avgjørende vekt på denne. Det vises i den forbindelse til høringsnotatet hvor det fremgår at det i de danske forarbeidene ikke er foretatt en nærmere vurdering av de relevante hensyn direktivet skal ivareta.

Etter Justisdepartementets syn er det etter dette ikke behov for å endre finansavtaleloven § 35 første ledd.

#### *Finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd*

I høringsnotatet la Justisdepartementet som nevnt til grunn at det ikke er motstrid mellom finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd og direktivene.

Forbrukerrådet, som er den eneste høringsinstansen som mener det er behov for lovendring, synes i sin høringsuttalelse ikke å være avvisende til en regel om grov uaktsomhet som sådan, men mener at en slik regel kun kan opprettholdes med en streng bevisbyrde for finansinstitusjonens vedkommende. Etter Forbrukerrådets oppfatning er dagens praktisering fra Bankklagenemnda for streng på dette punktet. Justisdepartementet vil i den forbindelse vise til det som er sagt i høringsnotatet om at direktivet ikke kan være til hinder for å ha regler om at forbrukeren blir ansvarlig dersom han selv har opptrådt grovt uaktsomt. Hva som vil være grovt uaktsomt, beror på en konkret vurdering av alle relevante omstendigheter. Justisdepartementet viser for øvrig til de vurderinger som ble foretatt i høringsnotatet og som har fått bred oppslutning i høringen. Justisdepartementet ser etter dette ikke behov for å endre finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd.

#### *Andre spørsmål*

Under høringen har det fra forbrukersiden kommet synspunkter på finansavtaleloven § 35 og behovet for endringer, som ikke nødvendigvis har noen direkte sammenheng med direktivet. Forbrukerrådet

argumenterer f.eks. for at det vil kunne være naturlig å fjerne egenandelen i finansavtaleloven § 35 første ledd for alle misbrukssituasjoner og reiser videre spørsmål knyttet til bevisbyrde, jf. foran.

Justisdepartementet vil generelt bemerke at bestemmelsen i finansavtaleloven § 35 bygger på en avveining mellom hensynet til forbrukeren og hensynet til finansinstitusjonen. Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester innebærer i seg selv som nevnt ikke at det er behov for noen endring av bestemmelsen. Departementet vil imidlertid peke på at det for tiden pågår et arbeid i EU med å etablere et «New legal framework for payments in the internal market». Et slikt rammeverk vil etter det Justisdepartementet er kjent med, inneholde regler om ulike betalingsinstrumenter, herunder ansvarsfordeling mellom utstederen og innehaveren. Det vil etter Justisdepartementets syn under enhver omstendighet være naturlig å avvente utfallet av dette arbeidet

### 3.4.2 Livsforsikring – Artikkel 17 Direktiv 90/619/EØF

Artikkel 17 endrer artikkel 15 nr. 1 første punkt i 2. livsforsikringsdirektiv (Rådsdirektiv 90/619/EØF, nå artikkel 35 nr. 1 i Europaparlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF av 5. november 2002 om livsforsikring, som inneholder en sammenskriving av alle livsforsikringsdirektivene). Forbrukerens rett til å si opp en livsforsikringsavtale utvides til 30 dager fra det tidspunktet hun eller han blir underrettet om at avtalen er inngått. Etter forsikringsavtaleloven § 12–3 kan forsikringstakerne ved livsforsikring når som helst avbryte et løpende forsikringsforhold. Det anses derfor ikke nødvendig å endre reglene i forsikringsavtaleloven.

## 3.5 Tilsyn, sanksjoner og tvisteløsning

### 3.5.1 Tilsyn og offentligrettslige sanksjoner

Etter artikkel 13 skal medlemsstatene sørge for at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i direktivet blir etterlevd til beste for forbrukerne, herunder at det skal være adgang til å bringe klager inn for domstolene eller for forvaltningsorganer.

Markedsføringsloven (lov 16. juni 1972 nr. 47) (mfl.) og tilsynet som Forbrukerombudet etter loven fører med standardvilkår og markedsføringstiltak, vil være av betydning for lovforslaget. Dersom

en tjenesteyter ikke oppfyller opplysningsplikten etter loven, eller standardkontraktene inneholder avtalevilkår som er i strid med loven, kan Forbrukerombudet ta opp saken. En rekke saker tas opp av Forbrukerombudet på bakgrunn av klager fra forbrukere, Forbrukerrådet eller andre organisasjoner.

Bestemmelsene i angrerettloven vil være spesialregler 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 i angrerettloven. I forhold til mfl. § 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 markedsføringsloven § 1. I forarbeidene til § 9 a om forbud mot urimelige avtalevilkår er det klart uttalt at avtalevilkår som strider mot preseptorisk (ufravikelig) lovgivning, vil være urimelige og i strid med markedsføringsloven § 9 a. Også avtalevilkår som avviker fra fravikelige lovregler vil etter omstendighetene kunne være i strid med denne bestemmelsen.

I første rekke søker Forbrukerombudet å finne frivillige løsninger gjennom dialog. Dersom dette ikke fører fram kan markedsføringslovens sanksjonssystem benyttes. Det mest praktiske er at det blir truffet vedtak om forbud mot en handling eller avtalevilkår, enten av Forbrukerombudet eller ved at saken bringes inn for Markedsrådet. Dersom handlingen gjentas i strid med vedtaket utferdiger Forbrukerombudet forelegg om tvangsgebyr. Vedtas ikke tvangsgebyret av den næringsdrivende, skal Forbrukerombudet reise søksmål for å få fastsatt plikten til å betale tvangsgebyret.

En rekke av informasjonsbestemmelsene tilsvarende krav som allerede i dag finnes i spesiallovgivningen. Kredittilsynet har en svært viktig oppgave med tilsyn etter forskjellige regelverk. Kredittilsynet er ikke et ordinært klageorgan for forbrukere på noen av tilsynsområdene og behandler ikke enkeltstående sivilrettslige tvister. Likevel er det av interesse for Kredittilsynet å motta opplysninger om kritikkverdige forhold ved enheter som er under deres tilsyn. Dette gjelder spesielt saker som kan berøre flere og som kan ha prinsipiell interesse, idet dette også kan berøre det offentligrettslige regelverket.

Etter departementets vurdering ivaretar de ordningene som finnes i dag mht. offentlig tilsyn og sanksjoner, kravene i direktivet. Det vises også til

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

at både forbrukerorganisasjoner og andre kan bringe saker om overtredelse inn for Forbrukerombudet eller for domstolene.

Det foreslås heller ikke direkte straffesanksjonering av noen av bestemmelsen i angrerettloven, da markedsføringslovens regler om tvangsgebyr og straff indirekte vil komme til anvendelse.

*Justisdepartementet* uttaler:

«Etter vårt syn må det kontroll- og sanksjonssystem som i dag eksisterer, sies å være tilstrekkelig for å ivareta forbrukernes interesser.»

*Forbrukerombudet* uttaler:

«Jeg ser at departementet legger til grunn at kravene i artikkel 13 om at medlemsstatene skal sørge for at det finnes egnede og effektive midler til å sikre bestemmelsene i direktivet blir etterlevd til beste for forbrukerne, ivaretas gjennom de ordninger som finnes i dag mht. offentlig tilsyn og sanksjoner. Departementet viser her til den myndighet Forbrukerombudet er tillagt gjennom markedsføringsloven og den tilsynsfunksjonen Kredittilsynet har etter forskjellige regelverk. Jeg er enig med departementet i at den løsning som allerede finnes er hensiktsmessig og at direktivet ikke medfører behov for å foreta endringer på dette punktet.»

### 3.5.2 Sivilrettslige virkninger av manglende etterlevelse

*Direktivet og departementets vurderinger i høringsnotatet*

Etter artikkel 11 skal medlemsstatene fastsette passende sanksjoner i de tilfellene der bestemmelsene ikke blir etterlevd. Det kan herunder fastsettes at forbrukeren når som helst kan oppheve en avtale kostnadsfritt og uten å betale «bot». Begrepet er noe upresist, men refererer til en negativ sanksjon som følge av opphevelsen av avtalen, jf. «bod» i den danske versjonen og «penalty» i den engelske versjonen av direktivet. Bestemmelsen må fortolkes slik at forbrukeren ikke kan pålegges å betale et ekstra vederlag for selve opphevelsen, dvs. som «straff» eller for å dekke tjenesteyterens utgifter til avvikling av avtalen.

Enkelte av bestemmelsene i forslaget har sivilrettslige virkninger, for eksempel ved at angrefristen ikke starter å løpe dersom opplysningsplikten ikke er oppfylt, jf. § 22 a annet ledd. I tillegg er det slik at dersom tjenesteyteren ikke har opplyst om hva forbrukeren må regne med å betale ved bruk av angreretten, kan det ikke kreves noen betaling for tjenester som allerede er levert på det tidspunktet angreretten benyttes, jf. § 22 c tredje ledd. Dette har selvsagt bare betydning i de tilfellene der det faktisk er en angrerett.

Departementet vurderte i høringsnotatet om det bør innføres andre sanksjoner, som for eksempel ugyldighet ved manglende oppfyllelse av opplysningsplikten. Dersom det er opplysninger som har vesentlig betydning, vil ugyldighet kunne være aktuelt etter alminnelige avtalerettslige prinsipper, uavhengig av om det er angrerett på tjenesten etter angrerettloven. Etter departementets vurdering vil le bestemmelsene i loven om forlenget angrefrist, bortfall av rett til å kreve betaling og alminnelige prinsipper om ugyldighet være tilstrekkelig, sett i sammenheng med sanksjonssystemet i markedsføringsloven og den muligheten som finnes til utenrettslig tvisteløsning for forbrukerne.

*Høringsinstansenes syn og departementets vurderinger*

*Justisdepartementet* uttaler:

«Etter vårt syn må det kontroll- og sanksjonssystem som i dag eksisterer, sies å være tilstrekkelig for å ivareta forbrukernes interesser. Vi er derfor enige i at det her ikke bør innføres sivilrettslige sanksjoner, eksempelvis ved bruk av ugyldighet, ved brudd på opplysningsplikten. Generelt sett bør en vise tilbakeholdenhet med å gi lovbestemmelser med et slikt innhold, blant annet fordi det ikke er gitt at dette vil være effektivt eller hensiktsmessig for forbrukeren.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon* uttaler i brev 3. juli 2003:

«Artikkel 11 annet ledd om sanksjoner inneholder en slik «kan» bestemmelse som bør omtales særskilt i høringsnotatet. FNH ser en del betenkeligheter ved å innføre en slik regel. Den vil fort kunne bli ubalansert. Dersom det blir aktuelt å vurdere å gi forbruker anledning til når som helst å oppheve en avtale kostnadsfritt, så må dette etter vår vurdering i tilfelle reguleres nærmere for å søke å oppnå en fornuftig balanse mellom plikter, rettigheter og aktsomhet. For det første bør en slik regel begrense forbrukeres mulighet til å heve avtalen til de mer alvorlige brudd på institusjonens plikter. Ikke enhver forsømmelse bør gi forbrukeren anledning til å heve kostnadsfritt. Det bør ikke være slik at forbrukeren står fritt til å heve avtalen til enhver tid fordi institusjonen har gjort seg skyldig i en formalfeil som ikke å tilstrekkelig opplyse om muligheten til å angre innen 14/30 dager. Det må videre stilles krav til kausalitet. Det må være en viss årsakssammenheng mellom institusjonens forsømmelse og forbrukerens ønske om å gå fra avtalen. Det kan ikke ses helt bort fra forbrukerens forhold. Denne bør for eksempel ikke høres med påstander om mangelfulle opplysninger om et produkt dersom vedkommende er kjent med de faktiske forhold. Vi viser i denne



Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

sammenheng til de avveininger lovgiver har kommet til i finansavtaleloven § 48 femte ledd, som for øvrig gjelder på et svært begrenset område. Vi må videre unngå at vi ender opp i en situasjon der institusjonen ikke kan kreve seg betalt for en tjeneste som det ikke er opplyst om prisen på, selv om tjenesten vitterlig er levert. En viss forholdmessighet må det kunne stilles forventninger om. Det vises videre til den retten forbrukeren allerede har til å si opp avtalen. Se for eksempel forsikringsavtaleloven §§ 3–2 og 12–3.»

*Forbrukerrådet og Forbrukerombudet* mener at løsningen med at manglende oppfyllelse av opplysningsplikten medfører forlenget angrerett er god, men ønsker i tillegg regler om ugyldighet og erstatning i angrerettloven.

*Forbrukerrådet* uttaler i sitt brev av mai 2003:

«Når det gjelder ytterligere sivilrettslige sanksjoner er Forbrukerrådet av den oppfatning at det ikke er hensiktsmessig med en generell ugyldighetsregel knyttet til overtredelse av opplysningsplikten. Forbrukeren vil som regel være avhjulpet ved at angreretten utvides. I tillegg kommer at en regel om ugyldighet kan virke til forbrukerens ugunst idet forbrukeren, ved en ugyldighetsregel, ikke lenger vil ha noe ubetinget krav om å stå ved avtalen dersom denne er gunstig for ham/henne.

Det vil imidlertid være tilfeller hvor forbrukeren kommer bedre ut med en ugyldighetsregel enn ved bruk av angreretten, fordi forbrukeren ved bruk av angreretten vil kunne være ansvarlig for enkelte kostnader. Dette taler etter Forbrukerrådets mening for en ugyldighetsregel i tilfeller hvor vesentlige opplysninger, f. eks. om kostnadene ved tjenesten, er holdt tilbake. En ugyldighet på dette grunnlag vil i mange tilfeller foreligge allerede etter alminnelige avtalerettslige regler. Forbrukerrådet mener imidlertid at det er grunn til å gi en uttrykkelig bestemmelse om ugyldighet, når vesentlige opplysninger ikke er gitt, i loven.

Når det gjelder overtredelser av opplysningsplikten for de avtaler som er unntatt angrerett, vil forbrukeren dog ikke være avhjulpet med en forlenget angrerett. Forbrukerrådet mener dette er særlig uheldig der hvor tjenesteyteren ikke har opplyst om en eventuell risiko som foreligger ved tjenesten. Forbrukerrådet mener derfor at direktivets art. 3, 1 ledd nr. 2)c) bør kombineres med en erstatningsplikt for det tap forbrukeren eventuelt lider som følge av at han/hun kjøper tjenesten i stedet for å la pengene stå der hvor de sto før kjøpet. Mangelen på opplysninger om risiko ved enkelte typer finansielle tjenester har vært et reelt problem, noe blant annet antallet saker i Bankklagenemnda

de siste årene har vist. Forbrukerrådet mener derfor det er et reelt behov for en regel om erstatningsplikt knyttet til art. 3, 1 ledd nr. 2)c). Et slikt erstatningsansvar må for å ha den tilsiktede virkning være et objektivt ansvar. En slik regel vil etter Forbrukerrådets mening være en rimelig og effektiv sanksjon, jf. direktivets art. 11, idet det dreier seg om helt sentrale opplysninger for forbrukeren og fordi det ikke vil være noen stor byrde for tjenesteyteren å dokumentere at disse opplysningene er gitt.»

*Forbrukerombudet* uttaler om spørsmålet:

«Jeg er også enig med departementet i at manglende oppfyllelse av opplysningsplikt forut for avtaleinngåelse kan medføre ugyldighet etter alminnelige avtalerettslige prinsipper. Jeg mener likevel at bestemmelsen om at manglende opplysningsplikt kan medføre at avtalen blir ugyldig bør inntas i selve loven, slik at dette fremstår klart både for de næringsdrivende og for forbruker. I tillegg bør det som jeg har nevnt i mitt brev av 14.05.03 til departementet, etter mitt syn inntas en bestemmelse i loven om at overtredelse av plikten til å opplyse om de forhold som angis i direktivets artikkel 3 nr. 1 litra 2 punkt c) kan medføre erstatningsansvar for den næringsdrivende. Dette vil være i overensstemmelse med den praksis man allerede har i norsk rett om at mangelfull rådgivning kan være erstatningsbetingende.»

*Departementet* vil ikke foreslå noen særskilte regler om ugyldighet og erstatning. Det vises til det som er anført om at anvendelse av alminnelige avtalerettslige prinsipper vil kunne medføre ugyldighet og krav om erstatning. En generelt utformet bestemmelse i loven vil etter departementets vurdering uansett ikke kunne gi den nødvendige veiledning om når dette kan være aktuelt. Departementet har også lagt vekt på at det på at det på dette området finnes en god ordning, Bankklagenemnda, både for tvisteløsning for forbrukerne og for å få avklart hvilket ansvar brudd på opplysningsplikten kan medføre.

### 3.5.3 Tvisteløsning

I artikkel 14 i direktivet heter det:

- «1. Medlemsstatene skal fremje innføringa eller utviklinga av føremålstenlege og effektive framgangsmåtar for utanrettsleg handsaming av klager og tvistar med sikte på å løse forbrukertvistar om fjernsal av finansielle tenester.
2. Medlemsstatane skal særleg oppmuntre dei organa som har ansvaret for utanrettsleg tvisteløysing, til å samarbeide om løysing av

tvistar over landegrensene om fjernsal av finansielle tenester.»

#### *Gjeldende rett og eksisterende ordninger*

Tvister som oppstår knyttet til de gjeldende bestemmelsene om finansielle tjenester i angrerettloven (angrerett ved telefonsalg), kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget (FTU). 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. Dersom et FTU-vedtak ikke bringes inn for domstolene innen fire uker, får det retts- og tvangskraft.

Forbrukertvistutvalget er notifisert som utenrettslig tvisteløsningsorgan etter EU-rekommandasjon 98/257/EF om prinsipper som gjelder for organer med ansvar for utenrettslig tvisteløsning på forbrukerområdet, og utgjør dermed en del av EEJ-Net, som er det europeiske nettverket for utenrettslig løsning av forbrukertvister. Nettverket ble etablert i 2001 for å gjøre det mulig for forbrukere i ett EØS-land å få behandlet tvist med en næringsdrivende i et annet EØS-land gjennom utenrettslige tvisteløsningsordninger. I hvert land er det opprettet et såkalt Clearing House (i Norge er dette Forbrukerrådet) som bistår forbrukerne med å få tilrettelagt og oversatt klagen til språket i det landet klagen skal sendes til. Klagen sendes så til Clearing House i den næringsdrivendes land, som formidler den videre til det aktuelle utenrettslige tvisteløsningsorganet.

Viktige tvisteløsningsinstanser for finansielle tjenester er *Bankklagenemnda* og *Forsikringsskadenemnda*. Begge nemndene er opprettet etter avtale mellom bransjeorganisasjoner og Forbrukerrådet.

Bankklagenemnda er etablert av Finansnærings Hovedorganisasjon (FNH), Sparebankforeningen, Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes Forening (fra 2002) og Forbrukerrådet. Bankklagenemndas vedtekter er godkjent av Justisdepartementet, jf. finansavtaleloven § 4. Er nemnda kompetent, har kunden krav på å få sin klage behandlet. Etter finansavtaleloven § 5 skal en finansavtale med forbrukere inneholde opplysninger om Bankklagenemnda. Etter samme bestemmelse kan en forbruker ikke fraskrive seg adgangen til å kreve nemndsbehandling. Nemnda kan behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og tjenesteyter. Nemnda behandler tvister med tjenesteytere som er tilsluttet en av organisasjonene som er part i nemndsavtalen. Den behandler også tvister med aktører som ikke er medlem av en av disse organisasjonene, men som har sluttet seg til ordningen individuelt.

Forsikringsskadenemnda er etablert av Finansnærings Hovedorganisasjon, Næringslivets Hovedorganisasjon og Forbrukerrådet. Etter forsikringsavtaleloven har kunden krav på å få opplyst om adgang til nemndsbehandling ved eventuelle tvister. Nemnda vurderer spørsmål om forståelse av vilkår eller lovgivning av betydning for å løse konkrete tvister med forsikringsselskapene.

Felles for Bankklagenemnda og Forsikringsskadenemnda er at avgjørelsene er rådgivende for partene. Nemndene deltar i FIN-Net, det europeiske nettverket for utenrettslige tvisteløsningsordninger i forbrukertvister om finansielle tjenester. Selv om ikke nemndenes kompetanse er knyttet opp til angrerettloven, må det antas at nemnda har kompetanse til å behandle saker knyttet til lovens regler om finansielle tjenester ut fra sine mandat. Bankklagenemnda behandler imidlertid ikke klager på Den norske stats Husbank eller Statens lånekasse for utdanning, og heller ikke på visse typer tjenester som fondsmegling.

Den norske stats Husbank og Statens lånekasse for utdanning har egne klagenemnder. *Klagenemnda i Lånekassen* blir oppnevnt av Utdannings- og forskningsdepartementet. Nemnda har tre medlemmer og ledes av en jurist. Vedtak i Lånekassen kan innklages til nemnda, for eksempel avslag på søknad om betalingsutsettelse, avslag på lånesøknader og avslag på søknad om ettergivelse. *Husbankens klagenemnd* oppnevnes av Kommunaldepartementet og har tre medlemmer. Husbankens vedtak om tildeling, utmåling, avvisning og avslag på lån eller tilskudd kan påklages til klagenemnda. Mens Forbrukertvistutvalget og Bankklagenemnda kun behandler privatrettslige tvister, er mandatene for Husbanken og Lånekassens nemnder avgrenset til offentligrettslige forhold. I denne sammenheng blir ikke et forhold, for eksempel vilkår knyttet til tilskudd, ansett for å være privatrettslig, selv om det er formalisert i en avtale.

Det skal også bemerkes at visse typer tjenester, som fondsmegling, ikke behandles av Bankklagenemnda. Slik klager kan imidlertid bringes inn for *Norges Fondsmeglerforbunds Ethiske råd*.

#### *Departementets vurderinger og spørsmål i høringsnotatet*

Dersom det ikke gjøres noen endringer i regelverket om behandling av forbrukertvister, vil Forbrukertvistutvalget ha kompetanse til å behandle tvister også etter de nye reglene om finansielle tjenester ettersom henvisningen i forbrukertvistloven gjelder generelt tvister knyttet til angrerettloven. Tilsvarende vil både Bankklagenemnda og Forsikringsskadenemnda også behandle tvister etter reg-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

lene i angrerettloven, med de begrensningene som er nevnt ovenfor.

Departementet ba derfor spesielt om høringsinstansenes synspunkter på hvordan tvisteløsning for fremtiden bør innrettes.

- En mulighet er å legge opp til at nemndene behandler tvister i henhold til den kompetansen de allerede har i dag, og at Forbrukertvistutvalget fortsetter å ha generell kompetanse.
- En annen mulighet er å begrense Forbrukertvistutvalgets kompetanse til de sakene som ikke kan behandles i nemndene.
- En tredje mulighet, som kan være aktuell uavhengig av om man velger første eller andre alternativ over, er at nemndenes kompetanse utvides. Dette er et spørsmål som primært må vurderes av de som har etablert og «eier» nemndene, dvs. Forbrukerrådet og bransjeorganisasjonene, samt aktuelle samarbeidspartnere.

#### Høringsinstansenes synspunkter

*Landsorganisasjonen i Norge* mener spørsmålet bør overlates til eierne av nemndene.

*Finansieringsselskapenes Forening, Finansnæringens Hovedorganisasjon, Finansdepartementet, Kredittilsynet, Den Norske Advokatforening* og *Sparebankforeningen* mener at tvister bør behandles av Bankklagenemnda og Forsikringsskadenemnda. *Den Norske Advokatforening, Sparebankforeningen, Kredittilsynet* og *Finansdepartementet* gir også uttrykk for at FTU kun bør ha kompetanse i de tilfellene der en sak ikke kan behandles av nemnda. Flere av høringsinstansene viser til muligheten for at andre kan slutte seg til avtalen om Bankklagenemnda. *Finansnæringens Hovedorganisasjon* uttrykker at de er positiv til å legge til rette for forhandlinger med aktører som i dag ikke er med. *Sparebankforeningen* tar forbehold om utfallet av forhandlingene. *Verdipapirfondenes Forening* har ikke noe imot at Bankklagenemndas kompetanse utvides, forutsatt at partene slutter seg til ordningen og dekker merkostnadene.

*Forbrukerombudet* uttalte i sitt brev av 14. mai 2003:

«Det bør legges opp til at forbrukere kan klage til Bankklagenemnda og Forsikringsskadenemnda dersom det oppstår sivile tvister i forbindelse med fjernsalg av finansielle tjenester. Dette forutsetter imidlertid at Bankklagenemnda og Forsikringsklagenemnda gis kompetanse også i saker der innklagede ikke er medlem i nemnden.»

*Forbrukerrådet* mener FTU og nemndene må ha parallellkompetanse.

*Forbrukertvistutvalget* legger til grunn at det neppe vil være noe formelt til hinder for at en og samme tvist vil kunne behandles både av nemndene og av Forbrukertvistutvalget. Utvalget foreslår at avgjørelsene fra nemndene i saker om finansielle tjenester etter angrerettloven gis retts- og tvangskraft, for å vinne erfaring med slike vedtak på et begrenset område av nemndenes kompetanse.

*Kredittilsynet* uttaler:

«Kredittilsynet antar at det bør gjøres enkelte endringer i regelverket for behandling av forbrukertvister, slik at Forbrukertvistutvalget kun vil ha kompetanse til å behandle de saker som ikke kan behandles i for eksempel Bankklagenemnda og Forsikringsklagenemnda. En slik løsning vil være å foretrekke med bakgrunn i at en vil få et oversiktlig system, og unngå eventuell dobbeltbehandling med mulig forskjellig praksis som resultat.»

*Finansdepartementet* slutter seg til Kredittilsynet og legger vekt på at det er viktig å utnytte den fagkompetansen som ligger i de ulike tvisteløsningsorganene og å unngå dobbeltbehandling.

*Den Norske Advokatforening* uttaler:

«Forbrukerne har i dag ulike tvisteløsningsorganer når det gjelder klager over fjernsalg av finansielle tjenester; Forbrukertvistutvalget, Bankklagenemnda, Forsikringsklagenemnda og Etisk råd i Fondsmeglerforbundet. De ulike spesialorganene er bredt sammensatt, og etter utvalgets oppfatning synes det tilstrekkelig at en klage kan behandles i ett av organene, således at det ikke synes nødvendig at også Forbrukertvistutvalget behandler disse. Forbrukertvistutvalgets kompetanse kan således avgrenses mot de øvrige klageorganene.»

*Finansnæringens Hovedorganisasjon (FNH)* uttaler blant annet:

«FNH mener at klager på finansielle tjenester etter angrerettloven bør behandles av de etablerte klageordninger på finanssektoren. Det vil være uheldig og sløsing med samfunnets ressurser om også Forbrukertvistutvalget skal behandle slike tvister. Et tosporet system vil også kunne medføre at kundene velger den klagenemnd der de statistisk sett oppnår best resultat for sin sak.»

*FNH* viser også til at:

«(...) Bankklagenemnda gjennom vedtektsendringer allerede har åpnet for at finansinstitusjoner (også offentlige institusjoner) som ikke er medlem av en de nevnte næringsorganisasjo-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

nene, kan få behandlet tvister i Bankklagenemnda i kraft av en tilslutningsordning. For øvrig er FNH innstilt på å legge til rette for at alle tvister vedrørende finansielle tjenester som springer ut av angrerettloven skal kunne behandles av de to nemndene, herunder omsetning av finansielle instrumenter, jf. punktet ovenfor om fondsmegling.»

*Sparebankforeningen* uttaler:

«Dersom en ikke innfører spesielle regler, vil tvister om fjernsalg av finansielle tjenester som regel kunne behandles av både Forbrukertvistutvalget (FTU) og av Bankklagenemnda.

Etter vårt skjønn vil det være uheldig med en slik parallellkompetanse. Tvistene bør som hovedregel behandles av det organ som har best kompetanse mht. tjenestene, det vil i denne sammenhengen si Bankklagenemnda. Ved parallellkompetanse risikerer en også at det over tid avtegner seg litt ulik praksis i de to organene, og at forbrukeren kan spekulere i dette ved å bringe tvisten inn for det mest «forbruker-vennlige» organet. Endelig nevner vi at klager over fjernsolgte finansielle tjenester etter forholdene kan ha flere klagegrunner, som refererer seg dels til angrerettloven og dels til finansavtaleloven. Slike sammensatte klager bør åpenbart behandles av ett organ, dvs. av Bankklagenemnda.

Bankklagenemnda bør også sett fra forbrukernes side være et meget velegnet klageorgan: Av nemndas fem representanter har forbrukersiden to, og den nøytrale lederen har alltid vært hentet fra Universitetet, juridiske professorer som har nytt stor respekt fra begge sider.

Vi tilrår derfor at FTU's kompetanse med hensyn til klager over fjernsalg og dørsalg av finansielle tjenester avgrenses mot saker hvor Bankklagenemnda har kompetanse.

Med hensyn til det forhold at klager mot Husbanken og Statens lånekasse for utdanning ikke hører inn under Bankklagenemnda, nevner vi at det etter Hovedavtalen om klagenemnd for forbrukere i banksaker, inngått mellom organisasjoner på finans- og forbrukersiden, er adgang til å inngå avtale om nemndsbehandling også med enkeltinstitusjoner. Det er derfor mulig for Husbanken og Lånekassen å ta initiativ til forhandlinger her, i så fall selvsagt om generell kompetanse for Bankklagenemnda om behandling av klagesaker mot dem, uten at vi derved har gitt noe signal om utfallet av eventuelle forhandlinger her.»

*Forbrukertvistutvalget* uttaler:

«Plassering av de nye reglene i angrerettloven vil medføre at tvister om reglene vil omfattes av FTUs kompetanse, jfr. forbrukertvistlovens § 1

første ledd bokstav c). Samtidig vil tvister om finansielle tjenester i stor utstrekning kunne bringes inn for Bankklagenemnda (BKN) og Forsikringsskadenemnda (FSN) i henhold til de regelverk som gjelder for disse nemndene. Det vil neppe være noe formelt til hinder for at en og samme tvist vil kunne behandles både av BKN/FSN og av FTU.

Forbrukertvistutvalget har i høringsuttalelse til Justisdepartementet av 30. juli 2004 om bl. a. lovregulering av strømavtaler til forbrukere tatt til orde for at en egen klagenemnd for slike saker (Elklagenemnda) bør få sin kompetanse gjennom regelen i forbrukertvistlovens § 14. I høringsuttalelsen gir vi uttrykk for følgende:

«Vi mener at nærværende lovreform gir en god anledning til å vinne erfaring med § 14, ved at elklagenemnda gis myndighet til å fatte vedtak med virkning som dom. Det dreier seg om en velorganisert bransje med presumptivt seriøse aktører på tilbydersiden. Det er opplyst i arbeidsgruppens utredning at antallet saker som ble avgjort av nåværende elklagenemnd i 2002, var 59, noe som tilsier en oversiktlig saksmengde som bør være godt egnet til å vinne erfaring med retts- og tvangskraftige vedtak utenfor FTU selv. Det er videre opplyst i utredningen at nemndas avgjørelser stort sett respekteres av energiforetakene, uten at det er oppgitt tall for dette. Heller ikke i dette perspektivet synes det å være dramatisk om nemnda gis adgang til å fatte vedtak med virkning som dom. Hvis man velger å videreføre en særskilt klagenemnd på dette området, er det derfor vår anbefaling at nemnda etableres i medhold av forbrukertvistlovens § 14.»

Selv om forholdene i finanssektoren til dels vil være annerledes enn i kraftsektoren, vil vi gjøre gjeldende tilsvarende synspunkter på behandling av tvister om finansielle tjenester som i utgangspunktet omfattes av FTUs kompetanse. Vi står overfor to vel etablerte klagenemnder, med stor kompetanse på sine områder. Vi har å gjøre med seriøse aktører på bransjesiden. En ulikhet fra kraftsektoren er at det i dag er et visst antall uttalelser i forbrukerens favør som ikke godtas av forbrukerens motpart. Særlig synes dette etter foreliggende opplysninger å gjelde for FSN. Dette bør ikke være til hinder for at man bør benytte den anledningen som nå foreligger, til å vinne erfaring med retts- og tvangskraftige vedtak fra BKN og FSN, i en begrenset sektor av nemndenes arbeidsområde. Det kan tvert imot gi en mulighet til å se hvordan eksigible vedtak fungerer på et område hvor det – sett fra forbrukerens synspunkt – vil være behov for dette. Det er ikke mulig på forhånd å ha noen mening om antallet saker om de nye reglene i angrerettloven.»

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

*Finansieringsselskapenes Forening* uttaler:

«Etter vår oppfatning bør klager på finansielle tjenester generelt behandles av de spesielle tvisteorganer som er etablert på de respektive fagområder. Dette må også gjelde klager som utspringer av fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted.»

*Forbrukerrådet* uttaler:

«Forbrukerrådet mener at Forbrukertvistutvalget bør behandle tvister vedrørende opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg av finansielle tjenester på lik linje med tvister etter andre avtaler som faller inn under angrerettlovens virkeområde. Forbrukertvistutvalgets vedtak får virkning som en dom, og forbrukeren får således tvangsgrunnlag for eventuelle krav mot tjenesteyteren. For forbrukeren er dette en klar fordel i forhold til nemndsvedtak i bankklagenemnda eller forsikringsklagenemndene som kun er rådgivende.

Videre mener Forbrukerrådet at hensynet til et helhetlig system taler for at Forbrukertvistutvalget også skal behandle saker vedrørende angrerett på avtaler om finansielle tjenester på lik linje med angrerett på andre tjenester eller varer. Forbrukerrådet kan heller ikke se at det er noen grunn til å unnta tvister om angrerett på avtaler om finansielle tjenester fra behandling i Forbrukertvistutvalget bare fordi det finnes klagenemnder innenfor bransjen. Dette er i dag situasjonen for flere andre bransjer hvor forbrukeren kan klage til Forbrukertvistutvalget selv om det finnes en bransjenemnd, eksempler er eiendomsmeglingstjenester eller hvitevarer.»

*Departementets vurderinger og forslag*

*Departementet* tar utgangspunkt i at forbrukerne skal ha tilgang til enkel, rimelig, hurtig, nøytral og kvalitativt god tvisteløsning. Både nemndene og Forbrukertvistutvalget er gode og velfungerende ordninger, som ivaretar disse hensynene.

Departementet mener samarbeidet mellom bransjen og Forbrukerrådet om klagenemnder er svært positivt og fungerer bra. Det er også et viktig prinsipp at kostnadene ved å løse tvister som utgangspunkt skal bæres av de næringsdrivende. På denne måten pulveriseres kostnadene slik at det aktuelle forbrukerkollektivet bidrar til finansiering av behandling av de tvistene som den enkelte forbruker, mer eller mindre tilfeldig, opplever. Forbrukertvistutvalget er på sin side finansiert over statsbudsjettet. Departementet har merket seg at tre av de fire avtalepartene på bransjesiden i Bankklagenemnda uttaler at de er åpne for at nemndas kompetanse utvides.

Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester er ikke like klart på alle punkter. Samtidig er det slik at finansielle tjenester er til dels kompliserte produkter, og utviklingen av nye, til dels sammensatte, produkter skjer raskt. Det vil derfor fort kunne oppstå tolkningsspørsmål der det vil være en fordel med spesialkompetanse på feltet. Departementet vurderer det derfor som ønskelig at flest mulig tvister kan behandles av Bankklagenemnda eller Forsikringsskadenemnda som har slik spesialkompetanse.

Flere av høringsinstansene påpeker at parallellkompetanse for FTU og nemndene er uheldig fordi det kan oppstå forskjellig praksis. Så lenge ikke alle tjenesteytere som omfattes av loven er omfattet av nemndenes kompetanse, vil dette kunne skje. Nemndene dekker imidlertid størstedelen av de private aktørene, og det er derfor et lite antall saker det dreier seg om.

Statens lånekasse for utdanning og Husbanken er ikke medlemmer av Bankklagenemnda, men har egne klagenemnder. Tildeling av lån mv. regnes som enkeltvedtak og følger forvaltningslovens system med klage til overordnet organ, dvs. klagenemndene. Disse tvistene bør derfor etter departementets oppfatning også unntas fra Forbrukertvistutvalgets kompetanse.

Slik forbrukertvistloven lyder i dag, vil Forbrukertvistutvalget i utgangspunktet ha kompetanse i alle saker knyttet til angrerettloven, jf. § 1 første ledd bokstav c. I § 14 er det imidlertid en hjemmel som gir mulighet for Barne- og familiedepartementet til å godkjenne at klager som ellers faller inn under Forbrukertvistutvalgets kompetanse, i stedet skal behandles av en nemnd. Det vil i første omgang være aktuelt å fastsette at tvister som kan behandles i Bankklagenemnda, Forsikringsskadenemnda, Lånekassens klagenemnd og Husbankens klagenemnd, unntas. Disse nemndene omfatter til sammen størsteparten av tjenesteytersiden.

Forslaget innebærer at tvister som faller inn under de klagenemndene som godkjennes av Barne- og familiedepartementet etter forbrukertvistloven, skal behandles av disse nemndene. Forbrukertvistutvalget behandler øvrige saker, dvs. hovedsakelig saker med tjenesteytere som ikke er tilsluttet nemndene.

Hjemmelen i forbrukertvistloven § 14 er knyttet til bransjenemnder. Det foreslås derfor en endring av ordlyden i bestemmelsen, slik at adgangen til godkjenning gjelder klagenemnder generelt. Dette medfører at også Lånekassens klagenemnd og Husbankens klagenemnd kan godkjennes. Forholdet mellom ulike nemnder og Forbrukertvistutvalget med hensyn til fordeling av kompetanse vil bli

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

vurdert på generelt grunnlag ved en eventuell fremtidig gjennomgang av tvisteløsning på forbruker-sektoren.

Departementet vil også knytte noen kommentarer til forslaget fra Forbrukertvistutvalget, som foreslår at det etableres en prøveordning der Bankklagenemndas vedtak i saker etter angrerettloven gis retts- og tvangskraft. Å gi nemndas vedtak retts- og tvangskraft krever en grundigere, prinsipiell gjennomgang, som departementet ikke finner det hensiktsmessig å ta nå. Departementet vil i første omgang se hvordan tvisteløsning i saker etter angrerettloven fungerer i praksis etter den foreslåtte ordningen.

### 3.5.4 Artikkel 15 om bevisbyrde

Etter direktivet artikkel 7 nr. 3 er det et vilkår for tjenesteyters adgang til å kreve betaling for tjenester som er levert før angreretten benyttes, at tjenesteyteren kan godtgjøre at forbrukeren på tilbørlig måte har fått opplysninger om betalingsplikten i samsvar med det som kreves etter direktivet, jf. pkt 3.3.3.2.

Etter artikkel 15 første avsnitt kan medlemsstatene dessuten fastsette at bevisbyrden skal ligge på tjenesteyteren ved vurdering av ulike spørsmål. De spørsmålene som nevnes er om tjenesteyterens opplysningsplikt er oppfylt, om forbrukeren har gitt samtykke til å inngå avtalen og om oppfyllelse av avtalen. I likhet med de andre nordiske land foreslås det ikke noen slike regler om bevisbyrde. Etter departementets vurdering må alminnelige prinsipper for bevisvurdering legges til grunn.

Av artikkel 15 annet avsnitt følger det at avtalevilkår som fastsetter at det påhviler forbrukeren å bevise at tjenesteyteren helt eller delvis har oppfylt sine plikter, skal regnes som et urimelig avtalevilkår slik det er definert i Rådets direktiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler. Dette direktivet er gjennomført i norsk rett ved innføring av en ny § 37 i avtaleloven.

Til avtalevilkårsdirektivet er det knyttet en veiledende og ikke uttømmende liste over avtalevilkår som kan betegnes som urimelige. Ved gjennomføringen av direktivet i norsk rett ble ikke listen tatt inn i lovteksten, men omtalt i forarbeidene. Det kan diskuteres om artikkel 15 annet avsnitt kan forstås slik at det nevnte avtalevilkåret bare skal føyes til den veiledende listen i direktivet om urimelige avtalevilkår, slik at avtalevilkåret konkret vil kunne anses som urimelig, eller om bestemmelsen medfører at vilkåret i alle tilfelle skal anses som urimelig. Etter departementets vurdering ville et vilkår om at forbrukeren har bevisbyrden for den næringsdri-

vendes overholdelse av direktivets regler slik de er gjennomført i norsk rett, være å anse som urimelig etter avtaleloven §§ 36 og 37, og det er derfor ikke nødvendig å innføre nye lovregler.

### 3.5.5 Artikkel 19 om Direktiv 98/27/EF (forbudsdirektivet)

Artikkel 19 fastsetter at direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester tilføyes i vedlegget til forbudsdirektivet (Europaparlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF av 19. mai 1998 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser) slik at det finansielle fjernsalgsdirektivet også blir omfattet av forbudsdirektivet. Forbudsdirektivet gir mulighet for å forfølge brudd på flere forbrukerbeskyttelsesdirektiver også der bruddene er grenseoverskridende, dvs. der en tjenesteyter bryter et slikt direktiv med følger for forbrukerne i et annet EØS-land.

Forbudsdirektivet er gjennomført i norsk rett ved bestemmelsene i markedsføringsloven kapittel IIb med tilhørende forskrift 20. desember 2001 nr. 1586 om forbrukernes kollektive interesser. Artikkelen 19 i medfører ikke behov for endringer i norsk rett utover at direktivet tilføyes som punkt 12 på listen over direktiver i § 1 i forskriften om forbrukernes kollektive interesser.

## 3.6 Ikrafttredelse

To av høringsinstansene hadde synspunkter på tidspunktet for ikrafttredelse. *Finansnæringsens Hovedorganisasjon* uttaler:

«FNH har på telefon med departementet fått opplyst at det ved fastsettelse av ikrafttredelsestidspunkt skal tas hensyn til finansnærings behov for å innrette seg etter de nye reglene, og det ble med alle forbehold antydnet omkring 01.03.2005. Selv om dette er regler som i stor grad er gitt ved direktivet, og dermed allerede kjent, så understreker FNH at det her er behov for omfattende tilpasninger i de enkelte institusjoner.»

*Sparebankforeningen* uttaler:

«Uavhengig av den tid departementet måtte trenge for å utarbeide odelstingsproposisjonen, understreker vi at finansinstitusjonene vil trenge atskillig tid fra loven er vedtatt til den kan tre i kraft, for å utarbeide nødvendige fjernsalgsrutiner, opplysningsstandarder tilpasset de ulike produktene og de ulike fjernsalgsmåtene, mv. Vi ber derfor om å få være i inngrep med departementet før iverksettelsen fastsettes.»

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

Departementet ser at tjenesteyterne har behov for tid til å tilpasse rutiner for markedsføring og avtaleinngåelse. Direktivets innhold har vært kjent siden vedtakelsen i 2002. Ettersom direktivet delvis er et totalharmoniseringsdirektiv og inneholder relativt få muligheter for unntak eller valg mellom ulike løsninger, må det legges til grunn at det har vært mulig å si i store trekk hvordan de norske reglene vil bli. Departementet har gjort få endringer sammenlignet med forslaget som ble sendt på hø-

ring, og eventuelle endringer som kommer i behandlingen i Stortinget, vil også måtte skje innenfor de rammer direktivet og EØS-avtalen setter. Etter departementets vurdering kan tjenesteyterne allerede i stor grad ha lagt til rette for å følge reglene. Med mindre det gjøres omfattende endringer i forslaget under behandlingen i Stortinget, antar departementet at reglene bør kunne tre i kraft 1. juli 2005.

## 4 Merknader til de enkelte bestemmelser

### *Til endringen i § 2 bokstav a*

Gjeldende angrerettlov inneholder i bokstav a et unntak for automatsalg. Selv om det ikke er særlig utbredt i dag, kan det imidlertid tenkes automatsalg av finansielle tjenester, for eksempel salg av reiseforsikring på flyplasser. Etersom direktivet ikke inneholder noe unntak for denne salgsformen, endres bestemmelsen slik at unntaket ikke omfatter finansielle tjenester.

### *Til endringen i § 2 bokstav c*

Gjeldende angrerettlov inneholder unntak fra lovens virkeområde i § 2 for auksjonssalg. Selv om det ikke forekommer i dag eller umiddelbart er mulig å tenke seg auksjonssalg av finansielle tjenester, endres bestemmelsen slik at finansielle tjenester ikke omfattes av unntaket, for å unngå motstrid med direktivet, ettersom direktivet ikke inneholder noe unntak for disse salgsformene.

### *Til opphevingen av § 2 bokstav g*

Unntaket fra loven for avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg oppheves og erstattes av reglene i §§ 7 a og 9 a og bestemmelsene i §§ 22 a-22 d i kapittel 5 A som gjelder alt fjernsalg av finansielle tjenester.

### *Til opphevingen av § 2 bokstav h*

Unntaket i bokstav h for avtaler om investeringstjenester oppheves da det ikke lenger anses å ha noen praktisk betydning. Unntak for slike tjenester ved fjernsalg vil heretter følge av forslaget § 22 b bokstav a. Det er ikke aktuelt med «salg utenfor fast utsalgssted» av slike tjenester, fordi det følger av verdipapirhandelloven § 9-2 syvende ledd at ytelse av investeringstjenester etter verdipapirhandelloven bare kan foretas fra fast forretningssted.

### *Til ny § 3 a Forholdet til annet regelverk*

Bestemmelsen er en presisering av at kravene som stilles til opplysninger og avtalen etter loven her, ikke gjør noen innskrenkninger i det som følger generelt eller særskilt for enkelte avtale typer etter an-

nen lovgivning eller ulovfestede prinsipper. Bestemmelsen sto opprinnelig i § 9 sjette ledd, men er av så vidt generell karakter at den tas inn i kapittel 1 som en egen bestemmelse.

### *Til § 6 ny bokstav f*

Definisjonen av finansiell tjeneste tilsvarende definisjonen i direktivet, og er ment å være dynamisk og omfatte ikke bare tjenester som tilbys i dag, men også tjenester som utvikles i fremtiden. Listen over tjenester som er gjengitt under punkt 3.1.2 gir eksempler på tjenester som er omfattet av begrepet, men er ikke uttømmende.

En presis beskrivelse av begrepet finansielle tjenester er vanskelig å gi ettersom begrepet ikke har noen entydig og allmenngyldig definisjon. Det understrekes at de avgrensninger som gjøres her kun gjelder i forhold til avgrensningen av angrerettlovens anvendelsesområde, og at de ikke vil ha betydning for forståelsen av andre lover.

Det går fram av lovteksten at reglene omfatter tjenester som har *karakter* av bank-, investerings-, og betalingstjeneste mv. Det følger av dette at loven vil kunne omfatte mer enn for eksempel investeringstjenester slik disse er definert etter verdipapirhandelloven.

Det avgjørende for om en tjeneste er omfattet av angrerettloven, vil være tjenestens karakter og ikke hvem som tilbyr den, selv om det vil kunne ha betydning om tilbyderer er en profesjonell aktør innenfor finanssektoren. Tjenesten må ha med finanser å gjøre, og det finansielle elementet må være hovedelementet i avtalen mellom forbrukeren og tjenesteyteren. Tjenesten må være særskilt priset, jf. også definisjonen av tjenestebegrepet i EØS-avtalen artikkel 37 «...som vanligvis ytes mot betaling».

Etter dette vil følgende tjenester typisk være å anse som finansielle tjenester; opprettelse av innskuddskonto og administrasjon av betalingsoppdrag, tilbud om kreditt tilknyttet en konto eller for å finansiere en forbrukers kjøp av varer eller tjenester. Kjøp av løsøre eller tjenester på kreditt, der kreditt ytes av selgeren eller tjenesteyteren selv (kredittkjøp) anses ikke som en finansiell tjeneste, i motsetning til andre former for finansiering der forbrukeren tar opp lån hos en tredjepart. Fjernsalg av



forsikring er omfattet av loven, dette gjelder både skadeforsikring og personforsikring. Når det gjelder individuelle pensjonsforsikringstjenester vil dette typisk være avtaler om individuell pensjonsparing eller pensjonsforsikring, og ikke lovbestemte pensjoner eller pensjonsavtaler som følger med ansettelse. Tjenester som har karakter av investeringstjenester vil være blant annet mottak, formidling og utførelse av ordre fra forbruker i forbindelse med finansielle instrumenter, og tilknyttede tjenester som porteføljeforvaltning. Som betalings-tjenester regnes for eksempel tjenester knyttet til overføring av betalingsmidler, utstedelse av betalingskort eller andre betalingsinstrumenter.

Investeringsrådgivning og andre former for finansiell rådgivning vil også kunne være omfattet av reglene om fjernsalg av finansielle tjenester.

Det vises for øvrig til omtalen under punkt 3.1.2.

#### *Til endringen av overskriften i § 7*

Overskriften i § 7 endres som følge av at avtaler om finansielle tjenester nå reguleres i § 7 a.

#### *Til opphevingen av § 7 fjerde ledd*

Opplysningsplikt ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted foreslås nå regulert i § 9 c.

#### *Til § 7 a Forhåndsopplysninger ved fjernsalg av finansielle tjenester*

*Første ledd* lister opp hvilke opplysninger forbrukeren skal få før det inngås avtaler om finansielle tjenester.

Det understrekes at informasjonskravene i denne bestemmelsen kun vil være et supplement til den øvrige finanslovgivningen i fjernsalgstilfellene. At opplysninger er gitt i henhold til denne bestemmelsen, fritar ikke tjenesteyteren fra opplysningsplikt etter annet regelverk, jf. også § 3 a.

Opplysningene skal gis i rimelig tid før forbrukeren aksepterer et tilbud fra tjenesteyteren eller før forbrukeren gir et tilbud som er bindende for forbrukeren. I kravet om rimelig tid ligger at forbrukeren skal få mulighet til å sette seg inn i opplysningene før en eventuell avtaleinngåelse. Hvor lang tid dette vil være vil variere etter tjenestens kompleksitet og situasjonen for øvrig.

Tjenesteyteren pålegges ikke plikt til å ta med alle opplysningene nevnt i denne bestemmelsen bokstav a til r i alt markedsføringsmaterieell, med mindre markedsføringen er tilrettelagt slik at forbrukeren oppfordres til å inngå en bindende avtale

på grunnlag av de mottatte opplysningene. Sendes det ut brev med tilbud som forbrukeren kan akseptere, for eksempel ved å sende inn et svarskjema, skal all informasjonen gis i forbindelse med tilbudet.

*Bokstav a* krever at forbrukeren får opplysninger om tjenesteyterens navn, organisasjonsnummer og ervervsmessige hovedaktivitet. Der tjenesteyteren ikke har organisasjonsnummer, skal det opplyses om relevant registreringsnummer i et annet handelsregister eller liknende offentlig register. Opplysninger om ervervsmessig hovedaktivitet gir forbrukeren viktig informasjon om i hvilken egenskap den næringsdrivende opptrer. Det er imidlertid ikke krav om noen inngående beskrivelse av virksomheten. Med geografisk adresse menes både adressen der tjenesteyteren er etablert, men også andre geografiske adresser som er relevante for forbrukeren, for eksempel dersom den delen av virksomheten som tilbyr den aktuelle tjenesten har en annen geografisk adresse. Har en tjenesteyter etablert i utlandet en representant som er etablert i Norge, eller der forbrukeren handler med en næringsdrivende som opptrer på vegne av tjenesteyteren, skal de samme opplysningene gis om vedkommende. I tillegg skal det opplyses for forbrukeren i hvilken egenskap denne representanten opptrer, for eksempel som agent eller nasjonal representant. For forbrukere er dette sentrale opplysninger for å kunne kontakte tjenesteyteren.

*Bokstav b* pålegger videre at det opplyses om eventuelle tilsynsmyndigheter som fører tilsyn med virksomheten. For norske virksomheters tilfelle vil det være Kredittilsynet som er tilsynsmyndighet.

*Bokstav c* krever en beskrivelse av den finansielle tjenestens viktigste egenskaper. Hva som ligger i dette kravet, vil variere avhengig av hvilken tjeneste det er tale om. Bestemmelsen må tolkes i lys av formålet, som er at forbrukere skal ha de opplysningene som er relevante for kjøpsbeslutningen. Hva som anses som tjenestens viktigste egenskaper og hvor utdypende opplysninger som skal gis, vil dermed avhenge av tjenestens kompleksitet. Opplysningene skal være egnet til å gi forbrukeren et bilde av hvilken tjeneste han eller hun kjøper, og hva som kjennetegner akkurat denne tjenesten. I tillegg følger andre krav til opplysninger om tjenesten av annen lovgivning.

Enkelte typer avtaler, som IPA-avtaler og BSU-avtaler, innebærer særlige skattemessige konsekvenser. For slike avtaler vil opplysningsplikten innebære at det skal gis relevant og viktig informasjon om de skattemessige sidene ved inngåelse av en avtale. Det må opplyses om hvilke konsekvenser utøvelse av angreretten vil få, herunder at det da ik-

ke kan kreves fradrag for innskuddet. Se også punkt 3.3.3.4.

I *bokstav d* suppleres kravene i bokstav c der tjenesten som tilbys er knyttet til instrumenter som innebærer en særlig risiko. Der det er relevant skal det gis en særskilt opplysning bl.a. om at de tilknyttede instrumentene i seg selv innebærer særlig risiko, eller at transaksjonene som skal utføres innebærer en særlig risiko, eller at prisene svinger utenfor tjenesteyterens kontroll.

Direktivet krever at opplysningene gis i form av en «notice» (engelsk versjon), altså en særskilt opplysning om risikoaspektene ved denne typen tjenester.

Det er etter departementets oppfatning et krav om at det opplyses om de egenskapene ved tjenesten som gjør handelen risikofylt, uten noen inngående forklaring av bakgrunnen for risikoen, eller av tjenestens karakter (sistnevnte skal det redegjøres for i henhold til § 7 a bokstav c).

En selger av aksjefond må etter dette opplyse om at aksjer har en pris som er avhengig av prisutviklingen på børsen(e). Det skal videre opplyses om at prissvingningene er utenfor tjenesteyterens kontroll, og at tidligere kursutvikling ikke kan brukes som indikasjon på framtidig avkastning.

Etter *bokstav e* skal tjenesteyteren gi forbrukerne informasjon om den samlede prisen som skal betales tjenesteyteren for tjenesten. Med dette menes pris inkludert alle godtgjørelser og kostnader samt alle skatter og avgifter som betales gjennom tjenesteyteren.

Der det er mulig å oppgi en samlet pris for tjenesten, skal det opplyses om totalprisen, samtidig som enkeltelementene i prisen er spesifisert. Dette er for at forbrukeren skal gis et best mulig grunnlag for å vurdere et tilbud før avtaleinngåelse. Hvis det ikke kan opplyses om en nøyaktig pris, for eksempel ved salg av aksjer eller annet der kursen varierer, eller der provisjon avhenger av kjøpesummens størrelse, skal det opplyses om utregningsgrunnlaget slik at forbrukerne selv kan regne ut og/eller kontrollere prisen på den finansielle tjenesten. Kravet til prisopplysninger vil dermed være oppfylt dersom det vises til en prisliste, og samtidig angis hvilke elementer på denne listen som skal regnes med i prisen. For så vidt gjelder offentlige skatter og avgifter, må det opplyses om utregningsgrunnlaget for disse. Reglene her gjelder generelt for fjernsalg av alle finansielle tjenester. Regler om hvordan priser på enkelte produkter skal beregnes og presenteres kan også følge av relevant spesialregelverk.

Tjenesteyteren har ikke plikt til å opplyse om kostnader eller avgifter som ikke betales gjennom

tjenesteyteren, men forhåndsinformasjonen skal etter *bokstav f* også inneholde opplysninger om at det kan finnes andre avgifter eller kostnader som ikke betales via eller pålegges av tjenesteyteren.

Etter *bokstav g* skal tjenesteyteren også opplyse om eventuell begrenset gyldighet av forhåndsopplysningene om den finansielle tjenesten. Hvis tilbud er av begrenset varighet eller prislistene gjelder til en bestemt dato, skal det opplyses om dette.

*Bokstav h* gjelder opplysninger om ordninger for betaling og oppfyling av avtalen. Dette vil hovedsakelig være betingelser for betaling og levering eller oppgjør, som for eksempel når og hvordan betaling skal skje, tjenesteyterens fullmakt til å belaste forbrukerens konti og hvor lang tid det vil ta før levering/oppgjør kan skje.

Hvis forbrukerne blir pålagt særlige tilleggskostnader ved å bruke en spesiell form for fjernkommunikasjonsmiddel, skal dette opplyses i henhold til *bokstav i*. Bestemmelsen tilsvarende § 7 første ledd bokstav g.

*Bokstav j* pålegger tjenesteyteren opplysningsplikt vedrørende angreretten. Det skal opplyses om det er angrerett eller ikke på den aktuelle tjenesten. Forbrukeren har angrerett ved kjøp av tjenester som ikke er unntatt fra angreretten i henhold til § 22 b. Hvis forbrukeren ikke har angrerett på den aktuelle tjenesten, skal tjenesteyteren opplyse spesielt om dette. Hvis forbrukerne har angrerett skal det for det første gis opplysninger om angrefristens lengde. Angrefristen er 14 dager for de fleste tjenester, men 30 dager for avtaler om livsforsikring og individuelle pensjoner, jf. § 22 a. Fristen begynner å løpe ved det seneste av to tidspunkt; avtale-tidspunktet eller når forbrukeren mottar avtalevilkår og opplysninger i samsvar med § 9 a, jf. også § 22 a annet ledd. I tillegg skal det opplyses om vilkår for å bruke angreretten. Dette vil for eksempel være opplysninger om når melding om bruk av angreretten må sendes, jf. § 22 a fjerde ledd, og om at forbrukeren mister angreretten hvis avtalen blir oppfylt på forbrukerens uttrykkelige anmodning, jf. § 22 b første ledd bokstav c. Tjenesteyteren skal også opplyse om hva forbrukeren må påregne å betale hvis angreretten benyttes, som hovedregel den delen av tjenesten som faktisk er levert, jf. § 22 c annet ledd.

Det skal i henhold til *bokstav k* også gis praktisk informasjon om hvordan angreretten brukes, blant annet hvor man skal sende melding om bruk av angreretten.

Er det tale om en avtale om en varig eller tilbakevendende finansiell tjeneste og forbrukeren vil bli bundet av avtalen i en viss periode, skal tjenesteyteren etter *bokstav l* opplyse om avtalens korteste varighet (bindingstid).

Etter *bokstav m* skal det opplyses hvilke muligheter en avtale om finansielle tjenester vil inneholde for en eller begge parter til å avslutte avtaleforholdet førtidig, for eksempel ved førtidig innfrielse eller den andre partens mislighold. Det skal også opplyses om eventuelle vederlag som pålegges etter avtalen i disse tilfellene.

Der en tjenesteyter kontakter en forbruker, skal tjenesteyteren i henhold til *bokstav n* opplyse hvilket lands lovgivning som er brukt som grunnlag for å kontakte forbrukeren. I henhold til ehandelsdirektivet skal tjenesteyteren i forbindelse med markedsføringen av sine tjenester delvis forholde seg til myndigheter og regelverk i etableringslandet, delvis i mottakerlandet. Ulike land har for eksempel ulik regulering med hensyn til å kontakte forbrukere i markedsføringsøyemed. Hvilket lands lovgivning som er brukt, har også betydning for hvilket lands myndigheter forbrukeren skal henvende seg til dersom regelverket ikke er fulgt.

I henhold til *bokstav o* skal det opplyses om eventuelle lovvalgs- eller vernetingsklausuler i en eventuell avtale. Det gjøres oppmerksom på begrensningene i adgangen til å ha særlige lovvalgs- og vernetingsbestemmelser som følger av angrerettloven §§ 4 og 5.

Tjenesteyteren skal etter *bokstav p* også opplyse om på hvilket eller hvilke språk forhåndsopplysningene og avtalevilkårene er tilgjengelige. Tjenesteyteren må også opplyse på hvilket eller hvilke språk han eller hun, med forbrukerens samtykke, forplikter seg til å kommunisere med forbrukeren så lenge en fjernsalgsavtale varer.

Etter *bokstav q* skal det gis opplysninger om eventuelle utenrettslige tvisteløsningsordninger som er tilgjengelige for behandling av klager eller tvister i forbindelse med fjernsalgsavtalen, og om hvordan ordningen kan brukes.

Etter *bokstav r* skal det opplyses om eventuelle garantifond eller erstatningsordninger som ikke er omfattet av direktiv 94/19/EF om innskuddsgarantiordninger og direktiv 97/9/EF om erstatningsordninger for investorer. Det er ikke krav om nærmere opplysninger om selve ordningen.

*Annet ledd første og annet punktum* inneholder krav til hvordan forhåndsopplysningene skal gis. Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte og i en form som er tilpasset den fjernkommunikasjonsmetoden som benyttes. Dette innebærer at opplysningene må utformes på en slik måte at de kan oppfattes av forbrukerne. Det kan for eksempel ikke forutsettes at forbrukerne kjenner til tjenesteyterens alminnelige forretningsvilkår, og det holder dermed ikke å gi en generell henvisning til disse uten nærmere forklaringer. Opplysningene skal gis

på en slik form at de er forståelige på det aktuelle fjernkommunikasjonsmedium. Dersom det ikke er mulig å gi opplysningene på en forståelig form, for eksempel ved tekstmelding til mobiltelefon, må de gis på annen måte – for eksempel på papir. Det skal gå klart fram at det dreier seg om opplysninger med kommersielt formål (markedsføring), samtidsig som det tas hensyn til prinsippene for god forretningsskikk, og prinsippene om vern av umyndige, for eksempel mindreårige. Kravene følger for en stor del allerede av gjeldende regelverk, både av reglene for finansielle tjenester, og av markedsføringsloven generelt. Tilsvarende bestemmelse finnes også i angrerettloven § 7 annet ledd.

*Annet ledd tredje punktum* slår fast at der markedsføringen er rettet til norske forbrukere, skal opplysningene være på norsk. Tjenesteyteren står fritt til å ha opplysningene tilgjengelige også på andre språk enn norsk. Det vises for øvrig til punkt 3.2.9.

*Annet ledd fjerde punktum* pålegger tjenesteyteren å opplyse i all markedsføring om hvor opplysningene kan fås. Dette innebærer for eksempel at det i en annonse for lån opplyses om en internettdresse eller et telefonnummer hvor opplysningene kan fås. Det vises også til punkt 3.2.2.1.

*Tredje ledd* gjelder der taletelefoni blir brukt som kommunikasjonsmåte og begrenser tjenesteyters opplysningsplikt. Bestemmelsen gjelder ikke bare telefonsalg slik dette er definert i angrerettloven § 6 bokstav c, men også der telefonsamtalen skjer på forbrukerens initiativ.

*Første punktum* slår fast at hvis forbrukeren gir sitt samtykke til det, kan selgeren nøye seg med å gi opplysningene som er nevnt i første ledd bokstavene a, c, d, e og j. Dette er opplysninger om tjenesteyteren, om den finansielle tjenestens viktigste egenskaper, om eventuell risiko knyttet til tjenesten, om prisen, om at det kan finnes andre kostnader og om eventuell angrerett. En forutsetning er imidlertid at forbrukeren gir sitt samtykke. Kravet til samtykke vil være oppfylt hvis forbrukeren etter å ha fått de nevnte opplysningene svarer nei på spørsmål om han eller hun ønsker ytterligere informasjon.

I tillegg følger det av markedsføringsloven § 1 fjerde ledd at tjenesteyteren straks skal presentere seg og opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt.

Etter *annet punktum* skal forbrukeren uansett informeres om at ytterligere opplysninger er tilgjengelige på oppfordring og hva slags opplysninger det dreier seg om. Forbrukeren kan når som helst ombestemme seg og be om ytterligere opplysninger. Ofte vil det være i begge parter inter-

se at det gis flere opplysninger enn minimumsopplysningene det er krav om her.

I *tredje punktum* presiseres det at bestemmelsen her ikke er et unntak fra reglene i § 9 a om når forbrukeren skal få opplysningene skriftlig. Det vises særlig til redegjørelsen under punkt 3.2.4.3 og de særlige merknadene til § 9 a.

*Fjerde ledd* inneholder unntak fra opplysningsplikten etter § 7 a der flere separate transaksjoner av samme type er gjennomført mellom de samme partene i løpet av det siste året. Forhåndsopplysningene trenger i disse tilfellene bare å gis til forbrukeren forut for den første avtalen. Alle opplysningene skal gis på nytt dersom det ikke foretas noen ny transaksjon innen ett år. Transaksjonene skal være av «samme type». Veiledende for denne vurderingen vil være om opplysningene til forbrukeren ville være de samme ved begge transaksjoner. Bestemmelsen gjelder generelt for alle avtaler om fjernsalg av finansielle tjenester, men antas å få størst betydning i forhold til avtaler om kjøp eller salg av tjenester med tilknytning til investeringstjenester/finansielle instrumenter. For øvrig vises det til punkt 3.2.5.

Denne særbestemmelsen gjelder der det dreier seg om separate transaksjoner, dvs. de tilfellene der det ikke er noen «innledende avtale» (rammeavtale). En innledende avtale vil for eksempel være en kontoavtale eller en annen avtale som innebærer at det vil foretas transaksjoner mellom partene i avtaletiden, jf. punkt 3.1.4. For eksempel vil ikke en sparekonto uten bevegelse i løpet av et år forplikte banken til å gi nye opplysninger til kontoinnehaver.

#### *Til endringen i § 8*

Departementet foreslår at forskriftshjemmelen i § 8 utvides slik at den også gjelder finansielle tjenester.

#### *Til endringen i overskriften til kapittel 3*

Departementet foreslår at overskriften endres slik at kapittel 3 avgrenses i forhold til *hvordan* opplysningene skal gis (skriftlig på varig medium) og ikke *når* de skal gis (før/ved avtaleinngåelse).

#### *Til endringen i overskriften til § 9*

Overskriften endres slik at det går klart fram at bestemmelsen ikke lenger gjelder avtaler om finansielle tjenester.

#### *Til endringen i § 9 første ledd*

Det foreslås at ordene «lesbart og lagret på papir eller annet» erstattes med «skriftlig på». Bakgrunnen

er at formuleringen vedrørende varig medium skal være den samme som i § 9 a. Det er ikke tiltenkt noen realitetsendring. Når det gjelder forståelsen av varig medium, vises til de spesielle merknadene til § 9 a første ledd.

#### *Til opphevingen av § 9 femte ledd*

Bestemmelsen oppheves fordi plikten til å gi opplysninger skriftlig ved avtaler om finansielle tjenester er nå regulert i § 9 a for fjernsalgstilfellene og § 9 c for salg utenfor fast utsalgssted.

#### *Til opphevingen av § 9 sjette ledd*

Sjette ledd flyttes til ny § 3 a. Det vises til merknadene til den bestemmelsen.

#### *Til § 9 a Forhåndsopplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester*

Bestemmelsen gjelder tjenesteyterens plikt til å gi forbrukeren forhåndsopplysningene nevnt i § 7 a første ledd og avtalevilkårene på et varig medium.

Etter *første ledd første punktum* skal tjenesteyteren gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle forhåndsopplysninger i henhold til § 7 a første ledd skriftlig på et varig medium. Kravene i § 7 a annet ledd til hvordan opplysningene skal presenteres gjelder også når opplysningene gis på varig medium, selv om dette ikke er presisert i lovteksten.

Som et varig medium regnes fysiske lagringsmedier som papir, disketter, CD-ROM, DVD og harddisken i en datamaskin der forbrukerens e-post er lagret. Det sentrale er at forbrukeren skal kunne oppbevare opplysningene og avtalevilkårene slik at de er tilgjengelige for framtidig bruk. Hvis forbrukeren ikke mottar informasjonen på et fysisk lagringsmedium (papir, diskett, dvd, CD-ROM), men den overføres digitalt, skal den kunne lagres av forbrukeren på et varig medium. Det nærliggende eksemplet er bruk av e-post som skrives ut eller lagres på forbrukerens harddisk. Den teknologiske utviklingen vil gi nye former for lagringsmedier som også kan tilfredsstille kravene til varig medium. Dagens mobiltelefoner tilfredsstiller ikke kravene til varighet fordi manglende lagringskapasitet medfører at meldinger jevnlig må slettes for å gi plass til nye. Hvis det utvikles telefoner med mulighet for å lagre større mengder data, vil disse lettere kunne tilfredsstille kravene til varig medium.

I direktivets definisjon er det forutsatt at informasjonen som skal lagres må være rettet til forbrukeren personlig. Den skal også gjengis i den form den hadde da avtalen ble inngått. Dette innebærer

at ordinære hjemmesider på Internett ikke anses som et varig medium. Det kan imidlertid tenkes løsninger der tjenesteyteren lager et personlig område for forbrukeren, der forhåndsinformasjon og avtalevilkår for den aktuelle avtalen lagres og ikke ensidig kan endres av tjenesteyteren. Hvor lenge informasjonen skal være lagret og tilgjengelig skal i henhold til direktivet ses i forhold til informasjonens formål. Generelt tilsier forbrukerens behov at avtalevilkårene er tilgjengelige i hvert fall så lenge avtaleforholdet løper. Ut over dette kan neppe settes noen generell ytre grense for hvor lenge tjenesteyteren må holde informasjonen tilgjengelig for forbrukeren på et varig medium.

Det er krav om at tjenesteyteren gir opplysningene på et medium som forbrukeren råder over, dvs. som forbrukeren kan nyttiggjøre seg. En tjenesteyter som måtte ønske å gi informasjonen på en CD-ROM må for eksempel forsikre seg om at forbrukeren har tilgang til CD-ROM-spiller.

Forbrukeren skal ha avtalevilkårene og opplysningene i denne formen i rimelig tid før han eller hun blir bundet av avtalen. Tjenesteyteren må sende informasjonen som en personlig melding, det er ikke tilstrekkelig at informasjonen generelt er tilgjengelig for forbrukeren. Formålet med kravet til varighet er både hensynet til at avtalevilkår og forhåndsopplysninger ikke ensidig skal kunne endres og at forbrukeren skal kunne spare på opplysningene for å ha dem tilgjengelig ved behov.

I første ledd annet punktum er det unntak fra kravet om at forbrukeren skal ha informasjonen på et varig medium før avtaleinngåelse. Hvis avtalen er inngått på forbrukerens oppfordring og det er brukt et fjernkommunikasjonsmiddel som gjør det umulig å oppfylle kravet i første punktum, skal tjenesteyteren oppfylle kravene straks etter avtaleinngåelsen. Unntaket er begrunnet i at reglene om skriftlig informasjon ikke skal være til hinder for forbrukeren har behov for å inngå avtale.

Det sentrale må, slik departementet ser det, være om forbrukerens ønske om å inngå avtale her og nå ikke ville kunne oppfylles fordi kommunikasjonen med tjenesteyter skjer på en slik måte at den foreskrevne informasjonen ikke kan gis skriftlig før avtaleinngåelse. Unntaket kommer typisk til anvendelse der forbrukeren tar kontakt per telefon.

Formålsbetraktningene gir også veiledning i forhold til hvilke situasjoner unntaket ikke er ment å dekke. Det antas at direktivets krav om at avtaleslutningen skal skje på forbrukerens oppfordring innebærer at unntaket fra når opplysningenes skal gis, ikke vil få anvendelse ved telefonsalg slik dette er definert i angrerettloven. Der en forbruker kon-

taktes av en selger uten selv å ha tatt initiativ til det, vil behovet for å inngå avtale sjelden være så påtrengende at dette ikke kan vente til hun eller han har mottatt skriftlige opplysninger.

Annet ledd gir § 7 a siste ledd tilsvarende anvendelse. Dette er altså et unntak fra opplysningsplikten som kommer til anvendelse der det inngås flere separate transaksjoner av samme type mellom de samme parter med mindre enn ett års mellomrom. I disse tilfellene trenger ikke tjenesteyteren å gi opplysningene mer enn en gang. Det vises til de særskilte merknadene til § 7 a siste ledd, samt til drøftelsen under punkt 3.2.5.

#### *Til § 9 b Rett for forbrukeren til ved fjernsalg av finansielle tjenester å få avtalevilkårene på papir og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode*

Første ledd gir forbrukeren rett til å få avtalevilkårene på papir, jf. artikkel 5 nr. 3 første punktum. Forbrukeren har denne retten så lenge avtaleforholdet varer.

Annet ledd gir forbrukeren rett til å bytte til en annen fjernkommunikasjonsmetode, med mindre dette er i strid med den avtalen som er gjort eller med den typen finansiell tjeneste som ytes. Forbrukeren kan altså i utgangspunktet velge å kontakte tjenesteyter per brev, e-post eller telefon uavhengig av hvordan kommunikasjonen med tjenesteyter har foregått tidligere. Forutsetningen er at noe annet ikke er avtalt eller følger av avtalens karakter. Enkelte tjenester, som for eksempel nettbank, er basert på elektronisk kommunikasjon eller brev, og forbrukerne vil ikke ha rett til å bytte kommunikasjonsmetode, for eksempel til taletelefoni.

#### *Til § 9 c Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted*

Bestemmelsen er en videreføring av dagens regler om opplysningsplikt ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted, dvs. dørsalg, gate- og messesalg, salgsutflukter, mv. Forbrukeren skal ha opplysninger om angreretten og om hvordan man bruker angreretten.

#### *Til endringen i § 10*

Bestemmelsen utvider hjemmelen for forskrift om pålegg om bruk av angrerettsskjema utarbeidet av departementet, slik at den også omfatter fjernsalg av finansielle tjenester. Det vises til diskusjonen under punkt 3.2.8.

*Til endringen i § 11 første ledd*

Ettersom departementet i arbeidet er blitt klar over at dørsalgsgdirektivet ikke tillater at man setter en maksimalfrist, jf. punkt 3.3.1.3, foreslås det å fjerne maksimalfristen i gjeldende lov for salg utenfor fast utsalgssted. Dørsalgsgdirektivet omfatter riktignok bare salg i forbrukerens hjem, i annen forbrukers hjem (såkalte «homeparties») og på forbrukerens arbeidssted, samt salgsutflukter. For å unngå altfor mange sondringer i regelverket foreslås det at det ikke gjøres noe skille mellom ulike former for salg utenfor fast utsalgssted.

*Til endringen i overskriften til kapittel 5*

Ettersom angrerett ved avtaler om finansielle tjenester skilles ut i et eget kapittel 5 A, begrenses virkeområdet til kapittel 5.

*Til endringen i § 18 første ledd*

Se merknadene til endring i § 11 første ledd.

*Til opphevingen av § 19 annet ledd*

Bestemmelsen gjelder finansielle tjenester, og ble tatt inn i angrerettloven på bakgrunn av at det kunne vise seg å være behov for å gjøre unntak for de generelle reglene om tjenester. Ettersom det nå innføres særregler for finansielle tjenester i kapittel 5 A er bestemmelsen overflødig i kapittel 5 og oppheves. Hjemmelen videreføres for salg utenfor fast utsalgssted i § 22 e annet ledd.

*Til § 22 a Rett til å gå fra avtalen ved fjernsalg*

Etter *første ledd* skal forbrukeren ha angrerett. Fristen er 14 dager, men 30 dager for livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler. Bestemmelsen er i samsvar med direktivet.

Av *annet ledd* framgår det når fristen begynner å løpe. Etter bestemmelsene i kapittel 3 skal det gis en rekke opplysninger i rimelig tid før avtale inngås, og §§ 7 a og 9 a inneholder regler om på hvilket tidspunkt disse opplysningene og avtalevilkår må gis skriftlig til forbrukeren på et varig medium. Utgangspunktet etter § 9 a første punktum er at forbrukeren skal ha fått opplysningene på varig medium før avtaleinngåelse. Begrunnelsen er at forbrukeren skal ha fått anledning til å sette seg inn i vilkårene før avtalen inngås. Hvis opplysningsplikten er oppfylt, løper angrefristen fra det tidspunktet avtalen er inngått. For livsforsikringsavtaler løper den fra det tidspunktet forbrukeren har fått melding om at avtalen er inngått.

Det vil kunne forekomme situasjoner der forbrukeren ikke har mottatt alle opplysningene på varig medium før avtaleinngåelse. Den ene situasjonen er der avtalen er inngått på forbrukerens oppfordring ved bruk av en kommunikasjonsmetode som umuliggjør at opplysningene gjøres tilgjengelig for forbrukeren på varig medium før avtaleinngåelse. Etter § 9 a første ledd annet punktum kan tjenesteyteren da i stedet gi opplysningene straks etter avtaleinngåelsen.

Det vil også være situasjoner der tjenesteyteren av en eller annen grunn ikke har oppfylt opplysningsplikten etter loven, slik at forbrukeren ikke har opplysningene på varig medium før avtaleinngåelse.

I begge tilfellene foreskriver bestemmelsen i annet ledd at fristen først skal løpe fra opplysningsplikten er oppfylt. Dette innebærer at der tjenesteyteren for eksempel først gir de manglende opplysninger 3 uker etter avtaleinngåelse, vil angreretten løpe 2 uker fra det tidspunktet opplysningene gis. Tilfeller der forbrukeren ønsker å påberope seg angreretten lang tid etter avtaleinngåelse er drøftet under punkt 3.3.1.3.

Etter *tredje ledd* gis bestemmelsen i lovens § 13 om melding om bruk av angreretten og fristberegning tilsvarende anvendelse. Den tilsvarende i store trekk det som følger av direktivet, men inneholder i tillegg en regel om fristforlengelse dersom fristen faller på en lørdag, helligdag osv., samt om fordeling av risikoen for meldinger som ikke kommer fram. Det stilles ikke noen formkrav til forbrukerens melding om bruk av angreretten.

*Til § 22 b Unntak fra angreretten ved fjernsalg*

Bestemmelsen fastsetter unntak for angreretten. Unntakene i bokstav a, b og c er unntak som i følge direktivet må fastsettes. Unntaket i bokstav d er basert på den muligheten direktivet gir til å fastsette unntak i nasjonal rett for bestemte typer avtaler, slik at løsningen formodentlig vil variere fra land til land.

Bestemmelsen i *bokstav a* gjelder tjenester der prisen er avhengig av svingninger på finansmarkedet. Ordlyden i bestemmelsen gir en beskrivelse av hvilke kriterier som må være oppfylt for at en tjeneste skal være unntatt. Direktivet inneholder også en veiledende eksempelliste. Det vises for øvrig til de generelle merknadene under punkt 3.3.2.2.

I *bokstav b* foreslås det innført et unntak for korttidsforsikringer. Direktivet inneholder i artikkel 6 nr. 2 bokstav b et unntak for «reise- og reisegods-forsikringspolisar eller liknende forsikringspolisar som gjeld i under én måned».

Bakgrunnen for bestemmelsen er å hindre spekulasjon i å benytte angreretten på et tidspunkt der forbrukeren allerede har hatt full nytte av forsikringen, for eksempel en kortvarig reisegodsforsikring. På den annen side må forbrukeren etter § 22 c annet ledd som hovedregel betale for den delen av tjenesten som er levert, dvs. premien for den tiden dekningen har vart, forutsatt at vilkårene for å kreve betaling er oppfylt og avtalen ikke er inngått ved telefonsalg.

Ved drøftelser om tolkningen av bestemmelsen i de nordiske samrådsmøtene har man kommet fram til at unntaket ikke gjelder korttidsforsikring som inngår som del i en annen forsikring. Det gjelder heller ikke slike reiseforsikringer som tegnes for ett år, og som generelt omfatter alle reiser på inntil 30 dager.

*Bokstav c* inneholder et unntak for oppfylte avtaler. Etter direktivet artikkel 6 nr. 2 bokstav c skal angreretten ikke gjelde for «avtaler som begge parter fullt ut har oppfylt etter uttrykkelig oppmoding frå forbrukaren før forbrukaren har nytta angreretten».

Denne bestemmelsen må forstås slik at det er en forutsetning for unntaket at forbrukeren har bedt om eller gitt samtykke til at avtalen oppfylles før angrefristens utløp.

Gjennom opplysningsplikten som følger av direktivets artikkel 3 nr. 1 3) bokstav a, jf. forslaget § 7 a bokstav j, sikres det at forbrukeren får opplysninger om angreretten, slik at han eller hun vil vite at angreretten ikke vil gjelde dersom en avtale er fullt ut oppfylt.

Eksempler på avtaler som er fullt ut oppfylt er en enkeltstående avtale om betalingsformidling eller pengeoverføring. Unntaket for så vidt gjelder slike tjenester er imidlertid bare praktisk der det inngås enkeltstående avtaler med en institusjon om denne tjenesten. Pengeoverføringer som skjer som ledd i de tjenester som en vanlig kontoavtale inneholder, anses ikke som selvstendige avtaler som det er angrerett på, jf. pkt. 3.1.4.

Bestemmelsen kommer ikke til anvendelse i løpende avtaleforhold, for eksempel en låneavtale eller forsikringsavtale. Selv om lånet skulle være etablert og utbetalt, vil det ikke være fullt ut oppfylt før forbrukeren har betalt tilbake lånesummen. I disse tilfellene kommer imidlertid § 22 c annet ledd til anvendelse, slik at forbrukeren må betale for den delen av tjenesten som er levert.

Ved vurdering av når enkeltelementene i en avtale er oppfylt, for eksempel et oppdrag om betalingsoverføring er utført og endelig, må alminnelige prinsipper om dette legges til grunn. Angrerettloven regulerer ikke hva som anses som oppfyllestidspunkt mv.

Unntaket i *bokstav d* for lån knyttet til fast eiendom er drøftet under punkt 3.3.2.4. Departementet legger til grunn at også lån som er sikret med pant i borettslagandeler skal omfattes av unntaket.

#### *Til § 22 c Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg*

*Første ledd* fastslår at partenes plikt til å oppfylle avtalen bortfaller ved bruk av angreretten. For de tilfeller der avtalen er delvis oppfylt, gir bestemmelsene i de øvrige ledd anvisning på hvordan oppgjøret skal skje.

*Annet ledd* inneholder en regel om hva forbrukeren skal kunne pålegges å betale ved bruk av angreretten. Det vises til de generelle merknadene pkt. 3.3.3.2.

*Tredje ledd* angir vilkårene for at det skal kunne kreves betaling fra forbrukeren for tjenester som er mottatt før angreretten benyttes. Det vises til de generelle merknadene punkt 3.3.3.2.

*Fjerde og femte ledd* inneholder regler om tilbakelevering/-betaling som gjennomføres i samsvar med tilsvarende bestemmelser i direktivet artikkel 7 nr. 4 og 7 nr. 5.

*Fjerde ledd* fastslår at tjenesteyteren skal betale tilbake snarest mulig og senest innen 30 dager etter at forbrukerens melding om bruk av angreretten ble mottatt. Det som skal tilbakebetales til forbrukeren, er det som forbrukeren har betalt, fratrukket de kostnadene som tjenesteyteren kan kreve erstattet etter annet ledd. Når forbrukeren gir melding om at han eller hun benytter angreretten, må tjenesteyteren foreta en beregning. Den eventuelle kostnad som oppstår for tilbakebetalingen skal bæres av tjenesteyteren. Den kan altså ikke innregnes i krav på vederlag etter annet ledd, siden den kun gjelder utgifter som er påløpt i tiden før angreretten ble benyttet.

*Femte ledd* gjelder forbrukerens tilbakeføring av mottatte ytelser/formuesgoder. Det kan for eksempel være mottatt kreditt eller fysiske gjenstander som «digipass» sikkerhetsutstyr for elektronisk identifisering. Forbrukeren må selv bære kostnadene med tilbakeføring.

Fristen for tilbakeføring er 30 dager etter at melding om bruk av angreretten ble sendt. Hvilke virkninger det får dersom forbrukeren ikke oppfylder sine plikter, reguleres ikke av loven, men følger av avtalen og alminnelige regler. Dersom det for eksempel dreier seg om for sen tilbakebetaling av et utbetalt lån, kommer reglene i forsinkelsesrenteloven til anvendelse.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

*Til § 22 d Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg*

Det vises til de generelle merknadene under punkt 3.3.3.3.

*Til §§ 22 e og 22 f*

Bestemmelsene innebærer kun en videreføring av de reglene som gjelder i dag ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted.

*Til endringen i overskriften i kapittel 6*

Bestemmelsene i kapittel 6 gjelder ikke avtaler om finansielle tjenester, og overskriften endres i tråd med dette.

*Til II. Endring i forbrukertvisteloven § 14*

Bestemmelsen gir adgang for departementet til å godkjenne at klager som ellers faller inn under Forbrukertvistutvalgets kompetanse, i stedet skal behandles av en nemnd. Gjeldende bestemmelse er begrenset til godkjenning av bransjenemnder. For tvister om angrerett på fjernsalg av finansielle tjenester, oppstår imidlertid behovet for å kunne unnta også tvister som kan behandles av klagenemndene for Lånekassen og for Husbanken fra Forbrukertvistutvalgets kompetanse. Det er ikke naturlig å betegne disse som bransjenemnder, og bestemmelsen utvides derfor til å gjelde klagenemnder generelt. Det vises for øvrig til punkt 3.5.3 i de alminnelige merknadene.

*Til III. Ikrafttredelse*

Se punkt 3.6.



## 5 Økonomiske og administrative konsekvenser

Norsk lovgivning om finansielle tjenester gir allerede i dag et godt forbrukervern, både med hensyn til informasjon til forbrukerne ved markedsføring og i forbindelse med avtaleinngåelse, og med hensyn til muligheten til å avslutte et avtaleforhold.

Endringene som foreslås vil likevel i det vesentlige medføre et styrket vern for forbrukerne. Ved innføring av krav om at tjenesteyterne skal gi informasjon som er særlig relevant ved fjernsalg, vil forbrukerne kunne treffe mer velinformerte valg, samtidig som angreretten gir mulighet til å komme løs fra avtaler i en begrenset tidsperiode etter at man har fått informasjon og hatt mulighet til å overveie avtalen.

For næringslivet vil opplysningsplikten knyttet til omsetning av finansielle tjenester bli utvidet i omfang. Dette medfører at tjenesteyterne må gå gjennom sine rutiner og informasjonsmateriell. Mesteparten av informasjonen vil imidlertid i praksis være knyttet til standardmateriell eller maler, til bruk ved utsendelse av informasjon per brev eller e-post til nye kunder. Disse vil måtte endres og oppdateres i forhold til de nye reglene. Lovendringene vil derimot, etter det departementet kan se, ikke medføre ekstra arbeid av betydning i forbindelse med den enkelte avtaleinngåelse.

Overtredelser av plikten til å gi informasjon i markedsføringen kan rammes av markedsføringsloven. For Forbrukerombudet, som fører tilsyn med markedsføring rettet mot forbrukere, kan innføring av nytt regelverk bety økt behov for tilsyn.

På den annen side kan mer spesifikke krav til tjenesteyters plikter lette tilsynet.

I dag behandler Forsikringsskadenemnda og Bankklagenemnda tvister innenfor områdene forsikring og banktjenester. Forbrukertvistutvalget behandler tvister etter angrerettloven. Departementet vil foreslå at Forbrukertvistutvalget gis kompetanse til å behandle tvister knyttet til angrerettloven for finansielle tjenester, men at denne kompetansen kan begrenses ved forskrift. I første omgang vil det være aktuelt å unnta tvister som kan behandles av Bankklagenemnda og Forsikringsskadenemnda fra Forbrukertvistutvalgets kompetanse. Dette omfatter i dag store deler av tjenesteytersiden, men viktige aktører som blant andre Statens pensjonskasse, Statens lånekasse for utdanning og medlemmer av Norges Fondsmeglerforbund er ikke avtalepart i nemndene. Departementet vil oppfordre til at flere slutter seg til nemnda, noe de fleste av dagens avtaleparter i nemnda har stilt seg positive til i sine høringsuttalelser.

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 endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 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 endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven) i samsvar med et vedlagt forslag.

---

## Forslag

# til lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

### I

I lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven), gjøres følgende endringer:

§ 2 bokstav a skal lyde:

- a) salg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester fra salgsautomater og automatiserte forretningslokaler

§ 2 bokstav c skal lyde:

- c) auksjonssalg av varer og andre tjenester enn finansielle tjenester. Loven gjelder likevel når det er lagt opp til at budgivning 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

§ 2 bokstav g og h oppheves.

Ny § 3 a skal lyde:

§ 3 a. Forholdet til annet regelverk

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

§ 6 første ledd ny bokstav f skal lyde:

- f) finansiell tjeneste: enhver tjeneste som har karakter av bank-, kreditt-, forsikrings-, individuell pensjons-, investerings- eller betalingstjeneste.

Overskriften i § 7 skal lyde:

§ 7. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester

§ 7 fjerde ledd oppheves.

Ny § 7 a skal lyde:

§ 7 a. Forhåndsopplysninger ved fjernsalg av finansielle tjenester

I rimelig tid før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale skal tjenesteyteren gi forbrukeren opplysninger om:

- a) tjenesteyterens navn, organisasjonsnummer og ervervsmessige hovedaktivitet og tjenesteyterens geografiske adresse. Har en utenlandsk tjenesteyter en representant her i landet, eller tjenesteyteren for øvrig representeres overfor forbrukeren av en annen næringsdrivende, skal forbrukeren ha tilsvarende opplysninger om representanten,
- b) eventuelle godkjenningsordninger som virksomheten er underlagt og opplysninger om den relevante tilsynsmyndigheten,
- c) den finansielle tjenestens viktigste egenskaper,
- d) eventuelle særskilte risikoer knyttet til det finansielle instrumentet eller til operasjoner som skal utføres. Er tjenestens pris avhengig av svingninger i finansmarkedene, skal det opplyses om dette og om at historisk verdiutvikling og avkastning ikke kan brukes som indikator på framtidig utvikling og avkastning,
- e) den samlede prisen forbrukeren skal betale, inklusive provisjoner, gebyrer og alle skatter og avgifter som betales gjennom tjenesteyteren, og spesifisering av alle enkeltelementer i prisen. Kan det ikke opplyses om nøyaktig pris, skal det opplyses om utregningsgrunnlaget,
- f) at det kan finnes andre avgifter og/eller kostnader som ikke betales gjennom eller blir pålagt gjennom tjenesteyteren,
- g) eventuelle grenser for hvor lenge opplysningene er gyldige,
- h) ordninger for betaling og for oppfylging av avtalen,
- i) eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden,
- j) forbrukeren har angrerett eller ikke, den eventuelle angrefristens lengde, vilkår for å bruke angreretten, herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten,
- k) hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av å ikke bruke angreretten,

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

- l) *avtalens korteste varighet for avtaler om løpende eller tilbakevendende finansielle tjenester,*
- m) *eventuelle rettigheter avtalen gir partene til førtidig eller ensidig å avslutte avtaleforholdet, herunder eventuelle vederlag som pålegges i henhold til avtalen i slike tilfelle,*
- n) *navnet på den medlemsstaten eller medlemsstatene hvis lover er brukt av tjenesteyter som grunnlag for å kontakte forbrukeren før avtalen inngås,*
- o) *eventuelle lovvalgs- eller vernetingsbestemmelser i avtalen,*
- p) *på hvilket eller hvilke språk avtalevilkårene og forhåndsopplysningene nevnt i denne bestemmelsen fins, samt på hvilket eller hvilke språk tjenesteyteren, med samtykke fra forbrukeren, forplikter seg til å kommunisere så lenge avtalen løper,*
- q) *muligheten for å få løst eventuelle tvister med tjenesteyteren utenfor domstolene og hvordan forbrukere eventuelt kan benytte seg av ordningene,*
- r) *garantifond eller erstatningsordninger som ikke er omfattet av direktiv 94/19/EF om innskuddsgarantiordninger og direktiv 97/9/EF om erstatningsordninger for investorer.*

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

Forutsatt at forbrukeren uttrykkelig har gitt sitt samtykke til dette, kan tjenesteyteren i telefonsamtaler nøye seg med å gi opplysningene nevnt i første ledd bokstav a, c, d, e og j. Tjenesteyteren skal i så fall informere forbrukeren om at flere opplysninger er tilgjengelige på forespørsel, og hva slags opplysninger dette er. Tjenesteyteren skal uansett gi fullstendige opplysninger etter første ledd skriftlig på varig medium på det tidspunktet som følger av reglene i § 9 a.

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

§ 8 første og annet ledd skal lyde:

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

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

Kapitteloverskriften i kapittel 3 skal lyde:

### **Kapittel 3. Plikt til å gi opplysninger skriftlig på et varig medium**

Overskriften i § 9 skal lyde:

§ 9. Opplysningsplikt ved *avtaleinngåelse ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester*

Innledningen til § 9 første ledd skal lyde:

I forbindelse med inngåelse av en avtale skal forbrukeren motta følgende *opplysninger skriftlig på et varig medium* som forbrukeren råder over:

§ 9 femte og sjette ledd oppheves

Ny § 9 a skal lyde:

§ 9 a. *Opplysninger og avtalevilkår på varig medium ved fjernsalg av finansielle tjenester*

*I rimelig tid før forbrukeren blir bundet av en avtale skal tjenesteyteren gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle opplysninger etter § 7 a første ledd, skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over. Hvis avtalen inngås på forbrukerens oppfordring og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode som ikke gjør det mulig å gi avtalevilkår og opplysninger på varig medium før avtaleinngåelsen, skal tjenesteyteren oppfylle sine forpliktelser straks etter at avtalen er inngått.*

*§ 7 a fjerde ledd gjelder tilsvarende.*

Ny § 9 b skal lyde:

§ 9 b. *Rett for forbrukeren til ved fjernsalg av finansielle tjenester å få avtalevilkår på papir og til å bytte fjernkommunikasjonsmetode*

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

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

Ny § 9 c skal lyde:

§ 9 c. *Opplysninger på varig medium ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted*

*I forbindelse med inngåelse av en avtale om finansielle tjenester som inngås utenfor fast utsalgssted, skal tjenesteyteren gi forbrukeren opplysninger som nevnt i § 7 a første ledd bokstav j og k skriftlig på et varig medium som forbrukeren råder over.*

§ 10 første ledd skal lyde:

Departementet kan ved forskrift fastsette nærmere bestemmelser om krav til oppfyllelse av opp-

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

lysningsplikten etter §§ 9, 9 a og 9 c, herunder at opplysninger om angreretten skal gis ved bruk av et angrefristformular fastsatt av departementet.

§ 11 første ledd annet punktum skal lyde:

*Ved fjernsalg løper fristen uansett ut senest 3 måneder etter at varen er mottatt, eller etter 1 år dersom opplysninger om angrerett ikke er gitt.*

Kapitelloverskriften i kapittel 5 skal lyde:

**Kapittel 5. Angrerett ved avtaler om andre tjenester enn finansielle tjenester**

§ 18 første ledd annet punktum skal lyde:

*Ved fjernsalg løper fristen uansett ut senest 3 måneder etter at avtalen ble inngått, eller etter 1 år dersom opplysning om angreretten ikke er gitt.*

§ 19 annet ledd oppheves.

Nytt kapittel 5 A skal lyde:

**Kapittel 5 A. Angrerett ved avtaler om finansielle tjenester**

§ 22 a. Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved fjernsalg

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) innen 14 dager ved å gi melding til tjenesteyteren etter tredje ledd. For avtaler om livsforsikring og individuelle pensjonsavtaler er fristen 30 dager.

Fristen løper fra avtalen er inngått eller, ved livsforsikringsavtaler, fra forbrukeren har fått melding om at avtalen er inngått, forutsatt at avtalevilkårene og opplysningene som kreves med hjemmel i § 9 a første ledd er mottatt på foreskrevet måte. Dersom opplysningsplikten først oppfylles etter avtaleinngåelsen eller melding om at en livsforsikringsavtale er inngått, løper fristen fra det tidspunktet opplysningsplikten er oppfylt.

Bestemmelsen i § 13 om melding om bruk av angreretten og fristberegning gjelder tilsvarende.

§ 22 b. Unntak fra angreretten ved fjernsalg

Angreretten gjelder ikke for

- tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden
- avtaler om reise- og reisegodsforsikring eller andre forsikringsavtaler med kortere varighet enn en måned
- avtaler som etter forbrukerens uttrykkelige anmodning er blitt oppfylt av begge parter før forbrukeren utøver sin angrerett
- kreditt som er sikret ved pant i fast eiendom eller i rettinghet knyttet til fast eiendom.

§ 22 c. Gjennomføring av angreretten ved fjernsalg

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

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

Rett til betaling forutsetter at oppfyllelse av avtalen er påbegynt etter forbrukerens anmodning og at forbrukeren er blitt opplyst om det beløpet som skal betales i samsvar med reglene i § 7 a bokstav j jf. § 9 a første ledd.

Tjenesteyteren skal snarest mulig og senest i løpet av 30 kalenderdager tilbakebetale ethvert beløp som han har mottatt fra forbrukeren i forbindelse med avtalen, med unntak av eventuelle beløp etter annet ledd. Fristen løper fra den dagen tjenesteyteren mottar melding om bruk av angreretten.

Forbrukeren skal snarest mulig og senest i løpet av 30 kalenderdager tilbakeføre ethvert beløp og/eller formuesgode som han eller hun har mottatt. Fristen løper fra den dagen forbrukeren sender melding om bruk av angreretten.

§ 22 d. Oppheving av visse tilknyttede avtaler ved fjernsalg

Hvis det til en finansiell tjeneste er knyttet en annen fjernsalgsavtale om tjenester som skal leveres av tjenesteyteren, oppheves den andre avtalen uten at det kan kreves vederlag for opphevelsen dersom forbrukeren benytter angreretten etter § 22 a.

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

§ 22 e. Rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved salg utenfor fast utsalgssted

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til tjenesteyteren etter § 20 innen 14 dager etter at de opplysningene som kreves med hjemmel i § 9 c er mottatt på foreskrevet måte.

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

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

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

§ 22 f. Gjennomføring av angreretten ved 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. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen.

Bestemmelsen i § 17 om virkninger for kredit-  
tvtaler gjelder tilsvarende.

Kapitteloverskriften i kapittel 6 skal lyde:

**Kapittel 6. Gjennomføring av avtalen ved andre avtaler enn avtaler om finansielle tjenester**

## II

I lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister skal § 14 lyde:

§ 14 Forholdet til *klagenemnder*

Departementet kan godkjenne at klager som ellers faller inn under Forbrukertvistutvalgets kompetanse i stedet skal behandles av en *klagenemnd*.

Kongen kan gi nærmere regler om hvilke krav som kan stilles til *klagenemndas* vedtekter for at godkjenning kan gis.

## III

Loven trer i kraft fra den tid Kongen bestemmer.

---

**Vedlegg 1**

## **Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiv 97/7/EF og 98/27/EF**

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNIONEN HAR –

med tilvising til traktaten om skipinga av Det europeiske fellesskapet, særleg artikkel 47 nr. 2, artikkel 55 og 95,

med tilvising til framlegget frå Kommisjonen<sup>(1)</sup>, med tilvising til fråsegna frå Økonomi- og sosialutvalet<sup>(2)</sup>,

etter den framgangsmåten som er fastsett i artikkel 251 i traktaten<sup>(3)</sup>, og

ut frå desse synsmåtane:

- 1) For å verkeleggjere måla for den indre marknaden er det viktig å vedta tiltak med sikte på ei gradvis konsolidering av denne marknaden, og desse tiltaka må medverke til eit høgt nivå for forbrukarvern i samsvar med artikkel 95 og 153 i traktaten.
- 2) Fjernsal av finansielle tenester vil utgjere eit av dei viktigaste konkrete resultatane av gjennomføringa av den indre marknaden, både for forbrukarar og ytarar av finansielle tenester.
- 3) Innan ramma av den indre marknaden er det i forbrukarane si interesse å ha lik tilgang til flest mogleg av dei finansielle tenestene som finst tilgjengelege i Fellesskapet, slik at dei kan velje dei tenestene som høver best for dei. For å sikre forbrukarane den svært viktige retten til å kunne velje fritt, krevst det eit høgt nivå for forbrukarvern for å auke tilliten blant forbrukarane til fjernsal.
- 4) For at den indre marknaden skal verke på ein god måte, må forbrukarane kunne forhandle om og gjere avtaler med ein tenesteytar som er etablert i andre medlemsstatar, utan omsyn til

om tenesteytaren òg er etablert i den medlemsstaten der forbrukaren er busett.

- 5) Finansielle tenester har eit immaterielt preg og er difor særst godt eigna til fjernsal, og innføringa av ei rettsleg ramma for å regulere fjernsal av finansielle tenester bør auke tilliten blant forbrukarane til bruk av nye teknikkar i samband med fjernsal av finansielle tenester, t.d. elektronisk handel.
- 6) Dette direktivet bør nyttast i samsvar med traktaten og det avleidde regelverket, medrekna direktiv 2000/31/EF<sup>(4)</sup> om elektronisk handel; det sistnemnde direktivet kan nyttast berre på dei transaksjonane som det omfattar.
- 7) Føremålet med dette direktivet er å nå dei måla som er nemnde ovanfor, utan at det rører ved dei fellesskapsføresegnene eller den nasjonale lovgjevinga som gjeld for fridommen til å yte tenester, eller eventuelt kontrollen til vertsstaten og/eller godkjenning- eller tilsynsordningar i medlemsstatane, der dette er i samsvar med regelverket til Fellesskapet.
- 8) Vidare vil dette direktivet, særleg dei føresegnene som gjeld opplysningar om eventuelle vilkår i avtala med omsyn til kva lovgjeving som skal nyttast på avtala, og/eller med omsyn til kva domstol som skal ha kompetanse, ikkje verke inn på korleis rådsforordning (EF) nr. 44/2001 av 22. desember 2000 om domsmyndighet og om anerkjennelse og fullbyrjing av dommer i sivile og kommersielle saker<sup>(5)</sup> eller Roma-konvensjonen av 1980 om kva lov som skal nyttast på avtaleplikter, skal nyttast på fjernsal av finansielle tenester.
- 9) Verkeleggjeringa av måla i handlingsplanen for finansielle tenester krev eit høgare nivå for forbrukarvern på visse område. Dette inneber ei større tilnærming, særleg når det gjeld kollektive investeringsfond som ikkje er harmoniserte,

<sup>(1)</sup> TEF C 385 av 11.12.1998, s. 10, og TEF C 177 E av 27.6.2000, s. 21.

<sup>(2)</sup> TEF C 169 av 16.6.1999, s. 43.

<sup>(3)</sup> Europaparlamentsfråsegn av 5. mai 1999 (TEF C 279 av 1.10.1999, s. 207), felles haldning frå Rådet av 19. desember 2001 (TEF C 58 E av 5.3.2002, s. 32) og europaparlamentsavgjerd av 14. mai 2002 (enno ikkje offentleggjort i TEF). Rådssavgjerd av 26. juni 2002 (enno ikkje offentleggjort i TEF).

<sup>(4)</sup> TEF L 178 av 17.7.2000, s. 1.

<sup>(5)</sup> TEF L 12 av 16.1.2001, s. 1.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

åtferdsreglar for investeringstenester og forbrukarkredittar. I påvente av at ei slik tilnærming skal oppnåast bør det haldast ved lag eit høgt nivå for forbrukarvern.

- 10) Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler<sup>(6)</sup> inneheld dei viktigaste føresegnene som skal nyttast på avtaler om fjernsal av varer eller tenester som er gjorde mellom ein seljar eller tenesteytar og ein forbrukar. Finansielle tenester er ikkje omfatta av det nemnde direktivet.
- 11) Innan ramma av den vurderinga som er gjort med sikte på å slå fast kva særlege tiltak som trengst på området finansielle tenester, har Kommisjonen oppmoda alle dei partane som det gjeld, om å leggje fram synspunkta sine, særleg i samband med utarbeidinga av grønboka «Finansielle tenester – å oppfylle forventningane til forbrukarane». Dei samråda som vart haldne i samband med dette, synte at forbrukarvernet må styrkjast på dette området. Kommisjonen har difor kome fram til at han vil gjere eit særskilt framlegg som gjeld fjernsal av finansielle tenester.
- 12) Dersom medlemsstatane vedtek reglar for fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane som er motstridande eller ulike, kan dette ha ein negativ innverknad på verkemåten til den indre marknaden og på konkurransen mellom føretaka på denne marknaden. Difor må det innførast felles reglar på fellesskapsplan på dette området, utan at det allmenne forbrukarvernet i medlemsstatane vert dårlegare.
- 13) Ved dette direktivet bør det sikrast eit høgt nivå for forbrukarvern, med sikte på å sikre fri rørsle for finansielle tenester. På dei områda som vert harmoniserte ved dette direktivet, bør det ikkje vere mogleg for medlemsstatane å vedta andre føresegner enn dei som er fastsette i direktivet, med mindre noko anna er uttrykkjeleg nemnt i direktivet.
- 14) Dette direktivet omfattar alle finansielle tenester som kan ytast ved fjernsal. Visse finansielle tenester er likevel regulerte ved særlege føresegner i fellesskapsregelverket som vil halde fram med å gjelde for dei aktuelle tenestene. Det bør likevel fastsetjast prinsipp for fjernsal av slike tenester.
- 15) Fjernsalavtaler inneber bruk av fjernkommunikasjonsmiddel som vert nytta som del av ei ordning for fjernsal eller fjerntenesteyting utan at tenesteytaren og forbrukaren er til stades samstundes. Den stadige vidareutviklinga av desse kommunikasjonsmidla krev at det vert fastsett kva prinsipp som skal gjelde, òg for middel som enno vert nytta berre i eit avgrensa omfang. Fjernsalavtaler er difor avtaler som det vert gjeve tilbod om, som vert forhandla og som vert gjorde på avstand.
- 16) Ei og same avtale som omfattar fleire påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, kan verte vurderte ulikt rettsleg i dei ulike medlemsstatane, men det er viktig at dette direktivt vert nytta på same måten i alle medlemsstatane. For å nå dette målet bør dette direktivet nyttast på den første av fleire påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, som kan reknast for å utgjere ein heilskap, utan omsyn til om operasjonen eller serien av operasjonar er omfatta av éi og same avtale eller av fleire påfølgjande avtaler.
- 17) Ei «innleiande avtale om tenester» kan t.d. omfatte opning av bankkonto, nyskaffing av kredittkort eller avtale om porteføljeforvaltning, og «operasjonar» kan t.d. omfatte innskot eller uttak av pengar til eller frå bankkontoen, betaling med kredittkort eller transaksjonar innan rammene av ei avtale om porteføljeforvaltning. Dersom nye element skal leggjast til ei innleiande avtale om tenester, t.d. høve til å nytte eit elektronisk betalingsmiddel saman med ein eksisterande bankkonto, er dette ikkje å rekne som ein «operasjon», men som ei tilleggsavtale som dette direktivet skal nyttast på. Teikning av nye delar i det same kollektive investeringsfondet vert rekna for å vere ein «påfølgjande operasjon av same type».
- 18) Ettersom dette direktivet omfattar ei ordning for tenesteyting som er organisert av ytaren av finansielle tenester, vil tilfeldig yting av tenester utanfor ein forretningsstruktur som har som føremål å gjere avtaler om fjernsal, ikkje høyre inn under verkeområdet til direktivet.
- 19) Tenesteytaren er den personen som yter tenester ved fjernsal. Likevel bør dette direktivet òg nyttast dersom eitt av stadia i samband med sallet medfører bruk av ein mellommann. Ut frå typen og omfanget av ein slik medverknad bør dei relevante føresegnene i dette direktivet nyttast på slike mellommenn, utan omsyn til kva rettsleg status dei har.
- 20) Varige medium omfattar særleg diskettar, CD-ROM, DVD og harddisken i datamaskina til forbrukaren der den elektroniske posten er lagra, men dei omfattar ikkje nettstader på Internett, med mindre desse oppfyller kriteria i definisjonen av eit varig medium.

<sup>(6)</sup> TEF L 144 av 4.6.1997, s. 19.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

- 21) Bruk av fjernkommunikasjonsmiddel bør ikkje føre til urettkomne avgrensingar i informasjonen til kunden. Av omsyn til klarleiken er det i dette direktivet fastsett krav som er naudsynte for å sikre at forbrukaren får fullnøyande informasjon, både før og etter at avtala er gjort. Før avtala vert gjort, bør forbrukaren få dei førehandsopplysningane som er naudsynte for å kunne vurdere skikkeleg den finansielle tenesta som han eller ho har fått tilbod om, og såleis gjere eit val ut frå gode kunnskapar. Tenesteytaren bør gjere det uttrykkjeleg klart kor lenge det aktuelle tilbodet står ved lag.
- 22) Dei opplysningane som er nemnde i dette direktivet, omfattar allmenne opplysningar som gjeld for alle typar finansielle tenester. Andre krav til opplysningar om ei særskild finansiell teneste, t.d. om kva ein forsikringspolise dekkjer, er ikkje førde opp berre i dette direktivet. Denne typen opplysningar bør gjevast i samsvar med relevant fellesskapsregelverk eller nasjonal lovgjeving som er vedteken i samsvar med fellesskapsretten.
- 23) For å oppnå eit best mogleg forbrukarvern er det viktig at forbrukaren vert orientert på ein tilfredsstillande måte om føresegnene i dette direktivet og om eventuelle åtferdsreglar som finst på dette området, og om retten til å gå frå ei avtale.
- 24) Dersom angreretten ikkje kan nyttast fordi forbrukaren uttrykkjeleg har kravd at avtala vert oppfylt, bør tenesteytaren melde frå til forbrukaren om dette.
- 25) Forbrukarane bør ha vern mot tenester som dei ikkje har bede om. Forbrukarane bør vere fritekne for alle plikter i samband med slike tenester, og mangel på svar bør ikkje reknast som eit samtykke frå forbrukaren si side. Denne føresegna må likevel ikkje hindre at gyldige avtaler som er gjorde mellom partane, kan lengjast stillteiane dersom lovgjevinga i medlemsstatane tillèt ei slik stillteiane lenging.
- 26) Medlemsstatane bør setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for på ein effektiv måte å verne forbrukarar som ikkje ønskjer å verte kontakta gjennom visse kommunikasjonsmiddel eller til visse tider. Dette direktivet rører ikkje ved dei særlege vernetiltaka som står til rådvelde for forbrukarane etter fellesskapsregelverket om personvern og vern av personopplysningar.
- 27) For å verne forbrukarane er det naudsynt med høvelege og effektive framgangsmåtar for handsaming av klager og tvistar i medlemsstatane med sikte på å løyse eventuelle tvistar mellom tenesteytarar og forbrukarar, og der det er føremålstenleg bør eksisterande framgangsmåtar nyttast til dette.
- 28) Medlemsstatane bør oppmode offentlege eller private organ som er skipa for å løyse utanrettslege tvistar, om å samarbeide om å løyse tvistar over landegrensene. Eit slikt samarbeid kunne særleg gjere det mogleg for forbrukarane å leggje fram for utanrettslege organ i medlemsstaten der dei er busette, klager som gjeld tenesteytarar som er etablerte i andre medlemsstatar. Skipinga av FIN-NET gjev betre hjelp til forbrukarar som nyttar tenester over landegrensene.
- 29) Dette direktivet rører ikkje ved den retten medlemsstatane har, i samsvar med fellesskapsretten, til å utvide det vernet som dette direktivet gjev, til å gjelde for ideelle organisasjonar og til personar som nyttar seg av finansielle tenester for å verte sjølvstendig næringsdrivande.
- 30) Dette direktivet bør òg omfatte tilfelle der den nasjonale lovgjevinga gjer det mogleg for forbrukaren å gje ei bindande avtalemessig fråsegn.
- 31) Føresegnene i dette direktivet om kva språk tenesteytaren skal velje, bør ikkje verke inn på dei føresegnene i den nasjonale lovgjevinga om val av språk som er vedtekne i samsvar med fellesskapsretten.
- 32) Fellesskapet og medlemsstatane har innan ramma av Generalavtala om handel med tenester (GATS) plikta seg til å gjere det mogleg for forbrukarane å kjøpe bank- og investeringstenester i utlandet. Etter GATS har medlemsstatane høve til å gjere tilsynsmessige tiltak, medrekna tiltak for å verne investorar, innskytarar, forsikringstakarar og personar som har ei finansiell teneste uteståande frå tenesteytaren. Slike tiltak bør ikkje påleggje restriksjonar som går ut over det som krevst for å sikre forbrukarvernet.
- 33) Med sikte på vedtakinga av dette direktivet er det naudsynt å tilpasse verkeområdet til direktiv 97/7/EF og europaparlaments- og rådsdirektiv 98/27/EF av 19. mai 1998 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukarinteresser<sup>(7)</sup> og verkeområdet for oppseiingsfristen i rådsdirektiv 90/619/EØF av 8. november 1990 om samordning av lover og forskrifter om direkte livsforsikring, om fastsettelse av bestemmelse for å lette den faktiske utøvelse av adgang til å yte tenester og om endring av direktiv 79/267/EØF<sup>(8)</sup>.

(7) TEF L 166 av 11.6.1998, s. 51. Direktivet sist endra ved direktiv 2000/31/EF (TEF L 178 av 17.7.2001, s. 1).

(8) TEF L 330 av 29.11.1990, s. 50. Direktivet sist endra ved direktiv 92/96/EØF (TEF L 360 av 9.12.1992, s. 1).



34) Ettersom måla for dette direktivet, som er å innføre felles reglar for fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane, ikkje i tilstrekkeleg grad kan nåast av medlemsstatane og difor betre kan nåast på fellesskapsplan, kan Fellesskapet vedta tiltak i samsvar med nærleiksprinsippet slik det er fastsett i artikkel 5 i traktaten. I samsvar med prinsippet om rimeleg samhøve, slik det er fastsett i den nemnde artikkelen, går ikkje dette direktivet lenger enn det som er naudsynt for å nå dette målet –

#### VEDTEKE DETTE DIREKTIVET:

##### Artikkel 1

#### Føremål og verkeområde

1. Føremålet med dette direktivet er å tilnærme lovene og forskriftene til medlemsstatane med omsyn til fjernsal av finansielle tenester til forbrukarane.

2. For avtaler om finansielle tenester som omfattar ei innleiande avtale om tenesteyting, følgd av påfølgjande operasjonar eller av ein serie separate operasjonar av same type som finn stad over eit visst tidsrom, skal føresegnene i dette direktivet nyttast berre på den innleiande avtala.

Dersom det ikkje ligg føre ei innleiande avtale om tenesteyting, men dei påfølgjande operasjonane eller dei separate operasjonane av same type som finn stad over eit visst tidsrom, vert utførde mellom dei same avtalepartane, gjeld artikkel 3 og 4 berre for den første operasjonen. Dersom det likevel går meir enn eitt år før det vert utført nokon operasjon av same type, skal den neste operasjonen reknast som den første i ein ny serie av operasjonar, og følgjeleg skal artikkel 3 og 4 gjelde.

##### Artikkel 2

#### Definisjonar

I dette direktivet tyder

- a) «fjernsalsavtale» alle avtaler om finansielle tenester som vert gjorde mellom ein tenesteytar og ein forbrukar innan ramma av ei ordning for fjernsal eller fjerntenesteyting, og som er lagde til rette av tenesteytaren, som i samband med avtala berre nyttar eitt eller fleire fjernkommunikasjonsmiddel inntil og medrekna tidspunktet då avtala vert gjort,
- b) «finansiell teneste» alle bank-, kreditt- og forsikringstenester og tenester i samband med individuelle pensjonar, investering eller betaling,
- c) «tenesteytar» alle offentlege eller private fysiske eller juridiske personar som gjennom fjern-

salsavtaler yter tenester innan rammene av handels- eller yrkesverksemda si,

- d) «forbrukar» alle fysiske personar som i fjernsalsavtaler som er omfatta av dette direktivet, handlar utanfor rammene av handels- eller yrkesverksemda si,
- e) «fjernkommunikasjonsmiddel» alle middel som utan at tenesteytaren og forbrukaren er til stades samstundes, kan nyttast til fjernsal av ei teneste mellom desse partane,
- f) «varig medium» alle medium som gjer det mogleg for forbrukaren å lagre opplysningar som er retta til han eller henne personleg, på ein slik måte at opplysningane er tilgjengelege til framtidig bruk i eit tidsrom som høver til føremålet med dei, og som gjev høve til uendra attgjeving av dei lagra opplysningane,
- g) «formidlar eller leverandør av fjernkommunikasjonsmiddel» alle offentlege eller private fysiske eller juridiske personar som innan rammene av handels- eller yrkesverksemda si stiller eitt eller fleire fjernkommunikasjonsmiddel til rådvelde for tenesteytarane.

##### Artikkel 3

#### Opplysningar til forbrukaren før fjernsalsavtala vert gjort

1. I rimeleg tid før forbrukaren vert bunden av ei fjernsalsavtale eller eit tilbod, skal han eller ho gjevast følgjande opplysningar om:

- 1) tenesteytaren
  - a) opplysningar om identiteten og hovudverksemda til tenesteytaren, den geografiske adressa der tenesteytaren er etablert og alle andre geografiske adresser som er relevante for tilhøvet mellom forbrukaren og tenesteytaren,
  - b) opplysningar om identiteten til representanten til tenesteytaren som er etablert i medlemsstaten der forbrukaren er busett, og den geografiske adressa som er relevant for tilhøvet mellom forbrukaren og representanten, når ein slik representant finst,
  - c) dersom forbrukaren handlar med ein annan næringsdrivande enn tenesteytaren, skal det gjevast opplysningar om identiteten til denne personen, i kva eigenskap han eller ho handlar på vegner av tenesteytaren overfor forbrukaren og om den geografiske adressa som er relevant for tilhøvet mellom forbrukaren og den næringsdrivande,
  - d) dersom tenesteytaren er førd opp i eit handelsregister eller liknande offentlig register, skal det gjevast opplysningar om kva handelsregister som tenesteytaren er førd

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

- opp i, saman med registreringsnummeret til tenesteytaren eller tilsvarende opplysningar som identifiserer tenesteytaren i dette registret,
- e) dersom verksemda til tenesteytaren er underlagd ei godkjenningssordning, skal det gjevast opplysningar om den relevante tilsynsstyresmakta,
- 2) den finansielle tenesta
- a) opplysningar om dei viktigaste eigenskapane til den finansielle tenesta,
- b) opplysningar om den samla prisen som forbrukaren skal betale tenesteytaren for den finansielle tenesta, medrekna alle provisjonar, gebyr og kostnader, og dessutan alle skattar og avgifter som vert betalte gjennom tenesteytaren, eller dersom det ikkje kan opplysast om nokon nøyaktig pris, opplysningar om grunnlaget for utrekning av prisen, slik at forbrukaren kan kontrollere dette,
- c) dersom det er aktuelt, opplysningar om at den finansielle tenesta er knytt til instrument som inneber særlege risikoar ut frå eigenskapane sine eller ut frå dei operasjonane som skal utførast, eller som har ein pris som er avhengig av svingingar i finansmarknadene som er utanfor tenesteytaren sin kontroll, og om at tidlegare resultat ikkje kan nyttast som indikatorar på framtidig avkastning,
- d) opplysningar om at det kan finnast andre avgifter og/eller kostnader som ikkje vert betalte gjennom eller pålagde av tenesteytaren,
- e) opplysningar om eventuelle grenser for kor lenge dei opplysningane som er gjevne, er gyldige,
- f) ordningar for betaling og for oppfylling av avtala,
- g) opplysningar om særskilde tilleggs-kostnader for forbrukaren ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet, dersom slike tilleggs-kostnader vert pålagde,
- 3) fjernsalsavtala
- a) opplysningar om det finst ein angrerett etter artikkel 6 eller ikkje, og dersom slik angrerett finst, kor lenge han gjeld for og kva vilkår som gjeld for å nytte denne retten, medrekna opplysningar om kva sum forbrukaren kan rekne med å måtte betale etter artikkel 7 nr. 1, og kva følgjer det kan få å ikkje nytte denne retten,
- b) det kortaste tidsrommet som fjernsalsavtala kan gjelde for, dersom det dreier seg om varige eller tilbakevendande finansielle tenester,
- c) opplysningar om eventuelle rettar som partane kan ha til førtidig eller einsidig å bringe avtala til opphøyr i medhald av vilkåra i fjernsalsavtala, medrekna eventuelle bøter som vert pålagde etter avtala i slike tilfelle,
- d) praktiske rettleiingar om korleis angreretten kan nyttast, m.a. om kva adresse forbrukaren bør sende melding til dersom han eller ho ønskjer å nytte seg av angreretten,
- e) namnet på medlemsstaten eller medlemsstatane der tenesteytaren har nytta lovgjevinga som grunnlag for å kontakte forbrukaren før fjernsalsavtala vart gjort,
- f) eventuelle vilkår i avtala om kva lovgjeving som skal nyttast på fjernsalsavtala, og/eller om kva domstol som skal ha kompetanse,
- g) kva språk avtalevilkåra og førehandsopplysningane som er nemnde i denne artikkelen, ligg føre på, og kva språk tenesteytaren, med samtykke frå forbrukaren, tek på seg å kommunisere på så lenge fjernsalsavtala varer,
- 4) klager
- a) om det finst eller ikkje finst ei utanrettsleg ordning for handsaming av klager og tvistar for forbrukaren som er part i ei fjernsalsavtala, og dersom ei slik ordning finst, korleis forbrukaren kan nytte denne ordninga,
- b) om det finst garantifond eller andre skadebotsordningar som ikkje er omfatta av europaparlaments- og rådsdirektiv 94/19/EF av 30. mai 1994 om innskuddsgarantiordningar<sup>(9)</sup> og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/9/EF av 3. mars 1997 om erstatningsordningar for investorer<sup>(10)</sup>.
2. Opplysningane som er nemnde i nr. 1, skal gjevast på ein klar og forståeleg måte i ei form som er tilpassa det fjernkommunikasjonsmiddelet som er nytta, og det skal gå klart fram at dei har eit kommersielt siktemål, samstundes som det vert teke tilbørleg omsyn særleg til prinsippa om god forretningspraksis og prinsippa om vern av personar som etter den nasjonale lovgjevinga si ikkje kan gjere rettshandlar, t.d. mindreårige.
3. Dersom taletelefoni vert nytta som kommunikasjonsmåte,
- a) skal namnet på tenesteytaren og det kommersielle siktemålet med oppringinga gjevast uttrykkeleg ved byrjinga av alle samtalar med forbrukaren,

<sup>(9)</sup> TEF L 135 av 31.5.1994, s. 5.

<sup>(10)</sup> TEF L 84 av 26.3.1997, s. 22.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

- b) treng berre følgjande opplysningar gjevast dersom forbrukaren uttrykkjeleg har gjeve samtykke til det:
- namnet på personen som er i kontakt med forbrukaren og kva tilknytning denne personen har til tenesteytaren,
  - opplysningar om dei viktigaste eigenskapane til den finansielle tenesta,
  - opplysningar om den samla prisen som forbrukaren skal betale tenesteytaren for den finansielle tenesta, medrekna alle skattar og avgifter som vert betalte gjennom tenesteytaren, eller dersom det ikkje kan gjevast opplysningar om nøyaktig pris, opplysningar om grunnlaget for utrekning av prisen, slik at forbrukaren kan kontrollere dette,
  - opplysningar om at det kan finnast andre skattar og avgifter og/eller kostnader som ikkje vert betalte gjennom eller pålagde av tenesteytaren,
  - opplysningar om det finst ein angrerett etter artikkel 6 eller ikkje, og dersom slik angrerett finst, kor lenge han gjeld for og kva vilkår som gjeld for å nytte denne retten, medrekna opplysningar om kva sum forbrukaren kan rekne med å måtte betale etter artikkel 7 nr. 1.

Tenesteytaren skal informere forbrukaren om at andre opplysningar finst tilgjengelege på oppmoding, og om kva slags opplysningar dette er. Tenesteytaren skal i alle høve gje fullstendige opplysningar ved oppfyllinga av pliktene etter artikkel 5.

4. Opplysningar om avtaleplikter, som skal gjevast til forbrukaren før avtala vert gjord, skal vere i samsvar med dei avtalepliktene som ville følgje av den lovgjevinga som er rekna for å skulle gjelde for fjernsalsavtala dersom ei slik avtale vert gjord.

#### Artikkel 4

##### Ytterlegare krav til opplysningar

1. Dersom det i regelverket til Fellesskapet finst føresegner om finansielle tenester som inneheld ytterlegare krav til førehandsopplysningar enn dei som er nemnde i artikkel 3 nr. 1, skal desse krava framleis gjelde.

2. Inntil det finn stad ei ytterlegare harmonisering kan medlemsstatane halde på eller innføre strengare føresegner om krav til førehandsopplysningar, på det vilkåret at føresegnene er i samsvar med fellesskapsretten.

3. Medlemsstatane skal melde frå til Kommisjonen om nasjonale føresegner om dei krava til førehandsopplysningar som er fastsette i nr. 1 og 2 i

denne artikkelen, dersom desse krava går lenger enn det som er nemnt i artikkel 3 nr. 1. Kommisjonen skal ta omsyn til dei nasjonale føresegnene som det er gjeve melding om, når han utarbeider den rapporten som er nemnd i artikkel 20 nr. 2.

4. For å skape ein høg grad av klarleik skal Kommisjonen nytte alle eigna middel til å sikre at dei opplysningane om dei nasjonale føresegnene som han har fått melding om, vert gjorde tilgjengelege for forbrukarar og tenesteytarar.

#### Artikkel 5

##### Avtalevilkår og førehandsopplysningar

1. Tenesteytaren skal i rimeleg tid før forbrukaren vert bunden av ei fjernsalsavtale eller eit tilbod, gje forbrukaren alle avtalevilkår og alle opplysningar som er nemnde i artikkel 3 nr. 1 og artikkel 4, anten på papir eller på eit anna varig medium som er tilgjengeleg for forbrukaren.

2. Dersom avtala er gjord på oppmoding frå forbrukaren ved hjelp av eit fjernkommunikasjonsmiddel som ikkje gjer det mogleg å gjere avtalevilkåra og opplysningane tilgjengelege i samsvar med nr. 1, skal tenesteytaren straks etter at avtala er gjord, stette dei pliktene som han er pålagd i medhald av nr. 1.

3. Forbrukaren kan når som helst under avtaletilhøvet be om å få avtalevilkåra på papir. Forbrukaren har dessutan rett til å byte til eit anna fjernkommunikasjonsmiddel, med mindre dette er i strid med den avtala som er gjord eller med den typen finansiell teneste som vert ytt.

#### Artikkel 6

##### Angrerett

1. Medlemsstatane skal syte for at forbrukaren har ein frist på 14 kalenderdagar til å gå frå avtala, utan å måtte betale bot og utan å måtte gje nokon grunn. Denne fristen skal lengjast til 30 kalenderdagar for fjernsalsavtaler som gjeld livsforsikringar omfatta av direktiv 90/619/EØF, og for operasjonar som gjeld individuelle pensjonar.

Tidsrommet då angreretten skal gjelde, tek til:

- anten frå den dagen då fjernsalsavtala vert gjord, bortsett frå dei nemnde avtalene om livsforsikring, der fristen skal gjelde frå det tidspunktet då forbrukaren får melding om at fjernsalsavtala er gjord, eller
- frå den dagen då forbrukaren mottek avtalevilkåra og opplysningane i samsvar med artikkel 5 nr. 1 eller 2, dersom dette tidspunktet er seinare enn den datoen som er nemnd i det første strekpunktet.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

I tillegg til angreretten kan medlemsstatane fastsetje at fjernsalsavtaler om investeringstenester ikkje skal setjast i verk i det tidsrommet som er fastsett i dette nummeret.

2. Angreretten skal ikkje gjelde for:

- a) finansielle tenester der prisen er avhengig av svingingar på finansmarknaden som er utanfor tenesteytaren sin kontroll, og som kan finne stad i tidsrommet då angreretten gjeld, t.d. tenester i samband med:
  - veksling av utanlandsk valuta,
  - pengemarknadsinstrument,
  - omsetjelege verdipapir,
  - delar i føretak for kollektiv investering,
  - finansielle terminkontraktar, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjør,
  - framtidige renteavtaler (FRA),
  - rentebyteavtaler, valutabyteavtaler og aksjebyteavtaler,
  - opsjonar på kjøp eller sal av alle instrument som er nemnde i dette nummeret, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjør. Denne kategorien omfattar særleg valuta- og renteopsjonar,
- b) reise- og reisegodsforsikringspolisar eller liknande forsikringspolisar som gjeld i under ein måned,
- c) avtaler som begge partar fullt ut har oppfylt etter uttrykkjeleg oppmoding frå forbrukaren før forbrukaren har nytta angreretten.

3. Medlemsstatane kan fastsetje at angreretten ikkje skal gjelde for:

- a) kredittar som hovudsakleg skal gjere det mogleg å skaffe eller halde på eigedomsrettar til grunn eller til ein eksisterande eller planlagd bygning, eller som skal gjere det mogleg å renovere eller utbetre ein bygning, eller
- b) kredittar som det er stilt trygd for anten ved pant i fast eigedom eller ved ein rett som er knytt til fast eigedom, eller
- c) fråsegner som ein forbrukar har gjeve under medverknad frå ei offentleg styresmakt, på det vilkåret at den offentlege styresmakta kan stadfeste at dei rettane som forbrukaren har etter artikkel 5 nr. 1, er stetta.

Dette nummeret rører ikkje ved den retten til tenkjetid som forbrukarar som er busette i ein medlemsstat der ein slik rett finst, har på det tidspunktet då dette direktivet vert vedteke.

4. Medlemsstatar som nyttar det høvet som er fastsett i nr. 3, skal melde frå til Kommisjonen om dette.

5. Kommisjonen skal gjere dei opplysningane som medlemsstatane sender inn, tilgjengelege for Europaparlamentet og Rådet, og syte for at dei òg

vert gjorde tilgjengelege for forbrukarar og tenesteytarar på oppmoding.

6. Dersom forbrukaren nyttar angreretten, skal han eller ho innan den aktuelle fristen går ut, melde frå om dette slik det er gjort greie for i dei praktiske rettleiingane som forbrukaren har fått i samsvar med artikkel 3 nr. 1 3) bokstav d), på ein måte som kan godkjennast i samsvar med nasjonal lovgjeving. Fristen skal reknast for å vere halden dersom meldinga, på papir eller på eit anna varig medium som er tilgjengeleg for mottakaren, er send før fristen går ut.

7. Denne artikkelen skal ikkje nyttast på kreditavtaler som er oppheva i medhald av artikkel 6 nr. 4 i direktiv 97/7/EF eller artikkel 7 i europaparlaments- og rådsdirektiv 94/47/EF av 26. oktober 1994 om beskyttelse av kjøperen i forbindelse med visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett til fast eiendom (timeshare-avtaler)<sup>(1)</sup>.

Dersom det til ei fjernsalsavtale om ei viss finansiell teneste er knytt ei anna fjernsalsavtale om tenester som tenesteytaren eller tredjemann yter på grunnlag av ei avtale mellom tredjemann og tenesteytaren, skal denne tilleggsavtala om fjernsal opphevast utan bot dersom forbrukaren nyttar angreretten etter artikkel 6 nr. 1.

8. Denne artikkelen rører ikkje ved føresegnar i lover og forskrifter i medlemsstatane om oppheving, oppseiing eller manglande tvangsførføring av ei fjernsalsavtale, eller ved den retten som forbrukaren har til å stette avtalepliktene sine før den fristen som er fastsett i fjernsalsavtala, går ut. Desse føresegnene skal gjelde utan omsyn til kva vilkår som gjeld for å avslutte avtala og kva rettslege følger dette har.

#### Artikkel 7

#### Betaling for tenester som er ytte før angreretten vert nytta

1. Når forbrukaren nyttar angreretten sin i medhald av artikkel 6 nr. 1, kan han eller ho påleggjast å betale, så snart som råd er, berre for den tenesta som tenesteytaren faktisk har ytt i samsvar med avtala. Avtala kan oppfyllast først etter at forbrukaren har gjeve samtykke til det. Summen som skal betalast,

- skal ikkje overstige ein sum som står i høve til omfanget av den tenesta som alt er ytt, jamført med alle ytingane som er omfatta av avtala,
- i noko tilfelle vere så stor at han kan verke som ei bot.

2. Medlemsstatane kan fastsetje at forbrukaren ikkje skal vere pliktig til å betale noko dersom han eller ho går frå ei forsikringsavtale.

<sup>(1)</sup> TEF L 280 av 29.10.1994, s. 83.

3. Tenesteytaren kan ikkje krevje at forbrukaren skal betale noko på grunnlag av nr. 1, med mindre han eller ho kan prove at forbrukaren på tilbørleg måte har fått opplysningar i samsvar med artikkel 3 nr. 1 3) bokstav a) om summen som skal betalast. Tenesteytaren kan likevel ikkje i noko tilfelle krevje at ein slik sum skal betalast dersom tenesteytaren, utan at forbrukaren har bede om det, har byrja å oppfylle avtala før den fristen som er fastsett i artikkel 6 nr. 1, er gått ut.

4. Tenesteytaren skal, så snart som råd er og seinast innan 30 kalenderdagar, betale tilbake alle summer som han eller ho har motteke frå forbrukaren i samsvar med fjernsalsavtala, bortsett frå den summen som er nemnd i nr. 1. Denne fristen skal gjelde frå den dagen då tenesteytaren får melding om at forbrukaren vil gå frå avtala.

5. Forbrukaren skal, så snart som råd er og seinast innan 30 kalenderdagar, betale tilbake alle summer og/eller sende tilbake alle egedelar som han eller ho har motteke frå tenesteytaren. Denne fristen skal gjelde frå den dagen då forbrukaren sender melding om at han eller ho ønskjer å gå frå avtala.

#### Artikkel 8

##### Betaling med kort

Medlemsstatane skal syte for at det vert sett i verk høvelege tiltak slik at forbrukaren

- kan krevje at ein betalingstransaksjon vert annullert ved svikefull bruk av betalingskortet til forbrukaren i samband med fjernsalsavtaler,
- i tilfelle svikefull bruk får tilbakeført eller tilbakebetalt dei summene som han eller ho har betalt.

#### Artikkel 9

##### Tenesteyting som det ikkje er bede om

Utan at det rører ved føresegner i medlemsstatane om stillteiane lenging av fjernsalsavtaler, dersom slike føresegner tillét stillteiane lenging, skal medlemsstatane gjere dei tiltaka som er naudsynte for å forby yting av finansielle tenester til ein forbrukar utan at forbrukaren på førehand har bede om denne tenesta, når denne tenesteytinga inneber eit krav om omgåande eller seinare betaling, frita forbrukaren for alle plikter ved yting av tenester som det ikkje er bede om, ettersom mangel på svar ikkje skal reknast som eit samtykke.

#### Artikkel 10

##### Kommunikasjon som det ikkje er bede om

1. For at ein tenesteytar skal kunne nytte følgjande fjernkommunikasjonsmiddel, må forbrukaren gje samtykke på førehand:

- a) automatisk oppringing utan medverknad frå menneske (talemaskin),
- b) telefaksmaskin.

2. Medlemsstatane skal syte for at andre fjernkommunikasjonsmiddel enn dei som er nemnde i nr. 1, og som gjer det mogleg med individuell kommunikasjon,

- a) ikkje skal tillatast med mindre den forbrukaren som det gjeld, har gjeve samtykke til det, eller
- b) berre kan tillatast dersom forbrukaren ikkje uttrykkjeleg har sett seg i mot det.

3. Dei tiltaka som er nemnde i nr. 1 og 2, skal ikkje medføre kostnader for forbrukarane.

#### Artikkel 11

##### Sanksjonar

Medlemsstatane skal fastsetje høvelege sanksjonar i tilfelle der tenesteytaren ikkje stettar dei nasjonale føresegnene som er vedtekne i medhald av dette direktivet.

For dette føremålet kan dei fastsetje særskilt at forbrukaren når som helst kan oppheve ei avtale kostnadsfritt og utan å måtte betale bot.

Desse sanksjonane må vere effektive, i rimeleg samhøve med med mishaldet og avskrekkande.

#### Artikkel 12

##### Ufråvikelege føresegner i dette direktivet

1. Forbrukarane kan ikkje gje avkall på dei rettane som dei er tildelte i medhald av dette direktivet.

2. Medlemsstatane skal setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for å sikre at forbrukaren ikkje misser det vernet som dette direktivet gjev, når lovgjevinga i ein tredjestat vert vald som den lovgjevinga som skal nyttast på avtala, og avtala er nært knytt til territoriet til éin eller fleire medlemsstatar.

#### Artikkel 13

##### Søksmål eller klage til forvaltingsorgan

1. Medlemsstatane skal syte for at det finst eigna og effektive middel til å sikre at føresegnene i dette direktivet vert stetta til beste for forbrukarane.

2. Dei midla som er nemnde i nr. 1, skal omfatte føresegner som gjev eitt eller fleire av dei organa som er førde opp nedanfor, slik det er fastsett i na-

sjonal lovgjeving, høve etter nasjonal rett til å reise sak for domstolane eller for dei rette forvaltingsorganane for å sikre at nasjonale føresegner om gjennomføringa av dette direktivet vert nytta:

- a) offentlege organ eller representantane deira,
- b) forbrukarorganisasjonar som har ei rettkomen interesse i å verne forbrukarane,
- c) bransjeorganisasjonar som har ei rettkomen interesse i å få saka prøvd.

3. Medlemsstatane skal setje i verk dei tiltaka som er naudsynte for å sikre at formidlarar og leverandørar av fjernkommunikasjonsmiddel, når det er mogleg for dei, stansar all praksis som er fastsett å vere i strid med dette direktivet på grunnlag av rettsavgjerd, forvaltingsvedtak eller vedtak gjort av ei tilsynsstyresmakt som dei har fått melding om.

#### Artikkel 14

##### Utanrettsleg tvisteløysing

1. Medlemsstatane skal fremje innføringa eller utviklinga av føremålstenlege og effektive framgangsmåtar for utanrettsleg handsaming av klager og tvistar med sikte på å løyse forbrukartvistar om fjernsal av finansielle tenester.

2. Medlemsstatane skal særleg oppmuntre dei organa som har ansvaret for utanrettsleg tvisteløysing, til å samarbeide om løysing av tvistar over landegrensene om fjernsal av finansielle tenester.

#### Artikkel 15

##### Provtyngsle

Utan at det rører ved artikkel 7 nr. 3 kan medlemsstatane fastsetje at provtyngsle skal liggje på tenesteytaren når det gjeld den opplysningsplikta som tenesteytaren har overfor forbrukaren, når det gjeld samtykke frå forbrukaren til å gjere avtala, og eventuelt når det gjeld oppfyljing av avtala.

Eventuelle avtalevilkår som fastset at det ligg på forbrukaren å prove at tenesteytaren heilt eller delvis har stetta dei pliktene som han har i medhald av dette direktivet, skal reknast for å vere eit urimeleg avtalevilkår slik det er definert i rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler<sup>(12)</sup>.

#### Artikkel 16

##### Overgangstiltak

Medlemsstatane kan gjere nasjonale reglar som er i samsvar med dette direktivet, gjeldande overfor tenesteytarar som er etablerte i ein medlemsstat som enno ikkje har innarbeidd dette direktivet, og som i lovgjevinga si ikkje har nokon plikter som svarar til dei pliktene som er fastsette i dette direktivet.

#### Artikkel 17

##### Direktiv 90/619/EØF

I artikkel 15 nr. 1 i direktiv 90/619/EØF skal første leddet lyde:

«1. Hver medlemsstat skal bestemme at en forsikringstaker som inngår en personlig livsforsikringsavtale, skal ha en frist på 30 kalenderdager til å si opp avtalen fra det tidspunkt han blir underrettet om at avtalen er inngått.»

#### Artikkel 18

##### Direktiv 97/7/EF

I direktiv 97/7/EF vert det gjort følgjande endringar:

1. I artikkel 3 nr. 1 skal første strekpunktet lyde:

«– som gjelder enhver finansiell tjeneste som er omfattet av europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiva 97/7/EF og 98/27/EF<sup>(13)</sup>,»

2. Vedlegg II vert oppheva.

#### Artikkel 19

##### Direktiv 98/27/EF

I vedlegget til direktiv 98/27/EC skal nytt nr. 11 lyde:

«11. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiva 97/7/EF og 98/27/EF<sup>(14)</sup>.

#### Artikkel 20

##### Revisjon

1. Etter gjennomføringa av dette direktivet skal Kommisjonen granske korleis den indre markna-

<sup>12</sup> TEF L 95 av 21.4.1993, s. 29.

<sup>(13)</sup> EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.

<sup>(14)</sup> TEF L 271 av 9.10.2002, s. 16.

Om lov om endringer i lov 21. desember 2000 nr. 105 om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrerettloven)

den for finansielle tenester verkar når det gjeld marknadsføring av desse tenestene. Han bør leggje vinn på å analysere og greie ut om dei vanskane som både forbrukarar og tenesteytarar møter eller kan møte, særleg dei som har årsak i ulikskapar mellom nasjonale føresegnar om opplysningar og angrerett.

2. Kommisjonen skal seinast 9. april 2006 leggje fram ein rapport for Europaparlamentet og Rådet om dei problema som både forbrukarar og tenesteytarar kan møte ved kjøp og sal av finansielle tenester, saman med eventuelle framlegg til endring og/eller ytterlegare harmonisering av føresegnene om opplysningar og angrerett i fellesskapsregelverket om finansielle tenester og/eller føresegnene i artikkel 3.

#### Artikkel 21

##### **Innarbeiding i nasjonal lovgjeving**

1. Medlemsstatane skal seinast 9. oktober 2004 setje i kraft dei lovene og forskriftene som er naudsynte for å rette seg etter dette direktivet. Dei skal straks melde frå til Kommisjonen om dette.

Når desse føresegnene vert vedtekne av medlemsstatane, skal dei ha ei tilvising til dette direkti-

vet, eller det skal visast til direktivet når dei vert kunnngjorde. Medlemsstatane fastset korleis tilvisinga skal gjerast.

2. Medlemsstatane skal sende over til Kommisjonen teksta til dei viktigaste internrettslege føresegnene som dei vedtek på det området som dette direktivet omfattar, saman med ein tabell som syner korleis føresegnene i dette direktivet svarar til dei nasjonale føresegnene som er vedtekne.

#### Artikkel 22

##### **Iverksetjing**

Dette direktivet tek til å gjelde den dagen det vert kunnngjort i Tidend for Dei europeiske fellesskapa.

#### Artikkel 23

##### **Adressatar**

Dette direktivet er retta til medlemsstatane.

Utfjerda i Brussel, 23. september 2002.

*For Europaparlamentet*

P. COX

*President*

*For Rådet*

M. FISCHER BOEL

*Formann*

