

Sparebankforeningen
Postboks 6772 St. Olavs Pl
0130 OSLO

og
Finansnæringens Hovedorganisasjon
Postboks 2473 Solli
0202 Oslo

Deres ref
SBF: 2003/00071
FNH: 2004/00369

Vår ref
200302216-/CCWFJS

Dato
22.06.2005

Tolkning av angrerettloven – fjernsalg av finansielle tjenester

Barne- og familiedepartementet viser til brev datert 26. mai 2005 med spørsmål knyttet til fortolkning av de nye reglene i angrerettloven (arl) om fjernsalg av finansielle tjenester, som vil tre i kraft 1. oktober 2005. Vi beklager at det har tatt noe tid å besvare henvendelsen. De nye reglene er en gjennomføring av direktiv 2002/65/EF om fjernsalg av finansielle tjenester (direktivet). Vi tar forbehold om at våre uttalelser er basert på antakelser om hvordan direktivet er å forstå.

Spørsmål 1 gjelder når forhåndsinformasjon vil måtte gis forbrukeren på et varig medium i henhold til arl § 9a, som er basert på direktivet artikkel 5. Lovens krav er at dette skjer "i rimelig tid før forbrukeren blir bundet" av en avtale.

Departementet kan ikke se at det er grunnlag for å kreve at opplysningene må gjøres tilgjengelige på et varig medium så snart en forbruker har tatt kontakt med en tjenesteyter for å få generell informasjon om en finansiell tjeneste. På dette stadiet vil den alminnelige opplysningsplikten etter arl § 7 a gjelde.

Det følger av direktivets definisjon av et "varig medium" (artikkel 2 bokstav f) at opplysningene som skal gis på et varig medium skal være rettet til forbrukeren personlig. Det framgår også at formålet med kravet til varig medium er at opplysningene kan oppbevares/reproduseres for senere bruk. Både forhåndsinformasjonen og avtalevilkårene skal gis forbrukeren på et slikt medium. Departementet vil derfor anta at man er kommet så langt i prosessen med å inngå avtale at den aktuelle forbrukeren får/har fått et konkret tilbud fra tjenesteyteren.

I kravet om rimelig tid ligger det imidlertid også en forutsetning om at forbrukeren skal ha mulighet til å sette seg inn i opplysningene og avtalevilkårene før avtaleinngåelsen.

Vi antar derfor at det ikke kan være noe krav at forbrukeren har bestemt seg for å inngå avtale før informasjonen gis på varig medium, (jf spørsmålsstillernes formulering "forbrukeren

kontakter banken med sikte på å inngå avtale”).

Forbrukerombudet har utarbeidet en orientering om sin praksis når det gjelder blant annet opplysningsplikt ved Internett-handel, kalt ”Handel på Internett – steg for steg”. Her gis en redegjørelse for hvordan avtaleinngåelsesprosessen bør legges opp for å være i tråd med kravene i ehandelsloven og gjeldende angrerettlov. Prinsippene må antas å ha relevans også ved fjernsalg av finansielle tjenester.

Redegjørelsen fins på ombudets hjemmesider under emnet e-handel:

<http://www.forbrukerombudet.no/?id=946&subid=0&PHPSESSID=d174782dacad5853c02ecf5f840881a2>

Spørsmål 2 gjelder hvorvidt opplysningskravene etter angrerettloven må oppfylles på ett samlet sted, eller om det er tilstrekkelig at forhåndsinformasjonen totalt sett inneholder alle opplysningselementene. Spørsmålet er for så vidt berørt i proposisjonen punkt 3.2.2.2 (s. 27-28). Utgangspunktet er at opplysningene skal gis på en så klar og tydelig måte at forbrukeren lett kan finne dem. En del av bakgrunnen for at det innføres særlig forbrukerbeskyttelse i fjernsalgstilfellene, er nettopp forbrukerens behov for tilrettelagt informasjon som følge av at han eller hun ikke møter tjenesteyteren personlig.

Departementet antar at det ikke er nødvendig at alle opplysninger gis samlet på ett sted dersom de nevnte hensynene er ivaretatt. Kanskje vil det være tilstrekkelig for eksempel med en gjennomgang av de mer sentrale opplysningselementene i et tilbudsbrev med henvisning til de relevante punktene i vedlagte avtalevilkår og eventuelt angreskjema. Hvordan dette konkret kan gjøres vil antakelig variere etter tjenestens art og situasjonen for øvrig, herunder hvilket kommunikasjonsmedium som benyttes. Vi vil også fremheve at markedsføringsloven § 9 a som kjent stiller generelle krav til klarhet i kontraktsforhold.

Når det gjelder *spørsmål 3* om angrerett ved realkausjon, kan vi opplyse at Finansieringsselskapenes Forening også har tatt opp spørsmål knyttet til angrerett på kausjoner. Vi vil komme tilbake til dette spørsmålet senere.

Med hilsen

Hilde Merethe Berg (e.f.)

Camilla Closs Walmann

Kopi til: Forbrukerombudet