

## **Høringsnotat**

### **Forslag til gjennomføring av EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester**

Høringsfrist 15.september 2004

1. Hovedinnholdet i forslaget.....	4
2. Bakgrunnen for lovforslaget .....	5
2.1 EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester .....	5
2.2 Innlemmelse av EU-direktivet i EØS-avtalen .....	6
2.3 Gjeldende rett- og forholdet til direktivet.....	7
2.4 Utgangspunktet for gjennomføringen av direktivet.....	8
3. Departementets merknader til en del hovedspørsmål .....	11
3.1 Lovens virkeområde. Definisjoner. Ufravikelighet.....	11
3.1.1 Oversikt .....	11
3.1.2 Særlig om begrepet finansielle tjenester .....	12
3.1.3 Direktivet artikkel 1 nr. 2 – presisering av virkeområde.....	16
3.2 Plikt til å gi opplysninger og avtalevilkår.....	17
3.2.1 Generelt/oversikt .....	17
3.2.2 Opplysninger før avtale inngås – generelt (artikkel 3 nr. 1 og 3 nr. 2).....	19
3.2.2.1 Når opplysningene skal gis .....	20
3.2.2.2 Hvordan opplysningene skal gis .....	20
3.2.2.3 Hvem som skal gi opplysningene .....	21
3.2.3 Opplysninger før avtale inngås – særlig om telefonsalg (artikkel 3 nr. 3).....	21
3.2.4 Opplysninger før avtale inngås – unntak ved flere transaksjoner av samme type ( artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt) .....	23
3.2.5 Avtalevilkår og forhåndsopplysninger på varig medium(artikkel 5) .....	24
3.2.5.1 Nærmere om kravet til varig medium.....	24
3.2.5.2 Hvilke opplysninger skal forbrukeren få på varig medium? .....	26
3.2.5.3 Når skal forbrukeren gis informasjon på varig medium? .....	26
3.2.6 Noen andre spørsmål.....	27
3.2.6.1 Rett til å få avtalevilkårene på papir .....	27
3.2.6.2 Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmetode .....	27
3.2.6.3 Angrefristskjema.....	27
3.2.6.4 Bør det stilles språkkrav utover de som følger av direktivet? .....	28
3.2.6.5 Særlig om opplysningsplikt og lovvalg – artikkel 3 nr. 4.....	29
3.3 Angreretten .....	29
3.3.1 Forslag om 14/30 dagers angrerett .....	29
3.3.1.1 Gjeldende rett og EU-direktiver.....	29
3.3.1.2 Departementets forslag om angrerett .....	30

3.3.1.3 Særlig om maksimalfrist, avskjæring pga passivitet/foreldelse.....	32
3.3.1.4 Forholdet mellom angrerett og oppheving av tilknyttede avtaler i forbindelse med bruk av angrerett .....	33
3.3.2 Unntak fra angreretten.....	33
3.3.2.1 Oversikt- innledning .....	33
3.3.2.2 Tjenester hvis pris avhenger av svingninger på finansmarkedet .....	35
3.3.2.3 Boliglån og lån med pantesikkerhet i fast eiendom og lignende .....	37
3.3.3 Virkninger ved bruk av angreretten .....	39
3.3.3.1 Innledning/oversikt .....	39
3.3.3.2 Oppgjør og betaling for tjenester som er mottatt.....	39
3.3.3.3 Opphevelse av visse tilknyttede avtaler.....	42
3.3.4 Utsatt iverksettelse av avtaler om investeringstjenester?.....	44
3.4 Enkelte andre spørsmål.....	44
3.4.1 Artikkel 8- misbruk av betalingskort .....	44
3.4.1.1. Relevante direktiver og gjeldende rett.....	44
3.4.1.2. Justisdepartementets foreløpige vurderinger .....	46
3.4.2 Livsforsikring- Artikkel 17 Direktiv 90/619/EØF .....	50
3.5 Tilsyn, sanksjoner og tvisteløsning .....	50
3.5.1 Tilsyn og offentligrettslige sanksjoner.....	50
3.5.2 Sivilrettslige virkninger av manglende etterlevelse .....	51
3.5.3 Tvisteløsning .....	52
3.5.4 Artikkel 15 om bevisbyrde.....	53
3.5.5 Artikkel 19 om Direktiv 98/27/EF (forbudsdirektivet) .....	54
4. Merknader til de enkelte bestemmelser .....	54
5. Økonomiske og administrative konsekvenser .....	66
6. Lovforslaget.....	67
VEDLEGG 1: Europarlaments- 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 .....	80
VEDLEGG 2: Foreslåtte endringer- skjematisk oversikt.....	97
VEDLEGG 3: Gjennomføring av direktivet- skjematisk oversikt .....	99

## 1. Hovedinnholdet i forslaget

Forslaget tar sikte på å gjennomføre EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF av 23. september 2002) ved endringer i lov 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, for eksempel ved telefon, Internett eller bestilling 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 *informasjonsplikt* før og i forbindelse med avtaleinngåelse og *angrerett*. Finansielle tjenester er i begrenset grad omfattet av loven i dag. Reglene om *informasjonsplikt* generelt gjelder ikke for finansielle tjenester, og investeringstjenester er overhodet ikke omfattet. Reglene om 14 dagers *angrerett* gjelder ved salgsformene telefonsalg og salg utenfor fast utsalgssted.

Ved gjennomføring av EU-direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester, vil angrerettloven bli foreslått endret slik at det i større grad gjelder regler om informasjonsplikt og angrerett også for finansielle tjenester. Reglene blir ufravikelige, dvs. at de ikke kan fravikes til skade for forbrukeren.

Direktivets regler om *informasjonsplikt* gjelder for alle typer finansielle tjenester. Tjenesteyter skal gi forbrukerne opplysninger om blant annet tjenesteyter, den finansielle tjenesten og fjernsalgsavtalen før avtale inngås. Det stilles også krav om at forbrukerne skal ha opplysningene på et varig medium – skriftlig, pr e-post eller på papir. Disse 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/begrensninger som:

- unntak for korttids reiseforsikringer og tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet.
- det reises spørsmål om en bør benytte direktivets adgang til å unnta boliglån og lån sikret med panterett eller andre rettigheter i fast eiendom.
- bortfall av angreretten der avtalen er fullt ut oppfylt fra begge parters side
- plikt til å betale for den tjenesten man har mottatt (for eksempel etableringsgebyr og renter for et lån i perioden inntil man angrer).

Det vises for øvrig til en skjematisk oversikt i vedlegg 2, foreslåtte endringer med korte forklaringer.

## 2. Bakgrunnen for lovforslaget

### 2.1 EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester

Bakgrunnen for forslaget er at EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester (2002/65/EF) 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 er det en utvikling i retning av at forbrukerne i stadig større grad inngår avtaler om finansielle tjenester per telefon eller via Internett. Ved direktivet innføres grunnleggende regler om forbrukerbeskyttelse på dette området, samt at en sikrer i stor grad at reglene innenfor EØS-området 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 pr. Internett, telefon eller ved tradisjonell postordre ved innsending av en bestillingskupong i posten eller på telefaks. 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, og direktivet gjelder også når offentlige institusjoner yter finansielle tjenester.

Direktivets hovedbestemmelser inneholder regler om:

- krav til opplysninger som skal gis forbrukeren før avtalen inngås, artikkel 3.
- 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, angrefrist på 14 dager, men 30 dager for livsforsikringsavtaler og individuelle pensjonsavtaler, artikkel 6. Det er unntak, blant annet for korttids reiseforsikringer, avtaler som fullt ut er oppfylt og avtaler knyttet til verdipapirer o.l. Om boliglån og lån som er sikret ved pant i fast eiendom skal unntas fra angreretten, vurderes av hvert enkelt land ved gjennomføringen.
- 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 ”hovedavtalen”. Ett eksempel er avtaler om betalingskort, der informasjonsplikten 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 artikkel 11, 13 og 14, jf. pkt 3.5 i høringsnotatet. Direktivet er i utgangspunktet et totalharmoniseringsdirektiv, jf. pkt 2.4.

## **2.2 Innlemmelse av EU-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 fjernsal av finansielle tenester til forbrukarar, og om endring av rådsdirektiv 90/619/EØF og av direktiv 97/7EF og 98/27/EF.

Beslutningen i EØS-komiteén 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 er 9. oktober 2004.

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

Komiteén 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. Komiteén uttalte videre at en slik samordning ikke i noe tilfelle skal svekke forbrukernes rettigheter i forhold til dagens regelverk. Som det fremgår av pkt. 2.4 har departementet vurdert samordning med gjeldende regelverk, og kommet til at det av ulike grunner ikke er hensiktsmessig å ta en slik gjennomgang nå. Reglene blir på noen punkter mindre gunstige for forbrukerne enn i dag, 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.

Komiteén 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 relativt generelt utformet

definisjon av ”finansielle tjenester” som bør kunne fange opp alle relevante tjenester, jf. pkt. 3.1.2.

Flertallet i komitéen ga uttrykk for at fjernsalg av finansiell rådgivning bør inngå i forslaget. 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 informasjonsplikten og angreretten være knyttet til låneavtalen.

Videre tok komitéen 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. 2.4.

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 *informasjonsplikt* før og i forbindelse med avtaleinngåelse og *angrerett*, dvs. at forbrukeren kan gå fra en avtale uten grunn. Når angreretten benyttes skal partene tilbakeføre det de har mottatt, men forbrukeren trenger ikke å betale noe vederlag for perioden inntil angreretten benyttes.

Lovens bestemmelser om informasjonsplikt gjelder i dag ikke for finansielle tjenester, med unntak av krav til informasjon om angreretten. Reglene om 14 dagers angrerett gjelder for telefonsalg, med unntak for investeringstjenester. Angreretten gjelder ikke ved andre fjernsalgsformer som f.eks. handel på Internet. 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 vil medføre behov for endringer i forhold til gjeldende bestemmelser i angrerettloven.

Markedsføringsloven gjelder generelt for all markedsføring. I spesiallovgivningen, bl.a. finansavtaleloven 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, slik at man kan beholde de reglene som gjelder i dag. Direktivet inneholder på den

annen side svært detaljerte informasjonskrav, som da til dels vil komme i tillegg til krav i gjeldende lovgivning. Dette kan være en ulempe siden 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 utformingen av informasjon i markedsføringsmateriell, bekreftelser osv. utformes som standarder, slik at det er ved utforming av disse tjenesteyter må undersøke hvilke regler som gjelder, og ikke en øvelse som må gå gjennom ved hver enkelt avtale.

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 etter en foreløpig vurdering 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.

Endringene det vil medføre for norsk rett som følge av direktivet vil innebære en styrking av forbrukervernet sammenlignet med dagens tilstand ved at alle former for fjernsalg (ikke bare telefonsalg) vil være omfattet av reglene. På den annen side blir det innført noen nye unntak, f.eks. for korttids reiseforsikringer, samt plikt til å betale for tjenester som er levert. For tjenesteyterne vil det være en fordel at regelverket i større grad blir harmonisert innen EØS-området.

## **2.4 Utgangspunktet for gjennomføringen av direktivet**

*Direktivet innebærer delvis totalharmonisering og gir derfor i begrenset grad spillerom for nasjonale regler*

Direktivet er i utgangspunktet et totalharmoniseringsdirektiv, noe som innebærer at man ved gjennomføringen må velge de løsninger som direktivet foreskriver. Dette er en forskjell fra tidligere forbrukerverndirektiver, som for eksempel dørsalgsdirektivet og det generelle fjernsalgsdirektivet. Disse fastsatte en minimumsstandard, og så kunne det enkelte land gå lenger i å verne forbrukerne dersom dette var ønskelig.

Utgangspunktet mht. *angreretten er totalharmonisering*. Det vil si at en ved gjennomføringen 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 ved at det er overlatt til nasjonal lovgivning hvorvidt forbrukeren skal betale for mottatt tjeneste for forsikringsavtaler. Det er også opp til det enkelte land å vurdere om lån til boligformål og lån sikret med pant eller andre rettigheter i fast eiendom skal være omfattet av angreretten eller ikke.

Når det gjelder *informasjonsbestemmelsene* er det i henhold til direktivet *minimumsharmonisering*, og landene kan derfor innføre eller opprettholde regler som går videre enn direktivet. Disse skal i så fall meddeles Kommisjonen for EU-landene og ESA for EFTA-statene som er med i EØS.



### *Andre EU-direktiver*

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

I eksisterende lovgivning ligger altså de to tidligere EU-direktivene til grunn, og legger 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, og det er derfor en del punkter der det er dårlig sammenheng mellom reglene eller ubegrunnede forskjeller.

### *Departementets vurderinger - harmonisering i forhold til annet regelverk*

Gjeldende angrerettlov er allerede kompleks og langt fra så enkel og oversiktlig som man skulle ønske. Dette skyldes hovedsakelig at loven regulerer mange ulike produkter og salgsformer, der det i varierende grad er behov for forbrukerbeskyttelse. Salgsformer som dørsalg, gatesalg og telefonsalg oppfattes vanligvis som mer pågående enn postordrehandel og netthandel der man kan sitte i ro og mak og overveie et tilbud, og det er derfor vurdert slik at forbrukervernet bør være sterkest ved de førstnevnte salgsformene. Også forskjellen mellom produkter tilsier nyansering av lovverket, blant annet med hensyn til hvilken og hvor omfattende informasjon som bør gis i forkant av avtalen. Det som særpreger tjenester sammenlignet med varer, er at tjenester som er ytt praktisk sett ikke kan leveres tilbake dersom forbrukeren benytter angreretten, og dette er bakgrunnen for at det også i gjeldende angrerettlov i noen tilfeller kan kreves betaling for tjenester som er levert.

Departementet har vurdert muligheter for forenkling og harmonisering av regelverket i forbindelse med gjennomføring av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Departementet er imidlertid kommet til at dette ikke er hensiktsmessig, av flere grunner. Til sammen legger de tre direktivene så mange og til dels motstridende premisser at det vil være svært vanskelig å få til et konsistent, helhetlig og noenlunde enkelt regelverk. En annen faktor som også har spilt inn er at det er varslet en mer omfattende gjennomgang av EU-regelverket på dette området. Det er da etter departements vurdering bedre å avvente en slik gjennomgang enn å innføre regler som likevel vil måtte endres igjen om kort tid. Ettersom 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, er det heller ikke noe stort udekket behov for forbrukerbeskyttelse.

Utgangspunktet for gjennomføringen blir derfor at man utelukkende tar sikte på innføring av de reglene direktivet fastsetter.

Det foreslås derfor ingen endringer i øvrig regelverk, med unntak av fjerning av en maksimalfrist for angreretten ved salg utenfor fast utsalgssted på grunn av at

departementet er blitt kjent med at en slik frist ikke er forenlig med EUs dørsalgdirektiv, jf. pkt 3.3.1.3.

#### *Departementets vurderinger - valg av lovteknisk løsning*

Departementet har vurdert om gjennomføringen kunne skje ved en egen lov om fjernsalg av finansielle tjenester, eventuelt at man samlet reglene om salg utenfor fast utsalgssted i en lov og regler om fjernsalg, inkludert fjernsalg av finansielle tjenester i en annen lov. Departementet har funnet det 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 supplerende av det generelle fjernsalgsdirektivet, og inneholder de samme elementene; informasjonsplikt før og i forbindelse med avtaleinngåelse og angrerett. 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. Det har også 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. måtte tas 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 alle bestemmelsene i alle eksisterende lover, ville det være vanskelig å sikre at nye typer finansielle tjenester ble dekket..

#### *Arbeidet med forslaget*

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 har departementet mottatt skriftlige innspill fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Finansnærings 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 også 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.

### 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.

##### *Fjernsalg*

Bestemmelsene vil gjelde for avtaler om fjernsalg av finansielle tjenester. Direktivet inneholder i artikkel 2 bokstav a en definisjon av fjernsalgsavtale som tilsvarer 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, en definisjon som tilsvarer definisjonen i det generelle fjernsalgsdirektivet, og som fremgår av angrerettloven § 6 bokstav b. Det foreslås ingen endringer i disse definisjonene.

##### *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 § 6 bokstav f i angrerettloven. 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 ”leverandør” i artikkel 2 bokstav c og en definisjon av ”operatør eller leverandør av fjernkommunikasjonsteknikk” i artikkel 2 bokstav g.

Forbrukerbegrepet tilsvarer det som følger av det generelle fjernsalgsdirektivet, og som gjenspeiles av definisjonen i angrerettloven § 6 bokstav e.

Det anses unødvendig å ta inn definisjoner av henholdsvis ”leverandør” og ”operatør eller leverandør av fjernkommunikasjonsteknikk”. 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 tjenesteyteren opptrer i næringsvirksomhet”.

Etter loven, som etter direktivet, omfattes både offentlig og private tjenesteytere, 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 om 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 tjenesteyter være leverandør av den ene tjenesten, for eksempel lånet, mens vedkommende kun vil opptre som formidler av markedsføringsmateriell og kontakt i forbindelse den andre tjenesten (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 tjenesten, og det er også i forhold til denne parten at forbrukeren kan gjøre sin angrerett gjeldende. Finansielle tjenesteytere må 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 også en definisjon av ”varig medium” i artikkel 2 bokstav f. Det er etter departementets vurdering ikke nødvendig innføre noen definisjon av varig medium i lovteksten, men ordlyden i angrerettloven § 9 første ledd, som i dag omtaler varig medium, foreslås endret for å sikre en enhetlig forståelse av begrepet, jf. pkt. 3.2.5.1.

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

For en rekke finansielle tjenester vil det være sammensatte avtaleforhold, og ikke sjelden slik at det foreligger en ”rammeavtale” som gir opphav til en rekke transaksjoner, for eksempel avtale om VISA-kort med påfølgende uttak av kontanter eller betaling. Denne situasjonen er omhandlet i direktivet artikkel 1 nr. 2 og omtales nærmere nedenfor under pkt. 3.1.3.

#### *Unntak fra lovens virkeområde*

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

#### *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 Særlig om begrepet finansielle tjenester**

#### *Bakgrunn for definisjonen*

EU-kommisjonens opprinnelige direktivforslag inneholdt i artikkel 2 bokstav b en definisjon av finansielle tjenester som skulle omfatte bank-, forsikrings- og investeringstjenester med henvisning til de relevante direktiver på området og som viste 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 der definisjonen av finansielle tjenester var 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 forsikringstenester 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 typer individuelle fjernsalgsavtaler forbrukere inngår av finansiell karakter. Det gjelder både finansielle tjenester som selges ved fjernsalg i dag, og tjenester som utvikles i fremtiden. Direktivet gjelder både

finansielle tjenester som er regulert i andre direktiv, og tjenester som kun er regulert på nasjonalt nivå.

For å sikre at de norske reglene som gjennomfører direktivet får samme virkeområde som direktivet, foreslår departementet at det tas inn en definisjon av ”finansiell tjeneste” i angrerettloven som er så lik definisjonen i direktivet som mulig.

#### *Generelle utgangspunkt*

I tråd med formålet er definisjonen fleksibelt utformet for å ta høyde for den raske utviklingen av hvilke finansielle tjenester som tilbys forbrukere. Samtidig skal denne definisjonen gi grunnlag for å avgrense virkeområdet til angrerettlovens preseptoriske regler om finansielle tjenester, og det er dermed nødvendig med en viss begrepsavklaring.

Som et generelt utgangspunkt må vurderingen av om det er tale om en finansiell tjeneste eller ikke, ta utgangspunkt i tjenestens *karakter* og ikke hvem som tilbyr den. Det bør derfor ikke i seg selv være avgjørende om tjenesteyter er underlagt tilsyn eller om virksomheten er omfattet av særlovgivning/spesiallovgivning. En annen sak er at de fleste tilbydere av finansielle tjenester er undergitt tilsyn, eller omfattet av særlovgivning eller konsesjonsplikt. Det kan heller ikke utelukkes at det i tvilstilfelle kan få betydning om tilbydereren av tjenesten er en profesjonell aktør innenfor finanssektoren eller ikke.

Det karakteristiske med en finansiell tjeneste er at åpenbart at den har med *finansier* å gjøre – tjenester som omfattes er dermed for eksempel innlån og andre pengeanbringelser, utlån og annen form for kredittgivning, garanti- og annen form for sikkerhetsstillelse, forsikring, betalingsformidling, valutatransaksjoner, investeringer, oppbevaring av finansielle verdier og så videre. Også handel med verdipapirer og andre finansielle instrumenter faller inn under begrepet.

En forutsetning for at en avtale faller inn under de foreslåtte bestemmelsene om finansielle tjenester er at det finansielle elementet er *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 i forhold til 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. Selv om det er selgeren som har formidlet kreditten, må denne formidlingen anses som et tillegg til det som er hovedytelsen i forholdet mellom selger og kjøper – formidlingen er altså ikke i seg selv en finansiell tjeneste. Hvis den som formidler lånet er en profesjonell aktør, kan imidlertid formidlingen i seg selv være en finansiell tjeneste.

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

### *Tjenester som er omfattet av definisjonen*

*Banktjenester og kredittjenester* omfatter blant annet avtaler om innlån og utlån, avtaler om kontokreditt og andre kredittavtaler med variabelt lånebeløp, kontoavtaler, opprettelse av bankkonti, utstedelser av betalingsinstrumenter, herunder kredittkort, utføring av betalingsoppdrag, nettbankavtaler, avtaler om deponering, sikkerhetsstillelse og utstedelse av garantier, valutatransaksjoner og lån med pant i fast eiendom.

Som *forsikringstjenester* regnes avtaler om skade- og livsforsikring, jf. forsikringsavtaleloven. Også tjenester i forbindelse med tegning av forsikringer, som for eksempel forsikringsmegling vil være omfattet. Kollektive forsikringer vil bare være omfattet av forslaget når avtalen om tilknytning inngås mellom en enkelt forbruker og den næringsdrivende.

Tjenester som har karakter av *individuell pensjonstjeneste* omfatter i hovedsak ulike typer avtaler om privat individuell sparing i pensjonsforsikringer, i motsetning til offentlige pensjonsordninger og tjenstepensjoner.

Som *investeringstjeneste* regnes blant annet avtaler om mottak og formidling av ordre vedrørende verdipapirer og andre finansielle instrumenter, f.eks. andeler i kollektive investeringsfond, opsjoner mv., avtaler om porteføljeforvaltning av verdipapirbeholdninger, oppbevaring og forvaltning i forbindelse med ovennevnte finansielle instrumenter, investeringsrådgivning, samt valutatransaksjoner, når transaksjonen er ledd i å yte investeringsservice.

Med *betalingstjeneste* menes avtaler om overføring av betalingsmidler og utstedelse av betalingsinstrument og betalingskort. Disse tjenestene vil ofte også være bank- eller kredittjenester.

### *Særlig om rådgivning*

Ut fra bestemmelsens ordlyd kan det være tvilsomt om rådgivningstjenester er omfattet av direktivet. Ut fra forhistorien til og den opprinnelige konstruksjonen av direktivets definisjon, må det trolig være klart at investeringsrådgivning er omfattet av direktivets regler. Med investeringsrådgivning menes rådgivning til en forbruker om hvordan vedkommendes kapital bør forvaltes for å oppnå fortjeneste. Tjenesten må imidlertid oppfylle de generelle kravene til finansielle tjenester som er nevnt ovenfor – det må være rådgivning av finansiell karakter, rådgivningen må være hovedelementet i forholdet mellom forbruker og tjenesteyter og den må være særskilt priset.

Også andre former for finansiell rådgivning enn investeringsrådgivning bør kunne være omfattet dersom disse kriteriene er oppfylt.

Dette innebærer at tilbud fra en bank om privatøkonomisk rådgivning til personkunder ikke vil anses som en finansiell tjeneste i henhold til direktivet/forslaget hvis forbrukeren ikke betaler særskilt for denne tjenesten.

Gir en fondsmegler råd om kjøp eller salg av verdipapirer, vil dette isolert sett være en finansiell tjeneste dersom forbrukeren betaler for dette. Oftest vil imidlertid rådgivningen kunne anses som et ledd i kjøpet eller salget av verdipapirene.

Hvis en eiendomsmegler gir råd om finansiering i forbindelse med et boligsalg, vil dette i utgangspunktet ikke anses som en selvstendig finansiell tjeneste, men som et tillegg til meglerens bistand med overdragelse av eiendom. Hvis megleren selv tilbyr finansieringen, vil derimot lånet være en finansiell tjeneste.

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, vil direktivets/forslagetets regler om opplysningsplikt og eventuelt angrerett kun komme til anvendelse på de enkelttjenester som forbrukeren kjøper, ikke på rådgivningstjenesten i seg selv. Inngår derimot forbrukeren en avtale med et selskap som tilbyr rådgivning mot at forbrukeren betaler et bestemt årlig beløp, 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 mulighet for å angre før han eller hun binder seg til en slik langvarig avtale. Rådgivers ansvar for kvaliteten på rådene som gis, reguleres ikke her.

#### *Særlig om verdipapirer*

Avgrensningen av begrepet finansiell tjeneste reiser spørsmål om hvorvidt kjøp/salg av verdipapirer, dvs. aksjer og obligasjoner mv. er en finansiell tjeneste i direktivets forstand. Herunder er det spørsmål om det ved denne vurderingen skal tillegges betydning om det er tale om handel med aksjer som en bank har i kommisjon eller med aksjer fra egen beholdning.

I annen lovgivning betraktes vanligvis kjøp/salg av verdipapirer som kjøp/salg av varer og ikke tjenester, jf. forbrukerkjøpsloven. Ordlyden i direktivets definisjon av finansiell tjeneste synes å omfatte også overdragelse av verdipapirer. I denne forbindelse kan det også henvises til direktivet artikkel 6 nr. 2 bokstav a tredje strekpunkt der ”tjenester i forbindelse med verdipapir” er unntatt fra angreretten. I det nylig vedtatte investeringstjenestedirektivet (directive 2004/39/EC on markets in financial instruments) artikkel 4 nr. 2 jf. bilag 1 avsnitt A er både kommisjonshandel og handel for egen regning med verdipapir nevnt.

På denne bakgrunn mener departementet at kjøp/salg av aksjer er å anse som en finansiell tjeneste i forhold til de foreslåtte reglene om fjernsalg av finansielle tjenester.

#### **3.1.3 Direktivet artikkel 1 nr. 2 – presisering av virkeområde**

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:

”For avtaler om finansielle tjenester 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 følgeleg skal artikkel 3 og 4 gjelde.”

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 i forhold til direktivet, er det nødvendig med en presisering av hva som anses som en avtale.

I første avsnitt presiseres derfor avtalebegrepet og 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 i tråd med direktivets øvrige bestemmelser 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 som direktivet kommer til anvendelse på.

Artikkel 1 nr. 2 avgrenser direktivets virkeområde, og det er spørsmål om bestemmelsen må 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 samme resultat som følger av ordlyden i artikkel 1 nr. 2. Etter departementets syn er det derfor ikke grunn til å foreslå at bestemmelsen tas inn i lovforslaget.

Artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt gjør unntak fra opplysningspliktbestemmelsene i artikkel 3 og 4 der det foretas likeartede transaksjoner mellom de samme avtalepartene uten at det er inngått noen innledende avtale. Gjennomføringen av denne bestemmelsen er nærmere diskutert under punkt 3.2.4.

## **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.

#### *Direktivet*

Opplysningsplikten er regulert i artikkel 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.
- 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 3.2.4.
- Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen er også omhandlet i artikkel 5, men den bestemmelsen gjelder tjenesteyters plikt til å gi forbrukeren opplysninger og avtalevilkår på et varig medium, dvs. i en slik form at forbrukeren kan lagre opplysningene og hente dem fram på et senere tidspunkt, jf. punkt 3.2.5.

Artikkel 4 medfører ikke i seg selv behov for gjennomføring 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. Departementet foreslår i punkt 3.2.3 en noe utvidet opplysningsplikt i forhold til direktivet for så vidt gjelder salg av investeringstjenester på telefon. I punkt 3.2.6.4 foreslås det også at språkravene som gjelder i henhold til dagens angrerettlov gjøres gjeldende også ved fjernsalg av finansielle tjenester.

#### *Gjeldende rett*

Informasjonskravene i direktivet er relativt omfattende, og følger bare delvis av norsk regelverk i dag. Det fins 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. Angrerettloven inneholder 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.

#### *Departementets vurderinger og forslag*

Fra bransjens side er det ytret ønske om at man ved gjennomføringen av det finansielle fjernsalgsdirektivet samordner informasjonskravene i de ulike regelsettene, da det byr på praktiske problemer å forholde seg til så mange bestemmelser med varierende krav til opplysninger. En slik samordning anses imidlertid ikke 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 foreslår derfor å gjennomføre direktivets bestemmelser i angrerettloven uten å samordne med andre lover. En slik tilnærming tilsvarer den som er valgt i direktivet. I fortalen punkt 22 er det fastslått at opplysningskravene her gjelder ”almenne opplysninger som gjeld for alle typer finansielle tjenester. Andre krav til opplysninger 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 vedteke i samsvar med fellesskapsretten”

I forslaget er det forsøkt å legge ordlyden tett opp til direktivets, og bare enkelte sammenskrivninger er gjort der dette virker hensiktsmessig. Departementet vil understreke at informasjonsbestemmelsene som gjennomfører direktivet her kun vil være et supplement til den øvrige finanslovgivningen i fjernsalgstilfellene. De foreslåtte reglene om fjernsalg av finansielle tjenester fritar ikke tjenesteyter fra opplysningsplikt etter annet regelverk. For eksempel skal det i henhold til finansavtaleloven og kredittkjøpsloven opplyses om effektiv årlig rente før det inngås kredittavtaler. Disse reglene må overholdes selv om det etter de foreslåtte reglene i angrerettloven ikke er krav om at det opplyses om effektiv rente. Dette følger allerede av angrerettloven § 9 sjette ledd som foreslås som ny § 3a.

Dersom krav som følger av dette direktivet/forslaget står i direkte motstrid til eller framstår som uforenelige med allerede gjeldende informasjonskrav, ber vi imidlertid høringsinstansene gjøre oss oppmerksomme på dette.

### **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 passe på alle 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 tilbyderer 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 etter bokstav a med krav om en særskilt opplysning bl.a. om at de tilknyttede instrumentene i seg selv innebærer særlig risiko, eller at operasjonene som skal utføres innebærer en særlig risiko, eller at prisene svinger utenfor tjenesteyterens kontroll, jf. artikkel 3 nr. 1 2) bokstav c.

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

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

Artikkel 3 nr. 1 er foreslått gjennomført i ny § 7a i angrerettloven. En nærmere gjennomgang av kravene og hvordan de skal forstås, finnes i de spesielle merknadene til denne bestemmelsen.

Nedenfor følger en nærmere gjennomgang av hvordan resten av artikkel 3 foreslås gjennomført. Dette gjelder når opplysningene skal gis( pkt 3.2.2.1), hvordan de

skal gis (pkt. 3.2.2.2), og hvem som skal gi opplysningene (pkt. 3.2.2.3). Artikkel 3 inneholder også særregler for telefonsalg. Disse vil bli diskutert under punkt 3.2.3. Unntaket fra artikkel 3 for likeartede transaksjoner gjennomgås under punkt 3.2.4.

#### *3.2.2.1 Når opplysningene skal gis*

Etter artikkel 3 nr. 1 skal opplysningene gis ”i rimeleg tid før forbrukeren vert bunden” av en fjernsalgsavtale. Opplysningene skal gis før forbrukeren aksepterer et tilbud fra tjenesteyter eller før forbrukeren gir et tilbud som er bindende for forbrukeren, ~~med andre ord i forbindelse med markedsføring av den finansielle tjenesten.~~

Bestemmelsen skal ikke forstås slik at tjenesteyter må ta med alle opplysningene i alt markedsføringsmateriell, alle annonser og så videre. Departementet forstår opplysningsplikten etter direktivet slik at tjenesteyter kun må ha opplysningene tilgjengelige for forbrukerne parallelt med annen markedsføring, samt opplyse om at det fins ytterligere opplysninger og hvor forbrukerne kan finne dem. Avisannonser kan således inneholde en henvisning til tjenesteyters hjemmesider der alle opplysningene er tilgjengelige, eller et telefonnummer som forbrukerne kan ringe for å få dem tilsendt.

Hvis selgeren derimot tilrettelegger markedsføringen slik at det er mulig for forbrukeren å inngå en bindende avtale på grunnlag av de mottatte opplysningene, utløses imidlertid også plikten til å gi forbrukerne samtlige opplysninger. Sendes det ut brev med tilbud som forbrukeren kan akseptere, for eksempel ved å sende inn en svarkupong, skal all informasjonen gis i forbindelse med tilbudet.

Det understrekes at annet regelverk kan ha andre regler om når opplysninger om finansielle tjenester skal gis.

#### *3.2.2.2 Hvordan opplysningene skal gis*

Artikkel 3 nr. 2 inneholder krav til hvordan forhåndsopplysningene skal gis. Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte, i en form som er tilpasset det fjernkommunikasjonsmiddelet som benyttes. Det skal gå klart fram at det dreier seg om opplysninger med kommersielt formål (markedsføring), samtidig som det tas hensyn til prinsippene for god forretningsskikk, og prinsippene om vern av umyndige, for eksempel mindreårige.

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 tjenesteyters alminnelige forretningsvilkår, og det holder dermed ikke å gi en generell henvisning til disse uten nærmere forklaringer. Opplysningene skal gis en slik form at de er forståelige på det aktuelle fjernkommunikasjonsmedium. Dersom det ikke er mulig å gi opplysningene en forståelig form, for eksempel ved tekstmelding til mobiltelefon, må de gis på annen måte, for eksempel på papir.

Disse 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 angreterrettsloven § 7 annet ledd.

Departementet foreslår at artikkel 3 nr. 2 gjennomføres i § 7a annet ledd.

### 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 angreristen 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 agent, er det uansett tjenesteyter som er ansvarlig for at opplysningene gis, selv om det i praksis kan avtales at agenten gjør det.

### 3.2.3 Opplysninger før avtale inngås – særlig om telefonsalg (artikkel 3 nr. 3)

Der taletelefoni blir brukt som kommunikasjonsmåte inneholder artikkel 3 nr. 3 begrensning i opplysningskravene. Bakgrunnen er at det vil 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.

Gjeldende angrerettlov inneholder særregler for telefonsalg av finansielle tjenester. Telefonsalg er i angrerettloven definert som ”fjernsalg der forbrukeren inngår avtale(...) ved telefonsamtale etter *uanmodet oppringning fra selgeren* eller *tjenesteyteren*”. Der andre finansielle tjenester enn investeringstjenester selges per telefon har forbrukeren i dag angrerett. Tjenesteyter skal opplyse forbrukeren om denne angreretten.

Telefonsalg gir den næringsdrivende god mulighet til direkte kontakt med forbrukeren. Særlig tilbydere av nisjeprodukter kan på en kostnadseffektiv måte enkelt komme i kontakt med sin målgruppe. For forbrukerne vil ulempen med telefonsalg nettopp være effektiviteten. Salgsframstøtet kommer overraskende, forbrukeren er uforberedt, og i en slik situasjon er det vanskelig å ha nok tilstedeværelse til å både vurdere et tilbud og stille de rette spørsmålene. Selgerne er ofte pågående, og erfaringsmessig blir en del avtaler inngått fordi det er den enkleste måten å få avsluttet en samtale på. Dette er bakgrunnen for dagens særregulering av telefonsalg.

#### *Nærmere om direktivets bestemmelser*

Direktivet artikkel 3 nr. 3 gjelder der taletelefoni blir brukt som kommunikasjonsmåte, det vil si at unntaket gjelder både

- der forbrukeren ringer til selgeren,
- og der selgeren ringer forbrukeren

Ved *telefonsalg* 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 angrerettlovens forstand. Tilsvarende bestemmelse fins i det generelle fjernsalgsdirektivet og ble innført i markedsføringsloven § 1 fjerde ledd ved

gjennomføringen av dette. Dermed anses det ikke nødvendig med lovendring for å gjennomføre artikkel 3 nr. 3 bokstav a.

Direktivet artikkel 3 nr. 3 bokstav b inneholder en begrensning i opplysningskravet og gjelder uavhengig av hvem som foretar oppringningen. Bakgrunnen er at man må anta at forbrukeren vil ha problemer med å tilegne seg alle opplysningene i en telefonsamtale. Ved taletelefoni skal derfor bare enkelte av forhåndsopplysningene gis; opplysninger om tjenesteyter, om den finansielle tjenestens viktigste egenskaper, om prisen, om at det kan finnes andre kostnader og om forbrukeren har angrerett eller ikke. En forutsetning er imidlertid at forbrukeren gir sitt samtykke. Kravet til samtykke vil for eksempel være oppfylt hvis forbrukeren etter å ha fått de nevnte opplysningene svarer nei på spørsmål om han eller hun ønsker ytterligere informasjon.

Forbrukeren 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 være i begge parters interesse at det gis flere opplysninger enn minimumsopplysningene det er krav om her. Tjenesteyteren må uansett gi alle opplysningene skriftlig eller på annet varig medium før eller rett etter avtaleinngåelse, jf nedenfor under punkt 3.2.5. Artikkel 3 nr. 3 bokstav b er foreslått gjennomført i § 7a fjerde ledd.

#### *Forslag om utvidet opplysningsplikt*

Forbrukerombudet har opplyst 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 instrument, som 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 ikke dette en av de opplysningene tjenesteyter plikter å gi i løpet av en telefonsamtale, men som det holder å vise til og sende forbrukeren før eller rett etter avtaleinngåelse. Departementet er imidlertid av den oppfatning at dette er noe forbrukeren bør minnes på også i telefonsamtaler, og da særlig ved telefonsalg. Dette gjelder selv om dette uansett skal presiseres i det skriftlige materialet forbrukeren mottar i henhold til artikkel 5, jf. nedenfor under punkt 3.2.5. 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 avtaleinngåelse.

Departementet foreslår derfor at tjenesteyter alltid må gi opplysninger om risikoen knyttet til investeringer i finansielle instrument også i telefonsamtaler, ved at det i § 7a fjerde ledd også vises til § 7a første ledd bokstav d. Det er en forutsetning for forslaget at dette er av den type informasjonskrav som det åpnes for i artikkel 4 nr. 2. Departementet ber om høringsinstansenes syn.

### **3.2.4 Opplysninger før avtale inngås – unntak ved flere transaksjoner av samme type ( artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt)**

Ofte vil forholdet mellom en tjenesteyter og en forbruker være regulert av en rammeavtale hvis det skal foretas flere transaksjoner mellom de samme partene. I disse tilfellene gjelder direktivets regler bare ved inngåelsen av rammeavtalen, jf. avsnitt 3.1.3.

En annen situasjon er at det inngås flere avtaler av samme innhold mellom de samme partene, uten at det er inngått en 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.

Tjenesteyters opplysningsplikt anses altså oppfylt også for de påfølgende avtalene hvis opplysningene er gitt forut for den første avtalen. Forutsetningen er at det er mindre enn ett år siden sist forbrukeren handlet med tjenesteyter, og at det dreier seg om ”påfølgjande operasjonar eller separate operasjonar av same type”. Eksempelvis skal en forbruker som kjøper andeler i et aksjefond annenhver måned, bare gis forhåndsopplysningene før 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.

Hva 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. Det antas også at kjøp av børsnoterte aksjer i ulike selskap anses som transaksjoner av samme type.

Veiledende for når to avtaler mellom samme parter gjelder transaksjoner av samme type i direktivets forstand, vil etter departementets syn være 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. At opplysningene som skal gis vil være de samme er bare et utgangspunkt for vurderingen, og ikke noe absolutt krav. For eksempel vil prisen kunne variere selv om det dreier seg om avtaler av samme type.

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

Artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt gir tjenesteyter mulighet for å tilrettelegge et system der det føres en oversikt over tidligere kjøp foretatt av samme kunde, slik at tjenesteyter kan vurdere om de er av samme type som den aktuelle avtalen, og dermed unnlate å gi alle forhåndsopplysninger på nytt.

Unntaket gjelder bare plikten til å gi forhåndsopplysninger etter dette direktivets/forslagets bestemmelser, og er ikke et unntak fra

informasjonsbestemmelser i annet regelverk. Det er heller ikke et unntak fra kravet i artikkel 5 om at forbrukeren uansett skal gis alle opplysninger og avtalevilkår på et varig medium.

Det gjøres også oppmerksom på at dersom tjenesteyter benytter seg av dette unntaket uten at vilkårene er oppfylt, vil opplysningsplikten være misligholdt. Dette medfører igjen at hvis forbrukeren har angrerett, begynner ikke angrefristen å løpe før opplysningene er gitt, jf. nedenfor under punkt 3.3.1.

Departementet foreslår i § 7a femte ledd et unntak fra opplysningsplikten som er likelydende med direktivet artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt.

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

Både artikkel 3 og artikkel 5 pålegger tjenesteyter å gi opplysninger ”i rimeleg tid før forbrukeren vert bunden av ei fjernsalsavtale”, til dels er det også de samme opplysningene skal gis. Mens artikkel 3 regulerer informasjonen som skal gis til forbrukerne i markedsføringen generelt, regulerer artikkel 5 tjenesteyters opplysningsplikt overfor en forbruker som det skal inngås avtale med. Forbrukeren skal få informasjonen på et varig medium han eller hun har tilgang til.

Artikkel 5 skal således sikre at forbrukeren har de relevante opplysningene om avtalen og den finansielle tjenesten på en varig form som gir mulighet for å finne tilbake til opplysningene ved behov. Det kan reises spørsmål ved hva som er et varig medium i direktivets forstand (punkt 3.2.5.1), om hva forbrukeren skal motta i denne formen (punkt 3.2.5.2) og om når det skal gjøres (punkt 3.2.5.3).

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

#### *3.2.5.1 Nærmere om kravet til varig medium*

##### *Direktivet*

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 varig medium 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.

Formålet med kravet til varighet er både hensynet til at avtalevilkår og forhåndsopplysninger ikke ensidig skal kunne endres og at forbrukeren skal ha mulighet til å spare på opplysningene for å ha dem tilgjengelig ved behov. Det er krav om at tjenesteyter gir opplysningene på et medium som er tilgjengelig for forbrukeren, dvs. som forbrukeren kan nyttiggjøre seg – en tjenesteyter som måtte ønske å gi informasjonen på en CD-ROM må forsikre seg om at forbrukeren har tilgang til CD-ROM-spiller.

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. Mens dagens mobiltelefoner ikke tilfredsstiller kravene til varighet fordi manglende lagringskapasitet medfører at meldinger jevnlig må slettes for å gi plass til nye, må det antas at man i fremtiden vil få telefoner med mulighet for å lagre større mengder data, og som lettere vil 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 tjenesteyter 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 antar departementet at forbrukerens behov tilsier at avtalevilkårene er tilgjengelige i hvert fall så lenge avtaleforholdet løper. Ut over dette kan neppe settes noen generell ytre grense for hvor lenge tjenesteyter må holde informasjonen tilgjengelig for forbrukeren på et varig medium.

#### *Gjeldende rett*

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) side100).

#### *Departementets forslag*

I hovedsak er det samsvar med hvordan begrepet varig medium er å forstå etter gjeldende angrerettlov og 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. Departementet har vurdert om det bør tas inn en definisjon av ”varig medium” i angrerettloven, men har kommet fram til at dette ikke er hensiktsmessig, særlig tatt i betraktning den raske utviklingen innenfor hvilke medier som er tilgjengelige for forbrukerne og som tilfredsstiller kravene til lagringskapasitet.

Departementet foreslår imidlertid en endring i § 9 slik at ordlyden blir den samme som i forslaget til ny § 9a. For øvrig vises til de spesielle merknadene.

### *3.2.5.2 Hvilke opplysninger skal forbrukeren få på varig medium?*

Tjenesteyter 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”. I sitt innspill til departementet reiser Finansnæringens Hovedorganisasjon spørsmål om hva som regnes som avtalevilkår. I forsikringsforhold benyttes for eksempel flere forsikringsdokumenter betegnet som ”forsikringsavtalen”, ”forsikringsbeviset” og ”forsikringsvilkårene”.

Departementet kan ikke gi noe entydig svar på dette. Forbrukeren vil ha behov for opplysninger om de vilkårene som tjenesteyteren eller forbrukeren kan påberope seg i henhold til avtalen. Dette vil både være de alminnelige avtalevilkårene (standardvilkår) og de mer individuelt tilpassede, som for eksempel pris og hva en forsikring dekker.

### *3.2.5.3 Når skal forbrukeren gis informasjon på varig medium?*

#### *Hovedregel – før avtaleinngåelse*

Opplysningene skal som hovedregel gis ”i rimeleg tid før forbrukeren vert bunden av ei fjernsalgsavtale eller eit tilbød”, 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.

#### *Unntak – straks etter avtaleinngåelse*

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

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.

Finansnæringens Hovedorganisasjon tar opp et annet eksempel; i henhold til forsikringsavtaleloven §§ 3-1 tredje ledd og 12-2 tredje ledd svarer forsikringsselskapet for forsikringstilfeller etter at selskapet har mottatt en skriftlig anmodning om en bestemt forsikring. Her ønsker forbrukeren forsikringsdekning med en gang, men tjenesteyter har ingen praktisk mulighet til å gi forbrukeren forhåndsopplysninger eller avtalevilkår på et varig medium før forbrukeren er bundet av en avtale. Det samme vil gjelde der en forbruker går inn på en nettside og bestiller og samtidig aksepterer tjenesteyters standardvilkår som er presentert på hjemmesiden.

Den næringsdrivende skal i disse tilfellene sende informasjonen til forbrukeren umiddelbart etter avtaleinngåelse.

Det er imidlertid en klar forutsetning at det er forbrukeren som har tatt initiativ til avtaleinngåelsen, jf. ordlyden ”dersom avtala er gjord på oppmoding frå forbrukaren”. Dette innebærer etter departementets oppfatning at dersom tjenesteyteren tar kontakt med kjøper på eget initiativ, som tilfellet vil være ved for eksempel telefonsalg, kommer ikke dette unntaket til anvendelse. Tjenesteyter

må i disse tilfellene sørge for at forbrukeren har alle forhåndsopplysninger og avtalevilkår på varig medium før avtale kan inngås.

### **3.2.6 Noen andre spørsmål**

#### *3.2.6.1 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 datamaskinen. Når avtaleforholdet er avsluttet, faller denne retten bort.

Det vises for øvrig til forslag til § 9a siste ledd.

#### *3.2.6.2 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 pr brev, e-post eller telefon uavhengig av hvordan kommunikasjonen med tjenesteyter har foregått tidligere. Forutsetningen er at noe annet ikke er avtalt. 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 per telefon.

Det vises for øvrig til forslag til ny § 22 i.

#### *3.2.6.3 Angrefristskjema*

Med hjemmel i gjeldende angrerettlov har Barne- og familiedepartementet fastsatt obligatoriske angreskjema som forbrukeren skal få i tilfellene der han eller hun har angrerett. 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 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.

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

Tjenesteyter må fylle ut opplysninger om seg selv, bestillingen/ordren og tidspunkt for avtaleinngåelse og når skjema er sendt. Det redegjøres 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.

Tjenesteyter må bruke skjemaet for å oppfylle sin opplysningsplikt etter loven kapittel 3, samtidig inneholder skjemaet all informasjonen forbrukeren skal ha vedrørende angreretten.

Departementet foreslår at hjemmelen i angrerettloven § 10 endres slik at det også blir mulig å fastsette angreskjema også ved salg av finansielle tjenester.

Om det er hensiktsmessig og mulig å komme fram til et angreskjema for de ulike tjenestene, vil måtte utredes nærmere på et senere tidspunkt. Vi ber likevel om høringsinstansenes synspunkter på dette allerede nå.

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

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 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 vil det bare være tilbud direkte rettet til norske forbrukere som skal være på norsk.

I det finansielle fjernsalgsdirektivet 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. 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. Det er adgang til å innføre et slikt språkkrav, da dette vil være å anse som et krav om ytterligere opplysninger som kan hjemles i artikkel 4 nr. 2.

I utgangspunktet vil krav om norsk språk være enda viktigere her enn ved annet fjernsalg, da det ofte er ganske kompliserte og omfattende opplysninger som det kan være vanskelig nok å sette seg inn i når de er på norsk. Det fins allerede krav om at opplysninger skal være på norsk når det gjelder enkelte finansielle tjenester, jf. blant annet forskriftene om opplysningsplikt for forsikringsavtaler. Et krav om dette også i reglene om fjernsalg av finansielle tjenester ville således ikke være et særsyn.

På den annen side kan man argumentere med at forbrukerhensynet ivaretas gjennom direktivets løsning, ved at opplysningsplikten bidrar til å gjøre forbrukerne oppmerksomme på problemstillingen. Særlig når det gjelder mer kompliserte tjenester kan man anta at forbrukere ikke vil inngå avtaler på et språk de ikke forstår, noe som vil være et incitament for tjenesteyter til å utforme sine opplysninger og avtalevilkår på norsk selv om det ikke er lovpålagt. Der det oppstår problemer som følge av at forbrukerne ikke får opplysninger og avtalevilkår på norsk, kan myndighetene uansett gripe inn og innføre norskkrav for enkelte tjenester slik det allerede er gjort.

Departementet legger særlig vekt på at det ofte dreier seg om kompliserte avtaleforhold opplysninger og foreslår at kravet i angrerettloven §§ 7 og 9 tredje ledd gjennomføres også i bestemmelsene om fjernsalg av finansielle tjenester. Det vises til forslag til § 7a tredje ledd. Det er en forutsetning for forslaget at dette er av den type informasjonskrav som det åpnes for i artikkel 4 nr. 2. Departementet ber om høringsinstansenes syn.

### *3.2.6.5 Særlig om opplysningsplikt og lovvalg – artikkel 3 nr. 4*

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.

Så lenge det enkelte land har sine avtalerettslige regler, og tjenesteyter etter dette direktivet pålegges å opplyse om avtaleforpliktelser før avtale inngås mellom en forbruker og en næringsdrivende, kan det oppstå spørsmål om tjenesteyter har oppfylt sin opplysningsplikt hvis det er gitt opplysninger om avtaleforpliktelser som er forskjellige fra forpliktelsene som følger av det lands rett som får anvendelse på den inngåtte avtalen. For avtaler som inngås mellom en norsk tjenesteyter og en norsk forbruker, vil dette ikke være et problem fordi norsk lov regulerer avtaleforholdet. Spørsmålet aktualiseres imidlertid ved grenseoverskridende handel, der en norsk tjenesteyter selger tjenester til forbrukere i andre EØS-land eller der norske forbrukere kjøper tjenester fra utenlandske tilbydere.

Direktivets utgangspunkt er at tjenesteyter har oppfylt sin opplysningsplikt hvis opplysningene er gitt i henhold til regelverket man må anta at kommer til anvendelse på en avtale hvis den inngås. Hvilket lands rett dette vil være følger av den internasjonale privatretten.

Den næringsdrivende må dermed vurdere hvilket lands rett som vil komme til anvendelse hvis en avtale inngås, i likhet med det som skjer i dag.

Det er enighet i de nordiske landene om at denne bestemmelsen ikke behøver å gjennomføres i nasjonal rett.

## **3.3 Angreretten**

### **3.3.1 Forslag om 14/30 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 investeringstjenester. 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 investeringstjenester finnes i verdipapirfondloven og verdipapirhandeloven.

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

#### *EU-direktiv om fjernsalg av finansielle tjenester. Forholdet til gjeldende rett*

Angreretten er det andre hovedelementet 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.

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

- loven bare gjelder 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 angrefristen 14 dager, mens den etter direktivet er 14 dager som hovedregel, men 30 dager for livforsikringsavtaler og individuelle pensjonsavtaler, jf. pkt. 3.3.1.2.
- loven gir ikke adgang til å kreve vederlag for tjenester som er mottatt, 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, mens det gjør direktivet, jf. pkt. 3.3.2.1
- direktivet har unntak for korttidsforsikringer, jf. forslaget § 22b bokstav b, men det har ikke loven
- direktivet har unntak for tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet, mens etter loven er investeringstjenester, som kan være et snevrere begrep, unntatt.
- loven har ikke noen særlig unntak 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. 3.3.2.3.
- både loven og direktivet har den ordningen at for at angrefristen skal begynne å løpe må tjenesteyteren ha oppfylt sin opplysningsplikt. Dette innebærer at angrefristen først vil begynne å løpe fra 3 uker etter avtaleinngåelse dersom det først er på det tidspunktet forbrukeren mottar alle opplysninger. Etter loven løper imidlertid fristen uansett ut senest 3 måneder etter avtaleinngåelse, eventuelt ett år etter dersom det er opplysninger om angreretten som ikke er gitt. Direktivet har ikke noen slik avskjæringsregel, jf. pkt. 3.3.1.3.

#### *3.3.1.2 Departementets forslag om angrerett*

I samsvar med det som følger av direktivets artikkel 6, foreslås det innføring av 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 § 22a. Angrefristen 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.

#### *Angrefristens lengde*

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

#### *Når løper fristen fra*

Etter direktivet løper fristen ”anten frå den dagen då fjernsalsavtala vert gjord, bortsett frå dei nemnde avtalene om livsforsikring, der fristen skal gjelde får det tidspunktet då forbrukeren får melding om at fjernsalsavtale er gjord”, eventuelt ”frå den dagen då forbrukeren 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. Bestemmelsene i kapittel 3 regulerer tjenesteyters opplysningsplikt før, i forbindelse med og etter avtaleinngåelse. 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 ha satt 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 innen utløpet av den aktuelle fristen om bruk av angreretten, i tråd med anvisningene som er gitt i samsvar med 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 kunne gjøres gjeldende også ved bruk av angreretten ved fjernsalg av finansielle tjenester. Bestemmelsen tilsvarer 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 om fjernsalg av finansielle tjenester løper altså angrefristen fra avtaleinngåelse, 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, ytterste tidsfrist for hvor lenge angrefristen kan løpe. Etter utløpet av denne fristen faller forbrukerens angrerett bort, også selv om alle 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 et 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, selv om det kan reises spørsmål ved om hvor gjennomtenkt den er.

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 dørsalgskrav har heller ingen ytterste tidsbegrensning for når angreretten må utøves og EF-domstolen har i en avgjørelse slått fast at dørsalgskravet 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 er inngått. Som det redegjøres for nedenfor, er det flere forhold som gjør at det 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 renter på et lån og etableringskostnadene. Det reduserer ulempene for tjenesteyter ved at angreretten benyttes lang tid etter avtaleinngåelse.

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

Dersom en tjenesteyter ikke oppfyller opplysningsplikten, så er det et forhold som 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 på det grunnlaget ønsker å gjøre angreretten gjeldende. Særlig vil dette kunne få betydning om forbrukeren er gjort kjent med angreretten, men unnlater å reagere før det er gått lang tid.

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

#### *3.3.1.4 Forholdet mellom angrerett og oppheving av tilknyttede avtaler i forbindelse med bruk av angrerett*

Av direktivet artikkel 6 nr.7 første avsnitt følger det at direktivets regler om angrerett ikke skal nyttes på tilknyttede avtaler som oppheves automatisk ved bruk av angreretten etter direktivene om tidsparter (timeshare), det generelle fjernsalgsdirektivet og direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Bestemmelsene det vises til er regler om at dersom angreretten benyttes for en vare eller tjeneste skal avtaler om kreditt som ytes av selgeren/tjenesteyteren eller av tredjeperson på grunnlag av avtale med tjenesteyteren oppheves automatisk. For fjernsalg av finansielle tjenester er bestemmelsen ikke begrenset til tilknyttede kredittavtaler, men også andre tilknyttede avtaler. Disse bestemmelsene er gjennomført i lov om salg av tidsparter i fritidsbolig (tidspartloven) av 13.juni 1997 nr. 37 § 17, gjeldende angrerettlov §§ 17 og 22 og forslaget her om endringer i angrerettloven § 22 d.

Bestemmelsen må tolkes slik at direktivets bestemmelser om angrerett ikke finner anvendelse hvor en tilknyttet avtale er opphevet i henhold til for eksempel tidspartloven § 17. De nevnte reglene berøres dermed ikke av reglene om angrerett. Det er imidlertid ikke noe i veien for at forbrukeren kan benytte angreretten på en slik tilknyttet kredittavtale etter direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester og reglene som gjennomfører det, forutsatt at det er en fjernsalgsavtale som oppfyller vilkårene.

Det anses ikke nødvendig å ta inn noen særskilt bestemmelse om dette.

### **3.3.2 Unntak fra angreretten**

#### *3.3.2.1 Oversikt- innledning*

For en del tjenester ville det være uheldig om det skulle være 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, for eksempel 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.

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.

Dørsalgdirektivet 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 § 22b bokstav a og omtale nedenfor under pkt. 3.3.2.2.
- Artikkel 6 nr. 2 bokstav b: visse korttidsforsikringer, jf. forslaget § 22b 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 § 22b 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. 3.3.1.4

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. 3.3.2.3.
- 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 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 m 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 § 7a, § 9a, kapittel 5a og § 22 i 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 § 22b bokstav a. Det er ikke aktuelt med ”salg utenfor fast utsalgssted” av slike tjenester, da det følger av verdipapirhandelloven § 9-2 syvende ledd at ytelse av investeringstjenester etter verdipapirhandelloven bare kan foretas fra fast forretningssted.

### *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 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 verdipapirfundsandeler.

#### *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”, og så følger en liste med eksempler på slike tjenester.

Begrunnelsen for unntaket i direktivet, i likhet med unntaket i angrerettloven, er å hindre spekulasjon på tjenesteyterens eller andre andeleieres bekostning. Unntaket tar altså sikte på avtaler som innebærer at forbrukeren bevisst tar en risiko, og motvirker at denne 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 vurderingen av om det er tale om en tjeneste som 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, slik at det ved avtalens inngåelse handles om en risiko. 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 markedsverdien. 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:

- ”veksling av utenlandsk valuta,
- pengemarkedsinstrument,

- omsetjelege verdipapir,
- delar i føretak for kollektiv investering,
- finansielle terminkontraktar, medrekna tilsvarende instrument med kontant oppgjær,
- 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 oppgjær. Denne kategorien omfatter 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 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 forhold til verdien av fondsandelene.

Når det gjelder fastrentelån er det imidlertid usikkert om det omfattes av unntaket. 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.

I *Danmark*, der gjennomføringsloven, ble vedtatt 4.juni, 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 markedsrenten 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 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 peker 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 opplistet. 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 utnytte angreretten i spekulativt formål øker jo lenger bindingstiden for renten er, men alle kredittavtaler der renten bindes for en lengre periode enn 14 dager gir i prinsippet opphøve 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.

Island.....XXXXXXXXXXXXXXXXXX (SKAL SJEKKE HVA ISLAND LEGGER TIL GRUNN)

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. Det bes om høringsinstansenes synspunkter på hvordan direktivet skal fortolkes på dette punktet.

Dersom man legger til grunn en tolkning av artikkel 6 nr. 2 bokstav a 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 lån som samtidig er sikret med pant i fast eiendom. Direktivet gir adgang til å unnta slike lån fra angreretten, og departementet reiser derfor spørsmål i pkt. 3.3.2.3 nedenfor om denne adgangen bør benyttes, og om et eventuelt unntak bør gjelde både fastrentelån og lån med flytende rente.

Departementet foreslår en bestemmelse i § 22b 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 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*

Det sentrale utgangspunktet er selvsagt at det må foretas en avveining av forbrukernes behov for angrerett sammenholdt med långivers og eventuelt andres behov for at inngåtte avtaler opprettholdes.

Norsk lovgivning inneholder 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.

Med hensyn til fastrentelån er det, som omtalt under pkt. 3.3.2.2, uklart om disse omfattes av unntaket i direktivet artikkel 6 nr. 2 bokstav a for tjenester hvis pris er avhengig av svingninger på finansmarkedet. Dersom man kommer til at slike avtaler ikke omfattes av dette unntaket, vil vurderingene av om unntaksadgangen etter artikkel 6 nr. 3 bokstav a og b skal benyttes, også måtte omfatte fastrentelån.

Det kan reises spørsmål ved om ikke innføringen av en angrerett i tillegg til retten til førtidig tilbakebetaling vil 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.

Departementet ser derfor at mye taler for å benytte unntaksadgangen i direktivet. Høringsinstansene bes uttale seg om spørsmålet, herunder om unntaket bør omfatte både lån med flytende og fast rente, eventuelt om det i sistnevnte tilfelle er særlige hensyn som gjør seg gjeldende.

### **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 at om angreretten benyttes som kan kreves.

Virkningene av bruk av angreretten og reglene om det økonomiske oppgjøret mellom partene er tatt inn i forslaget § 22c. Dersom 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 inn uttrykkelig 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 oppgjør.

Spørsmål om hvor mye forbrukeren skal betale og oppgjøret 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*

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 betalt for den nytte forbrukeren har hatt av tjenesten eller for administrasjon av avviklingen av avtalen. (For annet fjernsalg enn telefonsalg er det gjort unntak, slik at det kan avtales påbegynnelse av tjenesten med den virkning at forbrukeren skal betale for det som er mottatt, men loven gjelder jo per i dag ikke for annet fjernsalg enn telefonsalg av finansielle tjenester.)

Direktivet inneholder i artikkel 7 nr. 1- 7 nr. 3 bestemmelser som regulerer hva forbrukeren skal betale ved bruk av angreretten og vilkårene for at det skal kunne kreves betaling. Forbrukeren skal betale for den delen av tjenesten som allerede er levert når angreretten benyttes, men da en forholdsmessig del sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse.

#### *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 foreslår regler i samsvar med direktivet i § 22 c.

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 vurderer en løsning med at forbrukeren bare må 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 tinglysingsgebyr, er dette noe som ikke reguleres i loven og dermed ikke er omfattet av reglene om angrerett. Om det er banken som sørger for tinglysing og legger ut for gebyret, slik at det økonomiske oppgjøret blir mellom banken og forbrukeren har ikke noe å si.

Det beløpet som skal betales må stå i rimelig omfang 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. (Det foreslås imidlertid en særregel ved telefonsalg av forsikringer, jf. nedenfor).

Ved bruk av angreretten i forhold til en låneavtale, må det betales rente for tiden kreditten har vært benyttet, samt stiftelsesomkostninger.

Det som det kan kreves betalt for er altså 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 2 måneder fra avtalens påbegynnelse på grunn av manglende opplysninger. I disse tilfellene må forbrukeren for eksempel betale rente for hele 2-månedersperioden, og ikke bare for de første 14 dagene angrefristen ville løpt i dersom opplysningsplikten hadde vært oppfylt fullt ut fra tjenesteyterens side.

Etter direktivet skal summen 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 ikkje i noko tilfelle vere 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 kreves for 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 er det ikke nødvendig å ta denne begrensningen inn i lovteksten, da det følger av at beløpet skal stå i et rimelig forhold til omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse. Eventuelle innretninger 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 kredittforetak opererte med å kreve en bestemt sum i etableringsgebyr og deretter tilbakebetalte halvparten etter 3 måneder.

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

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

Direktivet inneholder to vilkår for at betaling kan kreves, og begge to 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 § 7a første ledd bokstav j, jf. § 9a første ledd. For det andre kan ikke oppfyllelsen av avtalen skje før forbrukeren har gitt samtykke til det, og hvis tjenesteyteren likevel har påbegynt oppfyllelsen, kan det ikke kreves betaling. Forslaget inneholder bestemmelser om dette i § 22c tredje ledd. Det påhviler den næringsdrivende å bevise at forbrukeren på tilbørlig måte 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.

Bestemmelsene i angrerettloven gjelder altså for avtaler inngått ved salg utenfor fast utsalgssted og telefonsalg. Hvis angreretten benyttes skal eventuelle beløp tilbakebetales forbrukeren og det kan ikke kreves noe vederlag i form av premie i tiden fra avtaleinngåelse til angreretten benyttes.

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 at angreretten som innføres vil ha selvstendig betydning, ved at det gir forbrukeren adgang til å bringe et avtaleforhold til opphør innen utløpet av angrefristen uten grunn, og 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 har vurdert 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 tilfeller 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. Det kunne åpne for spekulasjon ved at forbrukeren kan få nytte av dekningen i inntil 14 dager uten å måtte betale noe. Erfaringsmessig er det på den annen side slik at det skal 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 telefonhenvendelse til forbrukeren fra den næringsdrivende, er imidlertid en aggressiv salgsform, der behovet for forbrukervern tilsier ekstra beskyttelse. Også i gjeldende angrerettlov finnes særregler for avtaler inngått ved telefonsalg. Departementet foreslår at det ikke skal kunne kreves noen form for betaling fra forbrukeren ved bruk av angreretten i forhold til en avtale som er inngått ved telefonsalg.

#### *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 finansielle teneste er knytt ei anna fjernsalsavtale om tenester som tenesteytearen 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 også være mest vanlig 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 tredjeperson på grunnlag av avtale med tredjeperson.

Eksempler på slike ”tilknyttede” avtaler er 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 (forsikringsselskap) på grunnlag av avtale med hovedtjenesteyteren (långiveren). Dersom forbrukeren benytter angreretten i forhold til hovedytelsen (lånet), skal den aksessoriske avtalen (gjeldsforsikringen) oppheves, og det skal skje automatisk.

Den tilknyttede kredittavtalen faller bare bort dersom forbrukeren har angrerett på hovedytelsen og den fortsatt er i behold. Er avtalen fullt ut oppfylt fra begge

parter, faller angreretten bort, jf. § 22b 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 et slikt lån.

#### *Særlig om virkninger av opphevelsen*

I den norske oversettelsen av direktivet heter det at avtalen skal oppheves ”utan bot”, jf. oversettelsen til andre språk, som er, på svensk ”utan påföljd”, på dansk ”uden at det medfører bod”, på fransk ”sans penalité” 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, det være seg administrasjonsgebyr, opphevelsesgebyr eller lignende.

Det som kan virke uklart er 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 både det generelle fjernsalgsdirektivet (og dørsalgsdirektivet), som har en tilsvarende bestemmelse, skal tolkes.

Både etter det svenske og det danske lovforslaget er det lagt til grunn en tolkning som innebærer at forbrukeren må bære både etableringsgebyr og lignende stiftelsesomkostninger, samt vederlag for den tjenesten som er levert (premie, rente eller lignende). Departementet velger å foreslå en løsning som er i samsvar med denne fortolkningen.

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

Dette reiser spørsmål i forhold til den løsningen som følger av gjeldende angrerettlov, som gjennomfører det generelle fjernsalgsdirektivet. 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.”

Dette er en løsning som avviker fra det som nå foreslås for oppheving av tilknyttede avtaler ved bruk av angreretten ved fjernsalg av finansielle tjenester. Departementet ser at det er uheldig å ha forskjellige løsninger, men vil likevel ikke

foreslå 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 punktet, noe som gjør det vanskelig å legge en korrekt fortolkning til grunn. Det vises også til det som er anført under pkt. 2.4 at det anses hensiktsmessig å avvente en varslet gjennomgang av EUs forbrukervernregler med påfølgende samordning av de ulike direktivene.

### **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 samrådsdrøftelsene har det fremkommet at man ikke i noen av landene ser behov for å innføre en slik bestemmelse. Begrunnelsen for det er først og fremst at forbrukeren ved de aller fleste fjernsalgsavtaler om investeringstjenester ikke har angrerett, ettersom prisen beror på svingninger på kapitalmarkedet som tjenesteyteren ikke kan påvirke. Under slike forhold er det fra et forbrukersynspunkt lite meningsfullt ut å foreskrive gjennom tvingende lovgivning at iverksettelsen av slike avtaler skal utstå til angrefristen er løpt ut. Videre kunne jo selve formålet med investeringstjenesten forfeiles om utførelsen av et oppdrag ikke skjer i nær tilslutning til avtaleinngåelsen. I hvert fall ville det innebære økte og helt uønskede risikoer for forbrukeren, om han eller hun skulle bære risikoen for at investeringen synker i verdi i tidsrommet mellom innlevering av en ordre og til den ble iverksatt. Det foreslås derfor ikke innføring av noen slik bestemmelse.

## **3.4 Enkelte andre spørsmål**

### **3.4.1 Artikkel 8- misbruk av betalingskort**

Direktivet artikkel 8 omhandler betaling med kort, og har en side til kortmisbruksreglene i lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) § 35. Finansavtaleloven hører under Justisdepartementet, som derfor har utarbeidet dette punktet i høringsbrevet.

#### *3.4.1.1. Relevante direktiver og gjeldende rett*

Direktivet artikkel 8 har i norsk oversettelse 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 artikkel 8 har en tilnærmet identisk bestemmelse, som lyder:

”Artikkel 8 Betaling med kort

Medlemsstatene skal påse at det er truffet hensiktsmessige tiltak slik at forbrukeren

- kan kreve at en betalingstransaksjon annulleres ved svikaktig bruk av betalingskortet hans i forbindelse med avtaler som inngås ved fjernsalg, og som omfattes av dette direktiv,

- i tilfelle svikaktig bruk, får tilbakeført eller refundert de beløp han har betalt. ”

De to direktivbestemmelsene er ikke helt likt utformet, men Justisdepartementet legger til grunn at bestemmelsene har samme meningsinnhold. Tilsvarende synes å være lagt til grunn i de øvrige nordiske landene.

Gjeldende angrerettlov inneholder ingen særregler om betaling med kort. I det høringsnotatet Barne- og familiedepartementet sendte ut i forbindelse med gjennomføringen av det generelle fjernsalgsdirektivet (høringsbrev 21. april 1999) het det på s. 7:

”Bestemmelsen i artikkel 8 om forbrukerens rettigheter ved misbruk av betalingskort vil bli gjennomført ved reglene i ny lov om finansavtaler og finansoppdrag som det vil bli framlagt proposisjon om våren 1999.”

I forarbeidene til finansavtaleloven, jf. Ot. prp. nr. 41 (1998-99) s. 15, heter det følgende om det generelle fjernsalgsdirektivet:

”Departementet nevner likevel at direktivet artikkel 8 regulerer bruk av betalingskort i forbindelse med fjernsalg. Direktivet krever at det skal foreligge hensiktsmessige tiltak slik at forbrukeren kan kreve at transaksjonen annulleres og belastet beløp tilbakeføres når kortet er brukt svikaktig i forbindelse med en fjernsalgsavtale. De generelle reglene om misbruk av betalingskort i utkastet her § 35 må antas å oppfylle direktivets krav på dette punktet.”

Finansavtaleloven § 35 lyder:

”§ 35. Misbruk av betalingskort

(1) Kontohaveren svarer med inntil kr 800 for tap som skyldes andres urettmessige bruk av betalingskort når tilhørende personlig kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre er brukt.

(2) Kontohaveren svarer med inntil kr 8.000 for tap som skyldes andres urettmessige bruk av betalingskort dersom

a) kontohaveren eller noen betalingskortet er overlatt til, ved grov uaktsomhet har muliggjort misbruket, eller

b) misbruket er muliggjort fordi kontohaveren eller noen betalingskortet er overlatt til, har unnlatt å underrette institusjonen snarest mulig etter å ha fått kjennskap til at betalingskortet er kommet bort eller innen rimelig tid etter at dette burde vært oppdaget.

- (3) Er misbruk av elektronisk betalingskort skjedd innenlands, kan ansvaret etter annet ledd ikke overskride de belastningsgrenser som gjelder for den eller de bruksmåter som er benyttet.
- (4) Begrensningene i annet og tredje ledd gjelder ikke dersom kontohaveren eller noen kortet er overlatt til, forsettlig har muliggjort bruken av kortet. Begrensningene gjelder heller ikke for tap som er oppstått som følge av at kontohaveren eller noen kortet er overlatt til, har unnlatt å underrette institusjonen snarest mulig etter å ha fått kjennskap til irregulær bruk av kortet.
- (5) § 34 tredje og fjerde ledd gjelder tilsvarende for kontohaverens ansvar etter paragrafen her.
- (6) Kongen kan i forskrift bestemme at reglene i paragrafen her skal gjelde helt eller delvis for andre typer betalingsinstrumenter.”

Utgangspunktet etter finansavtaleloven § 35 første ledd, som riktignok ikke fremgår direkte av ordlyden, er at det er institusjonen som er økonomisk ansvarlig for det tap kontohaveren lider som følge av at andre urettmessig bruker hans betalingskort. Fra dette utgangspunktet gjøres det imidlertid enkelte unntak.

Etter finansavtaleloven § 35 første ledd har kontohaveren et objektivt ansvar, som er beløpsmessig begrenset til 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 anvendelig dersom misbruket er gjort mulig ved at kontohaveren har nedtegnet PIN-koden på en lapp som oppbevares i lommeboken sammen med kortet. Kontohaveren kan også etter § 35 annet ledd bokstav b komme i ansvar ved manglende underretning om at betalingskortet er kommet bort. Bestemmelsen vil kunne være aktuell dersom kontohaveren blir frastjålet sitt bankkort, men lar det gå ugrunnet tid før han melder fra til institusjonen om tyveriet.

Etter finansavtaleloven § 35 fjerde ledd vil forbrukeren kunne 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.

#### *3.4.1.2. Justisdepartementets foreløpige vurderinger*

Bestemmelsene om kortmisbruk er tilnærmet identiske i de to fjernsalgsdirektivene. I utgangspunktet skulle det derfor ikke være noe som tilsier at det er behov for å endre finansavtalelovens regler som en følge av gjennomføringen av det særlige direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Det har imidlertid ved enkelte anledninger vært reist spørsmål om finansavtalelovens regler fullt ut oppfyller de krav direktivene stiller. Justisdepartementet vil derfor i det følgende ta opp spørsmålet om forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven § 35.

Begge direktivene retter seg mot bruk av ”betalingskort”, uten at det nærmere er definert hva som menes med dette. Bestemmelsens formål, å beskytte forbrukeren, taler etter Justisdepartementets syn for at begrepet ”betalingskort” trolig må forstås vidt, slik at det dekker ethvert kontokort som kan anvendes til betaling. Dette må innebære at direktivene regulerer samme type kort som finansavtaleloven § 35, som omfatter ”elektronisk eller manuelt benyttet uttaks-, debet- og kredittkort eller lignende kort for uttak eller overføring av betalingsmidler”, jf. finansavtaleloven § 12 bokstav d.

Etter direktivene har forbrukeren krav på å få tilbakeført belastede beløp dersom det har skjedd svikaktig anvendelse av betalingskortet. Dette reiser spørsmål om hvilke misbrukssituasjoner som er omfattet av direktivene. Betalingskort kan praktisk brukes, og dermed også misbrukes, på to måter:

- 1) Ved fysisk bruk av kortet, det vil typisk si at kortet, sammen med tilhørende personlig kode og/eller signatur benyttes i en minibank, betalingsterminal eller lignende.
- 2) Ved at kortnummeret benyttes uten at betalingskortet med tilhørende kode er ”fysisk” brukt. Dette vil typisk innebære at det 16-sifrede nummeret som er preget på kortets forside, oppgis over telefon eller per Internett, slik at mottakeren kan foreta en belastning i henhold til dette.

Det synes i utgangspunktet ikke å være holdepunkter for å anta at direktivene er begrenset til å omfatte bare den ene formen for misbruk, selv om det i forbindelse med fjernsalg antakelig er den sistnevnte varianten som er den mest praktiske, jf. nedenfor om dette. Finansavtaleloven § 35 regulerer misbruk av kort generelt. I utgangspunktet dekker bestemmelsen begge de to hovedtypene av misbruk. Bestemmelsen vil dermed som et utgangspunkt ha samme virkeområde som direktivene, men enkelte deler av bestemmelsen retter seg etter praksis kun mot én form for misbruk, jf. nedenfor.

De sentrale spørsmålene når gjelder forholdet mellom direktivene og finansavtaleloven, knytter seg til reglene om ansvar for forbrukeren (kontohaveren). Det første spørsmålet gjelder forholdet mellom egenandelsbestemmelsen i finansavtaleloven § 35 første ledd og direktivene. Det andre gjelder forholdet mellom finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd, som gjelder ulike former for uaktsom eller forsettlig opptreden fra kontohaveren, og direktivene.

#### a) Finansavtaleloven § 35 første ledd

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.

Isolert sett kan det i disse tilfellene synes å foreligge motstrid mellom lovens regel om direktivenes krav.

Dette aktualiserer imidlertid et annet spørsmål, nemlig hvordan det skal forstås at direktivenes regulering på dette punktet er begrenset til fjernsalgsavtaler. Dette kan forstås på to måter. Det kan 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.

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. Som tidligere nevnt vil det imidlertid også i disse tilfellene være lite praktisk med kortmisbruk i den form som etter praksis dekkes av finansavtaleloven § 35 første ledd – dvs. ved bruk av PIN-kode eller annen lignende sikkerhetsprosedyre. I lys av at det uansett ved en slik eventuell forståelse av direktivene vil være lite praktisk at spørsmålet kommer på spissen, må det også kunne ses hen til at direktivene bare gir anvisning på at det iverksettes hensiktsmessige tiltak. Ordlyden i direktivene åpner etter departementets syn for en noe friere vurdering fra medlemsstatenes side.

Det kan settes spørsmålstejn ved hvilken tolkning av direktivene som her skal legges til grunn. Etter Justisdepartementets syn taler mye for at den første tolkningen er korrekt. 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 fant man i forbindelse med gjennomføringen av det generelle fjernsalgsdirektivet grunn til å endre den dageldende betalingsmiddeloven. Den



danske loven hadde i § 21 første ledd første punktum en bestemmelse som var på det nærmeste identisk med finansavtaleloven § 35 første ledd.<sup>1</sup> Bestemmelsen lød:

”§ 21. Kort innehaveren hæfter med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingskortet, når den til kortet hørende personlige kode er anvendt.”

I rapporten Regulerings av visse betalingsmidler og adgangskoder, som ble utarbeidet av en arbeidsgruppe nedsatt av Erhvervsministeriet og Forbrukerstyrelsen som ledd i en revisjon av betalingsmiddeloven, heter det på s. 129 følgende om forholdet mellom den dagjeldende betalingsmiddeloven og det alminnelige direktivet:

”Med hensyn til § 21, stk 1, er det mer tvivlsomt, om denne bestemmelse er i overensstemmelse med artikkel 8 i fjernsalgsdirektivet. Som § 21, stk. 1, er utformet, er der tale om en egentlig selvrisiko for brukeren, når pin-koden har været anvendt.”

På denne bakgrunn ble det foretatt en endring i lovens heftelses- og ansvarsregler. Lovens § 11 (tidligere § 21) opprettholder systemet med en egenandel, men fastslår nå i åttende ledd annet punktum at forbrukeren ikke må betale egenandel dersom betalingskortet har blitt svikaktig anvendt i forbindelse med en avtale om fjernsalg. Etter det Justisdepartementet kan se innebærer dette at en i dansk rett legger til grunn at forbrukeren er beskyttet også der det er en tredjeperson som inngår fjernsalgsavtalen. De danske forarbeidene til endringsloven drøfter imidlertid ikke om de hensyn direktivet skal ivareta, taler for denne løsningen, jf. ovenfor.

Justisdepartementet ber om høringsinstansenes syn på de spørsmål som her er reist.

#### b) Finansavtaleloven § 35 annet ledd

Som redegjort for ovenfor, stiller direktivene i utgangspunktet krav om at forbrukeren (kontohaveren) får tilbakeført belastede beløp, dersom det har skjedd en svikaktig anvendelse av hans betalingskort i forbindelse med en fjernsalgsavtale. Finansavtaleloven § 35 annet og fjerde ledd fastslår på sin side at kontohaveren har et beløpsbegrenset eller ubegrenset ansvar, dersom misbruket skyldes ulike former for uaktsom eller forsettlig opptreden fra hans side. I motsetning til finansavtaleloven § 35 første ledd er disse bestemmelsene ikke begrenset til særlige misbrukssituasjoner. Forholdet mellom lovens regler og direktivene vil dermed være aktuelt uavhengig av hvilken tolkning av direktivene som legges til grunn med hensyn til om det er forbrukerens eller også en tredjepersons avtaler som er omfattet.

En umiddelbar løsning 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

---

<sup>1</sup> Loven er senere endret, slik at § 21 første ledd nå er § 11 annet ledd. Dette har imidlertid ikke betydning for realiteten.

forståelse av direktivene. Justisdepartementet legger til grunn at direktivbestemmelsene ikke regulerer forholdene på forbrukerens 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.

At forbrukerens forhold må kunne tillegges vekt ved spørsmålet om ansvarsfordelingen, har også støtte i 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 grunntrekk at forbrukeren selv må bære ansvaret for sin egen grovt uaktsomme opptreden. Justisdepartementet nevner i den forbindelse også at det for tiden pågår et arbeid i EU, som blant annet innebærer en mulig videreføring og utvikling av betalingsrekommandasjonen i et rettslig bindende instrument. 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 uforsvarlig opptreden.

Justisdepartementet er av den oppfatning at det ikke foreligger motstrid mellom direktivene artikkel 8 og finansavtaleloven § 35 annet eller fjerde ledd.

### **3.4.2 Livsforsikring- Artikkel 17 Direktiv 90/619/EØF**

Denne bestemmelsen endrer artikkel 15 nr. 1 første punkt i 2. livsforsikringsdirektiv (Rådskdirektiv 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 medlemsstaten 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 avtalen 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 § 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 mfl. § 1. I forarbeidene til § 9a 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 § 9a. Også avtalevilkår som avviker fra deklarasjonelle lovregler vil etter omstendighetene kunne være i strid med mfl. § 9a.

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 tilsvarer 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, i det dette også kan berøre det offentligrettslige regelverket.

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

### **3.5.2 Sivilrettslige virkninger av manglende etterlevelse**

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. § 22a 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. § 22c tredje ledd. Dette har selvsagt bare betydning i de tilfellene der det faktisk er en angrerett.

Departementet har vurdert 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 er bestemmelsene i loven om forlenget angrefrist, bortfall av rett til å kreve betaling og alminnelige prinsipper om ugyldighet, sett i sammenheng med sanksjonssystemet i markedsføringsloven og den muligheten som finnes til utenrettslig tvisteløsning for forbrukerne, tilstrekkelig.

### **3.5.3 Tvisteløsning**

I artikkel 14 i direktivet heter det ”1. Medlemsstatene skal fremme innføringa eller utviklinga av føremålstenlege og effektive framgangsmåtar for utanrettsleg handsaming av klager og tvistar med sikte på å løyse 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 fjernsalg av finansielle tenester.”

#### *Gjeldende rett og eksisterende ordninger*

Tvister som oppstår knyttet til de gjeldende bestemmelsene om finansielle tjenester i angrerettloven 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 vedtak ikke bringes inn for domstolene innen 4 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 det europeiske nettverket for utenrettslig løsning av forbrukertvister, EEJ-Net.

Viktige tvisteløsningsinstanser for finansielle tjenester er Bankklagenemnda og Forsikringsklagenemnda. Begge nemndene er opprettet etter avtale mellom bransjeorganisasjoner og Forbrukerrådet. Avgjørelsene er rådgivende for partene. Nemndene deltar i FIN-Net, det europeiske nettverket for utenrettslige tvisteløsninger 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 Husbanken eller Statens Lånkasse for utdanning. Det skal også

bemerkes at visse typer tjenester, som fondsmegling ikke behandles av nemnda. Slik klager kan imidlertid bringes inn for Norges Fondsmeglerforbunds Etske råd.

#### *Departementets vurderinger*

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 til angrerettloven. Tilsvarende vil både Bankklagenemnda og Forsikringsklagenemnda også behandle tvister etter disse reglene, med de begrensningene som er nevnt ovenfor.

Departementet ber 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 etablert og "eier" nemndene, dvs. Forbrukerrådet og bransjeorganisasjonene, samt aktuelle samarbeidspartnere.

#### **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 bevise 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 avtalevilkår 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 næringsdrivendes 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.

Artikkel 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.

Det gjøres oppmerksom på at forbudsdirektivet gir norske myndigheter adgang til å oppnevne såkalte godkjente institusjoner som kan reise sak på vegne av norske forbrukere mot utenlandske tjenesteytere, enten ved utenlandske domstoler eller håndhevsmyndigheter. Norske godkjente institusjoner er per i dag Forbrukerombudet, Forbrukerrådet, Statens medieforvaltning, Norges Automobil-Forbund og Landsorganisasjonen (LO). Andre som mener de bør ha en slik kompetanse, særlig i henhold til det foreliggende regelverket om finansielle tjenester, kan underrette departementet om dette, slik at det kan vurderes om de kan utpekes.

## **4. Merknader til de enkelte bestemmelser**

*Til endringer 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. Ettersom direktivet ikke inneholder noe unntak for denne salgsformen, foreslås endringer slik at unntaket ikke omfatter finansielle tjenester.

*Til endringer 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, foreslås det likevel at finansielle tjenester ikke omfattes av unntaket, for å unngå motstrid med direktivet, ettersom direktivet ikke inneholder noe unntak for disse salgsformene.

*Til oppheving 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 §§ 7a og 9a og kapittel 5a som gjelder alt fjernsalg av finansielle tjenester.

#### *Til endring i § 2 bokstav h*

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

#### *Til ny § 3a 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 annen lovgivning eller ulovfestede prinsipper. Bestemmelsen sto opprinnelig i § 9 sjette ledd, men er av så vidt generell karakter at departementet foreslår å gjøre den om til en egen bestemmelse som tas inn i kapittel 1.

#### *Til § 6 ny bokstav f*

Det framgår av definisjonen på finansiell tjeneste at det avgjørende for om en tjeneste er omfattet av definisjonen er tjenestens *karakter* og ikke hvem som yter tjenesten.

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 pensjonssparing eller pensjonsforsikring, og ikke lovbestemte pensjoner eller pensjonsavtaler som følger med ansettelse. Som investeringstjenester regnes blant annet mottak, formidling og utførelse av ordre fra forbruker i forbindelse med finansielle instrumenter, og porteføljeforvaltning. Som betalingstjenester regnes for eksempel tjenester knyttet til overføring av betalingsmidler, utstedelse av betalingskort eller andre betalingsinstrument. For øvrig vises det til omtalen under punkt 3.1.2.

#### *Til endring av overskriften i § 7*

Overskriften i § 7 endres som følge av at avtaler om finansielle tjenester nå reguleres i § 7a.

#### *Til opphevelsen av § 7 fjerde ledd*

Opplysningsplikt ved salg utenfor fast utsalgssted foreslås nå regulert i § 9a annet ledd.

### *Til § 7a Forhåndsopplysninger ved fjernsalg av finansielle tjenester*

Forslaget er en gjennomføring av artikkel 3. I første ledd listes det opp en rekke opplysninger som tjenesteyter skal gi forbrukerne i rimelig tid før de 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.

Tjenesteyteren pålegges ikke plikt til å ta med alle opplysningene nevnt i denne bestemmelsen bokstav a til r i alt markedsføringsmateriell, men det må opplyses hvor forbrukerne kan finne/få ytterligere opplysninger. Avisannonser kan således inneholde en henvisning til tjenesteyters hjemmesider der alle opplysningene er tilgjengelige, eller et telefonnummer som forbrukerne kan ringe for å få dem tilsendt.

Hvis selgeren derimot tilrettelegger markedsføringen slik at det er mulig for forbrukeren å inngå en bindende avtale på grunnlag av de mottatte opplysningene, utløses imidlertid også plikten til å gi forbrukerne samtlige opplysninger. Sendes det ut brev med tilbud som forbrukeren kan akseptere, for eksempel ved å sende inn en svarkupong, skal all informasjonen gis i forbindelse med tilbudet.

*Bokstav a* krever at forbrukeren får opplysninger om tjenesteyters navn og ervervsmessige hovedaktivitet. Opplysning om ervervsmessig hovedaktivitet gir forbrukeren 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 tjenesteyter 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, skal det opplyses om dennes identitet og geografiske adresse. 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, (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 1) bokstav a-c).

*Bokstav b* pålegger videre at det opplyses om tjenesteyters organisasjonsnummer, eller hvis vedkommende ikke har organisasjonsnummer, identifikasjonsnummer i annet relevant handelsregister. Tjenesteyteren skal også opplyse om eventuelle tilsynsmyndigheter som fører tilsyn med virksomheten. For norske virksomheter tilfelle vil det være Kredittilsynet som er tilsynsmyndighet, (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 1) bokstav d-e).

*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, (jf. direktivet artikkel 3 nr.1.2) bokstav a).

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 handel risikofylt, uten noen inngående forklaring av bakgrunnen for risikoen, eller av tjenestens karakter (sistnevnte skal det redegjøres for i henhold til § 7a bokstav c).

En selger av aksjefond må etter dette opplyse om at det dreier seg om kjøp av aksjer, at aksjer har en pris som er avhengig av prisutviklingen på børsen(e). Det skal videre opplyses om at disse svingningene er utenfor tjenesteyterens kontroll, og at tidligere kursutvikling ikke kan brukes som indikasjon på framtidig avkastning (jf. artikkel 3 nr.1 2) bokstav c).

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. 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. (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 2) bokstav b)

Tjenesteyter har ikke plikt til å opplyse om kostnader eller avgifter som ikke betales gjennom tjenesteyter, men forhåndsinformasjonen skal etter *bokstav f* også inneholde en særskilt opplysning (”notice”) om at det kan finnes andre avgifter eller kostnader som ikke betales via eller pålegges av tjenesteyteren (jf. artikkel 3 nr.1 2) bokstav d).

Etter *bokstav g* skal tjenesteyter også opplyse om eventuell begrenset gyldighet av forhåndsopplysningene om den finansielle tjenesten. Hvis tilbud er av begrenset varighet eller prislistene endres to ganger i året, skal det opplyses om dette (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 2) bokstav e).

*Bokstav h* gjelder opplysninger om ordninger for betaling og oppfylning av avtalen. Dette vil hovedsakelig være betingelser for betaling og levering eller oppgjør, som for eksempel når og hvordan betaling skal skje, tjenesteyters fullmakt til å belaste forbrukerens konti, hvor lang tid det vil ta før levering/oppgjør kan skje og så videre (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 2) bokstav f).

Hvis forbrukerne blir pålagt særlige tilleggskostnader ved å bruke en spesiell form for fjernkommunikasjonsmiddel, skal dette opplyses i henhold til *bokstav i*. Bestemmelsen tilsvarer § 7 første ledd bokstav g. (jf. direktivet artikkel 3 nr.1 2) bokstav b)

*Bokstav j* pålegger tjenesteyteren opplysningsplikt vedrørende angreretten (jf. artikkel 3 nr.1 3) bokstav a). Det skal opplyses om det fins angrerett eller ikke på den aktuelle tjenesten. Forbrukeren har angrerett ved kjøp av tjenester som ikke er unntatt fra angreretten i henhold til § 22b. Hvis forbrukeren ikke har angrerett på den aktuelle tjenesten, skal tjenesteyter 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. § 22a. Fristen begynner å løpe ved det seneste av to tidspunkt; avtaletidspunktet eller når forbrukeren mottar avtalevilkår og opplysninger i samsvar med § 9a, jf. også § 22a 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. § 22a fjerde ledd, og om at forbrukeren mister angreretten hvis avtalen blir oppfylt på forbrukerens uttrykkelige oppfordring, jf. § 22b 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. § 22c annet ledd.

Det skal i henhold til *bokstav k* også gis praktisk informasjon om hvordan angreretten brukes, blant annet hvor man kan/skal sende melding om bruk av angreretten (jf. artikkel 3 nr.1 3) bokstav d).

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) (jf. artikkel 3 nr.1 3) bokstav b).

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 (jf. artikkel 3 nr.1.3) bokstav c).

Der en tjenesteyter kontakter en forbruker, skal tjenesteyter i henhold til *bokstav n* opplyse hvilket lands lovgivning som er brukt som grunnlag for å kontakte forbrukeren jf. artikkel 3 nr.1 3) bokstav e. I henhold til e-handelsdirektivet skal tjenesteyter 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.

Tjenesteyter skal etter *bokstav p* også opplyse om på hvilket eller hvilke språk forhåndsopplysningene og avtalevilkårene er tilgjengelige. Tjenesteyter 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 (jf. artikkel 3 nr.1 3) bokstav g).

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 (jf. artikkel 3 nr.1 4) bokstav a).

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* inneholder krav til hvordan forhåndsopplysningene skal gis jf. artikkel 3 nr. 2. Opplysningene skal gis på en klar og forståelig måte 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 tjenesteyters alminnelige forretningsvilkår, og det holder dermed ikke å gi en generell henvisning til disse uten nærmere forklaringer. Opplysningene skal gis en slik form at de er forståelige på det aktuelle fjernkommunikasjonsmedium. Dersom det ikke er mulig å gi opplysningene 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), samtidig som det tas hensyn til prinsippene for god forretningssskikk, 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.

*Tredje ledd* inneholder språkkrav. I tillegg til kravene som følger av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester, foreslås krav om at ved markedsføring av finansielle tjenester til norske forbrukere, skal opplysninger også være på norsk. Det samme gjelder der markedsføringen er på norsk. Tjenesteyter står fritt til å utarbeide informasjonen også på andre språk. Tilsvarende bestemmelse finnes i § 7 tredje ledd og i § 9 tredje ledd. Det vises til diskusjonen under punkt 3.2.6.4.

*Fjerde ledd* gjelder der taletelefoni blir brukt som kommunikasjonsmåte (jf. artikkel 3 nr.3) 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.

Hvis forbrukeren gir sitt samtykke til det, behøver selgeren bare å gi opplysningene som er nevnt i første ledd bokstavene a, c, d, e og i. Dette er opplysninger om tjenesteyter, om den finansielle tjenestens viktigste egenskaper, om prisen, om risikoen tilknyttet finansielle instrumenter, om at det kan finnes andre kostnader og om eventuell angrerett, jf. artikkel 3 nr. 3 bokstav b, og diskusjonen under punkt 3.2.3. 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. Forbrukeren 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 være i begge parters interesse at det gis flere opplysninger enn minimumsopplysningene det er krav om her. Uansett gjelder kravet til at forbrukeren får alle opplysningene på et varig medium før eller rett etter avtaleinngåelse, jf. § 9a. I tillegg følger det av markedsføringsloven § 1 fjerde ledd at tjenesteyter ved telefonsalg straks skal presentere seg og opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt.

*Femte ledd* inneholder unntak fra opplysningsplikten etter § 7a der en avtale av samme type er inngått mellom de samme partene i løpet av det siste året (jf. direktivet artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt). Forhåndsopplysningene trenger bare å gis til forbrukeren forut for den første avtalen. Unntaket gjelder separate transaksjoner, det vil si der det ikke foreligger noen rammeavtale. 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 3.2.4.

#### *Til endringene 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 (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” tas ut av lovteksten. Bakgrunnen er at formuleringen vedrørende varig medium skal være den samme som i § 9a. Når det gjelder forståelsen av varig medium, vises til de spesielle merknadene til § 9a første ledd.

#### *Til opphevelsen av § 9 femte ledd*

Opplysningsplikten ved avtaler om finansielle tjenester er nå regulert i § 9a.

#### *Til opphevelsen av § 9 sjette ledd*

Sjette ledd foreslås flyttet til ny § 3a. Det vises til merknadene til den bestemmelsen.

#### *Til § 9a Forhåndsopplysninger og avtalevilkår på varig medium ved avtaler om finansielle tjenester*

Bestemmelsen gjelder tjenesteyterens plikt til å gi forbrukeren forhåndsopplysningene nevnt i § 7a og avtalevilkårene på et varig medium, jf. direktivet artikkel 5 nr. 1 og 2.

Etter *første ledd første punktum* skal tjenesteyter gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle forhåndsopplysninger i henhold til § 7a enten på papir eller på et annet varig medium, jf. artikkel 5 nr. 1. Kravene til hvordan opplysningene presenteres gjelder også når opplysningene gis på varig medium. 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 lagre opplysningene og avtalevilkårene slik at de er tilgjengelige til framtidig bruk. Internett-sider kan også oppfylle kravene til varig medium, men de må da være rettet til forbrukeren personlig. For å tilfredsstille kravet til lagring, må de i tillegg være låst, slik at opplysningene og avtalevilkårene ikke kan endres. 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.

Tjenesteyter skal legge til rette for at forbrukeren kan lagre opplysningene enkelt og uten at det forutsettes særlig forkunnskap. Det er også tjenesteyter som må forsikre seg om at det medium som brukes er lesbart for forbrukeren. En tjenesteyter som ønsker å gi informasjon på CD-ROM, må 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. Hvor lenge informasjonen skal være lagret og tilgjengelig må sees i forhold til dens formål. Det vises for øvrig til punkt 3.2.5.1.

I *første ledd annet punktum* modereres kravet om at forbrukeren skal ha informasjonen på et varig medium før avtaleinngåelse (jf. artikkel 5 nr. 2). Hvis avtalen er inngått på forbrukerens oppfordring og det er brukt et fjernkommunikasjonsmiddel som gjør det umulig å oppfylle kravet i første punktum, skal tjenesteyter oppfylle kravene straks etter avtaleinngåelsen. Unntaket kommer bare til anvendelse der avtalen inngås på forbrukerens oppfordring, d.v.s. der forbrukeren kontakter tjenesteyter for å inngå en avtale og der valg av fjernkommunikasjonsmiddel gjør at informasjonen ikke kan gis på et varig medium før avtalen inngås. Ett eksempel er der forbrukeren ringer forsikringsselskapet for å kjøpe en forsikring og forsikringsselskapet ikke har mulighet til å gi forbrukeren alle opplysninger og avtalevilkår før avtalen inngås. Hvis forbrukeren går inn på selskapets hjemmeside og ønsker å bestille umiddelbart kommer også unntaket til anvendelse

*Annet ledd* gjelder opplysningsplikten ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted, d.v.s. dørsalg, gate- og messesalg, homeparties m.v. Forbrukeren skal ha opplysninger om angre retten og om hvordan man bruker angre retten.

*Tredje 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.

#### *Til endring i § 10*

Bestemmelsen gir hjemmel for forskrift om pålegg om bruk av angrefristskjema utarbeidet av departementet. Det vises til diskusjonen under punkt 3.2.7.3.

#### *Til endring i § 11 første ledd*

Ettersom departementet i arbeidet er blitt klar over at dørsalgdirektivet ikke tillater at man setter en maksimalfrist, jf. pkt 3.3.1.3, foreslås det å fjerne maksimalfristen i gjeldende lov for salg utenfor fast utsalgssted.

Dørsalgdirektivet 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 endring i overskriften til kapittel 5*

Ettersom angrerett ved avtaler om finansielle tjenester ved fjernsalg tas inn i et eget kapittel 5a, begrenses virkeområdet til kapittel 5. Departementet foreslår også at reglene om angrerett ved salg utenfor fast utsalgssted skilles ut i et eget kapittel, kapittel 5b. Overskriften endres slik at den samsvarer med de endrede innholdet i kapitlet.

#### *Til endring i § 18 første ledd*

Se merknadene til endring i § 11 første ledd.

#### *Til opphevelse 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 5a og 5b er bestemmelsen overflødig i kapittel 5 og oppheves. For salg utenfor fast utsalgssted videreføres hjemmelen i 22e annet ledd.

#### *Til § 22a Rett til å gå fra avtalen*

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.

Finansnæringens Hovedorganisasjon har i innspill til departementet reist spørsmål om hvordan det forholder seg dersom flere, for eksempel to ektefeller, tar opp lån sammen og en av dem ønsker å benytte angreretten. Dette er et spørsmål om hvordan direktivet skal fortolkes. Departementet vil anta at løsningen må bli at hver enkelt har angrerett for sin del av låneopptaket. Om grunnlaget for låneavtalen faller bort, eller om den kan eller skal opprettholdes med den andre parten som ansvarlig for hele lånet, må avgjøres etter finansavtalelovens bestemmelser og alminnelige kontrakts- og erstatningsrettslige prinsipper. Det samme gjelder forholdet mellom de to samskyldnerne, for eksempel dersom den ene skulle lide økonomisk tap som følge av at den andre benytter angreretten.

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 §§ 7a og 9a inneholder regler om på hvilket tidspunkt disse opplysningene og avtalevilkår må gis til forbrukeren på papir eller annet varig medium. Utgangspunktet etter § 9a 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 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 § 9a 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 angre retten løpe 2 uker fra det tidspunktet opplysningene gis. Tilfeller der forbrukeren ønsker å påberope seg angre retten lang tid etter avtaleinngåelse er drøftet under pkt. 3.3.1.3.

Etter *tredje ledd* gis bestemmelsen i lovens § 13 om melding om bruk av angre retten og fristberegning anvendelse. Den tilsvarer 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 angre retten.

#### *Til § 22b Unntak fra angre retten*

Bestemmelsen fastsetter unntak for angre retten. 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.

For unntaket i *bokstav a* vises det til de generelle merknadene under pkt. 3.3.2.2 Tjenester hvis pris er avhengig av svingninger i finansmarkedet.

I *bokstav b* foreslås det innført et unntak for korttidsforsikringer. Direktivet inneholder i artikkel 6 nr. 2 bokstav b et unntak for "reise- og reisegodsforsikringspolisar eller liknande forsikringspolisar som gjeld i under én måned"

Bakgrunnen for bestemmelsen er å hindre spekulasjon i å benytte angre retten 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.

Det er ikke noe vilkår at forsikringsdekningen er knyttet til reisevirksomhet. Finansnærings Hovedorganisasjon nevner i sitt innspill et eksempel der bestemmelsen kan tenkes å ha praktisk betydning, selv om det neppe er særlig utbredt i forbrukerforhold. Eksemplet er en arrangementsforsikring som sikrer arrangøren mot kostnader ved å måtte avlyse arrangementet i tilfelle dårlig vær. Unntaket vil forhindre spekulasjon i å angre på en slik forsikring når arrangementet nærmere seg dersom det viser seg at værmeldingen likevel blir bra.

*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 fra forbrukeren før forbrukeren 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 § 7a 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. 3.1.3.

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 § 22c 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 pkt. 3.3.2.3. Ettersom det ikke er tatt stilling til hvor omfattende unntaket skal være, er det i lovteksten angitt med en parentes rundt ordene som ev. skal tas bort dersom unntaket gjøres generelt.

#### *Til § 22 c Gjennomføring av angreretten*

*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 pkt. 3.3.3.2.

Etter *fjerde ledd* kan det ikke kreves betaling fra forbrukeren ved bruk av angreretten for forsikringsavtaler som er inngått ved telefonsalg. Begrepet telefonsalg er definert i lovens § 6 bokstav c, jf. de spesielle merknadene til denne bestemmelsen i Ot.prp. nr. 36 (1999-2000). Det vises for øvrig til de generelle merknadene under pkt. 3.3.3.2.

*Femte og sjette ledd* inneholder regler om tilbakelevering/-betaling som gjennomføres i samsvar med tilsvarende bestemmelser i direktivet artikkel 7 nr. 4 og 7 nr. 5.

*Femte 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 ikke gjelder utgifter som er påløpt i tiden før angreretten ble benyttet.

*Sjette 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 oppfyller 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.

*Til § 22d Oppheving av visse tilknyttede avtaler*

Det vises til de generelle merknadene under pkt 3.3.3.3.

*Til Kapittel 5b Angrerett ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted*

Innføring av et nytt kapittel 5b med §§22e-22h er utelukkende av teknisk karakter og innebærer kun en videreføring av de reglene som gjelder i dag ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted.

*Til kapittel 5 c Ulike bestemmelser om fjernsalg av finansielle tjenester*

Direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester inneholder i artikkel 5 nr. 3 en bestemmelse som systematisk ikke passet inn i noen av de eksisterende kapitlene. Det foreslås derfor et nytt kapittel.

*Til § 22 i Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmetode*

Forbrukeren har 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, jf. artikkel 5 nr. 3. Forbrukeren kan altså i utgangspunktet velge å kontakte tjenesteyter pr 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.

## **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 angre retten 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 informasjonsplikten knyttet til omsetning av finansielle tjenester bli utvidet noe 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.

Per i dag behandler forsikringsklagenemndene og Bankklagenemnda tvister innenfor områdene forsikring og banktjenester. Forbrukertvistutvalget behandler saker etter gjeldende angre rettlov. I samråd med de berørte tvisteløsningsorganer og ansvarlige departement vil det bli vurdert hva som vil være den mest hensiktsmessige løsning for behandling av tvister knyttet til de nye reglene.

## 6. Lovforslaget

For å gjøre forslagene til endringer lettere tilgjengelig er forslagene markert med fet skrift og satt inn som endringer i teksten til gjeldende lov. Forslag om fjerning av tekst/oppheving er markert ved gjennomstreking.

### **Lov om opplysningsplikt og angrerett m.v. ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (angrertloven).**

#### **Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser**

##### *§ 1. Virkeområde*

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

Lovens kapittel 2 og 3 gjelder også den som i næringsvirksomhet opptrer på vegne av en ikke-næringsdrivende selger eller tjenesteyter i situasjoner som nevnt i første ledd.

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

##### *§ 2. Unntak fra lovens virkeområde*

Loven gjelder ikke for:

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

- f) salg utenfor fast utsalgssted dersom selgeren eller tjenesteyteren oppsøker forbrukeren etter dennes uttrykkelige anmodning, og avtalen angår en vare eller tjeneste som omfattes av forbrukerens henvendelse, eller en vare eller tjeneste som er direkte forbundet med denne
- ~~g) avtaler om finansielle tjenester som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg~~
- ~~h) avtaler om investeringstjenester~~

### § 3. Ufravikelighet

Det kan ikke avtales eller gjøres gjeldende vilkår som er dårligere for forbrukeren enn det som følger av bestemmelsene i loven her.

#### § 3a. Forholdet til annet regelverk

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

### § 4. Avtale om voldgift og verneting

Forbrukeren kan ikke på forhånd avtale voldgift.

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

### § 5. Lovvalg utenfor EØS

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

### § 6. Definisjoner

I loven menes med:

- a) fjernsalg: salg der forberedelse og inngåelse av en avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjon, forutsatt at selgeren eller tjenesteyteren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtaler på denne måten
- b) fjernkommunikasjon: kommunikasjon som skjer uten at partene er tilstede samtidig, f.eks. ved telefon, trykksaker, fjernsyn og Internett
- c) telefonsalg: fjernsalg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) ved telefonsamtale etter uanmodet oppringning fra selgeren eller tjenesteyteren
- d) salg utenfor fast utsalgssted: salg der forbrukeren inngår avtale eller inngir kjøpetilbud (ordre) i nærvær av selgeren eller tjenesteyteren på annet sted enn dennes faste utsalgssted
- e) forbruker: fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i

næringsvirksomhet.

**f) finansiell tjeneste: enhver tjeneste som har karakter av bank-, kreditt-, forsikrings-, individuell pensjons-, investerings- eller betalingstjeneste.**

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

Endret ved lov 21. juni 2002 nr. 34 (i kraft 1. juli 2002).

## **Kapittel 2. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen**

### ***§ 7. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester***

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

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

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

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

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

### ***§ 7a. Forhåndsopplysninger ved fjernsalg av finansielle tjenester***

**I rimelig tid før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale skal tjenesteyter gi forbrukeren opplysninger om følgende:**

- a) tjenesteyters navn og ervervsmessige hovedaktivitet og tjenesteyters geografiske adresse, der en utenlandsk tjenesteyter har en representant**

- her i landet, eller der en tjenesteyter for øvrig representeres overfor forbrukeren av en annen næringsdrivende, skal forbrukeren ha de relevante opplysninger om representanten, blant annet om dennes geografiske adresse,
- b) tjenesteyters organisasjonsnummer hvis tjenesteyter er registrert i foretaksregisteret, eventuelt relevant registreringsnummer i et annet handelsregister eller liknende offentlig register, samt eventuelle godkjenningsordninger som virksomheten er underlagt og opplysninger om den aktuelle tilsynsmyndigheten,
  - c) en beskrivelse av den finansielle tjenestens viktigste egenskaper,
  - d) hvis det er aktuelt, en særskilt opplysning om at den finansielle tjenesten er knyttet til instrumenter som innebærer særlig risiko som følge av sine egenskaper eller av operasjoner som skal utføres, eller at tjenestens pris er avhengig av svingninger i finansmarkedene som er utenfor tjenesteyterens kontroll, og at tidligere resultater ikke kan brukes som indikator på framtidig avkastning,
  - e) den samlede prisen som forbrukeren skal betale tjenesteyteren for den finansielle tjenesten, herunder alle provisjoner, gebyrer og kostnader og alle skatter og avgifter som betales gjennom tjenesteyteren, eller om utregningsgrunnlaget hvis det ikke kan opplyses om noen nøyaktig pris,
  - f) en særskilt opplysning om 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 oppfylling av avtalen,
  - i) eventuelle særlige tilleggskostnader som belastes forbrukeren ved bruk av fjernkommunikasjonsmetoden,
  - j) om forbrukeren har angrerett etter § 22a eller ikke, den eventuelle angrerettens lengde, vilkår for å bruke angreretten, herunder hvilket beløp forbrukeren kan bli avkrevd ved bruk av angreretten jf. § 22c,
  - k) praktiske opplysninger om hvordan angreretten kan brukes, blant annet hvilken adresse melding om bruk av angreretten kan sendes til, samt om følgene av å ikke bruke angreretten,
  - l) avtalens korteste varighet for avtaler om løpende eller tilbakevendende finansielle tjenester,
  - m) om 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 avtalevilkår 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 fjernsalgsavtalen løper,
  - q) muligheten for å få løst eventuelle tvister med tjenesteyter utenfor domstolene og hvordan forbrukere eventuelt kan benytte seg av ordningene,

r) om det fins 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, og det skal tas særskilt hensyn til behovet for beskyttelse av umyndige, som for eksempel mindreårige.

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

Blir taletelefoni brukt som kommunikasjonsmåte kan tjenesteyters opplysningsplikt begrenses til kun å omfatte opplysningene nevnt i første ledd bokstav a, c, e og i, forutsatt at forbrukeren uttrykkelig har gitt sitt samtykke til dette. Tjenesteyteren skal i så fall informere forbrukeren om at ytterligere opplysninger er tilgjengelige på forespørsel, og hva slags opplysninger dette er. Tjenesteyteren skal i alle tilfelle gi fullstendige opplysninger ved oppfyllelse av sine plikter etter § 9a.

Hvis flere avtaler om separate transaksjoner av samme type inngås mellom de samme parter innenfor et tidsrom på ett år, gjelder bestemmelsen her bare for den første avtalen.

#### *§ 8. Forskrift*

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.

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

### **Kapittel 3. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse. Plikt til å gi opplysninger på papir eller annet varig medium i forbindelse med avtaleinngåelsen**

#### *§ 9. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse ved avtaler om varer og andre tjenester enn finansielle tjenester*

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

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

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

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

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

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

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

#### *§ 9a Forhåndsopplysninger og avtalevilkår på varig medium ved avtaler om finansielle tjenester*

**I rimelig tid før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale skal tjenesteyteren gi forbrukeren alle avtalevilkår og alle opplysninger i henhold til § 7a enten på papir eller på et annet varig medium som er tilgjengelig for forbrukeren. Er avtalen inngått på forbrukerens oppfordring og ved bruk av en fjernkommunikasjonsmetode som ikke tillater at avtalevilkår og opplysninger gjøres tilgjengelige i samsvar med første punktum, skal tjenesteyter oppfylle sine forpliktelser straks etter avtaleinngåelsen.**

**I forbindelse med inngåelse av avtaler som inngås utenfor fast utsalgssted skal tjenesteyteren gi forbrukeren opplysninger som nevnt i § 7a første ledd bokstav j og k på papir eller annet varig medium som er tilgjengelig for forbrukeren.**

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

#### *§ 10. Forskrift*

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

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



## **Kapittel 4. Angrerett ved kjøp av varer**

### *§ 11. Rett til å gå fra avtalen (angrerett)*

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til selgeren etter § 13 innen 14 dager etter at hele varen og de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. **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.

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

Ved kjøp av bokverk der det er avtalt at bokverket leveres som delleveranser over tid, begynner fristen å løpe når forbrukeren har mottatt det første bindet og de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte, forutsatt at dette gjør det mulig for forbrukeren å danne seg en oppfatning av hele bokverket. Fristen løper uansett ut senest 3 måneder etter at det første bindet er mottatt eller etter 1 år dersom opplysninger om angrerett ikke er gitt. I tilfeller der forbrukeren ikke har mottatt opplysningene som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte, reknes tilsvarende frist som nevnt i annet punktum fra mottakelsen av hvert enkelt bind.

Endret ved lov 9. mai 2003 nr. 28 (i kraft 1 juni 2003 iflg. res. 9 mai 2003 nr. 566).

### *§ 12. Unntak fra og begrensninger i angreretten*

Angreretten gjelder ikke

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

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan angreretten ikke gjøres gjeldende for lyd- eller bildeopptak eller datamaskinprogram der forbrukeren har brutt forseglingen. Opplysning om at angreretten bortfaller skal framgå klart og tydelig på selve forseglingen.

### *§ 13. Melding om bruk av angreretten. Fristberegning*

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

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

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

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

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

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

Forbrukeren kan holde varen tilbake inntil han eller hun har mottatt tilbakebetaling og eventuelt et beløp tilsvarende returkostnader fra selgeren.

Når forbrukeren har mottatt det selgeren skal betale, skal forbrukeren sende eller levere varen til selgeren innen rimelig tid.

Er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på tilsvarende måte. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning, gjelder bestemmelsen i sjette ledd.

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

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

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

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

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen skal det skje en tilbakeføring. Returkostnadene bæres av forbrukeren med mindre selgeren har misligholdt avtalen eller selgeren i henhold til avtalen har levert en erstatningsvare, fordi den bestilte varen ikke var tilgjengelig.

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

Er varen sendt gjennom posten eller en annen selvstendig fraktfører skal den sendes tilbake på samme måte eller leveres til selgeren. Dersom selgeren ikke har ordnet med hensiktsmessig returpakning gjelder bestemmelsen i fjerde ledd.

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

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

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

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

#### *§ 16. Oppgjør ved tilvirkningskjøp m.v.*

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

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

#### *§ 17. Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten*

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

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

### **Kapittel 5. Angrerett ved kjøp av tjenester avtaler om andre tjenester enn finansielle tjenester**

#### *§ 18. Rett til å gå fra avtalen (angrerett)*

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til tjenesteyteren etter § 20 innen 14 dager etter at de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 er mottatt på foreskrevet måte. **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. Unntak fra og begrensninger i angreretten*

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg gjelder angreretten ikke for

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

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

#### *§ 20. Melding om bruk av angreretten. Fristberegning*

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

#### *§ 21. Gjennomføring av angreretten*

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen skal det skje en tilbakeføring så langt det er mulig. Dette gjelder ikke kostnader forbrukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen.

Ved annet fjernsalg enn telefonsalg kan det avtales at tjenesten skal påbegynnes før utløpet av angrefristen, med den virkning at forbrukeren ved bruk av angreretten skal betale for den delen av tjenesten som er utført samt for medgåtte materialer. Slik påbegynnelse skal avtales særskilt. Påbegynnelse kan ikke skje før tjenesteyteren har gitt de opplysninger som kreves med hjemmel i kapittel 3 på foreskrevet måte.

#### *§ 22. Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten*

Bestemmelsene i § 17 om virkninger for kredittavtaler gjelder tilsvarende.

### **Kapittel 5 a Angrerett ved fjernsalg av finansielle tjenester**

#### *§ 22a. Rett til å gå fra avtalen (angrerett)*

**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 opplysninger som kreves med hjemmel i § 9a første ledd er mottatt på foreskrevet måte. Dersom opplysningsplikten først oppfylles etter avtaleinngåelse 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**

#### *§ 22b. Unntak fra angreretten*

**Angreretten gjelder ikke for**

- a) tjenester der prisen avhenger av svingninger på finansmarkedet som tjenesteyteren ikke har noen innflytelse på og som kan forekomme i angreperioden**
- b) avtaler om reise- og reisegodsforsikring eller tilsvarende forsikringsavtaler med varighet mindre enn en måned.**

- c) avtaler som etter forbrukerens uttrykkelige anmodning er blitt oppfylt av begge parter før forbrukeren utøver sin angrerett
- d) kreditt (bortsett fra fastrentelån) som er sikret ved panterett eller annen rettighet i fast eiendom

**§ 22c. Gjennomføring av angreretten**

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 etter bestemmelsene i denne paragraf.

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

Retten til betaling forutsetter at oppfyllelse av avtalen er påbegynt på forbrukerens anmodning og at forbrukeren er blitt opplyst om det beløpet som skal betales i samsvar med reglene i §7a bokstav j jf. § 9a første ledd.

Adgangen til å kreve betaling fra forbrukeren gjelder ikke for forsikringsavtaler inngått ved telefonsalg.

Tjenesteyteren skal snarest mulig og senest i løpet av 30 kalenderdager tilbakebetale forbrukeren ethvert beløp som han har mottatt fra forbrukeren i forbindelse med avtalen, med unntak av ev. 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 til tjenesteyteren ethvert beløp og/eller formuesgode som han har mottatt fra denne. Fristen løper fra den dagen forbrukeren sender melding om bruk av angreretten.

**§ 22d. Oppheving av visse tilknyttede avtaler**

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 § 22a.

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.

**Kapittel 5b Angrerett ved salg av finansielle tjenester utenfor fast utsalgssted**

**§ 22e. Rett til å gå fra avtalen (angrerett)**

Forbrukeren har rett til å gå fra avtalen (angrerett) ved å gi melding til tjenesteyteren etter § 20 innen 14 dager etter at de opplysninger som kreves med hjemmel i § 9a annet ledd 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.

*§ 22f. Melding om bruk av angreretten. Fristberegning*

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

*§ 22g. Gjennomføring av angreretten*

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Dersom noen av partene har oppfylt hele eller deler av avtalen skal det skje en tilbakeføring så langt det er mulig. Dette gjelder ikke kostnader forbrukeren eventuelt skal svare for etter avtale i medhold av tredje ledd. Bestemmelsene i §§ 14 og 15 gjelder tilsvarende for tilbakebetaling av vederlag og tilbakeføring av varer forbrukeren har mottatt i forbindelse med tjenesteavtalen.

*§ 22h. Virkninger for kredittavtaler ved bruk av angreretten*

Bestemmelsene i § 17 om virkninger for kredittavtaler gjelder tilsvarende.

## **Kapittel 5 c Ulike bestemmelser om fjernsalg av finansielle tjenester**

*§ 22i. Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmetode*

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

## **Kapittel 6. Gjennomføring av ~~avtalen~~ avtalen ved andre avtaler enn avtaler om finansielle tjenester**

*§ 23. Leveringstidspunkt*

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

*§ 24. Varer og tjenester som ikke kan leveres*

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

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

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

*§ 25. Ikrafttredelse. Oppheving av tidligere lov. Overgangsbestemmelser*

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

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

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

Loven trådte i kraft 1. mai 2001 iflg. res. 21 des 2000 nr. 1351.

§ 26. *Endringer i andre lover*

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

**VEDLEGG 1: Europarlamets- 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**

NOR/302L0065.00T  
OJ L 271/02, p. 16-24

Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC

**EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDS DIREKTIV 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>(2)</sup>,

med tilvising til fråsegna frå Økonomi- og sosialutvalet<sup>(3)</sup>,

etter den framgangsmåten som er fastsett i artikkel 251 i traktaten<sup>(4)</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.

---

<sup>(2)</sup> TEF C 385 av 11.12.1998, s. 10, og TEF C 177 E av 27.6.2000, s. 21.

<sup>(3)</sup> TEF C 169 av 16.6.1999, s. 43.

<sup>(4)</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). Rådsavgjerd av 26. juni 2002 (enno ikkje offentleggjort i TEF).



- 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 ramme 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>(5)</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 fullbyrding av dommer i sivile og kommersielle saker<sup>(6)</sup> eller Roma-konvensjonen av 1980 om kva lov som skal nyttast på avtaleplikter, skal nyttast på fjernsal av finansielle tenester.
- 9) Verkeleggjinga 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, åtferdsreglar for investeringstenester og forbrukarkredittar. I påvente av at ei slik tilnærming skal oppnåast bør det haldast ved lag eit høgt nivå for forbrukarvern.

---

<sup>(5)</sup> TEF L 178 av 17.7.2000, s. 1.

<sup>(6)</sup> TEF L 12 av 16.1.2001, s. 1.

- 10) Europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler<sup>(7)</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 uttrykkeleg 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) Fjernsalgsavtaler 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. Fjernsalgsavtaler 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

---

<sup>(7)</sup> TEF L 144 av 4.6.1997, s. 19.

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 salet 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.
- 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 gjord. Før avtala vert gjord, 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 uttrykkeleg 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 lovgeving 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 angreteretten ikkje kan nyttast fordi forbrukaren uttrykkeleg 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 fritakne 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>(8)</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 bestemmelser for å lette den faktiske utøvelse av adgang til å yte tjenester og om endring av direktiv 79/267/EØF<sup>(9)</sup>.
- 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 følgeleg 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 gjord,

---

<sup>(8)</sup> 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).

<sup>(9)</sup> 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).

- 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 fjernsalsavtaler 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 gjord*

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 offentleg register, skal det gjevast opplysningar om kva handelsregister som tenesteytaren er førd opp i, saman med registreringsnummeret til

tenesteytaren eller tilsvarende opplysningar som identifiserer tenesteytaren i dette registeret,

- e) dersom verksemda til tenesteytaren er underlagd ei godkjenningsordning, 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 tilleggskostnader for forbrukaren ved bruk av fjernkommunikasjonsmiddelet, dersom slike tilleggskostnader 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 einssidig 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 fjernsalsavtale, 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>(10)</sup> og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/9/EF av 3. mars 1997 om erstatningsordningar for investorer<sup>(11)</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 uttrykkjeleg ved byrjinga av alle samtalar med forbrukaren,
  - 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,

---

<sup>(10)</sup> TEF L 135 av 31.5.1994, s. 5.

<sup>(11)</sup> TEF L 84 av 26.3.1997, s. 22.



- 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 avtale 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 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.

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 tilsvarande instrument med kontant oppgjer,
- 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 oppgjær. Denne kategorien omfatter særleg valuta- og renteopsjonar,
  - b) reise- og reisegodsforsikringspolisar eller liknande forsikringspolisar som gjeld i under éin månad,
  - 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 kredittavtaler 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 deltidbruksrett til fast eiendom (timeshare-avtaler)<sup>(12)</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.

---

<sup>(12)</sup> TEF L 280 av 29.10.1994, s. 83.

8. Denne artikkelen rører ikkje ved føresegner i lover og forskrifter i medlemsstatane om oppheving, oppseiing eller manglande tvangsfullføring 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 følgjer 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 oppfyllest 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.

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 uttrykkeleg 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 nasjonal lovgjeving, høve etter nasjonal rett til å reise sak for domstolane eller for dei rette forvaltingsorgana 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 oppfylling 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>(13)</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

---

<sup>(13)</sup> TEF L 95 av 21.4.1993, s. 29.

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(\*),

---

(\*) EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.»

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(\*).

---

(\*) TEF L 271 av 9.10.2002, s. 16.»

### **Artikkel 20**

*Revisjon*

1. Etter gjennomføringa av dette direktivet skal Kommisjonen granske korleis den indre marknaden for finansielle tenester verkar når det gjeld marknadsføring av desse tenestene. Han bør leggje vinn på å analysere og greie ut om dei vanskanene 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 Kommissjonen om dette.

Når desse føresegnene vert vedtekne av medlemsstatane, skal dei ha ei tilvising til dette direktivet, eller det skal visast til direktivet når dei vert kunngjorde. Medlemsstatane fastset korleis tilvisinga skal gjerast.

2. Medlemsstatane skal sende over til Kommissjonen 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 kunngjort i Tidend for Dei europeiske fellesskapa.

## **Artikkel 23**

### *Adressatar*

Dette direktivet er retta til medlemsstatane.

Utferda i Brussel, 23. september 2002.

*For Europaparlamentet*

P. COX

*President*

*For Rådet*

M. FISCHER BOEL

*Formann*



## **VEDLEGG 2: Foreslåtte endringer- skjematisk oversikt**

### Kapittel 1 Almennelige bestemmelser

#### *§ 2. Unntak fra lovens virkeområde*

Unntakene i bokstav a og c, for salgsautomater og visse former for auksjonssalg endres slik at de ikke lenger gjelder fjernsalg av finansielle tjenester, jf. pkt 3.3.2.1.

Unntaket i bokstav g for ”avtaler som inngås ved annet fjernsalg enn telefonsalg oppheves og erstattes av reglene i §7a, §9a-c, kapittel 5a og § 22 i som gjelder fjernsalg av finansielle tjenester.

Unntaket i bokstav h for avtaler om investeringstjenester oppheves, fordi ”salg utenfor fast utsalgssted” av slike tjenester ikke er tillatt, og unntaket ved fjernsalg nå blir fastsatt i § 22b bokstav a.

#### *Ny § 3a . Forholdet til annet regelverk*

Denne bestemmelsen som tidligere sto i § 9 sjettede ledd flyttes fram til kapittel 1 i loven.

#### *§6. Definisjoner*

Det innføres en definisjon av finansielle tjenester i bokstav f, jf. pkt. 3.1.2.

### Kapittel 2 Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen

#### *§ 7. Opplysningsplikt før avtaleinngåelsen*

Kapitteloverskriften endres for å gjøre det klart at den ikke gjelder for finansielle tjenester.(For disse gjelder § 7a)

Siste ledd oppheves og erstattes av regler om opplysningsplikt i §§ 7a og 9a.

#### *Ny § 7a. Forhåndsopplysninger ved fjernsalg av finansielle tjenester*

#### *§8 Forskrift*

Endres slik at den gir hjemmel også til å gi forskrifter om opplysningsplikten både etter §7 og §7a.

### Kapittel 3 Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse

Kapitteloverskriften endres for å passe bedre til de nye innholdet der fellesnevneren ikke er når opplysningene skal gis, men når og hvordan de skal gis på varig medium

#### *§9. Opplysningsplikt ved avtaleinngåelse*

Overskriften i § 9 endres for å gjøre det klart at den bare gjelder varer og andre tjenester enn finansielle tjenester

§9 første ledd endres slik at det blir bedre samsvar med den felles forståelsen av begrepet ”varig medium” som skal legges til grunn både i §9 og §9a.

§9 femte ledd oppheves og erstattes av reglene om opplysningsplikt i §9a.

#### *Ny § 9a Forhåndsopplysninger og avtalevilkår på varig medium ved avtaler om finansielle tjenester*

#### *§10. Forskrift*

Bestemmelsen endres slik at den også gir hjemmel til å fastsette nærmere bestemmelser om oppfyllelse av opplysningskravene både i §9 og §9a, herunder fastsette angrefristskjema.

#### Kapittel 4 Angrerett ved kjøp av varer

##### *§11. Rett til å gå fra avtalen(angrerett)*

Første ledd endres. Ettersom dørsalgsgdirektivet ikke tillater at man setter en maksimalfrist for bruk av angreretten, foreslås den opphevet for salg utenfor fast utsalgssted

#### Kapittel 5 Angrerett ved kjøp av tjenester

Kapitteloverskriften endres for å gjøre det klart at reglene bare gjelder andre tjenester enn finansielle tjenester

##### *§18. Rett til å gå fra avtalen (angrerett)*

Første ledd endres. Ettersom dørsalgsgdirektivet ikke tillater at man setter en maksimalfrist for angreretten, oppheves den for salg utenfor fast utsalgssted.

##### *§19. Unntak fra og begrensninger i angreretten*

§ 19 annet ledd som gir adgang til å fastsette særregler for finansielle tjenester, herunder unntak fra angreretten for bestemte typer tjenester foreslås opphevet, og erstattet med særregler om finansielle tjenester i kapittel 5a.

#### Nytt kapittel 5a Angrerett ved fjernsalg av finansielle tjenester

Ny 22 a Rett til å gå fra avtalen (angrerett)

Ny § 22b Unntak fra angreretten

Ny § 22c Gjennomføring av angreretten

Ny § 22d Oppheving av visse tilknyttede avtaler

#### Nytt kapittel 5b Angrerett ved salg utenfor fast utsalgssted av finansielle tjenester

Bestemmelsene er kun en videreføring av bestemmelsene som tidligere sto i kap. 5.

#### Nytt kapittel 5c Ulike bestemmelser om fjernsalg av finansielle tjenester

Ny § 22 i Rett til å bytte fjernkommunikasjonsmiddel

#### Kapittel 6 Gjennomføring av avtalen

Kapitteloverskriften endres for å gjøre det klart at avtaler om finansielle tjenester ikke omfattes av disse bestemmelsene

### VEDLEGG 3: Gjennomføring av direktivet- skjematisk oversikt

Der det henvises til lov/lovforslag er det som endres i forhold til gjeldende lov markert med fet skrift. Der henvisningen til gjeldende lov ikke betyr annet enn at den aktuelle bestemmelsen i gjeldende lov også vil gjelde ved fjernsalg av finansielle tjenester er henvisningen i vanlig skrift.

Artikkel i direktivet	Lovforslaget/ gjeldende angrerettlov	Merknad/forklaring
<i>Artikkel 1 Føremål og verkeområde</i>		
Artikkel 1 nr.1 angir formålet med direktivet		Ikke nødvendig å gjennomføre.
Artikkel 1 nr. 2 første avsnitt		Presisering av avtalebegrepet i tråd med norsk rett, og gjennomføres ikke i en egen bestemmelse, jf. pkt. 3.1.3.
Artikkel 1 nr. 2 annet avsnitt- unntak fra kravene til forhånds- opplysninger for visse avtaler	<b>§ 7a fjerde ledd</b>	Se punkt 3.2.3 i høringsnotatet.
<i>Artikkel 2 Definisjoner</i>		
Bokstav a ”fjernsalsavtale”.	§ 6 bokstav a.	Samsvarer med definisjonen i det gen.fjernsalgsdirektivet, som er gjennomført i gjeldende angrerettlov. Ikke behov for endringer, jf. pkt 3.1.1
Bokstav b ”finansiell teneste”	<b>§ 6 bokstav f</b>	Det foreslås inntatt en definisjon av finansiell tjeneste i f som samsvarer med direktivets definisjon, jf. pkt 3.1.2.
Bokstav c ”tenesteytar”	§ 1 første ledd	Ikke nødvendig å gjennomføre særskilt da dette dekkes av § 1 om virke- område ”når ... tenesteyteren opptrer i nærings- virksomhet”, jf. pkt. 3.1.1.
Bokstav d ”forbruker”.	§ 6 bokstav e	Samsvarer med definisjonen i

		angrerettloven. Medfører ikke behov for endringer.
Bokstav e ”fjernkommunikasjonsmiddel”	§ 6 bokstav b	Tilsvare definisjonen i gjeldende angrerettlov, som ikke definerer fjernkommunikasjonsmiddel, men fjernkommunikasjon. Ikke behov for endringer.
Bokstav f ”varig medium”.		Tilsvare innholdsmessig begrepet ”varig medium” i det generelle direktivet. Endringer i ordlyden i §9 for å sikre en enhetlig forståelse.
Bokstav g ”formidler eller leverandør av fjernkommunikasjonsmiddel”.		Begrepet anvendes kun i artikkel 13 og det anses unødvendig å ta inn en definisjon i loven.
<i>Artikkel 3 Opplysningar til forbrukaren før fjernsalsavtala vert gjord</i>		
Artikkel 3 nr. 1-3	<b>Kapittel 2, ny § 7a.</b>	Se pkt.3.2.2 og de spesielle merknadene til bestemmelsen
Artikkel 3 nr. 4		Medfører ikke behov for endringer, jf. pkt 3.2.6.5.
<i>Artikkel 4 Ytterlegare krav til opplysningar</i>		Det er ikke behov for endringer, jf. pkt. 3.3.
<i>Artikkel 5 Avtalevilkår og førehandsopplysningar</i>	<b>Kapittel 3 ny § 9a-c.</b>	Se pkt. 3.2.5 og de spesielle merknadene.
<i>Artikkel 6 Angrerett</i>		
Artikkel 6 nr.1 første og annet avsnitt, angrerett	<b>§ 22a</b>	Se pkt. 3.3.1 og de spesielle merknadene.
Artikkel 6 nr.1 tredje avsnitt, mulighet til å fastsette utsatt iverksettelse av avtaler om investeringstjenester		Det er ikke behov for å innføre en slik bestemmelse, jf. pkt.3.3.4.
Artikkel 6 nr. 2 bokstav a, unntak fra angreretten for finansielle tjenester hvis pris er avhengig av svingninger på finansmarkedet	<b>§ 22b bokstav a</b>	Se pkt. 3.3.3.2.
Artikkel 6 nr. 2 bokstav b, unntak fra angreretten for visse	<b>§22b bokstav b</b>	Jf. de spesielle merknadene til bestemmelsen.

korttidsforsikringer		
Artikkel 6 nr. 2 bokstav c, unntak fra angreretten for avtaler som er fullt ut oppfylt	<b>§22b bokstav c</b>	Jf. de spesielle merknadene til bestemmelsen.
Artikkel 6 nr. 3 bokstav a og b om mulig unntak for pantelån/kreditter knyttet til fast eiendom eller rettigheter i fast eiendom	<b>§ 22b bokstav d</b>	Forslag om delvis benyttelse av adgangen til unntak, jf. drøftelse under pkt. 3.3.2.3
Artikkel 6 nr.3 bokstav c-avtaler inngått ved hjelp av notar		Avtalene som omhandles er ikke relevante for norske forhold.
Artikkel 6 nr.3 annet avsnitt om at ev. nasjonale regler om rett til betenkningstid ikke berøres		Ikke relevant for norske forhold
Artikkel 6 nr. 4 og 5 om plikt til å gi informasjon til Kommisjonen (ESA) hvis adgangen til unntak etter artikkel 6 nr. 3 benyttes og om tilgjengeliggjøring av denne informasjonen		Ikke nødvendig å gjennomføre i lovs form.
Artikkel 6 nr. 6 om forbrukerens melding om bruk av angreretten og fristberegning	<b>§ 22a og § 22c.</b>	Se pkt. 3.3.1 og de spesielle merknadene.
Artikkel 6 nr.7 første avsnitt		Anses ikke nødvendig å gjennomføre, jf. pkt 3.3.1.4
Artikkel 6 nr. 8 om at nasjonale regler om blant annet opphevelse, oppsigelse eller manglende tvangsfullføring av en avtale ikke berøres		Anses i utgangspunktet ikke nødvendig å gjennomføre, men er likevel tatt inn i loven, jf. § 3a (tidl. § 9 sjette ledd)
<i>Artikkel 7 Betaling for tenester som er ytte før angreretten vert nytta</i>		
Artikkel 7 nr. 1 om hva forbrukeren skal betale ved bruk av angreretten	<b>§ 22c tredje og fjerde ledd</b>	Se pkt. 3.3.3.2 og de spesielle merknadene.
Artikkel 7 nr. 2 om mulighet til å fastsette at forbrukeren ikke skal betale noe ved bruk av angreretten på forsikringsavtaler	<b>§22c fjerde ledd.</b>	Adgangen benyttes kun i forhold til avtaler inngått ved telefonsalg, jf. pkt. 3.3.3.2.

Artikkel 7 nr. 3 om vilkår for at det kan kreves betaling fra forbrukeren	<b>§ 22c tredje ledd</b>	Se pkt. 3.3.3.2 og de spesielle merknadene
Artikkel 7 nr. 4 om tjenesteyterens plikt til tilbakebetaling.	<b>§ 22c femte ledd</b>	Se pkt. 3.3.3.2 og de spesielle merknadene
Artikkel 7 nr.5 om forbrukerens plikt til tilbakebetaling og tilbakelevering av ev. eiendeler	<b>§22c sjette ledd</b>	Se pkt. 3.3.3.2 og de spesielle merknadene
<i>Artikkel 8 Betaling med kort</i>		Anses ikke nødvendig å gjennomføre, jf. pkt. 3.4.1.
<i>Artikkel 9 Ubeden tenesteyting</i>	Markedsføringsloven § 2 a	Tilsvare bestemmelsen i det generelle fjernsalgsdirektivet, gjennomført ved endringer i markedsføringsloven.
<i>Artikkel 10 Ubeden kommunikasjon</i>	Markedsføringsloven § 2b	Som ovenfor
<i>Artikkel 11 Sanksjonar</i> Statene plikter å sørge for at direktivets regler overholdes		Anses unødvendig å gjennomføre særskilt, jf. pkt. 3.5 i høringsnotatet
<i>Artikkel 12 Ufråvikelege føresegner i dette direktivet</i>		
Artikkel 12 nr.1 medfører at forbrukeren ikke kan gi avkall på rettighetene som følger av direktivet.	§ 3 Ufravikelighet	Medfører ikke behov for endringer, da § 3 vil gjelde for finansielle tjenester.
Artikkel 12 nr. 2 gjelder lovvalg og skal forhindre forbrukeren mister vernet som direktivets regler gir ved at et tredjelandts rett legges til grunn for avtalen.	§ 5	Medfører ikke behov for endringer da lovens § 5 vil gjelde for finansielle tjenester
<i>Artikkel 13 Søksmål eller klage til forvaltningsorgan</i> Statene skal etter direktivet gjøre det som er mulig for at saker kan bringes inn for domstoler og administrative myndigheter.		Det anses ikke nødvendig med lovendringer, jf. pkt. 3.5.
<i>Artikkel 14 Utanrettsleg tvisteløysing</i> Det skal fremmes innføring av		Jf. drøftelser under pkt. 3.5

passende og effektive utenrettslige tvisteløsningsprosedyrer og oppfordres til samarbeid med organer i andre land ved grenseoverskridende tvister		
<i>Artikkel 15 Provtyngsle</i>		
Artikkel 15 nr. 1- det kan fastsettes at bevisbyrden for ulike forhold kan legges på tjenesteyteren		Anses ikke hensiktsmessig, jf. pkt. 3.5.4
Artikkel 15 nr. 2 avtalevilkår om at det påhviler forbrukeren å bevise at tjenesteyteren har oppfylt sine plikter anses som urimelige		Krever ikke lovendring, jf. pkt 3.5.4.
<i>Artikkel 16 Overgangstiltak</i>		Det anses ikke nødvendig å innføre slike tiltak
<i>Artikkel 17 Direktiv 90/619/EØF om livsforsikring</i>		Krever ikke lovendring, jf. pkt. 3.4.3
<i>Artikkel 18 Direktiv 97/7/EF</i> Presiserer at unntaket i art.3.1 i det gen.fjernsalgsdirektivet, for finansielle tjenester, gjelder avtaler som omfattes av direktivet om fjernsalg av finansielle tjenester. Opphever også listen over finansielle tjenester i vedlegg II til det generelle direktivet.		Bestemmelsen er av rent teknisk karakter, og krever ikke lovendring.
<i>Artikkel 20 – 23</i> Revisjons-, gjennomførings- og ikraftredelsesbestemmelser som er rettet tilmedlemsstatene		Krever ikke lovendring