



Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Postboks 8036 Dep  
0030 OSLO

Saksbehandler: Kristin Eliasson  
Epost: [kristin.eliasson@forbrukerradet.no](mailto:kristin.eliasson@forbrukerradet.no)  
Vår dato: 01.10.2013  
Vår referanse: 13/4183 - 2  
Deres dato:   
Deres referanse:

## **Høring – utkast til ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven), samt forslag til endringer i avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, markedsføringsloven og forbrukertvistloven**

Vi viser til departementets høringsnotat av 4. juli 2013, med høringsfrist 1. oktober 2013.

Forbrukerrådet er som interesseorganisasjon særlig opptatt av å styrke og ivareta forbrukerhensyn. Angrerettloven er en viktig lov på forbrukerområdet, men loven fremstår i dag som relativt lite tilgjengelig og vanskelig å lese for så vel forbrukere som rettsanvendere. Forbrukerrådet anser det derfor som positivt at det som følge av implementeringen av direktiv 2011/83/EU (forbrukerrettighetsdirektivet) er utarbeidet et forslag til en ny og mer oversiktlig angrerettlov.

Det følger av direktivets artikkel 4 at medlemsstatene ikke kan ha bestemmelser som avviker fra direktivets bestemmelser med mindre direktivet åpner for det. Implementeringen av direktivet og forslaget til ny lov om angrerett viderefører langt på vei dagens regler, men med noen endringer. På noen punkter styrkes forbrukerbeskyttelsen, mens den svekkes på andre punkter. Når gjennomføringen av direktivet samtidig innebærer et mer harmonisert regelverk og en mer oversiktlig lov som er bedre tilpasset samfunnet slik det er i dag, mener Forbrukerrådet likevel at endringene samlet sett er positive. Videre anser vi det som særlig positivt at lovforslaget behandler varer og tjenester samlet. Dette innebærer en betydelig forenkling.

Våre merknader til lovforslaget følger samme inndeling som departementet har benyttet i høringsnotatet. Merknadene knytter seg hovedsakelig til punkter der departementet særskilt har bedt om høringsinstansenes syn, men vi har også kommentert enkelte andre forhold vi har synspunkter på eller innspill til. Som følge av at direktivforslaget er totalharmonisert, har vi imidlertid forsøkt å begrense våre kommentarer til punkter hvor det er rom til å foreta endringer i forhold til det som er foreslått.

Forbrukerrådet har følgende merknader til høringen:



# 1 Definisjoner

## (Høringsnotatets punkt 2.3)

Det er Forbrukerrådets generelle oppfatning at lover som retter seg spesielt mot forbrukere bør være forbrukervennlige og tilgjengelige. Dette betyr blant annet at lovene bør være oversiktlige og lette å lese og forstå, herunder at begreper som kan være uklare bør defineres direkte i loven.

Dersom begreper som benyttes i den aktuelle forbrukerloven kun defineres i direktivet, i forarbeidene til loven eller i andre lover, medvirker dette til at den aktuelle loven blir mindre brukervennlig og tilgjengelig for de som loven først og fremst er til for å beskytte, nemlig forbrukerne. Dersom forbrukerne skal kunne hevde sine rettigheter, er det helt nødvendig at de kjenner til disse begrepene. Etter vår oppfatning er det derfor svært viktig at begreper i loven som kan ha et uklart innhold i størst mulig grad defineres direkte i den aktuelle loven.

### 1.1 Vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, kjøpsavtale og tjenesteavtale

Forbrukerrådet er enig med departementet i at det ikke er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av begrepene "vare som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner", "kjøpsavtale" og "tjenesteavtale", eller å foreta lovendringer for øvrig, som følge av direktivets definisjon. Se imidlertid punkt 5.3 nedenfor om forslag til ny formulering av begrepet tilvirkningskjøp.

### 1.2 Avtale om fjernsalg

Forbrukerrådet er enig med departementet i at begrepet "fjernsalg" bør defineres i ny lov om angre rett.

Vi ser at departementet mener at den nye definisjonen av fjernsalgsavtale vil utvide virkeområdet noe i forhold til gjeldende rett. Gjeldende lov om angre rett bygger som kjent på fjernsalgsdirektivet 97/7/EF, og i den forbindelse har vi merket oss at det i det svenske høringsnotatet motsatt hevdes at fjernsalgsdefinisjonen i forbrukerrettighetsdirektivet 2011/83/EU ikke medfører noen endring sammenlignet med fjernsalgsdirektivet.

Ordlyden i begge direktiver synes sammenfallende. Det følger av artikkel 2 nr. 1 i fjernsalgsdirektivet 97/7/EF at:

*"For the purposes of this Directive:*

*(1) 'distance contract' means any contract concerning goods or services concluded between a supplier and a consumer under an organized distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of the contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the moment at which the contract is concluded;"*

I det nye forbrukerrettighetsdirektivet er teksten om fjernsalg slik i artikkel 2:

*"'Distance contract'; means any contract concluded between the trader and the consumer under an organised distance sales or service-provision scheme without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded."*

Av forbrukerrettighetsdirektivets fortale punkt 20 fremgår det at

*"[d]enne definisjonen bør også omfatte situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningssted bare med det formål å innhente opplysninger om varene og tjenestene, og deretter forhandler frem og inngår fjernsalgsavtalen. Derimot bør en avtale som er forhandlet frem på den næringsdrivendes forretningssted og endelig inngått med et fjernkommunikasjonsmiddel, ikke anses som en fjernsalgsavtale".*



Det kan synes som om begge situasjonene som er beskrevet i fortalen etter dagens rettstilstand i Norge ville ha falt utenfor fjernsalgsdefinisjonen i gjeldende angrerettlov § 6 a), jf. ordet "*utelukkende*". Etter uttalelsen i det svenske høringsnotatet og sett hen til ordlyden i artikkel 2 nr. 1 i fjernsalgsdirektivet 97/7/EF kan det imidlertid stilles spørsmål ved om praktiseringen av reglene i Norge er i overensstemmelse med EU-retten. Ved å definere "*fjernsalg*" som foreslått i ny lov om angrerett, vil praktiseringen av reglene uansett bli samsvarende.

Etter den nye definisjonen, ser Forbrukerrådet for seg at det kan oppstå tvister med en vanskelig bevissituasjon der forbrukeren har besøkt den næringsdrivendes forretningssted i forkant av at en avtale inngås ved hjelp av fjernkommunikasjon, og hvor partene i ettertid er uenige om hvorvidt besøket kun gjaldt innhenting av opplysninger, slik at tilfellet anses som et fjernsalg, eller om avtalen i realiteten ble ferdig fremforhandlet på stedet, slik at tilfellet faller utenfor. Det vil i tilfelle være selger som har bevisbyrden for at avtalen var ferdig forhandlet på stedet. For å unngå at det oppstår tvister om dette, bør det fremgå av forarbeidene til ny lov om angrerett hvor grensen går, og hvilke tilfeller som er ment å falle henholdsvis innenfor og utenfor definisjonen av fjernsalg. I tillegg bør det fremgå av forarbeidene at det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at avtalen i realiteten ble inngått på hans/hennes forretningssted, og at etterfølgende kommunikasjonen via internett kun representerer en bekreftelse fra forbrukers side på inngått avtale.

Et annet punkt som etter vårt syn må søkes klargjort i forarbeidene til ny loven, er hvorvidt det er forutsatt å være noen reell forskjell på at "*selgeren i sin markedsføring tilbyr eller oppfordrer til inngåelse av avtale*" ved fjernkommunikasjon, jf. gjeldende lov om angrerett § 6 første ledd bokstav a), og at avtalen inngås "*i henhold til en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting*" jf. forslag til ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav a). Også dette vil kunne ha betydning for hvorvidt enkelte tilfeller faller innenfor eller utenfor definisjonen, og ved å fastlegge premisene i forarbeidene vil rettstilstanden klargjøres og tvister unngås.

Det vises i den anledning til Høyesteretts dom referert i Rt. 2010 på side 1003. Høyesterett kom her til at en ordinær annonsering på finn.no ikke innfrir kravet til "*organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting*" i henhold til angrerettloven § 6 første ledd bokstav a). Selgers annonse må ha en mer eksplisitt oppfordring til avtaleinngåelse ved fjernkommunikasjon, for eksempel lenke videre til egen side, for at en slik annonsering skal falle innenfor § 6 første ledd bokstav a). Høyesterett anså at finn.no var en søkemotor, som derfor ikke kunne pålegges selvstendig selgeransvar.

### 1.3 Varig medium

"*Varig medium*" er foreslått definert i ny lov om angrerett § 5 første ledd bokstav e) som "*innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden vil være tilgjengelige og som tillater uendret gjengivelse*".

Forbrukerrådet er positive til at "*varig medium*" er foreslått definert i loven. Vi foreslår imidlertid å benytte ordlyden "*enhver innretning som [...]*" (vår understreking) i definisjonen slik at den blir i overensstemmelse med direktivteksten (dansk: "*ethvert middel [...]*", svensk: "*varje medel [...]*", engelsk: "*any instrument [...]*").

### 1.4 Digitalt innhold

Departementet foreslår ikke å innta en særskilt definisjon av "*digitalt innhold*" i angrerettloven. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig at innholdet i begrepet "*digitalt innhold*" i tråd med direktivets definisjon fremkommer av ordlyden i og forarbeidene til lovbestemmelsene som etter forslaget skal gjennomføre artikkelene 5 nr. 1 bokstav g) og h), og 6 nr. 1 bokstav r) og nr. 2.

Vi kan imidlertid ikke se at innholdet i begrepet "*digitalt innhold*" fremkommer av lovforslagene, ut over at begrepet er benyttet.



Begrepet går igjen flere steder i forslaget til ny angrerettlov. ”*Digitalt innhold*” er et relativt nytt begrep, hvis nærmere innhold kan antas å være mer eller mindre uklart for en god del forbrukere. At definisjonen er tilgjengelig i forarbeidene til loven, er etter Forbrukerrådets syn da ikke tilstrekkelig. Vi mener derfor at definisjonen bør gjøres lett tilgjengelig i selve loven, og foreslår at det tas inn en definisjon av begrepet i § 5 i ny angrerettlov.

Etter vår oppfatning er ikke den norske oversettelsen av direktivtekstens definisjon (”*informasjon som blir framstilt og levert i digital form*”) dekkende på dette punkt. Den danske direktivteksten definerer digitalt innhold som ”*data, der er produsert og levert i digital form*”. Den engelske teksten har ordlyden ”*data which are produced and supplied in digital form*”. Også det norske ordet ”*data*” vil, etter Forbrukerrådets oppfatning, være et mer korrekt begrep enn ”*informasjon*”. Samtidig er dette også bedre i overensstemmelse med direktivteksten. Forbrukerrådet foreslår derfor at begrepet ”*digitalt innhold*” i den nye angrerettloven defineres som ”*data som blir framstilt og levert i digital form*”.

For ordens skyld påpekes det at henvisningen til punkt 8.1 jf. 8.2.3 og 8.3.3 under punkt 2.3.11.3 synes å være feil. Departementet bes opplyse hvilke punkter de mente å henvise til.

### 1.5 Finansiell tjeneste

Forbrukerrådet er enig med departementet i at det er tilstrekkelig at ”*finansiell tjeneste*” defineres i ny lov om angrerett, og at det ikke er nødvendig med en særskilt definisjon i avtaleloven.

### 1.6 Offentlig auksjon

Departementet foreslår at begrepet ”*offentlig auksjon*” ikke inntas som en særskilt definisjon i angrerettloven. Departementets foreløpige vurdering er at det vil være tilstrekkelig at innholdet i begrepet ”*offentlig auksjon*”, i tråd med direktivets definisjon, fremkommer av forarbeidene til lovbestemmelsen som gjennomfører artikkel 6 første ledd bokstav k).

Det kan ikke legges til grunn at hva som anses som en ”*offentlig auksjon*” vil være klart for forbrukere og næringsdrivende. At definisjonen er tilgjengelig i forarbeidene til loven, er etter Forbrukerrådets syn da ikke tilstrekkelig. Vi mener derfor at definisjonen bør fremgå av loven, og foreslår at det tas inn en definisjon av begrepet i § 5 i ny angrerettlov.

### 1.7 Kommersiell garanti

Departementets foreløpige vurdering er at det ikke er nødvendig å foreslå en særskilt definisjon av ”*kommersiell garanti*”.

Forbrukerrådet antar at det for den alminnelige forbruker ikke umiddelbart er klart hva som menes med en ”*kommersiell garanti*”, og foreslår derfor at en definisjon tilsvarende den som fremgår av direktivet inntas i den nye angrerettloven og i avtaleloven.

Et alternativ til å innta en definisjon av ”*kommersiell garanti*”, er å omformulere bestemmelsene i avtaleloven § 38 b første ledd nr. 5 og angrerettloven § 7 første ledd bokstav l) slik at definisjonen fremgår direkte av teksten (for eksempel slik at begrepet ”*kommersielle garantier*” erstattes med ”*garantier selgeren påtar seg som går ut over det han eller hun er forpliktet til å yte etter lovgivningen*”). Det vises i denne anledning til markedsføringslovens definisjon av begrepet ”*garanti*” i § 5 bokstav e):

*”garanti: enhver forpliktelse som den næringsdrivende har påtatt seg overfor forbrukeren i forbindelse med omsetning av varer, tjenester eller andre ytelser som gir forbrukeren rettigheter i tillegg til rettighetene forbrukeren ellers har.”*

Etter Forbrukerrådets oppfatning bør begrepet ”*garanti*” defineres likt i de ulike lovene, og slik vi ser det, er markedsføringslovens definisjon å være dekkende. Bruken av ordet ”*kommersiell*” bør



vurderes fjernet, da en garanti som faller inn under angrerettloven uansett må forutsettes å være kommersiell. I motsatt fall bør dette presiseres i forarbeidene.

### 1.8 Tilknyttet avtale

Forbrukerrådet er tilfreds med at departementet foreslår å ta inn en definisjon av "*tilknyttet avtale*", slik at det tydeliggjøres i loven at det dreier seg om en tilleggsavtale til en hovedavtale. Se for øvrig våre kommentarer til tilknyttede avtaler nedenfor under punkt 5.1.

## 2 Plikt til å gi opplysninger før avtaleinngåelse ved annet enn fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted

(Høringsnotatets punkt 3)

### 2.1 Virkeområdet

Departementet ber i sitt høringsnotat høringsinstansene om å uttale seg om behovet for å unnta avtalene som omfattes av artikkel 3 nr. 3 bokstav a) til c), e) og f), samt i) til m) fra opplysningsreglene.

Forbrukerrådet er enig med departementet i at det ikke bør gjøres unntak fra den alminnelige pre-kontraktuelle opplysningsplikten i større utstrekning enn det er praktisk behov for, og vi kan heller ikke se at det er spesielle hensyn som taler for å unnta avtaleytypene som omfattes av artikkel 3 nr. 3 bokstav a) til c), e) og f), samt i) til m) fra plikten til å gi opplysninger før avtale inngås.

Departementet ber også høringsinstansene om å uttale seg om relevante opplysningskrav i den eksisterende lovgivningen og spørsmålet om eventuell harmonisering med lovbestemmelsene som gjennomfører opplysningskravene i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5.

Ettersom avtaleloven er en generell lov, og fordi norsk rett legger til grunn lex specialis-prinsippet ved motstrid mellom to regler, kan Forbrukerrådet ikke se at det er behov for harmonisering med andre lover som følge av gjennomføringen av opplysningskravene i forbrukerrettighetsdirektivet artikkel 5.

### 2.2 Dagligdagse avtaler

Departementet foreslår å unnta dagligdagse avtaler fra direktivets bestemmelser om pre-kontraktuell opplysningsplikt. Forbrukerrådet er enig i at dette vil være en fornuftig løsning. Vi ser imidlertid samtidig at det kan oppstå spørsmål om forståelsen og rekkevidden av begrepet "*dagligdagse avtaler*".

Begrepet bør, etter vår oppfatning, omfatte produkter av begrenset økonomisk verdi, som det er uforholdsmessig tyngende for den næringsdrivende å gi omfattende informasjon, og som det kun unntaksvis fremstår som naturlig å gi slike opplysninger om. Grensedragningen kan by på problemer selv om det presiseres at "*dagligdagse avtaler*" som utgangspunkt omfatter varer med lav økonomisk verdi og der varen i seg selv ikke tilsier at det er naturlig å gi ytterligere opplysninger. For eksempel kan det tenkes at enkelte typer rimelige, masseproduserte klær eller sko vil omfattes, mens eksempelvis eksklusive eller kostbare klær eller sko, vil falle utenfor. Ved å sette en beløpsgrense, vil tvil om grensedragningen kunne unngås. Klare retningslinjer om hvordan begrepet skal tolkes bør i motsatt fall fremgå av forarbeidene til ny § 38 b i avtaleloven.

### 2.3 Opplysning om den næringsdrivende

Departementet har foreslått å utforme kravet til pre-kontraktuelle opplysninger om den næringsdrivendes identitet likt for fjernsalgsavtaler og avtaler utenfor fast forretningssted og for andre avtaler.



Forbrukerrådet er enig i departementets vurdering. De ekstra opplysningskravene som oppstilles for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenfor fast forretningssted – opplysninger om den næringsdrivendes eventuelle telefaksnummer og e-postadresse, samt identitet og geografisk adresse til næringsdrivende det opptres på vegne av – er opplysninger forbrukere kan tenkes få behov for, for eksempel ved en reklamasjon. Det vil være enkelt for næringsdrivende å utforme standardisert informasjon som kan benyttes ved alle typer salg og dette fremstår som lite tyngende.

#### **2.4 Opplysning om varens eller tjenestens pris**

Departementet har foreslått å utforme kravet til pre-kontraktuelle opplysninger om varens eller tjenestens pris likt for fjernsalgsavtaler og avtaler utenfor fast forretningssted og for andre avtaler.

Forbrukerrådet er enig i departementets vurdering. Vi viser til begrunnelsen gitt i punkt 2.3. Vi understreker i denne sammenheng at opplysninger om pris er helt sentrale, og at det er viktig å sikre at forbrukere får informasjon om alle kostnader forbundet med avtalen før avtalen inngås.

### **3 Opplysningskrav før avtaleinngåelse ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted**

(Høringsnotatets punkt 4)

#### **3.1 Opplysningskrav for digitalt innhold – egenskaper**

Forbrukerrådet er tilfreds med at departementet foreslår å tydeliggjøre at også digitale innholdstjenester er omfattet av angrerettlovens regler om opplysningsplikt ved at disse kravene spesifikt nevnes i ny angrerettlov. Som departementet påpeker, er dette viktig for å unngå at det oppstår tvil om hvilke regler som gjelder ved slike tjenester.

#### **3.2 Offentlige auksjoner – valgfrie unntak**

Departementet foreslår å ikke innta en bestemmelse om at næringsdrivende som selger varer på offentlig auksjon kan velge om vedkommende vil opplyse om sin identitet, eller kun begrense seg til auksjonarius identitet om adresse mv.

Forbrukerrådet er enig med departementet i at en slik regel ikke bør inntas. Det er grunnleggende og nødvendig at forbrukerne vet hvem som kan kontaktes etter et kjøp enten det gjelder en reklamasjon eller annet som krever avklaring fra selger. Det må antas at forbrukerne er bedre stilt dersom de har kjennskap til selgerens identitet, for eksempel ved reklamasjoner eller konkurs hos ett eller flere av de bakenforliggende leddene.

#### **3.3 Språkkrav**

Departementet foreslår at språkkravene i gjeldende angrerettlov § 7 sjette ledd videreføres, dvs. at næringsdrivende som retter sin henvendelse mot norske forbrukere må gi opplysninger på norsk.

Forbrukerrådet er enig i departementets vurdering og begrunnelsen knyttet til at forbrukerne får sentrale opplysninger på eget språk. Dersom de samme opplysningene fritt kan gis på et annet språk enn norsk, vil opplysningskravene i verste fall ikke ha noen reell betydning. Det er viktig å sikre at alle forbrukere har en reell mulighet til å forstå opplysningene som gis, og dette kan ivaretas ved at gjeldende rett opprettholdes på dette punktet. Dette vil samtidig bidra til å øke forbrukernes tillitt og trygghet ved kjøp på internett .

### **4 Krav til avtalen ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted**

(Høringsnotatets punkt 5)



#### **4.1 Unntak fra krav om skriftlighet**

Direktivet åpner for at det kan gjøres unntak for kravet til informasjon ved avtaler utenfor fast forretningssted om reparasjoner eller vedlikehold som ikke koster mer enn 200 euro. Departementet er usikker på om det er hensiktsmessig å innføre et slikt unntak, men har foreslått en løsning hvor det i disse tilfellene er tilstrekkelig at det gis opplysninger om den næringsdrivendes identitet, prisen eller hvordan prisen beregnes, samt et anslag på den samlede prisen. Bekreftelsen av avtalen skal inneholde den informasjonen som ikke ble gitt før avtaleinngåelsen.

Dette er i samsvar med lovforslaget etter svensk rett, se prememorians lagförslag Ds 2013:15. Etter Forbrukerrådets oppfatning er dette en løsning som både forbrukere og næringsdrivende vil være tjent med, og Forbrukerrådet er enig i departementets forslag i § 11 i ny lov om angrerett.

Dersom unntaket fra skriftlighet i § 11 første ledd, siste punktum skal beholdes som foreslått, bør det presiseres i forarbeidene at det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at forbrukeren har mottatt opplysningene muntlig i slike tilfeller.

## **5 Angrerett**

### **(Høringsnotatets punkt 6)**

#### **5.1 Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten benyttes**

Departementet ber i sitt høringsnotat høringsinstansene om å uttale seg om behovet for en forskriftshjemmel. Forbrukerrådet er noe usikker på hva den foreslåtte forskriftshjemmelen er ment å regulere, da dette ikke fremgår av høringsnotatet eller lovteksten. Slik vi ser det kan en slik forskrift regulere grensegangen mellom kombinerte ytelser (der ytelsene er selvstendige), og de tilfellene der det er en hovedytelse og en tilleggsytelse.

Dersom forskriften er ment å presisere grensen for hva som er en tilleggsytelse og hva som utgjør en selvstendig ytelse, bør dette presiseres i forarbeidene, og det bør inntas en forskriftsbestemmelse som åpner for senere regulering av spørsmålet. Dette særlig fordi skillet vil kunne ha betydning for spørsmålet om angreretten automatisk faller bort samtidig med hovedytelsen jf. § 26 første ledd, eller om angrerett må påberopes i forhold til begge (samtlige) ytelser. I lys av ny teknologi og nye typer tjenester og varer, samt kombinasjoner av disse, viser erfaring fra klagesaker at dette spørsmålet vil kunne gi grunnlag for mange fremtidige tvister. Det er ikke sjelden at det i klagesaker er uenighet om hvilken vare eller tjeneste angreretten er gjort gjeldende overfor eller omfatter, dvs. om den omfatter én eller flere ytelser. Spørsmålet må antas også å ha betydning i forhold til innholdet av den informasjonen selger skal gi om angrerett.

Alternativt kan forskriften være ment å presisere innholdet i unntakene som opplistes i bestemmelsen, og kanskje også sette grenser for hvilke utgifter som kan trekkes fra uten at angreretten blir illusorisk. Hva som ligger i fradragspostene under litra c) med hensyn til § 25 nr. 1 for tjenester, og d) til § 24 nr. 2 for varer, reguleres og kommenteres imidlertid under disse bestemmelsene. Fraktkostnader reguleres og kommenteres også i andre bestemmelser i loven. Det kan derfor stilles spørsmål ved om det er hensiktsmessig og nødvendig at bokstavene b), c) og d) inntas i bestemmelsen om tilknyttede avtaler i § 26, eller om det vil være en bedre løsning lovteknisk at det kun vises til de relevante bestemmelsene.

Departementet bes uansett presisere hva forskriften er ment å regulere.

Til utkastet til ny angrerettlov § 26 bemerkes ellers at forbrukere kan risikere å måtte tåle fradrag for alle poster som faller inn under bokstavene a) t.o.m. c). Det totale fradraget i kjøpesum som skal refunderes forbruker ved bruk av angreretten kan til slutt bli så høyt at angreretten blir illusorisk. En forskriftshjemmel kan eventuelt benyttes til å begrense størrelsen på det totale fradraget slik at dette



ikke blir tilfellet. I tillegg kan en forskriftshjemmel muligens åpne for å presisere hva som ligger i de ulike unntakene listet opp i § 26.

Det bør videre fremgå av loven eller forarbeidene hva som eventuelt vil bli konsekvensen av at den næringsdrivende unnlater å gi melding til en tredjeperson som den tilknyttede avtalen er inngått med, jf. forslaget til ny § 26 annet ledd.

I forslaget til ny angrerettlov § 26 første ledd c) vises det til § 26 nr. 1. Vi antar at dette beror på en inkurie, og at riktig henvisning er til § 25 nr. 1.

## 5.2 Varer som er skadet eller brukt

Vi registrerer at den foreslåtte endringen i ny lov om angrerett § 24 nr. 2 annet ledd skiller seg fra gjeldende rett ved at det legges til grunn en erstatningsrettslig løsning dersom varen, som følge av forbrukerens håndtering av denne, får redusert verdi. Dette skal kun gjelde der det er gitt opplysninger om angrerett i henhold til ny § 7 første ledd bokstav h).

Etter gjeldende rett har forbrukeren i mange slike tilfeller i praksis hatt angreretten i behold. Etter de nye reglene skal den reduserte verdien som bruken har medført erstattes. Dette er isolert sett en rimelig løsning, men vi ser samtidig at det som en følge av den nye ordningen med erstatning naturlig kan komme til å oppstå en del tvister, bl.a. om hvor grensen går for nå en vare har "*redusert verdi [...] som følge av håndteringen*", og hvordan erstatningens størrelse skal fastsettes. Der en vare er påført slitasje som følge av bruk, kan den jo potensielt tenkes verdiløs for en selger som lever av å tilby nye, ubrukte varer. Er forbrukeren da erstatningspliktig for hele varens beløp, slik at angreretten blir uten innhold i slike tilfeller? Departementet oppfordres til å gi klare retningslinjer i forarbeidene om disse forholdene.

## 5.3 Tilvirkningskjøp

Forbrukerrådet er enig med departementet i at det ikke bør være angrerett på varer som vanskelig kan selges til andre som følge av at de er tilvirket eller tilpasset spesielt for forbrukeren, jf. forslag til ny angrerettlov § 21 bokstav e).

Forbrukerrådet foreslår imidlertid at deler av ordlyden i forslaget til ny § 21 bokstav e) endres. Ordlyden i forslaget er: "*Angreretten gjelder ikke [...] levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige*" (vår understreking). Det kan være uklart hva som menes med "*varer [...] som er klart personlige*". Dette vil feilaktig kunne oppfattes å omfatte varer som benyttes til personlige formål, for eksempel diverse toilettartikler eller annet.

I den danske direktivteksten, er ordlyden "*levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg*". I den svenske direktivteksten benyttes ordlyden "*tillhandahållande av varor som har tillverkats enligt konsumentens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel*", mens den engelske direktivteksten taler om unntak for "*the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised*".

For å unngå at det oppstår tolkningstvil, og for å gjøre det klarere for så vel næringsdrivende som forbrukere hva unntaket omfatter, foreslår Forbrukerrådet at ordlyden i ny lov om angrerett § 21 bokstav e) endres i samsvar med den danske, svenske og engelske direktivteksten. Vi foreslår følgende ordlyd: "*Angreretten gjelder ikke [...] levering av varer som er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som har fått et tydelig personlig preg*". Departementet bør også i forarbeidene si noe om den nærmere grensen for hva som skal anses som "*personlig preg*".

## 5.4 Digitalt innhold som ikke leveres på fysisk medium

Departementet ber om høringsinstansenes synspunkt på at unntaket fra angrerett for nedlastet digitalt innhold ikke synliggjøres i ny lov om angrerett. Vi antar at dette beror på en inkurie, ettersom unntaket er tatt inn i forslag til ny angrerettlov § 21 litra m).





Etter Forbrukerrådets oppfatning er det viktig at unntaket slik det fremgår av § 21 litra m synliggjøres i loven. Digitale tjenester har som kjent en stadig økende betydning i våre liv. Det er som tidligere nevnt også viktig at forbrukerlovene er brukervennlige, og at relevante regler kan leses direkte ut av loven.

Spørsmålet om hva som ligger i kravet til forbrukerens "uttrykkelige samtykke" bør imidlertid presiseres nærmere i forarbeidene. Slik Forbrukerrådet ser det, bør det i slike tilfeller kreves en særskilt bekreftelse fra forbrukeren som viser at forbrukeren forstår at angreretten faller bort. Kravet til uttrykkelig samtykke bør for eksempel ikke være oppfylt kun ved at det inntas som et av flere vilkår i en standardkontrakt.

## 5.5 Spill og lotteri

Vi registrerer at departementet foreslår en viss utvidelse av angreretten for avtaler om spill og lotteri sammenlignet med gjeldende rett, ved at det ikke gjøres unntak fra angrerettloven for slike avtaler. I henhold til dagens angrerettlov gjelder ikke angreretten for spill og lotteritjenester ved annet fjernsalg enn telefonsalg. Den utvidelsen som foreslås, vil dermed bestå i at det etter forslaget også vil være angrerett for avtaler om spill og lotteri ved annet fjernsalg enn telefonsalg. En likestilling av avtaler om spill og lotteri for disse avtaleformene må antas å gjøre praktiseringen av loven enklere.

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om generelt å ikke unnta avtaler om spill og lotteri fra angrerettloven. Vi ser samtidig at det for så vidt gjelder spill og lotteri også kan finnes argumenter for at det bør gjøres unntak for slike avtaler.

## 5.6 Diverse enkeltstående tjenester som leveres innenfor bestemt tidsrom

Vi registrer at angreretten utvides i forhold til gjeldende lovs § 19 hva gjelder tjenester som skal leveres "på et bestemt tidspunkt eller innenfor et bestemt tidsrom", jf. forslag til § 21 bokstav l) i ny angrerettlov. Ved at bestemmelsen ikke lenger er generell, men kun omfatter de opplistede typer tjenester, vil alle andre tjenester etter hva vi kan forstå undergis angrerett selv om de er tidsbegrensede. Bl.a. vil det, i alle fall sett hen til den foreslåtte ordlyden, være angrerett ved inngåelse av tidsbegrensede skoletjenester via internett uansett for hvor langt tidsom det dreier seg om.

For at omfanget av unntaket skal bli klarere, bør departementet i forarbeidene si noe om hva som skal forstås med "fritidstjenester".

Departementet slår i punkt 6.8.16.3 fast at forslaget til ny § 21 bokstav l) kun gjelder tjenester som ikke er påbegynt. Vi er usikre på hva departementet mener med dette, og ber om at dette presiseres.

# 6 Andre forbrukerrettigheter

## (Høringsnotatets punkt 8)

### 6.1 Telefonkostnader

Forbrukerrådet ser positivt på at næringsdrivende har et tilbud om en kontakttelefon for forbrukere. Det bør etter vårt syn være et mål at slike tjenester, som har en direkte sammenheng med det produktet forbrukeren har kjøpt, tilbys forbrukerne gratis i størst mulig utstrekning. Samtidig ser vi at dersom næringsdrivende må betale sin ekomtilbyder for å ha et femsifret nummer som alle kan ringe, ikke kan inkluderes i samtaleprisen, er sannsynligheten stor for at denne kostnaden vil søkes dekket av de næringsdrivende på annen måte, for eksempel gjennom å øke produktprisene.

Ettersom telemarkedet i Norge og Europa er godt regulert, samt at vi har en velfungerende konkurransesituasjon, ser Forbrukerrådet få betenkeligheter med å åpne for å inkludere en eventuell ekstrapris en næringsdrivende betaler sin ekomtilbyder for å ha et femsifret nummer som



alle kan ringe, i den samtalepris som forbrukeren skal betale for å ringe nummeret. En forutsetning må imidlertid være at næringsdrivende som tilbyr en slik løsning er pålagt å informere forbrukerne om ekstraprisen.

## 7 Særskilt om angrerettloven

### (Høringsnotatets punkt 10)

#### 7.1 Vernetting og lovvalgsklausuler

Departementet ber i sitt høringsnotat om høringsinstansenes syn på hvorvidt bestemmelser om vernetting og lovvalg bør inntas i ny lov om angrerett.

Generelt, og som også nevnt over i punkt 1, er det Forbrukerrådets oppfatning at lover som retter seg spesielt mot forbrukere bør være forbrukervennlige, informative og tilgjengelige. For angrerettlovens del, vil dette bli enda viktigere fremover, ettersom alt tyder på at forekomsten av kjøp og salg på internett bare vil øke. Reguleringen av vernetting og lovvalg i forbrukerforhold er nedfelt i ulike regelsett, og reglene er vanskelig tilgjengelige både for forbrukere og næringsdrivende. Dette er uheldig. Selv om reglene muligens vil bli mer tilgjengelige ved at de inntas i den nye angrerettloven, er Forbrukerrådet usikker på om bestemmelser om vernetting og lovvalg bør inntas i ny lov om angrerett.

Det er en generell og uheldig usikkerhet rundt lovvalgs- og vernettingsspørsmål i norsk rett. Det er som følge av dette et behov for en generell kodifisering av den internasjonale privatretten i Norge, jf. bl.a. også Giuditta Cordero-Moss i Lov og Rett 01/2013 ("*Behov for kodifisering av den internasjonale privatretten*") og flere uttalelser fra Justisdepartementet for så vidt gjelder formuerettens område. Det er Forbrukerrådets oppfatning at hele rettområdet bør revideres før det inntas flere enkeltstående bestemmelser om disse forholdene rundt om i flere lover. Først etter at disse spørsmålene har vært gjenstand for en grundig gjennomgang og revisjon, som bl.a. bør sikre at den norske internasjonale privatretten er i overensstemmelse med de internasjonale forpliktelser Norge har påtatt seg, vil det etter vårt syn være hensiktsmessig å innta regler om lovvalg og vernetting i bl.a. angrerettloven.

#### **Særlig om tvisteloven § 4-5 syvende ledd 2. punktum.**

For fjernsalgstilfeller er det bl.a. regulert i tvisteloven § 4-5 syvende ledd 2. punktum om vernetting i forbrukerforhold at regelen om forbrukers vernetting ikke gjelder "*hvis forbrukeren personlig har møtt opp og inngått avtalen på den næringsdrivendes faste forretningssted*". I en dom fra EU-domstolen av 6. september 2012 (C-190/11) synes imidlertid domstolen å komme til en annen løsning enn den tvisteloven gir anvisning på. Domstolen fastslo at forbrukere som blir oppmerksomme på varer/tjenester på internett har rett til å anlegge sak ved sitt alminnelige vernetting, (dvs. der han/hun bor), selv om avtale inngås i ettertid i den næringsdrivendes hjemland, dvs. ikke bare der avtalen inngås ved fjernsalg. (Dette under forutsetning av at den næringsdrivende må anses for å ha "*rettet sin virksomhet*" mot den medlemsstat der forbrukeren bor.)<sup>1</sup> På bakgrunn av at norsk rett forutsettes å være i samsvar med gjeldende europeisk rett, deriblant også EU-domstolens tolkninger, fremstår det som uklart hvordan disse to rettskildene skal forholde seg til hverandre.

#### 7.2 Levering

Forbrukerrådet er tilfreds med at departementet foreslår å videreføre bestemmelsene om leveringstidspunkt for varer og tjenester i ny lov om angrerett, og at også levering av vann, gass,

<sup>1</sup> Konkret gjaldt saken en østerriksk kjøper som fattet interesse for en bil lagt ut på en tysk nettside. Etter å ha vært i kontakt med selger om bilen, reiste hun til Tyskland for å se nærmere på bilen. Hun underskrev kjøpsavtalen og tok bilen med hjem. Ved hjemkomst fant hun at bilen hadde mange feil, og krevde at selger reparerte manglene. Dette nektet selger for, og hun anla sak mot selger på sitt hjemsted. Selger bestred vernettinget i saken. Etter flere instansers behandling i Østerrike, ble saken forelagt EU-domstolen som kom til at forbrukers måtte kunne kreve å anlegge sak i sitt hjemland selv om kjøpet ikke var inngått ved fjernsalg.



elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, fjernvarme og digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium skal behandles som tjenester, slik at disse tjenestene dermed også vil omfattes.

Vennlig hilsen  
**FORBRUKERRÅDET**

Gyrid Giæver  
Seniorrådgiver

Kristin Eliasson  
Rådgiver

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.*