

Prop. 45 S

(2012–2013)

Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak)

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

*Tilråding fra Utenriksdepartementet 7. desember 2012,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Stoltenberg II)*

1 Bakgrunn

Ved EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 ble vedlegg XIX (Forbrukervern) til EØS-avtalen endret. Endringen ble gjort for å innlemme europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 83/2011 av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv (EØF) nr. 13/1993 om urimelige avtalevilkår og av europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) nr. 44/1999 om forbrukerkjøp og om oppheving av rådsdirektiv (EØF) nr. 577/1985 om dørsalg og av europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) nr. 7/1997 om fjernsalg.

Beslutningen i EØS-komiteen ble fattet med forbehold om Stortingets samtykke til godkjenning, da gjennomføringen i norsk rett nødvendigvis gjør lovvedtak, jf. Grunnloven § 26 annet ledd.

EØS-komiteens beslutning og uoffisiell norsk oversettelse av europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 83/2011 følger som trykte vedlegg til proposisjonen.

2 Generelt om direktivet

Som ledd i EUs arbeid med utviklingen av kontraktsretten gjennomgikk Europakommisjonen åtte sektordirektiver og fremmet 8. oktober 2008 et forslag til direktiv om forbrukerrettigheter, KOM (2008) 614. Forslaget var omfattende og tok sikte på å erstatte direktiv (EF) nr. 7/1997 om fjernsalg, direktiv (EØF) nr. 885/1985 dørsalg, direktiv (EF) nr. 44/1999 om forbrukerkjøp og direktiv (EØF) nr. 13/1993 om urimelige avtalevilkår. Direktivforslaget var totalharmonisert, noe som vil si at EØS-statene i sin nasjonale lovgivning ikke kan innføre eller opprettholde regler som avviker fra direktivet.

Kommisjonens forslag ble behandlet av Rådet og Europaparlamentet etter medbestemmelsesprosedyren. Forslaget viste seg å være kontroversielt. Forslaget ble dels kritisert for å sette et for lavt nivå på forbrukerbeskyttelsen. Dels skapte prinsippet om totalharmonisering problemer med å komme til politisk enighet. Direktivet ble vedtatt som europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter av 25. oktober

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

2011. Resultatet av forhandlingene mellom Rådet og Parlamentet ble et direktiv med vesentlig mindre anvendelsesområde enn Kommisjonens forslag. Regler om forbrukerkjøp og urimelige avtalevilkår ble tatt ut av direktivet, slik at det nå omfatter regler om informasjonskrav ved forbrukerkontrakter, opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted, regulering av leveringstiden i forbrukerkjøp, risikoens overgang til forbrukeren ved sendekjøp samt visse andre enkeltstående forbrukerrettigheter. Det betyr at direktivet blant annet omfatter virkeområdene til direktiv (EØF) nr. 577/1985 (dørsalgsdirektivet) og direktiv (EF) nr.7/1997 (jernsalgsdirektivet).

Forbrukerrettighetsdirektivet bygger på prinsippet om totalharmonisering, men det er anledning til å gi avvikende regler der direktivet uttrykkelig sier at det er adgang til det (artikkel 4). Landene kan blant annet beholde eller innføre nye regler om informasjonskrav ved forbrukerkontrakter som ikke er fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted. De gjeldende direktivene om forbrukerkjøp (direktiv (EF) nr. 44/1999) og urimelige avtalevilkår (direktiv (EØF) nr. 13/1993) består etter dette som minimumsdirektiver.

Medlemsstatene skal vedta de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme direktivet innen 13. desember 2013. Bestemmelsene skal anvendes på avtaler inngått etter 13. juni 2014.

Bakgrunnen for direktiv (EU) nr. 83/2011 er et ønske om å oppdatere og fullharmonisere sentrale deler av forbrukerbeskyttelsesregelverket. Det opprinnelige forslaget favnet langt videre og omfattet revisjon av flere direktiver. Etter at forslaget ble framlagt ble det gjennomført en omfattende konsultasjon med berørte parter i Norge. På bakgrunn av dette ble det avgitt to EØS/EFTA-uttalelser og det har i tillegg vært en tett oppfølging fra norsk side for å påvirke resultatet. Endringene i direktivet fram til endelig vedtak har i stor grad vært i tråd med sentrale norske interesser i saken.

3 Nærmere om innholdet i direktivet

Direktivets kapittel I inneholder definisjoner og bestemmelser om virkeområde og harmoniseringsgrad.

Direktivets kapittel II om informasjon til forbrukerne ved andre avtaler enn fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted har særlig betydning for forbrukerkjøpsloven og håndverkertjenestelo-

ven, og vil i tillegg få innvirkning på andre tjenestetelser som i dag er regulert av ulovfestede kontraktsrettslige regler. Kapitlet oppstiller krav til informasjon som skal gis forbrukeren før det inngås en salgs- eller tjenestekontrakt (artikkel 5).

Direktivets kapittel III om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted oppstiller informasjonskrav for fjernsalg og salg utenfor fast utsalgssted (artikkel 6), og formelle krav til slike kontrakter (artiklene 7 og 8). Videre reguleres starttidspunktet for og lengden av angrefristen (artikkel 9). Kapitlet har også bestemmelser om fremgangsmåten for å benytte angreretten (artikkel 11), virkningen av at den benyttes (artikkel 12), hvilke forpliktelser som hviler på henholdsvis forbrukeren og selgeren i denne forbindelse (artiklene 13 og 14), forholdet til tilknyttede kontrakter når angreretten benyttes (artikkel 15), sanksjoner for selgers manglende opplysninger om angreretten (artikkel 10) og unntak fra angreretten (artikkel 16).

Direktivets kapittel IV omhandler andre forbrukerrettigheter: Artiklene 18 og 20 regulerer levering i forbrukerkjøp og risikoovergang når selger skal sende varen til forbrukeren. Det oppstilles et forbud mot å avkreve forbrukerne kostnader utover de faktiske kostnader ved bruk av ulike betalingsmidler (artikkel 19). Artikkel 21 bestemmer at dersom den næringsdrivende har en telefontjeneste for å kunne kontaktes i forbindelse med en inngått avtale, skal forbrukeren ikke betale mer enn grunntakst for samtalen. Artikkel 22 fastslår at den næringsdrivende skal få uttrykkelig samtykke fra forbrukeren før avtaleinngåelse for kostnader ut over betaling for hovedytelsen. Artikkel 27 fritar forbrukeren fra betalingsplikt ved uanmodet levering av varer og tjenester.

4 EØS-komiteens beslutning

Ifølge EØS-komiteens beslutning nr.181/2012 av 28. september 2012 skal EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern) endres.

EØS-komiteens beslutning nr.181/2012 av 28. september 2012 inneholder en innledning og 4 artikler. I innledningen blir det vist til EØS-avtalen, og særlig artikkel 98, som gjør det mulig å endre vedleggene til avtalen gjennom beslutning i EØS-komiteen.

Artikkel 1 slår i nr. 1 fast at europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 83/2011 skal tilføyes etter punkt 7h i EØS-avtalens vedlegg XIX, som punkt 7i. I nr. 2 slås det fast at EØS-avtalens vedlegg XIX punkt 7a (rådsdirektiv (EØF) nr. 13/

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

1993) og 7e (Europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) nr. 44/1999) skal få en tilføyelse om at disse direktivene er endret ved direktiv (EU) nr. 83/2011.

I artikkel 1 nr. 3 fastslås det at teksten i vedleggets punkt 3 (om rådsdirektiv (EØF) nr. 577/1985) og punkt 3a (Europaråds- og rådsdirektiv (EF) nr. 7/1997) skal slettes med virkning fra 13. juni 2014.

Artikkel 2 slår fast at direktivteksten på islandsk og norsk skal bli kunngjort i EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende og gis gyldighet.

Artikkel 3 slår fast at beslutningen trer i kraft 29. september 2012, forutsatt at EØS-komiteen har mottatt alle meddelelser etter avtalens artikkel 103 nr. 1.

Artikkel 4 slår fast at beslutningen skal kunngjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til *De Europeiske Fellesskaps Tidende*.

5 Forholdet til norsk rett

Direktivet nødvendiggjør endringer i flere lover. Gjeldende angrerettlov gjennomfører to tidligere direktiver; direktiv (EØF) nr. 577/1985 om dørsalg og direktiv (EF) nr. 7/1997 om fjernsalg. Disse blir nå opphevet og erstattet av direktiv (EU) nr. 83/2011. Dørsalgs- og fjernsalgsdirektivene er minimumsdirektiver, mens foreliggende direktiv innebærer delvis totalharmonisering. Hovedelementene i gjeldende angrerettlov vil kunne beholdes. Det må likevel gjøres endringer på en del punkter, blant annet knyttet til angrerett på påbegynte tjenester og retur av varer ved bruk av angreretten. Det er ikke tatt stilling til om gjennomføring av direktivet best kan skje ved endringer i gjeldende lov eller ved en ny lov.

Gjennomføring av direktivet vil videre kreve endringer i forbrukerkjøpsloven og håndverker-tjenesteloven, og vil kreve lovregulering om forbrukerkontrakter som i dag til dels er regulert av ulovfestet kontraktsrett. Det vil også kunne bli aktuelt med endringer i finansavtaleloven.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet vil i samarbeid med Justis- og beredskapsdepartementet fremme en egen proposisjon til Stortinget med forslag til nødvendige lovendringer.

6 Økonomiske og administrative konsekvenser

Gjennomføring av direktivet ventes ikke å medføre økonomiske eller administrative konsekvenser av betydning for det offentlige.

Næringsdrivende vil måtte foreta tilpasninger i sine rutiner for markedsføring og salg som følge av nye regler. Regler som begrenser næringsdrivendes muligheter til å ta betalt av forbrukeren for bruk av et bestemt betalingsinstrument og til å få inntekter ved å bruke overtakserte telefonnummer, vil fjerne inntekspotensial fra disse kildene. På den annen side vil enhetlige regler i Europa medføre forenkling for de som selger til andre land.

7 Konklusjon og tilråding

Gjennomføring av direktivet vil medføre en sveking av forbrukerbeskyttelsen på noen punkter, mens det på andre vil bli klarere regler og styrking av forbrukernes rettigheter. De viktigste endringene som følge av det nye direktivet er at forbrukere over hele Europa får like rettigheter til informasjon før de handler og rett til å ombestemme seg innen 14 dager ved salg utenfor butikk. Dette vil også komme norske forbrukere til gode når de handler på nettet med næringsdrivende i andre EØS-land.

Mer harmoniserte regler i det indre markedet kan bidra til økt salg rettet mot norske forbrukere, som igjen kan føre til større utvalg av varer og tjenester. Næringsdrivende vil som følge av dette kunne møte en sterkere konkurranse fra aktører i andre EØS-stater, og forbrukerne vil kunne oppnå lavere priser. For tilsynsmyndigheter vil formodentlig mer ensartede regler være en fordel.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet tilrår at Norge godkjenner beslutningen i EØS-komiteen om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern) ved å innlemme europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 83/2011 av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv (EØF) nr. 13/1993 og av europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) nr. 44/1999 og om oppheving av rådsdirektiv (EØF) nr. 577/1985 og av europaparlaments- og rådsdirektiv (EF) nr. 7/1997. Utenriksdepartementet slutter seg til dette.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

Utenriksdepartementet

tilrår:

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et fremlagt forslag til proposisjon til Stortinget om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet).

Vi HARALD, Norges Konge,

stadfester:

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet), i samsvar med et vedlagt forslag.

Forslag

til vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-talen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

I

Stortinget samtykker i godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-talen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet).

Vedlegg 1

EØS-komiteens beslutning nr. [...] / [...] av [...] om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern)

EØS-KOMITEEN HAR –

under henvisning til avtalen om Det europeiske økonomiske samarbeidsområde, heretter kalt "EØS-avtalen", særlig artikkel 98, og

på følgende bakgrunn:

- 1) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF¹ skal innlemmes i EØS-avtalen.
- 2) Direktiv 2011/83/EU opphever med virkning fra 13. juni 2014 rådsdirektiv 85/577/EØF² og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF³, som er innlemmet i EØS-avtalen og følgelig skal oppheves i EØS-avtalen med virkning fra 13. juni 2014.
- 3) EØS-avtalens vedlegg XIX bør derfor endres –

og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF (EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64)."

2. I nr. 7a (rådsdirektiv 93/13/EØF) og 7e (europaparlaments- og rådsdirektiv 1994/44/EF) tilføyes følgende:
", endret ved:
– **32011 L 0083**: Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU (EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64)."
3. Teksten i nr. 3 (rådsdirektiv 85/577/EØF) og 3a (europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF) oppheves med virkning fra 13. juni 2014.

Artikkel 2

Teksten til direktiv 2011/83/EU på islandsk og norsk, som skal kunngjøres i EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende*, skal gis gyldighet.

BESLUTTET FØLGENDE:

Artikkel 1

I EØS-avtalens vedlegg XIX gjøres følgende endringer:

1. Etter nr. 7h (europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/48/EF) skal nytt nr. 7i lyde:
"7i. **32011 L 0083**: Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF

Artikkel 3

Denne beslutning trer i kraft [...], forutsatt at EØS-komiteen har mottatt alle meddelelser etter EØS-avtalens artikkel 103 nr. 1⁴.

Artikkel 4

Denne beslutning skal kunngjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende*.

Utferdiget i Brussel, [...].

For EØS-komiteen

[...]

¹ EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64.

² EFT L 372 av 31.12.1985, s. 31.

³ EFT L 144 av 4.6.1997, s. 19.

⁴ [Ingen forfatningsrettslige krav angitt.] [Forfatningsrettslige krav angitt.]

Vedlegg 2

Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter, om endring av rådsdirektiv 93/13/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/EF og om oppheving av rådsdirektiv 85/577/EØF og av europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité¹,

under henvisning til uttalelse fra Regionkomiteen²,

etter framgangsmåten i den ordinære regelverksprosessen³, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Rådsdirektiv 85/577/EØF av 20. desember 1985 om forbrukervern ved avtaler som inngås et annet sted enn på den næringsdrivendes faste forretningssted⁴ og europaparlaments- og rådsdirektiv 97/7/EF av 20. mai 1997 om forbrukervern ved fjernsalgsavtaler⁵ fastsetter en rekke avtalefestede rettigheter for forbrukere.
- 2) De nevnte direktivene er revidert i lys av erfaring med sikte på å forenkle og ajourføre de relevante bestemmelsene og å fjerne manglende konsekvens og uønskede hull i bestemmelsene. Denne revisjonen har vist at det er hensiktsmessig å erstatte de to nevnte direktivene med ett direktiv. Dette direktiv bør derfor fastsette standardbestemmelser for felles aspekter som gjelder både fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den

næringsdrivendes faste forretningssted, og ikke lenger bygge på prinsippet om minste-harmonisering i de tidligere direktivene, og samtidig tillate at medlemsstatene i visse saker beholder eller vedtar nasjonale bestemmelser.

- 3) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå når det gjelder forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114.
- 4) I samsvar med artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelse for tjenester samt etableringsadgang er sikret. Harmoniseringen av visse aspekter som gjelder forbrukeres fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted er nødvendig for å fremme et virkelig indre marked for forbrukerne, idet det må finnes en riktig balanse mellom et høyt nivå av forbrukervern og foretakenes konkurransevne, og samtidig sikre at nærhetsprinsippet blir respektert.
- 5) Mulighetene ved fjernsalg over landegrensene, som bør være et av de viktigste, konkrete tegn for forbrukerne på at det indre marked er gjennomført, er ennå ikke fullt ut utnyttet. Sammenlignet med den betydelige veksten i innenlands fjernsalg over de siste få årene, har veksten i fjernsalg over landegrensene vært begrenset. Dette misforholdet er særlig betydningsfullt for salg over Internett, der muligheten for ytterligere vekst er stor. Mulighetene ved salg over landegrensene som er inngått et annet sted enn på den

¹ EUT L 317 av 23.12.2009, s. 54.

² EUT L 200 av 25.8.2009, s. 76.

³ Europaparlamentets holdning av 23. juni 2011 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 10. oktober 2011.

⁴ EFT L 372 av 31.12.1985, s. 31.

⁵ EFT L 144 av 4.6.1997, s. 19.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

næringsdrivendes faste forretningssted (direktesalg) blir hindret av en rekke faktorer, herunder de ulike nasjonale forbrukervernbestemmelsene som industrien er pålagt. Sammenlignet med veksten i det innenlandske direktesalget i de siste få årene, særlig på tjenestesektoren, for eksempel levering av vann, gass, elektrisitet og fjernvarme, er ikke antallet forbrukere som benytter denne kanalen for kjøp over landegrensene endret. Som reaksjon på økte forretningsmuligheter i mange medlemsstater bør små og mellomstore bedrifter (herunder individuelle næringsdrivende) eller agenter for foretak som driver direktesalg være mer tilbøyelige til å søke nye forretningsmuligheter i andre medlemsstater, særlig i grenseområdene. Derfor vil full harmonisering av forbrukerinformasjon og angrerett i fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted bidra til et høyt nivå av forbrukervern og til at det indre markedet i forholdet mellom næringsdrivende og forbrukere fungerer bedre.

- 6) Visse forskjeller som påvirker både næringsdrivende og forbrukere skaper betydelige hindringer for det indre marked. Disse forskjellene øker kostnadene ved å overholde bestemmelsene for næringsdrivende som ønsker å drive med salg av varer eller yte tjenester over landegrensene. Uforholdsmessig fragmentering undergraver også forbrukernes tillit til det indre marked.
- 7) Full harmonisering av enkelte viktige aspekter ved regelverket bør i betydelig grad øke den juridiske sikkerheten til både forbrukere og næringsdrivende. Både forbrukere og næringsdrivende bør kunne forholde seg til ett enkelt regelverk som bygger på klart definerte juridiske begreper og som regulerer visse aspekter ved avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende i hele unionen. Virkningen av en slik harmonisering bør være at hindringene som følger av den nevnte fragmenteringen av bestemmelsene fjernes og det indre marked på dette området fullføres. Disse hindringene kan bare fjernes ved å etablere ensartede bestemmelser på unionsplan. Forbrukerne bør dessuten kunne nyte godt av et høyt felles nivå når det gjelder forbrukervern i hele unionen.
- 8) De aspektene av regelverket som skal harmoniseres, bør bare gjelde avtaler som inngås mellom næringsdrivende og forbrukere.

Dette direktiv bør derfor ikke påvirke nasjonal lovgivning på området arbeidsavtaler, avtaler i tilknytning til arverett, familierettslige avtaler og avtaler om stiftelse av selskaper og selskapsvedtekter eller partnerskapsavtaler.

- 9) Dette direktiv fastsetter bestemmelser om hvilke opplysninger som skal gis for fjernsalgsavtaler, for avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted og for andre avtaler enn de forannevnte avtalene. Dette direktiv regulerer også angreretten i tilknytning til fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, og harmoniserer visse bestemmelser som gjelder oppfyllelse og andre aspekter ved avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere.
- 10) Dette direktiv bør ikke berøre europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)⁶.
- 11) Dette direktiv bør heller ikke berøre unionens regelverk for spesielle sektorer, for eksempel legemidler for mennesker, medisinsk utstyr, vern av privatlivet og elektronisk kommunikasjon, pasientrettigheter innen helse og omsorg over landegrensene, matmerking og det indre marked for elektrisitet og naturgass.
- 12) Opplysningskravene i dette direktiv bør supplere opplysningskravene i europaparlaments- og rådsdirektiv 2006/123/EF av 12. desember 2006 om tjenester i det indre marked⁷ og europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel)⁸. Medlemsstatene bør kunne beholde muligheten til pålegge ytterligere opplysningskrav for tjenesteytere som er etablert på medlemsstatens territorium.
- 13) Medlemsstatene bør fortsatt, i samsvar med unionsretten, være kompetente til å anvende bestemmelsene i dette direktiv på områder som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre nasjonal lovgivning som tilsvarer bestemmelsene, eller visse av bestem-

⁶ EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

⁷ EUT L 376 av 27.12.2006, s. 36.

⁸ EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

melsene, i dette direktiv i forhold til avtaler som ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Medlemsstatene kan for eksempel bestemme at de vil utvide anvendelsen av bestemmelsene i dette direktiv til juridiske personer eller til fysiske personer som ikke er forbrukere i dette direktivs betydning, for eksempel ikke-statlige organisasjoner, nyetablerte foretak eller små og mellomstore bedrifter. Likedan kan medlemsstatene anvende bestemmelsene i dette direktiv på avtaler som ikke er fjernsalgsavtaler i dette direktivs betydning, for eksempel fordi de ikke er inngått under et organisert system for fjernsalg eller tjenesteyting. Videre kan medlemsstatene også beholde eller innføre nasjonale bestemmelser om spørsmål som ikke spesifikt er behandlet i dette direktiv, for eksempel tilleggsbestemmelser vedrørende salgsavtaler, herunder i tilknytning til levering av varer, eller krav til å gi opplysninger i avtalens løpetid.

- 14) Dette direktiv bør ikke påvirke nasjonal lovgivning på området avtalerett for avtalerettslige aspekter som ikke blir regulert av dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre nasjonal lovgivning som for eksempel regulerer avtalers inngåelse eller gyldighet (for eksempel i tilfelle av manglende samtykke). Likedan bør dette direktiv ikke påvirke nasjonal lovgivning i forhold til allmenne avtalerettslige rettsmidler, bestemmelser om offentlig økonomisk orden, for eksempel bestemmelser om urimelig høye priser eller ågerpriser, og bestemmelsene om uetiske juridiske rettshandler.
- 15) Dette direktiv bør ikke harmonisere språklige krav som stilles til forbrukeravtaler. Medlemsstatene kan derfor beholde eller innføre i nasjonal lovgivning språklige krav som gjelder opplysninger og vilkår i avtaler.
- 16) Dette direktiv bør ikke påvirke nasjonale lover og forskrifter om juridisk representasjon, for eksempel bestemmelser i tilknytning til den person som opptrer i en næringsdrivendes navn eller på dennes vegne (for eksempel en agent eller en bestyrer). Medlemsstatene bør fortsatt være kompetente på dette område. Dette direktiv bør få anvendelse på alle næringsdrivende, både offentlige og private.
- 17) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptrer utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Når det imidlertid gjelder

kombinerte avtaler der avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet og formålet med handelen er så begrenset at den i hovedsak ikke er noen viktig del av avtalens generelle kontekst, bør denne personen også anses som forbruker.

- 18) Dette direktiv påvirker ikke medlemsstatenes frihet til i samsvar med unionsretten å definere hva de anser som tjenester av allmenn økonomisk interesse, hvordan disse tjenestene bør organiseres og finansieres i samsvar med bestemmelsene om statsstøtte, og hvilke særlige forpliktelser de bør være underlagt.
- 19) Digitalt innhold betyr informasjon som blir produsert og levert i digital form, for eksempel dataprogrammer, applikasjoner, spill, musikk, video eller tekst, uansett om tilgangen til disse er ved nedlasting eller strømming, fra et fysisk medium eller via andre midler. Avtaler om levering av digitalt innhold bør omfattes av dette direktivs virkeområde. Dersom digitalt innhold leveres på et fysisk medium, for eksempel en CD- eller en DVD-plate, bør det anses som en vare i dette direktivs betydning. På samme måte som avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, der disse ikke legges fram for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller av fjernvarme, bør avtaler om digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, for dette direktivs formål klassifiseres verken som salgsavtaler eller som tjenesteavtaler. For slike avtaler bør forbrukeren ha en angrerett, med mindre forbrukeren har samtykket i at levering i henhold til avtalen skal begynne før angrefristen utløper, og har erkjent at retten til å gå fra avtalen følgelig vil gå tapt. I tillegg til de allmenne opplysningskravene bør den næringsdrivende informere forbrukeren om det digitale innholdets funksjonalitet og relevante samvirkningsevne. Begrepet funksjonalitet bør vise til de måtene digitalt innhold kan benyttes på, for eksempel for sporing av forbrukeratferd; det bør også vise til fravær eller tilstedeværelse av eventuelle tekniske begrensninger, for eksempel beskyttelse via digital rettighetsadministrasjon (DRM – Digital Rights Management) eller regionkoding. Begrepet «relevant samvirkningsevne» er ment å beskrive opplysninger vedrørende standard maskin- og programvaremiljø som det digitale innholdet er kompatibelt med, for eksempel opera-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

tivsystemet, nødvendig versjon og visse maskinvarekrav. Kommisjonen bør se nærmere på behovet for ytterligere harmonisering av bestemmelsene for digitalt innhold og om nødvendig fremme et forslag til regelverk for behandling av disse spørsmålene.

- 20) Definisjonen av fjernsalgsavtaler bør omfatte alle tilfeller der en avtale inngås mellom den næringsdrivende og forbrukeren under et organisert system for fjernsalg eller tjenesteyting, med eksklusiv bruk av et eller flere fjernkommunikasjonsmidler (for eksempel postordre, Internett, telefon eller telefaks) fram til og med det tidspunkt da avtalen inngås. Denne definisjonen bør også omfatte situasjoner der forbrukeren besøker den næringsdrivendes forretningssted bare med det formål å innhente opplysninger om varene eller tjenestene, og deretter forhandler fram og inngår fjernsalgsavtalen. Derimot bør en avtale som er forhandlet fram på den næringsdrivendes forretningssted og endelig inngått med et fjernkommunikasjonsmiddel, ikke anses som en fjernsalgsavtale. En avtale som det er tatt initiativ til med et fjernkommunikasjonsmiddel, men som endelig inngås på den næringsdrivendes forretningssted, bør heller ikke anses som en fjernsalgsavtale. Tilsvarende bør begrepet «fjernsalgsavtale» heller ikke omfatte reservasjoner som en forbruker foretar gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel for å anmode om at det ytes en tjeneste av en yrkesutøver, for eksempel når en forbruker ringer for å bestille en avtale hos en frisør. Begrepet «organisert plan for fjernsalg eller for fjerntjenesteyting» bør omfatte de ordninger som tilbys av en annen tredjepart enn den næringsdrivende, men som benyttes av den næringsdrivende, for eksempel en Internett-plattform. Det bør imidlertid ikke omfatte tilfeller der nettstedet bare tilbyr opplysninger om den næringsdrivende, den næringsdrivendes varer og/eller tjenester og kontaktopplysninger.
- 21) En avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted bør defineres som en avtale som inngås ved at den næringsdrivende og forbrukeren er samtidig fysisk tilstede på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningssted, for eksempel i forbrukerens hjem eller på forbrukerens arbeidsplass. I denne sammenhengen kan forbrukeren være utsatt for et mulig psykologisk press eller være stilt overfor et element

av overraskelse, uansett om det er forbrukeren som har bedt om et besøk av den næringsdrivendes eller ikke. Definisjonen av en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted bør også omfatte situasjoner der en næringsdrivende henvender seg personlig og individuelt til forbrukeren i en sammenheng utenfor den næringsdrivendes faste forretningssted, men avtalen inngås umiddelbart etter på den næringsdrivendes faste forretningssted eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel. Definisjonen av en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted bør ikke omfatte situasjoner der den næringsdrivende først kommer til forbrukerens hjem utelukkende med sikte på å ta mål eller gi en vurdering uten forpliktelse for forbrukeren, og der selve avtalen inngås på et senere tidspunkt på den næringsdrivendes faste forretningssted eller via et fjernkommunikasjonsmiddel på grunnlag av den næringsdrivendes vurdering. I disse tilfellene er avtalen ikke å anse som inngått umiddelbart etter at den næringsdrivende har henvendt seg til forbrukeren dersom forbrukeren har hatt tid til tenke gjennom den næringsdrivendes vurdering før avtalen inngås. Kjøp foretatt i løpet av en utflukt organisert av den næringsdrivende der de innkjøpte produktene blir fremmet og bydd fram for salg, bør anses som avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted.

- 22) Den næringsdrivendes forretningssted bør omfatte forretningssteder i enhver form (for eksempel butikker, boder eller varebiler) som tjener som et permanent eller vanlig forretningssted for den næringsdrivende. Markedsboder og salgsplasser på messer bør behandles som forretningssteder dersom de oppfyller dette vilkåret. Forretningssteder for detaljhandel der den næringsdrivende driver sin virksomhet på sesongmessig grunnlag, for eksempel i løpet av turistsesongen ved et ski eller strandferiested, bør anses som forretningssteder siden den næringsdrivende normalt driver sin virksomhet på disse stedene. Steder der publikum har adgang, for eksempel gater, kjøpesentre, strender, sportsanlegg og offentlig transport, og som den næringsdrivende unntaksvis bruker til sin forretningsvirksomhet, samt private hjem eller arbeidsplasser, bør ikke anses som forretningssteder. Forretningsstedene til en person som opptrer i den

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

- næringsdrivendes navn eller på vegne av den næringsdrivende som definert i dette direktiv, bør anses som forretningssteder i dette direktivs betydning.
- 23) Varige medier bør gjøre forbrukeren i stand til å lagre opplysninger så lenge det er nødvendig for å kunne beskytte sine interesser som følge av forbrukerens forhold til den næringsdrivende. Slike medier bør særlig omfatte papir, USB-minner, CD-ROM og DVD-plater, minnekort eller en datamaskins harddisker samt e-poster.
- 24) En offentlig auksjon innebærer at næringsdrivende og forbrukere personlig er til stede eller har mulighet til å være tilstede ved auksjonen. Varene eller tjenestene blir tilbudt forbrukeren av den næringsdrivende i en framgangsmåte som omfatter budgivning, godkjent av lovgivningen i enkelte medlemsstater for å tilby varer eller tjenester ved offentlig salg. Den budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene. Bruken av Internett-plattformer for auksjonsformål og som står til forbrukeres og næringsdrivendes disposisjon, bør ikke anses som en offentlig auksjon i dette direktivs betydning.
- 25) Avtaler knyttet til fjernvarme bør omfattes av dette direktiv, i likhet med avtaler for levering av vann, gass eller elektrisitet. Fjernvarme betyr levering av varme, blant annet i form av damp eller varmt vann, fra en sentral produksjonskilde gjennom et overførings- og distribusjonssystem til flere bygninger for oppvarmingsformål.
- 26) Avtaler knyttet til overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom eller til oppretting eller anskaffelse av slik fast eiendom eller slike rettigheter, avtaler om oppføring av nye bygninger eller en vesentlig ombygging av eksisterende bygninger samt avtaler for leie av innkvartering for boligformål er allerede underlagt en rekke særlige krav i nasjonal lovgivning. Slike avtaler omfatter for eksempel salg av fast eiendom som senere skal utvikles og kjøp på avbetaling. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for slike avtaler, og de bør derfor ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. En vesentlig ombygging er en ombygging som kan sammenlignes med oppføringen av en ny bygning, for eksempel der bare fasaden på en gammel bygning beholdes. Tjenesteavtaler, særlig avtaler som er knyttet til oppføring av tilbygg til bygninger (for eksempel en garasje eller en veranda) og avtaler knyttet til reparasjon og renovasjon av bygninger, bortsett fra en vesentlig ombygging, bør omfattes av dette direktivs virkeområde, dessuten avtaler knyttet til en eiendomsmeklers tjenester og avtaler knyttet til leie av innkvartering som ikke er for boligformål.
- 27) Transporttjenester omfatter passasjertransport og transport av gods. Passasjertransport bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde siden det allerede er underlagt annet unionsregelverk eller, når det gjelder offentlig transport og drosjer, regulering på nasjonalt plan. Bestemmelsene i dette direktiv som beskytter forbrukere mot for store gebyrer for bruken av betalingsmidler eller mot skjulte kostnader, bør imidlertid også få anvendelse på avtaler om passasjertransport. Når det gjelder transport av varer og bilutleie, som regnes som tjenester, bør forbrukerne nyte godt av det vern dette direktiv gir, med unntak av angreretten.
- 28) For å unngå at administrative byrder blir pålagt de næringsdrivende kan medlemsstatene bestemme at de ikke skal anvende dette direktiv der varer eller tjenester av mindre verdi blir solgt utenom faste forretningssteder. Den økonomiske terskelen for dette bør settes tilstrekkelig lavt, slik at den bare utelukker kjøp av liten betydning. Medlemsstatene bør kunne definere denne verdien i nasjonal lovgivning, forutsatt at den ikke overstiger 50 EUR. Når to eller flere avtaler med beslektet innhold blir inngått samtidig av forbrukeren, bør den samlede kostnaden ved disse tas hensyn til i anvendelsen av denne terskelen.
- 29) Sosiale tjenester har grunnleggende karakteristiske trekk som gjenspeiles i sektorspesifikk lovgivning, delvis på unionsplan og delvis på nasjonalt plan. Sosiale tjenester omfatter på den ene side tjenester for særlig vanskeligstilte personer eller person med lav inntekt, og dessuten tjenester for personer og familier som har behov for bistand til å utføre rutinemessige hverdagsoppgaver, og på den annen side tjenester for alle som har et særlig behov for bistand, støtte, vern eller oppmuntring i en bestemt livsfase. Sosiale tjenester omfatter blant annet tjenester for barn og ungdom, bistandstjenester for familier, aleneforeldre og eldre mennesker, samt tjenester for innvandrere. Sosiale tjenester omfatter både kort og langsiktige omsorgstjenester, for eksempel slike som ytes av hjemmepleietjenester eller som ytes i servi-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

ceboliger og eldreboliger (pleiehjem). Sosiale tjenester omfatter ikke bare slike som ytes av staten på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan av tjenesteytere på oppdrag fra staten eller av statlig godkjente veldedighetsorganisasjoner, men også tjenester som ytes av private aktører. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for sosiale tjenester, og disse bør derfor ikke omfattes av dette direktivs virkeområde.

- 30) Helse- og omsorgstjenester krever særlige reguleringer på grunn av deres tekniske kompleksitet, deres betydning som en tjeneste av allmenn interesse og på grunn av deres omfattende offentlige finansiering. Helse- og omsorgstjenester er definert i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om anvendelse av pasientrettigheter i helsetjenester over landegrensene⁹ som «helsetjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, opprettholde eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskriving, utlevering og levering av legemidler og medisinsk utstyr». Helsepersonell er definert i nevnte direktiv som leger, sykepleiere med ansvar for generell omsorg, tannleger, jordmødre eller farmasøyer i betydningen til europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/36/EF av 7. september 2005 om godkjenning av yrkeskvalifikasjoner¹⁰ eller andre yrkesutøvere som driver sin virksomhet på helsesektoren, men som er begrenset til et lovregulert yrke som definert i artikkel 3 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2005/36/EF, eller personer som anses som helsepersonell i samsvar med lovgivningen i den behandlende medlemsstat. Bestemmelsene i dette direktiv er ikke egnet for helse- og omsorgssektoren, og bør derfor ikke omfattes av dette direktivs virkeområde.
- 31) Pengespill bør ikke omfattes av dette direktivs virkeområde. Pengespill er aktiviteter som omfatter satsing av midler av pengemessig verdi i hasardspill, herunder lotterier, pengespill i kasinoer og veddemål. Medlemsstatene bør kunne treffe andre, herunder strengere, forbrukerverntiltak for slik virksomhet.
- 32) Eksisterende unionsregelverk, blant annet for finansielle tjenester som ytes til forbrukere, pakkereiser og deltidsbruksrett, inneholder en rekke bestemmelser om forbru-

kervern. Av denne grunn bør dette direktiv ikke få anvendelse på avtaler på disse områdene. Når det gjelder finansielle tjenester bør medlemsstatene oppfordres til å hente inspirasjon fra eksisterende unionsregelverk på dette område ved lovregulering på områder som ikke er regulert på unionsplan, slik at det sikres like vilkår for alle forbrukere og for alle avtaler knyttet til finansielle tjenester.

- 33) Den næringsdrivende bør være forpliktet til på forhånd å underrette forbrukeren om ordninger som fører til at forbrukeren må betale et forskudd til den næringsdrivende, herunder en ordning der et visst beløp blir blokkert på forbrukerens kredittkort eller debetkort.
- 34) Den næringsdrivende bør gi forbrukeren klare og forståelige opplysninger før forbrukeren blir bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått på et annet sted enn den næringsdrivendes faste forretningssted, en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, eller ethvert tilsvarende tilbud. Når den næringsdrivende gir slike opplysninger, bør denne ta hensyn til de særlige behovene til forbrukere som er særlig sårbare på grunn av sin mentale, fysiske eller psykologiske svakhet, alder eller godtroenhet på en måte som den næringsdrivende med rimelighet kunne forventes å forutse. At det tas hensyn til slike særlige behov bør imidlertid ikke føre til ulike nivåer av forbrukervern.
- 35) De opplysningene som den næringsdrivende skal gi til forbrukeren, bør være obligatoriske og bør ikke endres. Like fullt bør avtalepartene eksplisitt kunne avtale å endre innholdet i avtalen som skal inngås, for eksempel når det gjelder leveringsordninger.
- 36) Når det gjelder fjernsalgsavtaler bør opplysningskravene tilpasses til å ta hensyn til de tekniske begrensningene til visse medier, for eksempel begrensninger i antallet tegn på visse mobiltelefon skjerm eller tidsbegrensningene på reklameinnslag på fjernsyn. I slike tilfeller bør den næringsdrivende overholde et minimum av opplysningskrav og vise forbrukeren til en annen opplysningskilde, for eksempel ved å ha et gratis telefonnummer eller en lenke til den næringsdrivendes nettsted der relevante opplysninger er direkte og enkelt tilgjengelige. Når det

⁹ EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

¹⁰ EUT L 255 av 30.9.2005, s. 22.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

- gjelder kravet om å underrette forbrukeren om kostnaden ved å returnere varer som etter sin art normalt ikke kan returneres med post, vil dette kravet anes for å være oppfylt dersom den næringsdrivende for eksempel spesifiserer en bestemt befrakter (for eksempel den som den næringsdrivende benyttet for levering av varen) og én pris som gjelder for kostnaden ved retur av varene. Når kostnaden ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd av den næringsdrivende, for eksempel fordi den næringsdrivende ikke tilbyr seg å ordne returen av varene selv, bør den næringsdrivende gi en erklæring om at en slik kostnad vil måtte betales, og at denne kostnaden kan bli høy, sammen med et rimelig anslag av den høyeste kostnaden, som kan være basert på kostnaden ved levering til forbrukeren.
- 37) Siden forbrukeren når det gjelder fjernsalg ikke kan se varene før avtalen inngås, bør forbrukeren ha en angrerett. Av samme grunn bør forbrukeren kunne prøve ut og inspisere de innkjøpte varene i den utstrekning som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Når det gjelder avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted bør forbrukeren ha rett til å angre avtalen på grunn av et mulig overraskelseselement og/eller psykologisk press. Angreretten bør med hensyn til avtalen innebære at avtalepartenes forpliktelser til å oppfylle avtalen oppheves.
- 38) Nettsteder for elektronisk handel bør klart og tydelig, senest på det tidspunktet da bestillingsprosessen begynner, vise om eventuelle leveringsrestriksjoner får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.
- 39) Når det gjelder fjernsalgsavtaler inngått på nettsteder er det viktig å sikre at forbrukeren kan lese og forstå alle hovedelementene i avtalen før bestillingen foretas. For å oppnå dette bør det i dette direktiv fastsettes at de nevnte elementene blir vist nært den bekrefteisen som kreves for å foreta bestillingen. Det er også viktig å sikre at forbrukeren i slike situasjoner kan avgjøre når denne påtar seg forpliktelsen til å betale den næringsdrivende. Forbrukerens oppmerksomhet bør ved hjelp av en utvetydig formulering derfor særlig rettes mot det faktum at en bestilling faktisk medfører en forpliktelse til å betale den næringsdrivende.
- 40) Den gjeldende varierende lengden på angrefristene både i medlemsstatene og for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted er årsak til juridisk usikkerhet og kostnader ved å overholde bestemmelsene. Den samme angrefristen bør derfor få anvendelse på alle fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted. Når det gjelder tjenesteavtaler bør angrefristen utløpe etter 14 dager fra inngåelsen av avtalen. Når det gjelder salgsavtaler bør angrefristen utløpe etter 14 dager fra den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har utpekt, får tatt varene i fysisk besittelse. I tillegg bør forbrukeren kunne benytte sin angrerett før denne tar varene i fysisk besittelse. Når forbrukeren bestiller flere varer i én bestilling, men varene leveres separat, bør angrefristen utløpe etter 14 dager fra den dag forbrukeren tar den siste av varene i fysisk besittelse. Når varer leveres i flere partier eller deler, bør angrefristen utløpe etter 14 dager fra den dag forbrukeren tar det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse.
- 41) For å styrke rettssikkerheten er det hensiktsmessig at rådsforordning (EØF, Euratom) nr. 1182/71 av 3. juni 1971 om fastsettelse av regler for frister, datoer og tidspunkter¹¹ får anvendelse på beregningen av alle frister i dette direktiv. Alle frister i dette direktiv bør derfor forstås som uttrykt i kalenderdager. Når en frist uttrykt i dager skal beregnes fra det tidspunkt da en hendelse inntreffer eller en handling finner sted, bør den dag da denne hendelsen skjer eller handlingen finner sted ikke anses som en del av fristen.
- 42) Bestemmelsene når det gjelder angrerett bør ikke berøre medlemsstatenes lover og forskrifter om avtalers oppheving eller manglende tvangskraft, eller forbrukerens mulighet til å oppfylle sine avtalefestede plikter før den tid som er fastsatt i avtalen.
- 43) Dersom den næringsdrivende ikke i tilstrekkelig grad har underrettet forbrukeren før inngåelsen av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, bør angrefristen utvides. For å styrke rettssikkerheten med hen-

¹¹ EFT L 124 av 8.6.1971, s. 1.

syn til angrefristens lengde, bør det imidlertid innføres en begrensning på 12 måneder.

- 44) Ulikheter i måten angreretten blir benyttet i medlemsstatene har vært årsak til kostnader for næringsdrivende som selger varer eller yter tjenester over landegrensene. Innføringen av et harmonisert standardangreskjema som forbrukeren kan benytte, bør forenkle framgangsmåten for benyttelse av angreretten og føre til en styrking av rettssikkerheten. Av denne grunn bør medlemsstatene ikke legge til nye formelle krav når det gjelder utformingen av skjemaet som skal benyttes i hele unionen, for eksempel krav knyttet til skriftstørrelse. Forbrukeren bør imidlertid fremdeles ha rett til å benytte sin angrerett med egne ord, forutsatt at erklæringen om beslutningen om å gå fra avtalen med den næringsdrivende, er utvetydig. Et brev, en telefonsamtale eller retur av varene sammen med en tydelig erklæring kan oppfylle dette kravet, men bevisbyrden for å ha benyttet angreretten innen utløpet av fristene fastsatt i dette direktiv bør ligge hos forbrukeren. Av denne grunn er det i forbrukerens interesse å gjøre bruk av et varig medium når forbrukeren kommuniserer at denne vil benytte seg av angreretten til den næringsdrivende.
- 45) Siden erfaring viser at mange forbrukere og næringsdrivende foretrekker å kommunisere via den næringsdrivendes nettsted, bør det være en mulighet for den næringsdrivende å gi forbrukeren et valg om å fylle ut et nettbasert angreskjema. I dette tilfellet bør den næringsdrivende sørge for en form for bekreftelse av å ha mottatt angreskjemaet umiddelbart, for eksempel via e-post.
- 46) Dersom forbrukeren benytter sin angrerett og vil gå fra avtalen, bør den næringsdrivende tilbakeføre alle betalinger som er mottatt fra forbrukeren, herunder de beløp som omfatter kostnader som den næringsdrivende har hatt ved å levere varene til forbrukeren. Tilbakebetalingen bør ikke være i form av en kvittering om tilgodehavende med mindre forbrukeren har benyttet slike kvitteringer for den opprinnelige transaksjonen eller uttrykkelig har godtatt dette. Dersom forbrukeren uttrykkelig velger en bestemt type levering (for eksempel ekspreslevering innen 24 timer), og selv om den næringsdrivende har tilbudt en vanlig og generelt akseptabel type levering som ville ført til lavere leveringsutgifter, bør forbruke-

ren bære differansen i utgifter mellom de to typene levering.

- 47) Enkelte forbrukere benytter sin rett til å angre et kjøp etter å ha brukt varene i en utstrekning som er mer enn nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. I dette tilfellet bør forbrukeren ikke tape retten til å angre kjøpet, men bør være ansvarlig for en eventuell redusert verdi av varene. For å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon bør forbrukeren bare håndtere og undersøke varene på samme måte som denne kunne gjort i en butikk. Forbrukeren bør for eksempel bare kunne prøve et klesplagg og ikke kunne beholde det på. Forbrukeren bør følgelig håndtere og undersøke varene med tilbørlig aktsomhet innen utløpet av angrefristen. Forbrukerens plikter i tilfeller der angreretten benyttes, bør ikke holde forbrukeren fra å benytte sin angrerett.
- 48) Forbrukeren bør være forpliktet til å sende tilbake varene senest 14 dager etter å ha underrettet den næringsdrivende om sin beslutning om å benytte sin angrerett med hensyn til avtalen. I situasjoner der den næringsdrivende eller forbrukeren ikke oppfyller forpliktelsene knyttet til angreretten, bør sanksjoner fastsatt av nasjonal lovgivning i samsvar med dette direktiv og avtalerettslige bestemmelser få anvendelse.
- 49) Det bør være visse unntak fra angreretten, både for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted. En angrerett kan være uegnet i enkelte tilfeller, for eksempel ut fra arten av enkelte varer eller tjenester. Dette er for eksempel tilfellet med vin som blir levert lenge etter inngåelsen av en avtale inngått for spekulasjonsformål der verdien er avhengig av svingninger i markedet («vin en primeur»). Angreretten bør heller ikke få anvendelse på varer som er framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige, for eksempel skreddersydde gardiner, og heller ikke på for eksempel levering av flytende brensel, som er en vare, men som etter sin art ikke kan skilles fra andre varer etter levering. Når forbrukeren innrømmes en angrerett, kan dette også være uegnet i tilfelle av visse tjenester der inngåelsen av avtalen innebærer at det må settes til side kapasitet, som den næringsdrivende, dersom angreretten ble benyttet, kunne ha vanskelig for å fylle. Dette vil for eksempel være tilfellet der det foretas en

reservasjon på et hotell eller når det gjelder feriehus eller kultur- eller sportsarrangementer.

- 50) På den ene side bør forbrukeren også kunne benytte sin angrerett før utløpet av angrefristen i tilfeller der forbrukeren har bedt om at det ytes tjenester. På den annen side bør den næringsdrivende, dersom forbrukeren benytter sin angrerett, være sikker på å bli fyllestgjørende betalt for dek del av tjenesten som er utført. Beregningen av det forholdsmessige beløpet bør være basert på den pris som er avtalt i avtalen, med mindre forbrukeren kan vise at denne prisen i seg selv er uforholdsmessig, i så fall skal beløpet som skal betales, beregnes på grunnlag av markedsverdien til den utførte tjenesten. Markedsverdien bør defineres ved å sammenligne prisen på en tilsvarende tjeneste utført av andre næringsdrivende på det tidspunktet da avtalen ble inngått. Forbrukeren bør derfor anmode om at tjenesten ytes innen utløpet av angrefristen ved uttrykkelig å komme med en slik anmodning og, når det gjelder avtaler som inngås utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, på et varig medium. Likedan bør den næringsdrivende på et varig medium underrette forbrukeren om en eventuell forpliktelse til å betale de forholdsmessige kostnadene for de tjenestene som allerede er utført. Når det gjelder avtaler som omfatter både varer og tjenester, bør bestemmelsene i dette direktiv om retur av varer få anvendelse på vareaspektet i avtalen og kompensasjonsregimet for tjenester bør få anvendelse på tjenesteaspektet i avtalen.

- 51) De største vanskene som forbrukere støter på, og en av de viktigste kildene til tvister med næringsdrivende, gjelder levering av varer, herunder varer som blir borte eller skadet under transporten, samt sen eller delvis levering. Det er derfor hensiktsmessig å klargjøre og harmonisere de nasjonale bestemmelsene om når levering bør skje. Leveringssted og leveringsmetode og bestemmelsene om fastsettelse av vilkårene for overføring av eierskap til varene og tidspunktet for når en slik overføring finner sted, bør være underlagt nasjonal lovgivning og bør derfor ikke påvirkes av dette direktiv. Bestemmelsene om levering i dette direktiv bør omfatte en mulighet for forbrukeren til å tillate at en tredjemann på forbrukerens vegne får fysisk besittelse av eller kontroll

over varene. Forbrukeren bør anses for å ha kontroll over varene når denne, eller en tredjemann som er utpekt av forbrukeren, har adgang til varene og kan benytte dem på samme måte som en eier, eller har mulighet til å videreselge varene (for eksempel når forbrukeren eller tredjemann har mottatt nøkler eller er i besittelse av eierdokumentasjonen).

- 52) Når det gjelder salgsavtaler, kan levering av varer finne sted på ulike måter, enten umiddelbart eller på et senere tidspunkt. Dersom partene ikke har avtalt noe bestemt leveringstidspunkt, bør den næringsdrivende levere varene så snart som mulig, men i alle tilfelle senest 30 dager fra den dag avtalen ble inngått. Bestemmelsene om sen levering bør også ta hensyn til varer som må spesielt framstilles eller anskaffes for forbrukeren og som ikke kan benyttes på nytt av den næringsdrivende uten et betydelig tap. Av denne grunn bør det i dette direktiv fastsettes en bestemmelse som under visse omstendigheter gir den næringsdrivende en rimelig tilleggsperiode. Dersom den næringsdrivende har unnlatt å levere varene innen den fristen som er avtalt med forbrukeren, bør forbrukeren, før denne kan oppheve avtalen, oppfordre den næringsdrivende om at leveringen foretas innen en rimelig tilleggsperiode og ha rett til å gå fra avtalen dersom den næringsdrivende ikke leverer varene selv etter utløpet av den nevnte tilleggsperioden. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse når den næringsdrivende i en utvetydig erklæring har nektet å levere varene. Den bør heller ikke få anvendelse under særlige omstendigheter der leveringsperioden er av stor betydning, for eksempel når det gjelder en brudekjole som bør leveres før bryllupet. Den bør heller ikke få anvendelse under omstendigheter der forbrukeren underretter den næringsdrivende om at det er av største betydning at levering skjer på et bestemt tidspunkt. Til dette formål kan forbrukeren gjøre bruk av den næringsdrivendes kontaktopplysninger som skal oppgis i samsvar med dette direktiv. I disse spesielle tilfellene bør forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene i tide, ha rett til å oppheve avtalen umiddelbart etter utløpet av den leveringsfristen som i utgangspunktet ble avtalt. Dette direktiv bør ikke berøre nasjonale bestemmelser om hvordan forbrukeren bør

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

underrette den næringsdrivende at om at forbrukeren vil oppheve avtalen.

- 53) I tillegg til forbrukerens rett til å oppheve avtalen når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sine forpliktelser til å levere varene i samsvar med dette direktiv, kan forbrukeren i samsvar med relevant nasjonal lovgivning ta andre rettslige skritt, for eksempel gi den næringsdrivende en tilleggsperiode for levering, kreve at avtalen oppfylles, holde tilbake betaling og søke erstatning.
- 54) I samsvar med artikkel 52 nr. 3 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2007/64/EF av 13. november 2007 om betalingstjenester i det indre marked¹² bør medlemsstatene kunne forby eller begrense næringsdrivendes rett til å kreve gebyrer fra forbrukerne, idet det tas hensyn til behovet for å fremme konkurransen og bruken av effektive betalingsinstrumenter. I alle tilfeller bør det ikke være tillatt for næringsdrivende å pålegge forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene den næringsdrivende har for bruk av et bestemt betalingsmiddel.
- 55) Når den næringsdrivende har sendt varene til forbrukeren, kan det, dersom varene går tapt eller skades, oppstå tvist om tidspunktet for når overføring av risiko finner sted. Dette direktiv bør derfor fastsette at forbrukeren er beskyttet mot enhver risiko for tapte eller skadede varer som skjer før forbrukeren fysisk har tatt varene i besittelse. Forbrukeren bør være beskyttet under transport som er ordnet eller utført av den næringsdrivende, selv der forbrukeren har valgt en særlig leveringsmetode blant en rekke alternativer som den næringsdrivende har tilbudt. Denne bestemmelsen bør imidlertid ikke få anvendelse på avtaler der det er opp til forbrukeren å ta hånd om leveringen av varene selv eller be en transportør om å ta hånd om leveringen. Når det gjelder tidspunktet for overføring av risiko bør en forbruker anses for å ha tatt varene fysisk i besittelse når de er mottatt.
- 56) Personer eller organisasjoner som i henhold til nasjonal lovgivning anses å ha en rettmessig interesse i å beskytte forbrukerens avtalefestede rettigheter, bør ha rett til å kunne bringe saker inn for en domstol eller en forvaltningsmyndighet som er kompetent til å

avgjøre klager eller innlede relevant rettergang.

- 57) Medlemsstatene skal fastsette sanksjoner for overtredelse av dette direktiv og påse at disse håndheves. Sanksjonene bør være effektive, forholdsmessige og avskrekkende.
- 58) Forbrukeren bør ikke fratas det vern som dette direktiv gir. Når den lovgivning som er relevant for avtalen er lovgivningen i en tredjestat, bør forordning (EF) nr. 593/2008 få anvendelse for å avgjøre om forbrukeren får beholde det vern som dette direktiv gir.
- 59) Kommisjonen, etter samråd med medlemsstatene og berørte parter, bør treffe tiltak for å finne den mest egnede måte å sikre at alle forbrukere blir gjort oppmerksomme på sine rettigheter på salgsstedet.
- 60) Siden uanmodet levering, som vil si levering av varer eller utføring av tjenester som ikke er bestilt til forbrukere, er forbudt av europaparlaments- og rådsdirektiv 2005/29/EF av 11. mai 2005 om foretaks urimelige handelspraksis overfor forbrukere i det indre marked (direktivet om urimelig handelspraksis)¹³, mens det der ikke er fastsatt noen avtalefestet klageadgang, er det i dette direktiv nødvendig å innføre de avtalefestede rettslige skrittene som unntar forbrukeren fra forpliktelsen om motytelse for slik levering av varer eller utføring av tjenester som ikke er bestilt.
- 61) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/58/EF av 12. juli 2002 om behandling av personopplysninger og personvern i sektoren for elektronisk kommunikasjon (direktivet om personvern og elektronisk kommunikasjon)¹⁴ regulerer allerede kommunikasjon det ikke er bedt om og fastsetter et høyt nivå av forbrukervern. Tilsvarende bestemmelser om disse spørsmålene som omfattes av direktiv 97/7/EF er derfor ikke nødvendige.
- 62) Det er hensiktsmessig at Kommisjonen reviderer dette direktiv dersom det identifiseres hindringer for det indre marked. I sin revisjon bør Kommisjonen særlig ta hensyn til de muligheter medlemsstatene har når det gjelder å beholde eller innføre særlige nasjonale bestemmelser, herunder på visse områder i rådsdirektiv 93/13/EØF av 5. april 1993 om urimelige vilkår i forbrukeravtaler¹⁵ og europaparlaments- og rådsdirektiv 1999/44/

¹³ EUT L 149 av 11.6.2005, s. 22.

¹⁴ EFT L 201 av 31.7.2002, s. 37.

¹⁵ EFT L 95 av 21.4.1993, s. 29.

¹² EUT L 319 av 5.12.2007, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

EF av 25. mai 1999 om visse sider ved forbrukerkjøp og tilknyttede garantier¹⁶. Denne revisjonen kan føre til et forslag fra Kommisjonen om å endre dette direktiv, og nevnte forslag kan omfatte endringer i andre deler av regelverket omkring forbrukervern som uttrykk for Kommisjonens forpliktelser innen forbrukerpolitikken om å gjennomgå unionens regelverk for å oppnå et høyt felles nivå når det gjelder forbrukervern.

- 63) Direktiv 93/13/EØF og 1999/44/EF bør endres slik at det pålegger medlemsstatene å underrette Kommisjonen om vedtak av særlige nasjonale bestemmelser på visse områder.
- 64) Direktiv 85/577/EØF og 97/7/EF bør oppheves.
- 65) Ettersom formålet med dette direktiv, som gjennom å oppnå et høyt nivå når det gjelder forbrukervern, er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte, ikke i tilstrekkelig grad kan nås av medlemsstatene og derfor på grunn av tiltakets omfang og virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel, går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette mål.
- 66) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og prinsipper som særlig er anerkjent i Den europeiske unions pakt om de grunnleggende rettigheter.
- 67) I samsvar med nr. 34 i den tverrinstitusjonelle avtalen om bedre regelverksutforming¹⁷ oppfordres medlemsstatene til i egen og unionens interesse å utarbeide og offentliggjøre egne tabeller som så langt det er mulig viser sammenhengen mellom dette direktiv og tiltakene for innarbeiding i nasjonal lovgivning –

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

Kapittel I

Formål, definisjoner og virkeområde

Artikkel 1

Formål

Dette direktivs formål er, gjennom å oppnå et høyt nivå når det gjelder forbrukervern, å bidra til at det indre marked fungerer på en tilfredsstillende måte ved en tilnærming av visse aspekter av de lover og forskrifter i medlemsstatene som gjelder avtaler som inngås mellom forbrukere og næringsdrivende.

Artikkel 2

Definisjoner

I dette direktiv menes med:

- 1) «forbruker» enhver fysisk person som i forbindelse med avtaler som omfattes av dette direktiv, ikke handler som ledd i sin forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,
- 2) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, enten innen privat eller offentlig virksomhet, herunder andre som opptrer i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, som er engasjert i formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, i forhold til avtaler som omfattes av dette direktiv,
- 3) «vare» alt materielt løsøre, med unntak av gjenstander som selges på tvangsauksjon eller på lignende måte i henhold til lov, dessuten skal vann, gass og elektrisitet anses som varer i dette direktivs betydning når de bys ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde,
- 4) «vare som er framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner» ikkeprefabrikkerte varer framstilt etter forbrukerens individuelle valg eller beslutninger,
- 5) «salgsavtale» enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eierskap av varer til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for dette, herunder alle avtaler som omhandler både varer og tjenester,
- 6) «tjenesteavtale» enhver avtale, bortsett fra en salgsavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for dette,

¹⁶ EFT L 171 av 7.7.1999, s. 12.

¹⁷ EUT L 321 av 31.12.2003, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

- 7) «fjernsalgsavtale» enhver avtale inngått mellom den næringsdrivende og forbrukeren i henhold til en organisert ordning for fjernsalg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, med eksklusiv bruk at ett eller flere fjernkommunikasjonsmidler fram til og med det tidspunkt da avtalen inngås,
- 8) «avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted» enhver avtale mellom den næringsdrivende og forbrukeren
 - a) inngått der både den næringsdrivende og forbrukeren er samtidig fysisk tilstede, på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningssted,
 - b) der forbrukeren har kommet med et tilbud under samme omstendigheter som omhandlet i bokstav a),
 - c) inngått på den næringsdrivendes forretningssted eller gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel umiddelbart etter en personlig og individuelt rettet henvendelse til forbrukeren på et sted som ikke er den næringsdrivendes faste forretningssted og der den næringsdrivende og forbrukeren er samtidig fysisk tilstede, eller
 - d) inngått under en utflukt organisert av den næringsdrivende der formålet er å fremme og selge varer eller tjenester til forbrukeren,
- 9) «fast forretningssted»
 - a) alle faste forretningssteder for detalj salg der den næringsdrivende driver sin faste virksomhet, eller
 - b) alle flyttbare forretningssteder for detalj salg der den næringsdrivende vanligvis driver sin virksomhet.
- 10) «varig medium» enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger som er rettet til disse personlig og på en slik måte at opplysningene i framtiden vil være tilgjengelig i et tidsrom som er tilstrekkelig for opplysningenes formål og som tillater uendret gjengiving av de lagrede opplysningene,
- 11) «digitalt innhold» informasjon som blir framstilt og levert i digital form,
- 12) «finansiell tjeneste» enhver tjeneste som vedrører bankvirksomhet, kreditter, forsikring, personlig pensjon, investering eller betaling,
- 13) «offentlig auksjon» en salgsmetode der varer eller tjenester tilbys av den næringsdrivende til forbrukere, der forbrukeren er personlig til stede eller har muligheten til å være til stede ved auksjonen, ved en åpen, konkur-

- ransebasert budprosedyre som ledes av en auksjonarius og der budgiveren som får tilslaget, må kjøpe varene eller tjenestene,
- 14) «kommersiell garanti» alle forpliktelser som en næringsdrivende eller en produsent (garantisten) har tatt på seg overfor forbrukeren, i tillegg til den næringsdrivendes eller produsentens juridiske forpliktelse til å levere en vare eller en ytelse i henhold til avtalen, om å tilbakebetale den prisen som er betalt eller å erstatte, reparere eller utføre enhver for service på varene dersom de ikke oppfyller spesifikasjonene, eller alle andre krav som ikke er knyttet til varens eller tjenestens samsvar med avtalen som fastsatt i garantierklæringen eller i relevant reklamemateriale som er tilgjengelig på tidspunktet for eller forut for inngåelsen av avtalen,
 - 15) «tilknyttet avtale» en avtale der forbrukeren mottar varer eller tjenester i forbindelse med en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, og der varene leveres eller tjenestene ytes av den næringsdrivende eller en tredjemann på grunnlag av en ordning mellom nevnte tredjemann og den næringsdrivende.

Artikkel 3

Virkeområde

1. Dette direktiv får, under de vilkår og i den utstrekning som er fastsatt i direktivets bestemmelser, anvendelse på alle avtaler som inngås mellom en næringsdrivende og en forbruker. Direktivet får også anvendelse på avtaler for levering av vann, gass, elektrisitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, i den utstrekning disse varene blir levert på avtalefestet grunnlag.
2. Dersom noen bestemmelse i dette direktiv kommer i konflikt med en bestemmelse i en annen unionsrettsakt som gjelder for særlige sektorer, skal bestemmelsen i vedkommende unionsrettsakt ha forrang og få anvendelse på de særlige sektorene den omhandler.
3. Dette direktiv får ikke anvendelse på avtaler
 - a) om sosiale tjenester, herunder sosiale boliger, barnepass og støtte til familier og personer som har permanent eller midlertidig behov for slik støtte, herunder langtidspleie,

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

- b) om helse og omsorg som definert i bokstav a) i artikkel 3 i direktiv 2011/24/EU, uansett om de ytes på helseinstitusjoner eller ikke,
 - c) om pengespill, som innebærer satsing av en innsats med en materiell verdi i hasardspill, herunder lotterier, kasinospill og vedding,
 - d) om finansielle tjenester,
 - e) om stiftelse, erverv eller overføring av fast eiendom eller av rettigheter i fast eiendom,
 - f) om oppføring av nye bygninger, vesentlig ombygging av eksisterende bygninger og avtaler om leie av innkvartering for boligformål,
 - g) som omfattes av rådsdirektiv 90/314/EØF av 13. juni 1990 om pakkereiser, herunder pakkeferier og pakketurer¹⁸,
 - h) som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/122/EF av 14. januar 2009 om forbrukervern med hensyn til visse aspekter ved avtaler om deltidsbruksrett, langtidsferieprodukter, videresalg og bytte¹⁹;
 - i) som i samsvar med medlemsstatenes lover og forskrifter er opprettet av en offentlig tjenestemann som har en lovfestet forpliktelse til å være uavhengig og upartisk og som ved å gi fullstendig juridisk informasjon skal sikre at forbrukeren bare inngår avtalen på grunnlag av moden juridisk overveielse og med kunnskap om avtalens juridiske omfang,
 - j) om levering av næringsmidler, drikkevarer eller andre varer som er ment for løpende forbruk i husholdningen, og som leveres fysisk av en næringsdrivende på hyppige og regelmessige runder til forbrukerens hjem, bolig eller arbeidsplass,
 - k) om passasjertransporttjenester, med unntak av artikkel 8 nr. 2 og artikkel 19 og 22,
 - l) som inngås ved bruk av salgsautomater eller automatiserte forretningssteder,
 - m) som inngås med telekommunikasjonsoperatører gjennom allment tilgjengelige betalingstelefoner for bruk av disse eller som inngås for bruk av én enkelt telefon, Internett eller telefaksforbindelse som er opprettet av en forbruker.
4. Medlemsstatene kan beslutte å ikke anvende dette direktiv eller å ikke beholde eller innføre tilsvarende nasjonale bestemmelser for avtaler inngått utenom den næringsdriven-

des faste forretningssted der beløpet som forbrukeren skal betale, ikke overstiger 50 EUR. Medlemsstatene kan fastsette en lavere verdi i sin nasjonale lovgivning.

- 5. Dette direktiv påvirker ikke nasjonal allmenn avtalerett, for eksempel bestemmelsene om en avtales gyldighet, utforming eller virkning, med mindre slike allmenne avtalerettslige aspekter ikke er regulert i dette direktiv.
- 6. Dette direktiv skal ikke være til hinder for at næringsdrivende tilbyr forbrukere avtalefestede ordninger som går lenger enn det vernet som gis av dette direktiv.

Artikkel 4

Harmoniseringsnivå

Medlemsstatene skal i nasjonal lovgivning ikke beholde eller innføre bestemmelser som avviker fra bestemmelsene i dette direktiv, herunder mer eller mindre strenge bestemmelser for å sikre et annet nivå av forbrukervern, med mindre noe annet er fastsatt i dette direktiv.

Kapittel II

Forbrukeropplysning for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted

Artikkel 5

Opplysningskrav for andre avtaler enn fjernsalgsavtaler eller avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted

- 1. Før forbrukeren er bundet av en annen avtale enn en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, eller et annet tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte, dersom disse opplysningene ikke allerede går klart fram av sammenhengen:
 - a) De viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, i den utstrekning avtalemediet og varene eller tjenestene er egnet til dette,
 - b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel den næringsdrivendes handelsnavn, geografiske adresse der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer,
 - c) den samlede prisen på varene eller tjenestene medregnet avgifter, eller, dersom varene eller tjenestenes art innebærer at pri-

¹⁸ EFT L 158 av 23.6.1990, s. 59.

¹⁹ EUT L 33 av 3.2.2009, s. 10.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

sen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader til frakt, levering eller porto eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at det kan forekomme slike tilleggskostnader,

- d) der dette er relevant, ordningene for betaling, levering, ytelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenesten, samt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,
 - e) i tillegg til en påminnelse om at det finnes en juridisk forpliktelse til å levere en vare eller en ytelse i henhold til avtalen, at det finnes og vilkårene for ettersalgsservice og eventuelle kommersielle garantier,
 - f) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom dette ikke er en tidsbegrenset avtale eller avtalen forlenges automatisk, vilkårene for å kunne oppheve avtalen,
 - g) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak, når det gjelder digitalt innhold,
 - h) eventuelt relevant samvirkningsevne for digitalt innhold med maskinvare og programvare som den næringsdrivende er klar over eller med rimelighet kan forventes å være klar over.
2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme og av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
3. Medlemsstatene skal ikke være forpliktet til å anvende nr. 1 på avtaler som innebærer daglige transaksjoner og som utføres umiddelbart på det tidspunkt da avtalen inngås.
4. Medlemsstatene kan vedta eller beholde ytterligere krav til forhåndsopplysninger for avtaler som denne artikkel får anvendelse på.

Kapittel III

Forbrukeropplysning og angrerett for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted

Artikkel 6

Opplysningskrav for fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted

1. Før forbrukeren er bundet av en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, eller

et tilsvarende tilbud, skal den næringsdrivende gi forbrukeren følgende opplysninger på en klar og forståelig måte:

- a) De viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, i den utstrekning avtalemediet og varene eller tjenestene er egnet til dette,
- b) den næringsdrivendes identitet, for eksempel dennes handelsnavn,
- c) den geografiske adressen der den næringsdrivende er etablert og den næringsdrivendes telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse, der disse er tilgjengelige, slik at forbrukeren raskt kan kontakte den næringsdrivende og kommunisere med denne på en effektiv måte, samt, der dette er relevant, den geografiske adressen og identiteten til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer,
- d) dersom den er forskjellig fra den adressen som er oppgitt i samsvar med bokstav c), den geografiske adressen til den næringsdrivendes forretningssted, og, der dette er relevant, adressen til den næringsdrivende på hvis vegne denne opptrer og som forbrukeren kan rette eventuelle klager til,
- e) den samlede prisen på varene eller tjenestene medregnet avgifter, eller, dersom varenes eller tjenestenes art innebærer at prisen ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, hvordan prisen skal beregnes, samt eventuelt alle tilleggskostnader til frakt, levering eller porto og andre kostnader, eller, dersom disse kostnadene ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes, at det kan forekomme slike tilleggskostnader. For en avtale som ikke er tidsbegrenset eller en avtale som inneholder et abonnement, skal den samlede prisen omfatte de samlede kostnadene per faktureringsperiode. Når slike avtaler belastes med et fast beløp, skal den samlede prisen også bety de samlede månedlige kostnadene. Der de samlede kostnadene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, skal det oppgis på hvilken måte prisen blir beregnet,
- f) kostnader ved bruk av et fjernkommunikasjonsmiddel for inngåelse av avtalen der disse kostnadene beregnes på annen måte enn etter grunntaksten,
- g) ordningene for betaling, levering, ytelse, innen hvilken frist den næringsdrivende påtar seg å levere varene eller utføre tjenestene, og eventuelt den næringsdrivendes ordninger for behandling av klager,

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

- h) der det foreligger en angrerett, vilkårene, tidsfristene og framgangsmåtene for å benytte en slik rett i samsvar med artikkel 11 nr. 1, samt standardangreskjemaet i vedlegg I B,
 - i) der dette er relevant, at forbrukeren må bære kostnadene ved å returnere varene i tilfeller der denne benytter sin angrerett, samt når det gjelder fjernsalgsavtaler og dersom varene etter sin art ikke kan returneres med post på normal måte, kostnadene ved å returnere varene,
 - j) at forbrukeren, dersom denne benytter sin angrerett etter å ha kommet med en anmodning om dette i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal ha ansvar for å godtgjøre den næringsdrivende for rimelige kostnader i samsvar med artikkel 14 nr. 3,
 - k) dersom angreretten ikke kan få anvendelse i samsvar med artikkel 16, opplysninger om at forbrukeren ikke vil kunne benytte angreretten, eller, der dette er relevant, under hvilke omstendigheter forbrukeren vil kunne tape sin angrerett,
 - l) en påminnelse om at det fins en rettslig garanti for at varer skal leveres i henhold til avtalen,
 - m) der dette er relevant, at det finnes og vilkårene for ettersalgshjelp, ettersalgsservice og kommersielle garantier,
 - n) at det finnes relevante atferdsregler, som definert i bokstav f) i artikkel 2 i direktiv 2005/29/EF, og eventuelt hvor disse kan finnes,
 - o) avtalens varighet, der dette er relevant, eller, dersom dette ikke er en tidsbegrenset avtale eller en avtale som kan forlenges automatisk, vilkårene for å kunne gå fra avtalen,
 - p) der dette er relevant, minstetiden for forbrukerens forpliktelser i henhold til avtalen,
 - q) der dette er relevant, eventuelle beløp som skal deponeres eller andre økonomiske garantier som skal betales eller gis av forbrukeren på anmodning fra den næringsdrivende, samt vilkårene for disse,
 - r) der dette er relevant, funksjonaliteten, herunder relevante tekniske beskyttelsestiltak, til digitalt innhold,
 - s) eventuelt relevant samvirkningsevne for digitalt innhold med maskinvare og programvare som den næringsdrivende er klar over eller med rimelighet kan forventes å være klar over,
- t) der dette er relevant, muligheten for å kunne benytte seg av en utenrettslig klage og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt, samt metodene for å få tilgang til denne.
2. Nr. 1 får også anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
 3. Når det gjelder offentlige auksjoner kan opplysningene omhandlet i bokstav b), c) og d) i nr. 1 erstattes av tilsvarende detaljer for auksjonarius.
 4. Opplysningene omhandlet i bokstav h), i) og j) i nr. 1 kan gis ved hjelp av instruksene i standardangreskjemaet i vedlegg I A. Den næringsdrivende skal anses for å ha oppfylt opplysningskravene i bokstav h), i) og j) i nr. 1 dersom denne har gitt forbrukeren disse instruksene og utfyllt skjemaet på korrekt måte.
 5. Opplysningene omhandlet i nr. 1 skal utgjøre en integrert del av fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted og skal ikke endres, med mindre avtalepartene uttrykkelig avtaler noe annet.
 6. Dersom den næringsdrivende ikke har oppfylt opplysningskravene om tilleggsomkostninger eller andre kostnader som omhandlet i bokstav e) i nr. 1, eller om kostnadene ved å returnere varene som omhandlet i bokstav i) i nr. 1, skal forbrukeren ikke betale disse omkostningene eller kostnadene.
 7. Medlemsstatene kan i nasjonal lovgivning beholde eller innføre språkkrav vedrørende avtalefestede opplysninger for å sikre at slike opplysninger er lett forståelig for forbrukeren.
 8. Opplysningskravene fastsatt i dette direktiv kommer i tillegg til opplysningskravene i direktiv 2006/123/EF og direktiv 2000/31/EF, og er ikke til hinder for at medlemsstatene innfører ytterligere opplysningskrav i samsvar med de nevnte direktivene.
- Med forbehold for første ledd skal bestemmelsene i dette direktiv ha forrang dersom en bestemmelse i direktiv 2006/123/EF eller direktiv 2000/31/EF om innholdet i og måten opplysningene gis på, kommer i konflikt med en bestemmelse i dette direktiv.

9. Med hensyn til om det foreligger samsvar med opplysningskravene i dette kapittel, skal den næringsdrivende ha bevisbyrden for dette.

Artikkel 7

Formelle krav til avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted

1. Når det gjelder avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted skal den næringsdrivende gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1 til forbrukeren på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Disse opplysningene skal være lett leselige og på et enkelt, forståelig språk.
2. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren et eksemplar av den undertegnede avtalen eller bekreftelsen av avtalen på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium, herunder eventuelt en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndsamtykke og godkjenning i samsvar med bokstav m) i artikkel 16.
3. Når en forbruker ønsker å få utført tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet i tilfeller der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller av fjernvarme, som skal begynne innen utløpet av angrefristen som fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med en uttrykkelig anmodning om dette på et varig medium.
4. Når det gjelder avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted der forbrukeren uttrykkelig har anmodet om den næringsdrivendes tjenester med det formål å utføre reparasjoner eller vedlikehold og der den næringsdrivende og forbrukeren umiddelbart har utført sine avtalefestede forpliktelser og der betalingen som forbrukeren skal foreta ikke overstiger 200 EUR, skal
 - a) den næringsdrivende gi forbrukeren opplysningene omhandlet i bokstav b) og c) i artikkel 6 nr. 1 og opplysninger om prisen eller hvordan prisen skal beregnes, sammen med et anslag av den samlede prisen, på papir eller, dersom forbrukeren samtykker, på et annet varig medium. Den næringsdrivende skal gi opplysningene omhandlet i bokstav a), h) og k) i artikkel 6 nr. 1, men kan velge å ikke gi disse på papir

eller et annet varig medium dersom forbrukeren uttrykkelig samtykker i dette,

- b) bekreftelsen av avtalen fastsatt i samsvar med nr. 2 i denne artikkel inneholde opplysningene fastsatt i artikkel 6 nr. 1.
- Medlemsstatene kan velge å ikke anvende dette nummer.
5. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til forhåndsupplysninger for oppfyllelse av opplysningspliktene i dette direktiv.

Artikkel 8

Formelle krav til fjernsalgsavtaler

1. Når det gjelder fjernsalgsavtaler skal den næringsdrivende gi de opplysningene som er fastsatt i artikkel 6 nr. 1 eller gjøre disse opplysningene tilgjengelig for forbrukeren på en måte som er egnet for det benyttede fjernkommunikasjonsmiddelet i et enkelt og forståelig språk. Dersom disse opplysningene gis på et varig medium, skal de være lett leselige.
2. Dersom en fjernsalgsavtale som skal inngås elektronisk forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i bokstav a), e), o) og p) i artikkel 6 nr. 1 på en klar og tydelig måte, og umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen.

Den næringsdrivende skal påse at forbrukeren, når denne foretar bestillingen, uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse om å betale. Dersom bestillingen utføres ved å aktivere en knapp eller en lignende funksjon, skal knappen eller den lignende funksjonen være merket på en lett leselig måte med ordene «bestilling med forpliktelse om å betale» eller en tilsvarende utvetydig formulering som angir at bestillingen som foretas, medfører en forpliktelse om å betale den næringsdrivende. Dersom den næringsdrivende ikke har overholdt dette ledd, skal forbrukeren ikke være bundet av avtalen eller bestillingen.
3. Nettsteder for elektronisk handel skal klart og tydelig og senest på det tidspunkt da bestillingsprosessen begynner, vise om eventuelle leveringsrestriksjoner får anvendelse og hvilke betalingsmidler som aksepteres.
4. Dersom avtalen inngås gjennom et fjernkommunikasjonsmiddel som har begrenset plass eller tid til å vise disse opplysningene, skal

den næringsdrivende på det aktuelle kommunikasjonsmidealet og før en slik avtale inngås, minst gi de opplysningene som kreves før avtalen inngås om de viktigste egenskapene til varene eller tjenestene, identiteten til den næringsdrivende, den samlede prisen, retten til å angre avtalen, avtalens varighet og, dersom dette gjelder en avtale som ikke er tidsbegrenset, vilkårene for å kunne gå fra avtalen, som omhandlet i bokstav a), b), e), h) og o) i artikkel 6 nr. 1. De andre opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1 skal gis av den næringsdrivende til forbrukeren på en egnet måte i samsvar med nr. 1 i denne artikkel.

5. Med forbehold for nr. 4 skal den næringsdrivende, dersom denne foretar en telefonsamtale til forbrukeren med sikte på å inngå en fjernsalgsavtale, ved begynnelsen av samtalen med forbrukeren oppgi sin identitet og, der dette er relevant, identiteten til den person på hvis vegne denne samtalen skjer, samt det kommersielle formålet med samtalen.
6. Når en fjernsalgsavtale skal inngås over telefon, kan medlemsstatene fastsette at den næringsdrivende skal bekrefte tilbudet til forbrukeren som da bare blir bundet når denne har undertegnet tilbudet eller sendt sitt skriftlige samtykke til den næringsdrivende. Medlemsstatene kan også fastsette at slike bekreftelser skal foretas på et varig medium.
7. Den næringsdrivende skal gi forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen på et varig medium og innen rimelig tid etter inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og senest på leveringstidspunktet for varene eller før utføringen av tjenesten begynner. En slik bekreftelse skal inneholde
 - a) alle opplysningene omhandlet i artikkel 6 nr. 1, med mindre den næringsdrivende allerede har gitt forbrukeren disse opplysningene på et varig medium forut for inngåelsen av fjernsalgsavtalen, og
 - b) der dette er relevant, en bekreftelse av forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og godkjenning i samsvar med bokstav m) i artikkel 16.
8. Når en forbruker ønsker å få utført tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller av fjernvarme, som skal begynne innen utløpet av angrefristen fastsatt i artikkel 9 nr. 2, skal den

næringsdrivende kreve at forbrukeren kommer med en uttrykkelig anmodning om dette.

9. Denne artikkel skal ikke berøre bestemmelsene om inngåelse av elektroniske avtaler og innlevering av elektroniske bestillinger i artikkel 9 og 11 i direktiv 2000/31/EF.
10. Medlemsstatene skal ikke pålegge ytterligere formelle krav til forhåndssopplysninger for oppfyllelse av opplysningspliktene i dette direktiv.

Artikkel 9

Angrerett

1. Bortsett fra der unntakene i artikkel 16 får anvendelse skal forbrukeren ha en frist på 14 dager til å kunne gå fra en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted uten å måtte oppgi noen grunn til dette og uten å pådra seg andre kostnader enn de som er fastlagt i artikkel 13 nr. 2 og i artikkel 14.
2. Med forbehold for artikkel 10 skal angrefristen omhandlet i nr. 1 i denne artikkel utløpe etter 14 dager fra
 - a) for tjenesteavtaler, den dag avtalen inngås,
 - b) for salgsavtaler, den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får varene i fysisk besittelse, eller
 - i) når det gjelder flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat, den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får den siste av varene i fysisk besittelse,
 - ii) når det gjelder levering av en vare som består av flere partier eller deler, den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse,
 - iii) når det gjelder avtaler om regulær levering av varer i løpet av et definert tidsrom, den dag forbrukeren eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får den første av varene i fysisk besittelse,
 - c) når det gjelder avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet, der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som

ikke leveres på et fysisk medium, den dag avtalen blir inngått.

3. Medlemsstatene skal ikke forby avtalepartene å utføre sine avtalefestede forpliktelser innen utløpet av angrefristen. Når det gjelder avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, kan medlemsstatene likevel beholde eksisterende nasjonal lovgivning som forbyr den næringsdrivende å ta betaling fra forbrukeren i løpet av den angitte fristen etter inngåelsen av avtalen.

Artikkel 10

Unnlatelse av å gi opplysninger om angrerett

1. Dersom den næringsdrivende ikke har gitt forbrukeren opplysninger om angreretten slik det kreves i bokstav h) i artikkel 6 nr. 1, skal angrefristen utløpe 12 måneder etter utløpet av den opprinnelige angrefristen, slik denne er fastsatt i samsvar med artikkel 9 nr. 2.
2. Dersom den næringsdrivende har gitt forbrukeren de opplysningene som er fastsatt i nr. 1 i denne artikkel innen 12 måneder fra den dag som er omhandlet i artikkel 9 nr. 2, skal angrefristen utløpe 14 dager etter den dag da forbrukeren mottok disse opplysningene.

Artikkel 11

Benyttelse av angreretten

1. Før utløpet av angrefristen skal forbrukeren underrette den næringsdrivende om sin beslutning om å gå fra avtalen. For dette formål kan forbrukeren enten
 - a) bruke standardangreskjemaet i vedlegg I B, eller
 - b) framsette en annen utvetydig erklæring om sin beslutning om å gå fra avtalen.Medlemsstatene skal ikke innføre andre formelle krav som får anvendelse på standardangreskjemaet enn de som går fram av vedlegg I B.
2. Forbrukeren skal anses for å ha benyttet sin angrerett innen angrefristen omhandlet i artikkel 9 nr. 2 og artikkel 10 dersom en melding om at forbrukeren vil benytte seg av angreretten er sendt av denne før utløpet av angrefristen.
3. Den næringsdrivende kan i tillegg til de muligheter som er omhandlet i nr. 1, gi forbrukeren et valg om elektronisk å fylle ut og

sende enten standardangreskjemaet i vedlegg I B eller en annen utvetydig erklæring om dette på den næringsdrivendes nettsted. I slike tilfeller skal den næringsdrivende umiddelbart oversende forbrukeren en motaktsbekreftelse av at forbrukeren benytter sin angrerett på et varig medium.

4. Bevisbyrden for at angreretten blir benyttet i samsvar med denne artikkel skal påhvile forbrukeren.

Artikkel 12

Virkningene av at angreretten benyttes

Dersom angreretten benyttes, oppheves partenes forpliktelser til å

- a) gjennomføre fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, eller
- b) inngå fjernsalgsavtalen eller avtalen inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted, i tilfeller der et tilbud ble framsatt av forbrukeren.

Artikkel 13

Den næringsdrivendes forpliktelser i tilfeller der angreretten benyttes

1. Den næringsdrivende skal tilbakeføre alle betalinger denne har mottatt fra forbrukeren, herunder også eventuelle leveringskostnader, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag den næringsdrivende blir underrettet om forbrukerens beslutning om å gå fra avtalen i samsvar med artikkel 11.

Den næringsdrivende skal utføre tilbakebetalingen omhandlet i første ledd ved å benytte de samme betalingsmidler som forbrukeren benyttet i den opprinnelige transaksjonen, med mindre noe annet uttrykkelig er avtalt med forbrukeren og forutsatt at forbrukeren ikke pådrar seg noen form for gebyrer som følge av en slik tilbakebetaling.

2. Uten hensyn til nr. 1 skal det ikke kreves at den næringsdrivende tilbakebetaler eventuelle tilleggskostnader dersom forbrukeren uttrykkelig har valgt en annen type levering enn den minst kostbare type standardlevering som den næringsdrivende tilbød.
3. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt å hente varene selv, kan denne når det gjelder salgsavtaler holde tilbake tilbakebetalingen til de returnerte varene er mottatt,

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

eller til forbrukeren har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller det av disse tidspunktene som inntreffer først.

Artikkel 14

Forbrukerens forpliktelser i tilfeller der angreretten benyttes

1. Med mindre den næringsdrivende har tilbudt seg å hente varene selv, skal forbrukeren uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag forbrukeren har meddelt sin beslutning om å benytte sin angrerett til den næringsdrivende i samsvar med artikkel 11, sende tilbake varene eller overlevere dem til den næringsdrivende eller til en person som er godkjent av den næringsdrivende til å motta varene. Fristen skal anses for å være oppfylt dersom forbrukeren sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt.

Forbrukeren skal bare bære de direkte kostnadene ved å returnere varene, med mindre den næringsdrivende har avtalt å bære disse eller den næringsdrivende unnløst å underrette forbrukeren om at forbrukeren skal bære dem.

Når det gjelder avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted og der varene er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, skal den næringsdrivende for egen regning hente varene dersom disse etter sin art normalt ikke kan returneres med post.

2. Forbrukeren skal bare være ansvarlig for en eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av varene, bortsett fra det som er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon. Forbrukeren skal i alle tilfelle ikke være ansvarlig for redusert verdi på varene når den næringsdrivende har unnløst å underrette forbrukeren om angreretten i samsvar med bokstav h) i artikkel 6 nr. 1.
3. Når en forbruker benytter sin angrerett etter å ha framsatt en anmodning i samsvar med artikkel 7 nr. 3 eller artikkel 8 nr. 8, skal forbrukeren betale den næringsdrivende et beløp som står i forhold til det som er levert fram til det tidspunkt da forbrukeren underrettet den næringsdrivende om at forbrukeren vil benytte sin angrerett, sammenlignet med full oppfyllelse av avtalen. Det forholdsmessige beløpet som skal betales av forbru-

keren til den næringsdrivende skal beregnes på grunnlag av den samlede prisen fastsatt i avtalen. Dersom den samlede prisen er urimelig høy, skal det forholdsmessige beløpet beregnes på grunnlag av markedsverdien til det som er levert.

4. Forbrukeren skal ikke hefte for kostnader for
 - a) utføring av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller av fjernvarme, helt eller delvis, innen utløpet av angrefristen, der
 - i) den næringsdrivende har unnløst å gi opplysninger i samsvar med bokstav h) eller j) i artikkel 6 nr. 1, eller
 - ii) forbrukeren ikke uttrykkelig har anmodet om at utføringen eller leveringen skal begynne innen utløpet av angrefristen i samsvar med artikkel 7 nr. 3 og artikkel 8 nr. 8, eller
 - b) leveringen, helt eller delvis, av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium der
 - i) forbrukeren ikke har gitt uttrykkelig forhåndssamtykke til at utføringen kan begynne før utløpet av 14-dagersperioden omhandlet i artikkel 9,
 - ii) forbrukeren ikke har erkjent at angreretten går tapt når slikt samtykke gis, eller
 - iii) den næringsdrivende har unnløst å gi bekreftelse i samsvar med artikkel 7 nr. 2 eller artikkel 8 nr. 7.
5. Bortsett fra i de tilfeller som framgår av artikkel 13 nr. 2 og denne artikkel skal forbrukeren ikke pådra seg noe ansvar som følge av at angreretten benyttes.

Artikkel 15

Virkninger for tilknyttede avtaler av at angreretten benyttes

1. Med forbehold for artikkel 15 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/48/EF av 23. april 2008 om kredittavtaler for forbrukere²⁰, skal alle tilknyttede avtaler, dersom forbrukeren benytter sin angrerett for en fjernsalgsavtale eller en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted i samsvar med artikkel 914 i dette direktiv, automatisk oppheves uten kostnader for for-

²⁰ EUT L 133 av 22.5.2008, s. 66.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

brukeren, unntatt i de tilfeller som omfattes av artikkel 13 nr. 2 og artikkel 14 i dette direktiv.

2. Medlemsstatene skal fastsette nærmere regler for oppheving av slike avtaler.

Artikkel 16

Unntak fra angreretten

Medlemsstatene skal ikke fastsette at angreretten kan benyttes som fastsatt i artikkel 915 når det gjelder fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted med hensyn til følgende:

- a) Tjenesteavtaler etter at tjenesten er utført fullt ut, dersom utføringen har begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og der denne erkjenner at angreretten vil gå tapt når avtalen er oppfylt fullt ut av den næringsdrivende,
- b) levering av varer eller tjenester der prisen er avhengig av svingninger i finansmarkedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende, og som skjer innen utløpet av angrefristen,
- c) levering av varer som er framstilt etter forbrukerens spesifikasjoner eller som er klart personlige,
- d) levering av varer som raskt kan forringes eller foreldes,
- e) levering av forseglede varer som ikke er egnet for retur på grunn av helsevernmesige eller hygieniske årsaker og der forseglingen ble brutt etter levering,
- f) levering av varer som etter levering og i samsvarende med deres art ikke lenger kan skilles fra andre varer,
- g) levering av alkoholholdige drikker der prisen ble avtalt på det tidspunkt salgsavtalen ble inngått, der levering av slike drikker bare kan skje etter 30 dager og der den faktiske verdien av slike drikker er avhengig av svingninger i markedet som ikke kan kontrolleres av den næringsdrivende,
- h) avtaler der forbrukeren særlig har anmodet om et besøk av den næringsdrivende med det formål å utføre reparasjoner eller vedlikehold som haster. Dersom den næringsdrivende ved et slikt besøk yter tjenester i tillegg til de som forbrukeren særlig har anmodet om eller leverer andre varer enn erstatningsdeler som er nødvendig for å utføre vedlikeholdet eller foreta reparasjoner,

nene, får angreretten også anvendelse på disse tilleggstjenestene eller -varene,

- i) levering av forseglede audio eller videoopptak eller forseglet dataprogramvare der forseglingen ble brutt etter levering,
- j) levering av en avis, et tidsskrift eller et magasin, med unntak av abonnementsavtaler for levering av slike publikasjoner,
- k) avtaler som inngås ved en offentlig auksjon,
- l) levering av tjenester som innkvartering for andre formål enn boligformål, transport av varer, bilutleietjenester, catering eller tjenester knyttet til fritidsaktiviteter dersom avtalen fastsetter en bestemt dato eller periode for utføringen av slike tjenester,
- m) levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium dersom leveringen er begynt med forbrukerens uttrykkelige forhåndssamtykke og der denne erkjenner at angreretten dermed går tapt.

Kapittel IV

Andre forbrukerrettigheter

Artikkel 17

Virkeområde

1. Artikkel 18 og 20 får anvendelse på salgsavtaler. De nevnte artiklene får ikke anvendelse på avtaler om levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium.
2. Artikkel 19, 21 og 22 får anvendelse på salgs- og tjenesteavtaler og på avtaler for levering av vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold.

Artikkel 18

Levering

1. Med mindre partene har avtalt noe annet på leveringstidspunktet, skal den næringsdrivende levere varene ved å overføre den fysiske besittelsen av eller kontrollen over varene til forbrukeren uten unødig opphold, men senest 30 dager fra inngåelsen av avtalen.
2. Når den næringsdrivende har unnlatt å oppfylle sin forpliktelse om å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren eller innen den tidsfrist som er fastsatt i nr. 1, skal forbrukeren oppfordre den nærings-

drivende til å foreta leveringen innen en tilleggsperiode som er hensiktsmessig etter omstendighetene. Dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene innen denne tilleggsperioden, skal forbrukeren ha rett til å oppheve avtalen.

Første ledd får ikke anvendelse på salgsavtaler der den næringsdrivende har nektet å levere varene eller der levering innen den avtalte leveringsfristen er avgjørende med hensyn til alle omstendigheter omkring avtalens inngåelse eller der forbrukeren før inngåelse av avtalen underretter den næringsdrivende om at levering innen eller på et bestemt tidspunkt er avgjørende. I disse tilfellene skal forbrukeren, dersom den næringsdrivende unnlater å levere varene på det tidspunkt som er avtalt med forbrukeren eller innen den fristen som framgår av nr. 1, ha rett til å gå fra avtalen umiddelbart.

3. Når avtalen oppheves, skal den næringsdrivende uten unødige opphold betale tilbake alle midler som tidligere er betalt i henhold til avtalen.
4. I tillegg til at avtalen oppheves i samsvar med nr. 2 kan forbrukeren ta andre rettslige skritt som fastsatt i nasjonal lovgivning.

Artikkel 19

Gebyrer for bruk av betalingsmidler

Når det gjelder bruk av et gitt betalingsmiddel skal medlemsstatene forby at næringsdrivende pålegger forbrukere gebyrer som overstiger de kostnadene som den næringsdrivende har for bruken av disse midlene.

Artikkel 20

Overgang av risiko

I avtaler der den næringsdrivende sender varene til forbrukeren skal risikoen for tap av eller skade på varene gå over til forbrukeren når denne eller en annen tredjemann enn befrakteren og som forbrukeren har angitt, får varene i fysisk besittelse. Risikoen skal imidlertid gå over til forbrukeren ved levering til befrakteren dersom forbrukeren har anmodet befrakteren om å utføre transport av varene og dette ikke ble tilbudt av den næringsdrivende, men uten at dette berører forbrukerens rettigheter overfor befrakteren.

Artikkel 21

Kommunikasjon via telefon

Medlemsstatene skal påse at der den næringsdrivende har en telefontjeneste for å kunne kontaktes via telefon i tilknytning til den inngåtte avtalen, skal forbrukeren, når denne kontakter den næringsdrivende, ikke betale mer enn grunntaksten for samtalen.

Første ledd berører ikke retten til leverandører av telekommunikasjonstjenester til å ta betalt for slike samtaler.

Artikkel 22

Tilleggsbetalinger

Før forbrukeren blir bundet av avtalen eller tilbudet skal den næringsdrivende få forbrukerens uttrykkelige samtykke til eventuelle ekstra betalinger i tillegg til den betalingen som er avtalt for den næringsdrivendes viktigste avtalefestede forpliktelse. Dersom den næringsdrivende ikke har fått forbrukerens uttrykkelige samtykke, men antar dette ved at det er benyttet standardvalg som forbrukeren skal avvise for å unngå tilleggsbetalingen, skal forbrukeren ha rett til å få tilbakeført denne betalingen.

Kapittel V

Allmenne bestemmelser

Artikkel 23

Håndheving

1. Medlemsstatene skal påse at det finnes egnede og effektive midler til å sikre at bestemmelsene i dette direktiv overholdes.
2. Midlene omhandlet i nr. 1 skal omfatte bestemmelser som gir et eller flere av organene nedenfor, som fastsatt i nasjonal lovgivning, adgang etter nasjonal rett til å bringe en sak inn for domstolene eller vedkommende forvaltningsmyndigheter for å sikre at nasjonale bestemmelser som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, kommer til anvendelse:
 - a) Offentlige organer eller deres representanter,
 - b) forbrukerorganisasjoner som har en berettiget interesse i å beskytte forbrukere,
 - c) bransjeorganisasjoner som har en berettiget interesse i å gripe inn.

Artikkel 24

Sanksjoner

1. Medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om de sanksjoner som får anvendelse på overtredelser av de nasjonale bestemmelsene som vedtas i henhold til dette direktiv, og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at bestemmelsene blir gjennomført. De fastsatte sanksjonene skal være effektive, forholdsmessige og avskrekkende.
2. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om disse bestemmelsene, og uten unødig opphold underrette den om eventuelle senere endringer som påvirker disse bestemmelsene.

Artikkel 25

Direktivets ufravikelighet

Dersom lovgivningen som får anvendelse på avtalen, er lovgivningen i en medlemsstat, kan det være at forbrukere ikke kan fraskrive seg de rettighetene de er gitt av de nasjonale tiltakene som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning.

Alle avtalefestede vilkår som direkte eller indirekte fraskriver eller begrenser de rettigheter som følger av dette direktiv, skal ikke være bindende for forbrukeren.

Artikkel 26

Informasjon

Medlemsstatene skal treffe egnede tiltak for å informere forbrukere og næringsdrivende om de nasjonale bestemmelsene som innarbeider dette direktiv i nasjonal lovgivning, og skal der dette er hensiktsmessig oppfordre næringsdrivende og ansvarlige for atferdsregler som definert i bokstav g) i artikkel 2 i direktiv 2005/29/EF, til å informere forbrukere om deres atferdsregler.

Artikkel 27

Uanmodet levering

Forbrukeren skal unntas fra forpliktelsen om å yte noen form for vederlag i tilfeller av levering av ikke bestilte varer, vann, gass, elektrisitet, fjernvarme eller digitalt innhold eller ikke bestilte tjenester, i samsvar med forbudet i artikkel 5 nr. 5 og nr. 29 i vedlegg I til direktiv 2005/29/EF. I slike tilfeller skal en manglende reaksjon fra forbrukers side etter en slik ikke bestilt levering av en

vare eller en tjeneste, ikke utgjøre noe samtykke fra forbrukers side.

Artikkel 28

Innarbeiding i nasjonal lovgivning

1. Medlemsstatene skal senest 13. desember 2013 vedta og offentliggjøre de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse tiltakene i form av dokumenter. Kommisjonen skal benytte disse dokumentene til rapporten omhandlet i artikkel 30.

Medlemsstatene skal anvende disse tiltakene fra og med 13. juni 2014.

Disse bestemmelsene skal, når de vedtas av medlemsstatene, inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

2. Bestemmelsene i dette direktiv får anvendelse på avtaler inngått etter 13. juni 2014.

Artikkel 29

Rapporteringskrav

1. Når en medlemsstat gjør bruk av noen av de lovgivningsmessige valgene som er omhandlet i artikkel 3 nr. 4, artikkel 6 nr. 7, artikkel 6 nr. 8, artikkel 7 nr. 4, artikkel 8 nr. 6 og artikkel 9 nr. 3, skal medlemsstaten senest 13. desember 2013 underrette Kommisjonen om dette, samt om eventuelle senere endringer.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.

Artikkel 30

Kommisjonens rapportering og revisjon

Senest 13. desember 2016 skal Kommisjonen legge fram en rapport om anvendelsen av dette direktiv for Europaparlamentet og Rådet. Denne rapporten skal særlig omfatte en vurdering av bestemmelsene i dette direktiv vedrørende digitalt innhold, herunder angreretten. Rapporten skal der dette er nødvendig ledsages av forslag til

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

regelverk for å tilpasse dette direktiv til utviklingen på området forbrukerrettigheter.

Kapittel VI

Sluttbestemmelser

Artikkel 31

Oppheving

Direktiv 85/577/EØF og direktiv 97/7/EF, endret ved europaparlaments- og rådsdirektiv 2002/65/EF av 23. september 2002 om fjernsal av finansielle tenester til forbrukere²¹ og av direktiv 2005/29/EF og 2007/64/EF, oppheves fra og med 13. juni 2014.

Henvisninger til de opphevede direktivene skal forstås som henvisninger til dette direktiv og leses som angitt i sammenligningstabellen i vedlegg II.

Artikkel 32

Endringer i direktiv 93/13/EØF

I direktiv 93/13/EØF skal ny artikkel 8a lyde:

«Artikkel 8a

1. Når en medlemsstat vedtar bestemmelser i samsvar med artikkel 8, skal den underrette Kommisjonen om dette, samt om eventuelle senere endringer, særlig der disse bestemmelsene
 - utvider urimelighetsvurderingen til å omfatte individuelt forhandlede avtalevilkår eller hvorvidt prisen eller vederlaget er tilstrekkelig, eller
 - inneholder lister over avtalevilkår skal anses som urimelige.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

Artikkel 33

Endringer i direktiv 1999/44/EF

I direktiv 1999/44/EØF skal ny artikkel 8a lyde:

«Artikkel 8a

Rapporteringskrav

1. Når en medlemsstat i samsvar med Article 8 nr. 2 vedtar strengere bestemmelser for forbrukervern enn de som er fastsatt i artikkel 5 nr. 13 og i artikkel 7 nr. 1, skal medlemsstaten underrette Kommisjonen om dette, samt om eventuelle senere endringer.
2. Kommisjonen skal påse at opplysningene omhandlet i nr. 1 er lett tilgjengelige for forbrukere og næringsdrivende, blant annet på et dertil egnet nettsted.
3. Kommisjonen skal oversende opplysningene omhandlet i nr. 1 til de andre medlemsstatene og til Europaparlamentet. Kommisjonen skal rådføre seg med berørte parter om disse opplysningene.».

Artikkel 34

Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Artikkel 35

Mottakere

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Strasbourg, 25. oktober 2011.

For Europaparlamentet

J. BUZEK

President

For Rådet

M. DOWGIELEWICZ

Formann

Vedlegg I

Opplysninger om benyttelse av angreretten

A. Mal for instruksjoner om angrerett

Angrerett

Du har rett til å gå fra denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette.

Angrefristen utløper etter 14 dager fra (1)

For å kunne benytte angreretten må du underrette oss (2) på en utvetydig måte om din beslutning om å gå fra denne avtalen (f.eks. i et brev sendt med post, telefaks eller e-post). Du kan benytte det vedlagte standardangreskjemaet, men dette er ikke obligatorisk. (3)

For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender meldingen om at du vil benytte angreretten før angrefristen utløper.

²¹ EFT L 271 av 9.10.2002, s. 16.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

Virkningene av å benytte angreretten:

Dersom du angrer denne avtalen, skal vi tilbakeføre til deg alle betalinger vi har mottatt fra deg, herunder leveringskostnadene (med unntak av ekstra kostnader som følger av at du har valgt en annen type levering enn den mest prisgunstige typen standardlevering vi tilbyr), uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag vi mottar melding om din beslutning om å gå fra denne avtalen. Vi vil utføre slike tilbakebetalinger ved hjelp av de samme betalingsmidlene som du benyttet for den opprinnelige transaksjonen, med mindre du uttrykkelig har avtalt noe annet, men i alle tilfeller vil du ikke pådra deg noen gebyrer som følge av en slik tilbakebetaling. (4)

(5)

(6)

Instrukser for utfylling av skjemaet:

1. Sett inn en av de følgende tekstene som er vist i anførselstegn:
 - a) For en serviceavtale eller en avtale om levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, av fjernvarme eller av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, «ved inngåelsen av avtalen».
 - b) For en salgsavtale, «den dag du eller en annen tredjemann enn befrakteren og som du har angitt, får varene i fysisk besittelse».
 - c) For en avtale som omfatter flere varer bestilt av forbrukeren i én bestilling og levert separat, «den dag du eller en annen tredjemann enn befrakteren og som du har angitt, får den siste av varene i fysisk besittelse».
 - d) For en avtale knyttet til levering av en vare som består av flere partier eller deler, «den dag du eller en annen tredjemann enn befrakteren og som du har angitt, får det siste partiet eller den siste delen i fysisk besittelse».
 - e) For en avtale om regulær levering av varer i løpet av et definert tidsrom, «den dag du eller en annen tredjemann enn befrakteren og som du har angitt, får den første av varene i fysisk besittelse».
2. Sett inn ditt navn, geografisk adresse og eventuelt telefonnummer, telefaksnummer og e-postadresse.
3. Dersom du har gitt forbrukeren som alternativ å fylle ut og sende opplysninger elektronisk om at denne vil benytte sin angrerett med hensyn til avtalen på ditt nettsted, sett inn følgende: «Du kan også elektronisk fylle ut og sende standardangreskjemaet eller en

annen utvetydig erklæring på vårt nettsted [sett inn Internettadresse her]. Dersom du benytter dette alternativet, sender vi deg umiddelbart en bekreftelse på et varig medium (f.eks. via e-post) på at vi har mottatt melding at du vil benytte angreretten.».

4. For salgsavtaler der du ikke har tilbudt deg å hente varene i tilfelle av at angreretten benyttes, sett inn følgende: «Vi kan holde tilbake tilbakebetalingen til vi har fått varene tilbake eller til du har lagt fram dokumentasjon på at varene er sendt tilbake, eller til det av disse tidspunktene som inntreffer først.».
5. Dersom forbrukeren har mottatt varer i forbindelse med avtalen,
 - a) sett inn:
 - «Vi vil hente varene.» eller
 - «Du må returnere varene eller levere dem til oss eller til ... [navn og eventuelt geografisk adresse på den person du har godkjent til å motta varene], uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager fra den dag du har underrettet oss om at du vil benytte din angrerett for denne avtalen. Fristen skal anses for å være oppfylt dersom du sender tilbake varene før fristen på 14 dager er utløpt.»
 - b) sett inn:
 - «Vi vil bære kostnadene ved å returnere varene.»
 - «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene.»
 - Dersom du i en fjernsalgsavtale ikke tilbyr å bære kostnadene ved retur av varene og varene etter sin art normalt ikke kan returneres med posten, sett inn: «Du vil måtte bære de direkte kostnadene ved retur av varene, ... EUR [sett inn beløp].», eller dersom kostnadene ved retur av varene ikke med rimelighet kan beregnes på forhånd, «Du må bære de direkte kostnadene ved å returnere varene. Kostnadene anslås til høyst å være omtrent ... EUR [sett inn beløp].», eller
 - dersom varene i en avtale inngått utenom den næringsdrivendes faste forretningssted etter sin art normalt ikke kan returneres med post og er levert til forbrukerens hjem på tidspunktet for inngåelsen av avtalen, sett inn: «Vi vil hente varene for egen regning.» og
 - c) sett inn: «Du er bare ansvarlig for en eventuell redusert verdi på varene som følge av håndteringen av dem, bortsett fra det som

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

er nødvendig for å fastslå varenes art, egenskaper og funksjon.».

6. For en avtale om utføring av tjenester eller levering av vann, gass eller elektrisitet der dette ikke er lagt ut for salg i begrenset eller fastsatt mengde, eller av fjernvarme, sett inn følgende: «Dersom du anmodet om å begynne utføringen av tjenestene eller leveringen av vann/gass/elektrisitet/fjernvarme [stryk det som ikke passer] før angrefristen utløper, skal du betale til oss et beløp som står i forhold til det som er utført eller levert fram til du underrettet oss om at du ønsket å gå fra denne avtalen, i forhold til det avtalen omfatter fullt ut.».

B. Standardangreskjema

(fyll ut og returner dette skjemaet bare dersom du ønsker å gå fra avtalen)

- Til [her skal den næringsdrivende sette inn sitt navn, geografiske adresse og eventuelt telefaksnummer og e-postadresse]:
- Jeg/vi* underretter herved om at jeg/vi* ønsker å gå fra min/vår* avtale om salg av følgende varer*/om utføring av følgende tjeneste*.
- Bestilt*/og mottatt*
- Forbrukerens/forbrukernes navn
- Forbrukerens/forbrukernes adresse
- Forbrukerens/forbrukernes underskrift (bare dersom papirskjema benyttes)
- Dato

* Stryk det som ikke passer.

Vedlegg II

Sammenligningstabell

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
Artikkel 1		Artikkel 3 lest in sammenheng med artikkel 2 nr. 8 og 9, og artikkel 16 bokstav h)
	Artikkel 1	Artikkel 1 lest i sammenheng med artikkel 2 nr. 7
Artikkel 2		Artikkel 2 nr. 1 og 2
	Artikkel 2 nr. 1	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 2	Artikkel 2 nr. 1
	Artikkel 2 nr. 3	Artikkel 2 nr. 2
	Artikkel 2 nr. 4 første punktum	Artikkel 2 nr. 7
	Artikkel 2 nr. 4 annet punktum	–
	Artikkel 2 nr. 5	–
Artikkel 3 nr. 1		Artikkel 3 nr. 4
Artikkel 3 nr. 2 bokstav a)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav b)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav c)		–
Artikkel 3 nr. 2 bokstav d)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 2 bokstav e)		Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
Artikkel 3 nr. 3		–
	Artikkel 3 nr. 1 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav d)
	Artikkel 3 nr. 1 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav l)

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 3 nr. 1 tredje strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 3 nr. 1 fjerde strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav e) og f)
	Artikkel 3 nr. 1 femte strekpunkt	Artikkel 6 nr. 3 og artikkel 16 bokstav k) lest i sammenheng med artikkel 2 nr. 13
	Artikkel 3 nr. 2 første strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav j)
	Artikkel 3 nr. 2 annet strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav f) (for leie av innkvartering for boligformål), bokstav g) (for pakkereiser), bokstav h) (for deltidsbruksrett), bokstav k) (for passasjertransport, med enkelte unntak) og artikkel 16 bokstav l) (unntak fra angreretten)
Artikkel 4 første punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav b), c) og h), og artikkel 7 nr. 1 og 2
Artikkel 4 annet punktum		Artikkel 6 nr. 1 bokstav a) og artikkel 7 nr. 1
Artikkel 4 tredje punktum		Artikkel 6 nr. 1
Artikkel 4 fjerde punktum		Artikkel 10
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav b) og c)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav b)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav a)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav c)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav d)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav e)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav e)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav g)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav f)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav h)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav g)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav f)
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav h)	–
	Artikkel 4 nr. 1 bokstav i)	Artikkel 6 nr. 1 bokstav o) og p)
	Artikkel 4 nr. 2	Artikkel 6 nr. 1 lest i sammenheng med artikkel 8 nr. 1, nr. 2 og nr. 4
	Artikkel 4 nr. 3	Artikkel 8 nr. 5
	Artikkel 5 nr. 1	Artikkel 8 nr. 7
	Artikkel 5 nr. 2	Artikkel 3 nr. 3 bokstav m)
	Artikkel 6 nr. 1	Artikkel 9 nr. 1 og nr. 2, artikkel 10, artikkel 13 nr. 2, artikkel 14
	Artikkel 6 nr. 2	Artikkel 13 og artikkel 14 nr. 1, annet og tredje ledd
	Artikkel 6 nr. 3 første strekpunkt	Artikkel 16 bokstav a)
	Artikkel 6 nr. 3 annet strekpunkt	Artikkel 16 bokstav b)
	Artikkel 6 nr. 3 tredje strekpunkt	Artikkel 16 bokstav c) og d)

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

Direktiv 85/577/EØF	Direktiv 97/7/EF	Dette direktiv
	Artikkel 6 nr. 3 fjerde strekpunkt	Artikkel 16 bokstav i)
	Artikkel 6 nr. 3 femte strekpunkt	Artikkel 16 bokstav j)
	Artikkel 6 nr. 3 sjette strekpunkt	Artikkel 3 nr. 3 bokstav c)
	Artikkel 6 nr. 4	Artikkel 15
	Artikkel 7 nr. 1	Artikkel 18 nr. 1 (for salgssavtaler)
	Artikkel 7 nr. 2	Artikkel 18 nr. 2, nr. 3 og nr. 4
	Artikkel 7 nr. 3	–
	Artikkel 8	–
	Artikkel 9	Artikkel 27
	Artikkel 10	– (men se artikkel 13 i direktiv 2002/58/EF)
	Artikkel 11 nr. 1	Artikkel 23 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 2	Artikkel 23 nr. 2
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav a)	Artikkel 6 nr. 9 for bevisbyrden vedrørende opplysninger før avtalen inngås, for resten: –
	Artikkel 11 nr. 3 bokstav b)	Artikkel 24 nr. 1
	Artikkel 11 nr. 4	–
	Artikkel 12 nr. 1	Artikkel 25
	Artikkel 12 nr. 2	–
	Artikkel 13	Artikkel 3 nr. 2
	Artikkel 14	Artikkel 4
	Artikkel 15 nr. 1	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 2	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 3	Artikkel 28 nr. 1
	Artikkel 15 nr. 4	Artikkel 30
	Artikkel 16	Artikkel 26
	Artikkel 17	–
	Artikkel 18	Artikkel 34
	Artikkel 19	Artikkel 35
Artikkel 5 nr. 1		Artikkel 9 og 11
Artikkel 5 nr. 2		Artikkel 12
Artikkel 6		Artikkel 25
Artikkel 7		Artikkel 13, 14 og 15
Artikkel 8		Artikkel 4

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 181/2012 av 28. september 2012 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 83/2011 om forbrukerrettigheter (forbrukerrettighetsdirektivet)

Vedlegg til europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid) ¹	Skal forstås som en henvisning til
Nr. 2 og 11	Dette direktiv

¹ EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

=====

