

VERSJON 2.0  
revidert oktober 2015

# VEILEDNING TIL STANDARD SALGSBETINGELSER FOR FORBRUKERKJØP AV VARER OVER INTERNETT



FORBRUKEROMBUDET

## Innledning

Standard salgsbetingelser for forbrukerkjøp av varer over Internett ("salgsbetingelsene") er utarbeidet av Forbrukerombudet og har som formål å sikre at e-handel skjer i overensstemmelse med gjeldende forbrukerlovgivning, herunder forbrukerkjøpsloven<sup>1</sup>, angrerettloven<sup>2</sup> og ehandelsloven<sup>3</sup>.

Med forbrukerkjøp menes salg av varer fra en næringsdrivende til en forbruker som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Salgsbetingelsene og denne veiledningen anbefales brukt ved salg av varer på internett.

Denne veiledningen utdyper og eksemplifiserer Forbrukerombudets salgsbetingelser med bakgrunn i forbrukerlovgivningen. Veiledningen er ment som et praktisk hjelpemiddel, og følger derfor innholdsfortegnelsen i salgsbetingelsene.

Salgsbetingelsene er versjon 2.0 oktober 2015. På våre hjemmesider - [www.forbrukerombudet.no](http://www.forbrukerombudet.no) - vil denne veiledningen, salgsbetingelsene og eventuelle nye versjoner være tilgjengelige. Veiledningen gir ikke uttømmende oversikt over alle krav som stilles til nettbutikker. Næringsdrivende har selv ansvar for å holde seg informert om endringer i betingelsene og i lovgivningen som regulerer e-handel slik at salgsbetingelsene nettbutikken benytter til enhver tid er i overensstemmelse med norsk rett.

## Generelt om salgsbetingelsene

### Kjøpers tilgang til, og aksept av salgsbetingelsene

Det følger av angrerettloven §§ 14 og 8 første ledd og ehandelsloven §§ 8 og 11, at kjøper skal ha enkel tilgang til nettbutikkens salgsbetingelser.

#### EKSEMPEL:

Nederst på alle sidene i nettbutikken står det "salgsbetingelser". Ved å klikke på ordet "salgsbetingelser" kommer kjøper inn på en nettside med betingelsene i fulltekst.

SALGSBETINGELSER




Kjøperen må *aktivt* akseptere vilkårene i salgsbetingelsene i bestillingsløsningen før bindende avtale er inngått. Forhåndsavkryssede felt er ikke tilstrekkelig, og vil kunne medføre at det ikke er inngått bindende avtale.

#### EKSEMPEL:

Før kjøpet er gjennomført kommer det opp et felt som kan hukes av. Ved siden av dette feltet står det "Ja, jeg aksepterer salgsbetingelsene". Ved å klikke på ordet "salgsbetingelsene" kommer kjøper inn på en nettside med betingelsene i fulltekst.

JA, JEG AKSEPTERER SALGSBETINGELSENE



1) Lov av 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp.

2) Lov av 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler.

3) Lov av 23. mai 2003 nr. 35 om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester.

## Innhold:

- 1] Avtalen
- 2] Partene
- 3] Priser
- 4] Avtaleinngåelsen
- 5] Betaling
- 6] Levering
- 7] Overgang av risikoen for varen
- 8] Angrerett
- 9] Forsinkelse og manglende levering - kjøperens rettigheter og frist for å melde krav
- 10] Mangel ved varen - kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist
- 11] Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold
- 12] Garanti
- 13] Personopplysninger
- 14] Konfliktløsning

## 1] Avtalen

Forbrukerlovgivningen er ufravikelig, med mindre det avtales gunstigere vilkår for forbrukeren enn det som følger av loven, jf. forbrukerkjøpsloven (fkjl.) § 3 og angrerettloven (angrl.) § 3.

Avtalen består i utgangspunktet av de opplysninger som kjøperen får i bestillingsløsningen, samt disse standardvilkårene. Standardvilkårene kan fravikes til gunst for forbruker dersom dette avtales i en direkte korrespondanse mellom kjøper og selger. I tilfeller hvor avtalen ikke direkte gir løsningen på en problemstilling, må kontrakten utfylles med relevante lovbestemmelser.

Angrerettloven § 8 lister opp opplysninger som avtalen under enhver omstendighet skal inneholde, og opplysninger kjøperen har krav på å få før en avtale inngås. Selger må selv undersøke om ytterligere opplysningskrav følger av øvrig lovgivning enn det som er behandlet i denne veiledningen.

Individuelle informasjonskrav angående selve varen og ulike alternativer gitt av selger, slik som levering, må fremkomme i bestillingsløsningen.



OK

## 2] Partene

Ehandelsloven § 8 og angrl. §8 (1) d krever at den næringsdrivende skal opplyse om foretaksnavn, organisasjonsnummer, geografisk adresse, e-post-adresse og øvrige opplysninger som gjør det mulig for forbrukeren å komme i direkte kontakt med den næringsdrivende. Adressen der den næringsdrivende er etablert skal opplyses, men dersom denne er forskjellig fra den registrerte adressen til den næringsdrivendes forretningssted, skal dette opplyses om. Hvis noen opptrer på vegne av en næringsdrivende, skal det opplyses om identiteten og adressen til den det opptres på vegne av, bl.a. slik at forbrukeren vet hvor han kan rette eventuelle klager. Dette skal opplyses om på nettsiden.

Det bør ligge en link til informasjonen på hver enkelt av selgerens sider, jf. forarbeidene til ehandelsloven § 8, Ot.prp.nr. 31 (2002-2003). Det er ikke tilstrekkelig at informasjonen bare er tilgjengelig fra startside.

Forbruker skal kunne komme i direkte kontakt med selger. Forbrukerombudet anbefaler at selger oppgir telefonnummer eller benytter en form for chat-funksjon for å oppfylle dette kravet. En chat-funksjon må maksimalt ha en svartid på 30-60 minutter alle virkedager.

### Utfylling av kontaktinformasjonen i salgsbetingelsene

Selger må selv endre og angi navn, kontaktadresse, e-post, organisasjonsnummer og telefonnummer i salgsbetingelsenes punkt 2.

## 3] Priser

Den samlede prisen (totalprisen) skal inkludere alle avgifter, gebyr og leveringskostnader. Det anbefales at de enkelte kostnadselementene som inngår i totalprisen presiseres i bestillingsløsningen.

### EKSEMPEL:

Det gis informasjon om prisen på varen (inkludert mva., miljøgebyr og andre avgifter) og fraktkostnader i bestillingsløsningen. Dette summeres i et **totalbeløp** som kjøper skal betale.

**TOTALT**, inkl. frakt og avgifter **kr. 600,-**

BETAL

Dersom den næringsdrivende unnlater å opplyse om tilleggskostnader til varen eller tjenesten, f.eks. frakt, slipper forbrukeren å betale disse kostnadene.

For abonnementsavtaler som betales med et fast beløp skal både den samlede pris per avregningsperiode og de samlede månedlige kostnadene opplyses.

### EKSEMPEL:

Den næringsdrivende som leverer sine produkter hver 3. måned med et fast beløp på kr 600 inkl. frakt, må opplyse om den samlede prisen per avregningsperiode (kr 600), samt den månedlige kostnaden (kr 200). Eventuelle avgifter, eksempelvis frakt, må inkluderes i den samlede prisen.

Pris pr. mnd. inkl. frakt: kr. 200,-  
**TOTALT FOR 3 MND. kr. 600,-**

BETAL

Dersom varen bestilles fra utlandet, og det tilkommer toll og importavgifter som med vanskelighet kan forutberegnes, plikter den næringsdrivende på en klar og forståelig måte å informere kjøperen i bestillingsløsningen at toll og importavgifter vil *komme i tillegg* til den opplyste prisen, samt informere om metoden for beregning av tillegg.

## 4] Avtaleinngåelsen

Når en avtale inngås på internett og forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende *tydelig og i fremhevet form* gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysninger som fastsatt i angrerettloven § 8 første ledd bokstav a, e og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen, jf. angrl. § 16 første ledd. Disse opplysningene er varens viktigste egenskaper, totalprisen og dersom det inngås en abonnementsavtale skal det foreligge opplysninger om vilkårene for å si opp avtalen.

I praksis betyr dette at opplysningene skal presenteres på en slik måte at forbrukeren i bestillingsløsningen kan se og lese dem uten å måtte foreta en aktiv handling, eksempelvis klikke for å åpne et nytt vindu med opplysninger eller scrolle nedover på siden for å få tilgang til opplysningene. Opplysningene skal derfor fremgå så nær bestillingsknappen og med en slik tekststørrelse at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg opplysningene. Det bør heller ikke være noen annen tekst mellom bestillingsknappen og opplysningene som skal gis, slik at det er en risiko for at forbrukeren ikke får dette med seg.

Produkter med allmenkjente egenskaper kan selges uten nærmere opplysninger om varens viktigste egenskaper. Kjøper skal få opplysninger som anses relevante og av nødvendig betydning for kjøpsbeslutningen.

### EKSEMPEL 1:

En papirbok vil kunne selges uten nærmere opplysninger. Hvis boken selges elektronisk, kan det stille seg annerledes, ettersom egenskapene til e-bøker og lesebrett (slik som programkompatibilitet og begrensninger i bruk) er mindre velkjente enn egenskapene til papirbøker.

#### TITTEL PÅ E-BOK

*Kun kompatibel med Kindle lesebrett*  
Kr. 98,- inkl. frakt

BESTILL

### EKSEMPEL 2:

Informasjon om kontaktlinsers viktigste egenskaper vil kunne være at det er fargede dagslinser med en styrke på -3.25.

#### 60 STK. FARGEDE DAGLINSER

Farge: grønn, Styrke: -3,25

Kr. 298,- inkl. frakt



Ehandelsloven §11 (1) bokstav b, forplikter den næringsdrivende til å opplyse forbrukeren om de forskjellige tekniske etappene man går gjennom når man inngår en kjøpsavtale elektronisk. Av angrl. § 16 følger det at utvalgte opplysninger som er av vesentlig betydning for forbrukeren, blant annet den totale prisen og sentrale betingelser for abonnementsavtaler, skal fremgå i tydelig og fremhevet form umiddelbart før forbrukeren foretar sin bestilling. Forbrukerombudet anbefaler å innta disse opplysningene i den etappen der forbrukeren anmodes om å gå gjennom bestillingen, dvs. leddet der forbrukeren kontrollerer handlekurven før det klikkes på en «bestillingsknapp» og avtalen inngås. I tillegg må opplysninger om blant annet pris og hvorvidt varer selges gjennom abonnementsordning selvsagt også fremgå klart og tydelig i markedsføringen av produktene, dvs. under presentasjonen av produktene på den næringsdrivendes nettsider.

### Krav til "bestillingsknapp"

Angrerettloven § 16 andre ledd krever videre at den næringsdrivende skal påse at forbrukeren uttrykkelig erkjenner at bestillingen medfører en forpliktelse til å betale. Dersom dette kravet ikke overholdes, foreligger ingen bindende avtale og betaling kan ikke kreves, jf. angrl. § 16 tredje ledd. Næringsdrivende som likevel sender varer vil handle i strid med markedsføringsloven § 11 som forbyr levering av varer med krav om betaling uten etter avtale.<sup>4</sup>

4) Lov av 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv.

Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon, skal knappen være merket på en lett leselig måte med **”bestilling med forpliktelse til å betale”** eller tilsvarende.

Bestillingsknappen kan merkes på ulike måter så lenge den klart formidler at forbrukeren - ved å aktivere knappen - forplikter seg til å betale.

**BESTILLING MED FORPLIKTELSE  
TIL Å BETALE**



### Når bindende avtale inngås

Avtaler inngås ved at det fremsettes et tilbud som så aksepteres. For nettbutikker vil det normalt si at kjøperen går inn på selgerens side og finner den vare han eller hun vil kjøpe. Kjøperen legger så varen i handlekurven, aksepterer kjøpsbetingelsene, velger betalingsform og sender sin bestilling (aksepterer selgerens tilbud). Bindende avtale vil være inngått når kunden har sendt sin bestilling.

En part er likevel ikke bundet av avtalen hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra selgeren i bestillingsløsningen i nettbutikken eller i kjøperens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

At avtalen er bindende betyr at kjøpet kan fastholdes av den ene part, og at man som utgangspunkt har plikt til å levere/kjøpe varen til den avtalte prisen.

Ved eventuelle leveringsbegrensninger, eksempelvis når varen er utsolgt, skal kjøperen opplyses om dette tydelig og senest på det tidspunktet bestillingsprosessen begynner.

Bestillingsløsningen skal legge til rette for at kjøper enkelt skal kunne finne feil, endre sin bestilling og/eller avbryte handelen før bindende avtale er inngått, jf. ehandelsloven § 11 tredje ledd.

### Ordrebekreftelse

Selger skal uten ugrunnet opphold sende en elektronisk bekreftelse på at bestillingen er mottatt, jf. ehandelsloven § 12 første ledd.

Kjøperen bør oppfordres til å kontrollere ordrebekreftelsen og melde fra om feil. Kjøperen kan ikke forpliktes til dette.

### Bekreftelse på inngått avtale

I tillegg til kravet om ordrebekreftelse etter ehandelsloven, følger det av angrl. § 18 at selger innen rimelig tid etter at avtalen er inngått skal gi kjøper en bekreftelse på den inngåtte avtalen. Bekreftelsen skal gis på et varig medium, og den skal senest gis på leveringstidspunktet for varene. Med varig medium menes enhver innretning som gjør forbrukeren eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelige i uendret form. Dette vil eksempelvis være papir, e-post eller annet dokument i elektronisk format. Det vil ikke være tilstrekkelig å gi kjøper en link til den inngåtte avtale, eller muligheten til å skrive ut avtalen fra en nettside.

Avtalebekreftelsen skal inneholde de opplysningene som selger etter angrerettloven § 8 har plikt til å gi kjøper før avtalen inngås, med mindre disse tidligere er gitt kjøperen på et varig medium. I praksis vil dette utgjøre den skriftlige kontrakten mellom kjøper og selger.

### EKSEMPEL:

Kjøper får umiddelbart etter bestilling tilsendt en ordrebekreftelse per e-post som bekrefter at ordren er mottatt. I tillegg mottar forbrukeren en bekreftelse på den inngåtte avtalen og opplysningene som selgeren er pålagt å gi etter angrerettloven (i praksis kontrakten mellom partene).



Informasjonen som skal gis etter angrerettloven, samt angreskjemaet som forbrukeren skal motta, kan eventuelt sendes ut adskilt fra ordrebekreftelsen.

## 5] Betaling

Selger skal senest på det tidspunktet bestillingsprosessen begynner klart og tydelig opplyse om hvilke betalingsmidler som aksepteres slik at kjøperen unngår å starte en bestilling som uansett ikke kan fullføres fordi hun eller han ikke råder over de aktuelle betalingsmidlene.

### EKSEMPEL:

Kjøper kan velge mellom ulike betalingsmåter. Etter at kjøper har valgt betalingsmåte, gis det informasjon om når betaling skjer, eventuelt når penger trekkes fra konto.



Selger vil kunne reservere beløpet på kjøpers konto frem til varen er sendt. Ved en reservasjon av beløpet hos kjøper, vil pengene ikke være disponible, men forbli i kjøpers besittelse.

Dersom beløpet trekkes før varen sendes, vil betalingen være å anse som en forskuddsbetaling. Selgeren må ha et særskilt behov for å kreve slik betaling, f.eks. ved tilvirkningskjøp. Likviditetsbehov anses ikke som særlig grunnlag for forskuddsbetaling. Når selgeren krever forskuddsbetaling, må kjøperen opplyses klart om dette i bestillingsprosessen.

### Kjøp gjort av mindreårige

Mindreårige kan kjøpe varer over internett dersom de selv råder over midlene.

Det er ikke tvilsomt at midler på bankkontoen til en mindreårig i utgangspunktet er stilt til rådighet for vedkommende dersom den mindreårige har fått utstedt et bankkort som er knyttet til den aktuelle kontoen. Vergen må gi sitt samtykke for at banken skal kunne aktivere en mindreårigs bankkort for kjøp over internett.

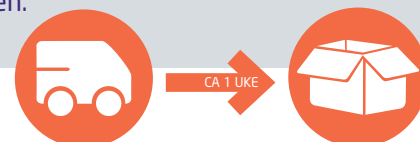
Er kjøperen under 18 år, kan vedkommende ikke betale for varen med etterfølgende faktura. Det er fordi en mindreårig ved etterfølgende betaling vil stifte gjeld, noe som er forbudt etter vergemålsloven § 9, jf. § 40.<sup>5</sup>

## 6] Levering

Kjøper skal informeres om alternative leveringsløsninger og deres egenskaper før kjøpet gjennomføres.

### EKSEMPEL:

Kjøper kan velge mellom ulike leveringsmåter. Etter at kjøper har valgt leveringsmåte, gis det informasjon om hvor lang tid det vanligvis tar før kjøper mottar varen.



Levering har skjedd når kjøperen, eller noen hun eller han selv har gitt i oppdrag å ta imot eller transportere varen, har blitt kjent med at varen er stilt til deres rådighet på leveringsstedet.

Hvis selger har en avtale med en transportør om frakt av varen til kjøperen, skjer levering ikke ved overgivelse til transportøren, men først ved overgivelse til kjøper.

Levering har skjedd når kontroll over varen har gått over på kjøperen, eller transportør som kjøperen selv har inngått avtale med. Levering har skjedd dersom varen er lagt i kjøperens postkasse eller hvis den etter avtale med kjøperen eksempelvis har blitt avlevert på arbeidsplassen, hos naboen, eller i kjøperens garasje.

Levering er derimot **ikke** skjedd, når varen er avlevert på posthuset, eller i en forretning. Levering skjer først når kjøperen har **hentet** varen.

5) Lov av 26. mars 2010 nr. 9 om vergemål.

## 7] Risiko for varen

Ved sendekjøp går risikoen for varen over på kjøper når han har fått varene levert etter punkt 6. Dersom forbrukeren har bedt en tredjeperson om å motta eller hente varene på hans vegne, går risikoen over når denne personen har fått varene i sin besittelse.

Dersom varen forsvinner eller blir skadet før den fysiske besittelsen er overtatt, bærer altså selger risikoen for dette. Bli varen borte eller skadet etter fysisk overtakelse, bærer kjøperen risikoen for det. Dersom forbrukeren velger en egen fraktfører til å utføre transportoppdraget, og det ikke var selgeren som tilbød dette transportalternativet, går risikoen over på forbrukeren når hans egen fraktfører har fått varen i sin besittelse.



## 8] Angrerett

Angrerett innebærer at kjøperen uten grunn kan returnere en vare til selgeren selv om det ikke foreligger noen mangel ved den. Forbrukeren kan også angre på kjøpet før varen er levert. Det vises for øvrig til **Forbrukerrådets Veileder for angrerett**.

### Opplysnings skjema og angreskjema

Den næringsdrivende må gi forbrukeren tilstrekkelige opplysninger om varen og angreretten. Disse opplysningene anbefales gitt ved å fylle ut skjema for opplysninger om angrerett, som er utarbeidet av departementet.<sup>6</sup> Dersom skjemaet anvendes, anses kravene til opplysninger knyttet til angreretten for oppfylt.<sup>7</sup> Skjemaet skal sendes til forbrukeren i papirform, på e-post eller på et annet varig medium. Selger har bevisbyrden for at opplysningsplikten etter angrerettloven er oppfylt.

Ved avtaler hvor forbrukeren har angrerett, skal forbrukeren motta et *angreskjema*.<sup>8</sup> Departementet har utarbeidet et angreskjema som kan benyttes. Skjemaet skal sendes til forbrukeren i papirform, på e-post eller på et annet varig medium. Det vil ikke være tilstrekkelig å vise til at skjemaet er tilgjengelig på den næringsdrivendes nettsted. Ved bruk av angreretten, kan forbrukeren velge mellom å benytte mottatt skjema eller å fremsette en annen utvetydig erklæring.

Eksempler på skjemaer er tilgjengelig på <http://www.signform.no/dss/>. Den visuelle utformingen og hvordan opplysningene gis kan tilpasses så lenge alle krav som følger av angrerettloven er oppfylt. Forbrukerombudet anbefaler at man i størst mulig grad benytter de foreliggende skjemaene.

### Kjøperens rett til undersøkelse av varen

For å kunne ta stilling til om angreretten skal benyttes, har kjøperen rett til å undersøke varen. En forsvarlig prøving eller test av varen for å fastslå varens art, egenskaper og funksjon medfører ikke at angreretten faller bort, eller at det kan kreves kompensasjon for undersøkelsen. Rettigheten kan sammenlignes med de undersøkelsene man kan foreta hvis man kjøper varer i en butikk, eksempelvis prøve et klesplagg.

6) Angrerettloven § 8 femte ledd jf. Forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv. § 2.

7) Angrerettloven § 8 annet ledd.

8) Angrerettloven § 8 femte ledd jf. Forskrift om opplysningsplikt og angrerett mv. § 1.





Forbrukeren kan imidlertid bli ansvarlig for eventuell redusert verdi på varen dersom prøving eller testing går utover hva som er forsvarlig og nødvendig. En redusert verdi på varen vil gjerne bestå av vask/rens eller reparasjonskostnader. Dersom varen ikke lenger kan bli solgt som ny vil den reduserte verdien tilsvare det objektive inntektstapet selger lider ved å selge varen som brukt, eventuelt kaste den dersom dette er nødvendig.

Det er selger som har bevisbyrden for at det foreligger en verdireduksjon, samt at dette skyldes kjøperens håndtering av varen. Dette innebærer at varen må bære preg av at forbrukeren har undersøkt den utover det som er nødvendig.

For at selger skal kunne kreve at forbrukeren erstatter verdireduksjonen, forutsetter dette at selger har gitt forbrukeren opplysninger om angrerett<sup>9</sup>.

#### Returkostnader

Med mindre annet er avtalt, dekker kjøper de direkte kostnadene ved å returnere varen. Direkte kostnader vil være forsendelses- eller transportkostnader, og eventuelle andre direkte utgifter som eksempelvis innkjøp av ny fraktemballasje. Begrepet dekker ikke eventuelle administrative kostnader returen har for den næringsdrivende.

Kjøper skal likevel ikke dekke returkostnadene dersom selger ikke har opplyst om denne plikten i forkant av avtaleinngåelsen.

#### Unntak fra angreretten

Dersom avtalen er unntatt angrerett etter angrerettloven § 22, må dette formidles til kjøper før avtaleinngåelse. Bestemmelsen unntar en rekke avtaler fra angrerett, herunder:

- **Levering av varer som forringes eller raskt går ut på dato**

Eksempler kan være ferske matvarer eller avskårne blomster. Helsekostprodukter vil ikke omfattes av unntaket.

- **Tilvirkningskjøp**

Dette er kjøp hvor varer er fremstilt etter forbrukerens spesifikasjoner, eller som har fått et tydelig personlig preg. Eksempler kan være

skreddersydde gardiner eller et skap tilvirket etter forbrukerens anmodninger.

Begrunnelsen for dette unntaket er at angrerett kan påføre den næringsdrivende store tap, fordi det ikke er mulig eller svært vanskelig å selge varen til andre. Formålet med unntaksbestemmelsen er imidlertid ikke å omfatte standardvarer som den næringsdrivende, for å unngå lagringskostnader, først tilvirker etter bestilling fra forbruker som gjør visse mindre valg.

Unntaket skal tolkes snevert. Kjøp av masseproduserte varer med påtrykt årstall kan ikke anses som tilvirkningsvare selv om det kan være vanskelig å få solgt varen året etter, og angreretten må derfor være i behold. Det må være den næringsdrivendes risiko å selge den type varer.

- **Forseglede varer som av hensyn til helsevern eller hygiene ikke er egnet for retur**

Unntaket forutsetter at forseglingen er brutt etter levering. Eksempler kan være helsekostprodukter, kosmetikk, under- eller badetøy.

Med forsegling menes en særlig emballasje som beskytter varen og tjener som sikkerhet for at varen ikke har vært åpnet. Eksempelvis en plastfolie som omslutter produktet.

- **Forseglede lyd- eller bildeopptak eller programvare**

Unntaket forutsetter at forseglingen er brutt etter levering. Eksempler kan være CD eller DVD.

Selger har som nevnt en opplysningsplikt i forkant av avtaleinngåelsen dersom avtalen er unntatt fra angrerett, eventuelt om under hvilke omstendigheter angreretten kan tapes, jf. angrl. § 8 første ledd bokstav k. Den næringsdrivende vil ved salg av slike forseglede varer derfor være forpliktet til å opplyse før avtaleinngåelsen at angreretten bortfaller hvis forseglingen blir brutt etter levering.

Merk at selgerens opplysningsplikt etter angrerettloven § 8 gjelder uavhengig av om kjøpet er unntatt angrerett etter lovens § 22.

<sup>9)</sup> Angrerettloven § 25 tredje ledd.

## 9] Forsinkelse og manglende levering – kjøperens rettigheter og frist for å melde krav

I tillegg til det som følger av punkt 9 i salgsbetingelsene, er kjøperens rettigheter ved forsinkelse regulert i kapittel 5 i forbrukerkjøpsloven. De nærmere grenser for hvilke misligholdsbeføyelser som kan kreves i det enkelte tilfellet vil bero på en konkret vurdering. Det vises for øvrig **Forbrukertvistutvalgets praksis** for hvilke momenter som vil være relevante under hver enkelt beføyelse, samt for hvor terskelen ligger.

Dersom kjøper uten hell har forsøkt å løse saken med selger, og varen er betalt med kredittkort, kan kjøperen velge å rette krav direkte til kredittyster.<sup>10</sup>



## 10] Mangel ved varen – kjøperens rettigheter og reklamasjonsfrist

I tillegg til det som følger av punkt 10 i salgsbetingelsene, er kjøperens rettigheter ved mangel regulert i kapittel 6 i forbrukerkjøpsloven. De nærmere grenser for hvilke misligholdsbeføyelser som kan kreves i det enkelte tilfellet vil bero på en konkret vurdering. Det vises for øvrig til **Forbrukertvistutvalgets praksis** for hvilke momenter som vil være relevante under hver enkelt beføyelse, samt for hvor terskelen ligger.

Dersom kjøper uten hell har forsøkt å løse saken med selger, og varen er betalt med kredittkort, kan kjøperen velge å rette krav direkte til kredittyster.

## 11] Selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold

I tillegg til det som følger av punkt 11 i salgsbetingelsene, er selgerens rettigheter ved kjøperens mislighold regulert i kapittel 9 i forbrukerkjøpsloven. De nærmere grenser for hvilke misligholdsbeføyelser som kan kreves i det enkelte tilfellet vil bero på en konkret vurdering. Det vises for øvrig **Forbrukertvistutvalgets praksis** for hvilke momenter som vil være relevante under hver enkelt beføyelse, samt for hvor terskelen ligger.

Det vil imidlertid knyttes noen merknader til størrelsen på gebyret som selgeren kan kreve ved uavhentede ikke-forskuddsbetalte varer. Gebyret skal maksimalt dekke selgerens faktiske utlegg for å levere varen til kjøperen. Dette vil utgjøre fraktutgifter tur/retur, samt et rimelig gebyr tilsvarende de faktiske utgifter selger har hatt i forbindelse med ordren. Et slikt gebyr kan ikke belastes kjøperen under 18 år, da dette i praksis vil være stifting av gjeld.

## 12] Garanti

Eventuelle garantier gir rettigheter utover de forbrukeren har etter ufravikelig lovgivning, enten i tid eller i omfang.<sup>11</sup> Den næringsdrivende plikter å utforme opplysninger om garanti, reklamasjon og angrerett på en slik måte at det fremstår som klart for forbrukeren at det er tale om tre ulike rettigheter, og hvordan disse står i forhold til hverandre. Markedsføringsloven § 23 stiller for øvrig krav til hvordan garantivilkår skal utformes.



<sup>10)</sup> Lov av 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag § 54 b.

<sup>11)</sup> Forbrukerkjøpsloven § 18 a

## 13] Personopplysninger

Selgeren kan kun innhente kjøperens personnummer dersom det er saklig behov for sikker identifisering, eksempelvis dersom selger har et saklig behov for å gjennomføre en kredittvurdering av kjøper.

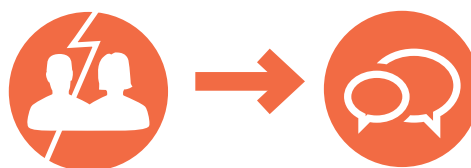
Forbrukerombudet anbefaler at det utarbeides en personvernerklæring, som er lett tilgjengelig i nettbutikken. Denne erklæringen bør blant annet inneholde opplysninger om hvilke personopplysninger som registreres og hvorfor, hva personopplysningene brukes til og om nettsiden bruker cookies. Det bør videre opplyses om at kjøper har rett til innsyn i egne personopplysninger og kan kreve disse rettet eller slettet, samt hvordan kjøper kan klage på behandlingen av egne personopplysninger. Vi anbefaler selger å sette seg inn i og følge Datatilsynets veileder for personvernerklæring: <http://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Personvernerklaeringer/>

Personopplysningene til kjøper under 15 år kan ikke innhentes, med mindre selgeren har samtykke fra foreldre eller foresatte. Selger kan kun rette markedsføringshenvendelser ved direkte elektriske kommunikasjonsmetoder, slik som SMS, e-post o.l., dersom kjøper har avgitt et frivillig, uttrykkelig og informert samtykke til det, eller dersom det foreligger et eksisterende kundeforhold. I et kundeforhold kan markedsføringen bare gjelde den næringsdrivendes egne varer, tjenester eller andre ytelser tilsvarende dem som kundeforholdet bygger på. Vi anbefaler selger å sette seg inn i reglene for direkte elektronisk markedsføring. Se derfor Forbrukerombudets veiledning for markedsføring via e-post, SMS og lignende:

[http://www.forbrukerombudet.no/asset/4493/1/4493\\_1.pdf](http://www.forbrukerombudet.no/asset/4493/1/4493_1.pdf)

## 14] Konfliktløsning

Dersom minnelig løsning ikke oppnås etter mekling i Forbrukerrådet, kan partene begjære at Forbrukerrådet fremmer tvisten for Forbrukertvistutvalget. Vedtak fattet av Forbrukertvistutvalget blir rettskraftige én måned etter forkynning. Før vedtaket får rettskraft, kan partene bringe tvisten inn for tingretten. Saken skal i utgangspunktet anlegges ved forbrukerens verneting.<sup>12</sup>



12) Lov av 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister (tvisteloven) § 4-5 (7)